

**Die Bewohnerin/der Bewohner  
hat das Recht sich über Mängel bei der  
Erbringung der im Heimvertrag vorgesehenen Leistungen  
bei folgenden Stellen zu beschweren:**

**1. Heimleitung**

**Ansprechpartner: Frau Martina Pfennig  
Vertretung: Herr Hans-Jörg Wiese  
(Rechnungswesen)**

**2. Heimfürsprecher**

**Ansprechpartner: Herr Dietmar Eysser  
Tel.: 05139/2551**

**3. Heimaufsicht**

**Ansprechpartner: Frau Menge  
Tel.: 0511 - 16842918  
Fax: 0511 - 16846401  
E-Mail: 57-Heimaufsicht@Hannover-Stadt.de**

**4. Pflegekasse**

**Ansprechpartner: AOK - Landesdirektion Niedersachsen  
Tel.: 0511 – 8701- 584  
Tel.: 0511 – 285 - 0  
Fax: 0511 – 8701- 700**

**5. Arbeitsgemeinschaft der Heimaufsichtsbehörde, der Pflegekassen,  
des MDK und der zuständigen Träger der Sozialhilfe**

**Ansprechpartner: Beratungsstelle MDK,  
Tel.: 0511 – 8785-0  
Träger der Sozialhilfe,  
Tel.: 0511 – 616-22236**

**Hinweis:“Die Einrichtung nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer  
Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes  
teil.“**