

STÄDTE- UND GEMEINDEBUND SACHSEN-ANHALT



SGSA, Postfach 4009, 39015 Magdeburg

Per E-Mail an die

1. **kreisfreien Städte**
2. **hauptamtlich geführten Städte und Gemeinden**
3. **Verbandsgemeinden**

im Städte- und Gemeindebund Sachsen-Anhalt

Städte- und Gemeindebund
Sachsen-Anhalt (SGSA)
- Landesgeschäftsstelle -
Sternstraße 3, 39104 Magdeburg

Telefon: 0391 5924-300
Telefax: 0391 5924-444

E-Mail: post@sgsa.info
Internet: www.kommunales-sachsen-anhalt.de

Stadtsparkasse Magdeburg
IBAN: DE56 8105 3272 0036 0029 00
BIC/SWIFT: NOLADE21MDG

Auskunft erteilt: Frau Thurmann
Durchwahl: 0391 5924-390

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

Datum

00-02-00/Th

20.01.2020

Anfragen an den Kommunalen Schadenausgleich (KSA) zum Deckungsschutz; Qualitäts- und Beschwerdemanagement des KSA

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Hinblick auf Regulierungsanfragen gegenüber dem KSA erhalten wir aus der Mitgliedschaft gelegentlich Nachfragen und haben dabei festgestellt, dass auf Anfragen zum Deckungsschutz, insbesondere bei Ablehnungen, oftmals nur sehr knappe Antworten ohne weitere Erläuterungen, ohne Zitieren der Versicherungsbedingungen oder anderer Rechtsquellen sowie ohne Benennung von Fundstellen in der jeweils einschlägigen Rechtsprechung gegeben werden.

Daher haben wir den KSA mit Schreiben vom 19.12.2019 gebeten, zukünftig größeres Augenmerk auf fundierte Antwortschreiben mit nachvollziehbarer Begründung und möglichst unter Angabe der Rechtsgrundlagen (und ggf. Zitieren der einschlägigen Rechtsprechung) zu legen und zugleich konkrete Lösungen für die Anfragen der Mitglieder vorzuschlagen.

Darauf hat der KSA mit Schreiben vom 15.01.2020 wie folgt geantwortet:

„[...] Der KSA sieht es u.a. als Ziel seiner Tätigkeit an, unsere Mitglieder umfassend zu beraten. Um diesem hohen Anspruch gerecht zu werden, haben wir vor mehreren Jahren ein Beschwerdemanagement eingeführt, um die hohe Bearbeitungsqualität unserer Tätigkeit auszubauen und auch zu dokumentieren.

Dieses Beschwerdemanagement kann nur funktionieren, wenn uns auch Beschwerden erreichen. Daher wäre ich Ihnen sehr verbunden, wenn Beschwerden, die die Tätigkeit des KSA betreffen, uns durch die Mitglieder direkt zugeleitet werden bzw. von Ihnen unmittelbar wei-

tergeleitet werden. Nur auf diesem Wege können wir unsere Tätigkeit verbessern und verstehen, wo die Ursachen zu den Beschwerden liegen. Allgemeine Hinweise sind daher in der Regel nicht zielführend.

Ich hoffe, dass es dadurch gelingen wird, die Qualität der Arbeit des KSA für unsere Mitglieder in Sachsen-Anhalt weiter zu verbessern. [...]“

Vor diesem Hintergrund empfehlen wir, Nachfragen und konstruktive Kritik auch unmittelbar an den KSA zu richten und ggf. eine nachvollziehbare Begründung unter Angabe der Rechtsgrundlagen und der einschlägigen Rechtsprechung einzufordern.

Mit freundlichen Grüßen



Heiko Liebenehm
Erster Beigeordneter