

## Beschluss-(Resolutions-)Antrag

der Gemeinderät\*innen Mag. Barbara Huemer (GRÜNE), David Ellensohn (GRÜNE), Theresa Schneckenreither, MSc (GRÜNE) und Mag. Ursula Berner, MA (GRÜNE) zu Post Nr. 1 der Tagesordnung (Klima, Umwelt, Demokratie und Personal) für den Gemeinderat am 22.06.2026 - 23.06.2026.

### **Einrichtung einer Ombudsstelle in der KFA Wien**

Während andere Krankenversicherungsträger über eine unabhängige Ombudsstelle verfügen, besteht bei der KFA Wien derzeit lediglich eine Clearing-Stelle bzw. ein Kundendienst, jedoch kein eigenständiges, vermittelndes Ombudsformat.

Die KFA Wien betreut als Krankenversicherung der Stadt Wien-Bediensteten und ihrer Angehörigen über 140.000 Versicherte und trägt damit Verantwortung für eine große und heterogene Versichertengruppe. Gerade bei dieser Größenordnung ist eine unabhängige, niedrighschwellige und vermittelnde Beschwerde- und Anlaufstelle ein zentraler Bestandteil moderner Versorgungs- und Servicequalität.

Eine Ombudsstelle erfüllt dabei eine wesentliche Funktion im Gesundheitssystem: Sie dient der objektiven und unbürokratischen Klärung von Anliegen, unterstützt bei der Aufarbeitung von Missverständnissen und trägt zur außergerichtlichen Konfliktlösung zwischen Versicherten und Leistungserbringern bzw. Verwaltung bei. Sie wirkt damit entlastend für Versicherte wie auch für die Verwaltung.

Darüber hinaus übernimmt eine Ombudsstelle eine wichtige systemische Funktion

der Qualitätssicherung. Beschwerden und Anliegen werden strukturiert erfasst, ausgewertet und ermöglichen so eine laufende Verbesserung von Abläufen und Versorgungsprozessen. Bei anderen Krankenversicherungsträgern zeigt sich, dass die Bandbreite der eingebrachten Anliegen groß ist – sie reicht von vermuteten Behandlungsfehlern über unfreundliche Behandlungssituationen oder lange Wartezeiten bis hin zu organisatorischen Problemen wie wiederholten OP-Absagen oder verzögerten Rückerstattungen.

Auch scheinbar kleinere Anliegen – etwa verspätete Rückerstattungen bei Wahlärzt:innen-Rechnungen – können für Betroffene erheblichen Ärger und Unsicherheit bedeuten und werden durch eine Ombudsstelle niederschwellig und lösungsorientiert geklärt.

Eine solche Einrichtung schafft Vertrauen, verbessert die Servicequalität und stärkt die Patient:innenorientierung. Gerade im Vergleich zu anderen Versicherungsträgern besteht hier bei der KFA Wien ein struktureller Nachholbedarf.

Es braucht daher auch bei der KFA Wien eine klar definierte, unabhängige und leicht zugängliche Ombudsstelle, an die sich Versicherte unkompliziert per Telefon oder E-Mail wenden können.

Die unterzeichnenden Gemeinderät:innen stellen daher gemäß § 27 Abs. 4 der Geschäftsordnung für den Gemeinderat der Stadt Wien folgenden

### **BESCHLUSSANTRAG**

Bei der KFA Wien soll eine unabhängige Ombudsstelle für ihre Versicherten eingerichtet werden. Der amtsführende Stadtrat für Klima, Umwelt, Demokratie und Personal wird ersucht, mit den zuständigen Organen der KFA Wien entsprechende Verhandlungen mit diesem Ziel aufzunehmen.

In formeller Hinsicht beantragen wir die sofortige Abstimmung dieses Antrags.

Wien, am 22.6.2026

