



Ab jetzt volles Programm

Kundenzentrum bleibt. Mitarbeiter werden eingearbeitet

Von Rainer Glitz

MEIENDORF „Unser Kundenzentrum kommt bei den Menschen gut an“, sagt dessen Leiter Herbert Harnacke: „Bei uns wurden in den ersten sechs Monaten etwa 21.000 Pass- und Ausweisdokumente ausgestellt.“ Das bisherige „Unterstützungskundenzentrum“ im Bargkoppelweg konnte nicht nur mit Parkplätzen und einer Bushaltestelle punkten, sondern vor allem mit extrem kurzen Wartezeiten.

Laut Statistik vergingen zwischen einer Terminbuchung und dem gebuchten Termin zwei Tage. Die Wartezeit im Kundenzentrum selbst lag zwischen fünf und acht Minuten, selbst Spontankunden

mussten im Schnitt kaum länger warten. „Deshalb können wir auch manchmal bei Notfällen helfen. Wenn jemand zum Beispiel kurz vor Abflug bemerkt, dass der Ausweis abgelaufen ist“, sagt Harnacke. Die Halle im Bargkoppelweg 60 ist eigentlich Teil des Einreisezentrums für Flüchtlinge, das im Mai vergangenen Jahres seine Arbeit aufnahm. 384 Reserve-Schlafplätze gibt es hier. Da aber kaum noch Flüchtlinge kamen, wurde die Halle umfunktioniert und die beinahe arbeitslosen Mitarbeiter in einem Testlauf bis Ende August für das Unterstützungskundenzentrum eingesetzt. „Die Einrichtung bleibt temporär. Sollten die Flüchtlingszahlen wieder dramatisch steigen, können Räume und Mitarbeiter wieder

entsprechend genutzt werden“, so die Rahlstedter SPD-Bürgerschaftsabgeordnete Astrid Hennies. Derweil ist seit dem 1. September daraus das „Zentrale Einarbeitungskundenzentrum“ geworden. Bis Ende 2018 wird in Meiendorf neues Personal geschult. „Wir werden hier etwa 50 neue Mitarbeiter einarbeiten“, sagt Herbert Harnacke. Die würden später auf andere Kundenzentren verteilt, um diese zu entlasten.

Pässe und Angelschein

Und noch etwas ist neu in Meiendorf: Hier gibt es jetzt alle Dienstleistungen eines normalen Kundenzentrums. Neben Pässen und Personalausweisen sind dies Führungszeugnisse, Beglaubigungen, An- und Abmeldungen oder Angelscheine. Passbilder kann man für sechs Euro vor Ort machen. Der mehrsprachige Automat erkennt nicht nur korrekte, biometrische Aufnahmen. Dort kann man auch Fingerabdrücke scannen lassen und seine Unterschrift leisten. Die Daten werden direkt zum Sachbearbeiter weitergeleitet. Das Kundenzentrum im Bargkoppelweg ist von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr geöffnet. Termine vereinbaren kann man im Internet unter www.hamburg.de/kundenzentrum/ oder telefonisch unter der zentralen Nummer 115.



Die SPD-Abgeordneten Ekkehard Wysocki, Astrid Hennies und Ole Thorben Buschhüter (v.l.n.r.) beim Vororttermin am Bargkoppelweg

Fotos: Glitz