

# Jahresbericht 2025

Einwanderung und Staatsbürgerschaft



## Impressum

Medieninhaberin und Herausgeberin: Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft  
Dresdner Straße 93, Block C, 1200 Wien, Telefon: +43 1 4000-3535,  
E-Mail: [post@ma35.wien.gv.at](mailto:post@ma35.wien.gv.at), [wien.gv.at/kontakt/ma35](https://wien.gv.at/kontakt/ma35)  
Redaktion und Gestaltung: Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft

Rechtlicher Hinweis: Die enthaltenen Tabellen, Grafiken, Bilder etc. sind urheberrechtlich geschützt.

Wien, Juli 2026



**Mag.<sup>a</sup> Bettina Emmerling, MSc**  
Vizebürgermeisterin und amtsführende  
Stadträtin für Bildung, Jugend,  
Integration, Transparenz und Märkte  
*Fotocredit: Stadt Wien/David Bohmann*

# Vorwort

Wien wächst stetig, verändert sich und zieht Menschen aus aller Welt an. Diese Vielfalt ist eine Stärke unserer Stadt, birgt jedoch die hohe Verantwortung für eine moderne, leistungsfähige und serviceorientierte Verwaltung. Die Stadt Wien - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nimmt dabei eine zentrale Rolle ein: Sie begleitet Menschen in wichtigen Lebensphasen, schafft rechtliche Sicherheit und ist für viele das erste Tor zur Wiener Stadtverwaltung.

Der vorliegende Jahresbericht zeigt eindrucksvoll, wie konsequent sich die Behörde in den vergangenen Jahren weiterentwickelt hat. Die steigende Zahl an Verfahren, die hohe Komplexität der rechtlichen Materien und der wachsende Beratungsbedarf stellen enorme Anforderungen an Organisation, Qualität und Service. Dass 2025 im Fachbereich Einwanderung 143.590 Verfahren und im Fachbereich Staatsbürgerschaft 21.680 Verfahren abgeschlossen werden konnten, zeigt die große Leistungsfähigkeit der Abteilung.

Wir haben den Anspruch, dass alle diese Menschen, ob Wiener\*innen oder nicht, Wien als funktionierende Stadt erleben. Die steigende Anzahl an komplexen Verfahren und der erhöhte Beratungsbedarf erfordern eine stetige Anpassung unserer Ressourcen und Prozesse, um weiterhin eine qualitätsvolle Erledigung sicherzustellen und die Verfahrensdauer weiter zu senken.

Diese Weiterentwicklung beruht nicht allein auf zusätzlichen Ressourcen, sondern vor allem auf klaren strukturellen Verbesserungen, Digitalisierung, Wissensmanagement und einer konsequenten Ausrichtung an den Bedürfnissen der Kund\*innen. Die vollständige digitale Bearbeitung neuer Akten, die Digitalisierung historischer Bestände der Staatsbürgerschaftsevidenz, die Weiterentwicklung interner Fachanwendungen und die Optimierung von Abläufen sind dabei wichtige Schritte am Weg zu einer modernen Verwaltung.

Serviceorientierung bleibt ein zentrales Anliegen. Das telefonische Servicecenter, verbesserte Online-Angebote, Informationen in leicht verständlicher Sprache, digitale Assistenten und neue Informationsformate helfen dabei, den Service zu verbessern. Die hohe Kund\*innenzufriedenheit, die in internen Befragungen erhoben wurde, macht sichtbar, dass die gesetzten Maßnahmen wirken. Gleichzeitig zeigt der Bericht offen, dass noch Verbesserungsbedarf besteht, bei Wartezeiten und Verfahrensdauern. Genau diese Bereitschaft zur ehrlichen Analyse und kontinuierlichen Verbesserung zeichnet eine lernende Verwaltung aus.

Mein Dank gilt vor allem allen Mitarbeiter\*innen. Sie leisten Tag für Tag anspruchsvolle Arbeit unter herausfordernden Rahmenbedingungen. Mit Fachwissen und Engagement tragen sie dazu bei, dass Wien als funktionierende und verlässliche Stadt erlebt wird.



**Mag.ª Nicole del Carmen Garfias,**  
Abteilungsleiterin  
*Fotocredit: Privat*



**Mag.ª Nina Crobath,**  
Abteilungsleiterin-Stellvertreterin  
*Fotocredit: Privat*



**Ing.ª Ivonne Litschauer-Lackner, BSc MA MA,**  
Abteilungsleiterin-Stellvertreterin  
*Fotocredit: Privat*

# Vorwort

Liebe Leser\*innen!

Wien ist mittlerweile die zweitgrößte Stadt im deutschsprachigen Raum – nach Berlin und noch vor Hamburg. Ein nicht unwesentlicher Teil der Wiener Bevölkerung hat die österreichische Staatsbürgerschaft nicht. Für diese große Zielgruppe sind wir ein entscheidender Kontakt zur Wiener Stadtverwaltung. Wir sind in vielen Bereichen aber ebenso eine Brücke nach Wien und Österreich für Menschen, die auf der ganzen Welt verstreut leben und die österreichische Staatsbürgerschaft wiedererwerben, feststellen lassen oder beibehalten möchten.

Wir haben den Anspruch, dass alle diese Menschen, ob Wiener\*innen oder nicht, Wien als funktionierende Stadt erleben. Die steigende Anzahl an komplexen Verfahren und der erhöhte Beratungsbedarf erfordern eine stetige Anpassung unserer Ressourcen und Prozesse, um weiterhin eine qualitätsvolle Erledigung sicherzustellen und die Verfahrensdauer weiter zu senken.

Diesen Herausforderungen begegnen wir mit aktiven und effektiven Maßnahmen, um nachhaltige Verbesserungen zu erreichen. Die bisherigen Erfolge erfüllen uns mit Stolz und motivieren uns, den Weg der kontinuierlichen Weiterentwicklung gemeinsam fortzusetzen.

Wir danken allen Mitarbeiter\*innen herzlich für ihren unermüdlichen Einsatz!

Herzlichst

Mag.ª Nicole del Carmen Garfias, Abteilungsleiterin

Mag.ª Nina Crobath, Abteilungsleiterin-Stellvertreterin

Ing.ª Ivonne Litschauer-Lackner, BSc MA MA,  
Abteilungsleiterin-Stellvertreterin

# INHALTSVERZEICHNIS

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Einleitung                                                | 6  |
| Fachbereich Einwanderung                                  | 8  |
| Operativer Bereich des Fachbereichs Einwanderung          | 12 |
| Fachbereich Staatsbürgerschaft                            | 13 |
| Operativer Bereich des Fachbereichs Staatsbürgerschaft    | 19 |
| Entwicklungen und Schwerpunkte 2025                       | 20 |
| Schwerpunkt Wissensmanagement                             | 20 |
| NOVA                                                      | 21 |
| Digitalisierung und IT-Infrastruktur                      | 22 |
| Strukturelle Änderungen in der Gruppe Recht               | 23 |
| Strukturelle Änderungen in der Gruppe Organisation und HR | 24 |
| Mitarbeiter*innen                                         | 25 |
| Kooperation                                               | 26 |
| Serviceorientierung                                       | 27 |
| MA 35 in Zahlen                                           | 28 |
| Wir lernen weiter                                         | 29 |

# Einleitung

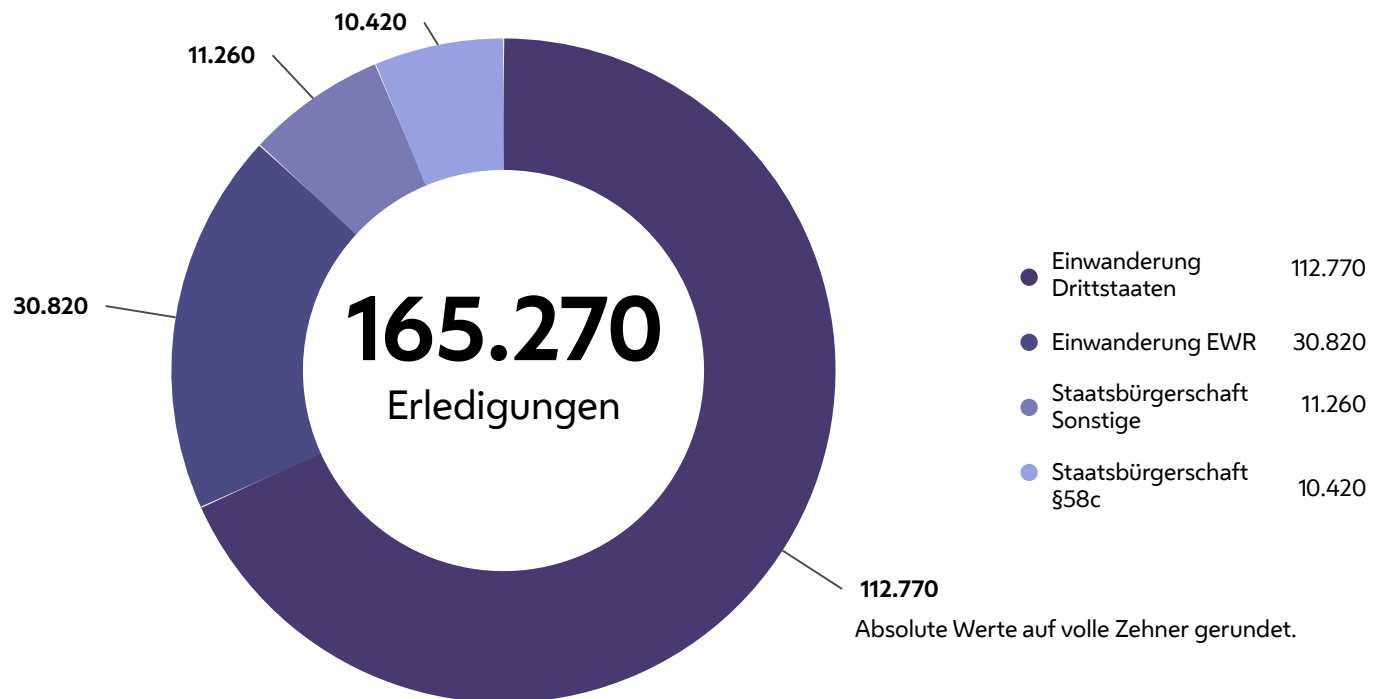
Wien wächst – insbesondere der Anteil der Bevölkerung ohne österreichische Staatsbürgerschaft. Das zeigt sich auch in der steigenden Anzahl an Verfahren, die in der Abteilung für Einwanderung und Staatsbürgerschaft geführt werden:

Im vorliegenden Bericht wird dargestellt, wie sich die Performance der Behörde im vergangenen Jahr entwickelt hat. Da sich auch die technischen Möglichkeiten zur Auswertung verbessert haben, können einige Zahlen leicht von den in den Vorjahren kommunizierten Werten abweichen.

Im Fachbereich Einwanderung wurden 2025 insgesamt 143.590 Verfahren abgeschlossen. Dies beinhaltet sowohl Erst- als auch Verlängerungsanträge sowie Dokumentationen des unionsrechtlichen Aufenthalts. Im Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz werden durch die Abteilung über 20 verschiedene Arten von Aufenthaltstiteln und vier Dokumentationen des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts erteilt. Bei vielen Aufenthaltstiteln gibt es zudem noch weitere Untergliederungen, zum Beispiel verschiedene Aufenthaltstitel für Rot-Weiß-Rot-Karten. In jedem einzelnen Verfahren ist detailliert zu prüfen, ob die aufenthaltsrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Trotz dieser Komplexität konnte im Fachbereich Einwanderung die durchschnittliche Verfahrensdauer erheblich gesenkt werden: Bei Erstanträgen aus Drittstaaten von 116,99 Tagen auf 81,36 Tage, bei Verlängerungsanträgen aus Drittstaaten von 52,03 Tagen auf 44,40 Tage und bei Anmeldebescheinigungen von 12,89 Tagen auf 9,08 Tage. Der Anspruch war und bleibt, dass die Bearbeitung der Anträge so schnell, standardisiert und ressourcenschonend wie möglich erfolgt.

Detaillierte Prüfungen sind auch im Fachbereich Staatsbürgerschaft unerlässlich. Das österreichische Staatsbürgerschaftsrecht ist kompliziert und der Prüfaufwand im behördlichen Verfahren aufwendig. Obwohl es sich um ein Bundesgesetz handelt, ist Wien in der Vollziehung hier besonders gefordert. Die Zahl der abgeschlossenen Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft konnte von 17.450 auf insgesamt 21.680 Verfahren im Jahr 2025 gesteigert werden. Rund 10.300 davon betrafen den Wiedererwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft von NS-Opfern und ihren Nachkomm\*innen. Insgesamt konnten im Jahr 2025 über 2.000 Personen mehr als im Vorjahr eingebürgert werden.

## Übersicht der abgeschlossenen Verfahren in der Stadt Wien - Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft nach Zuständigkeitsbereich



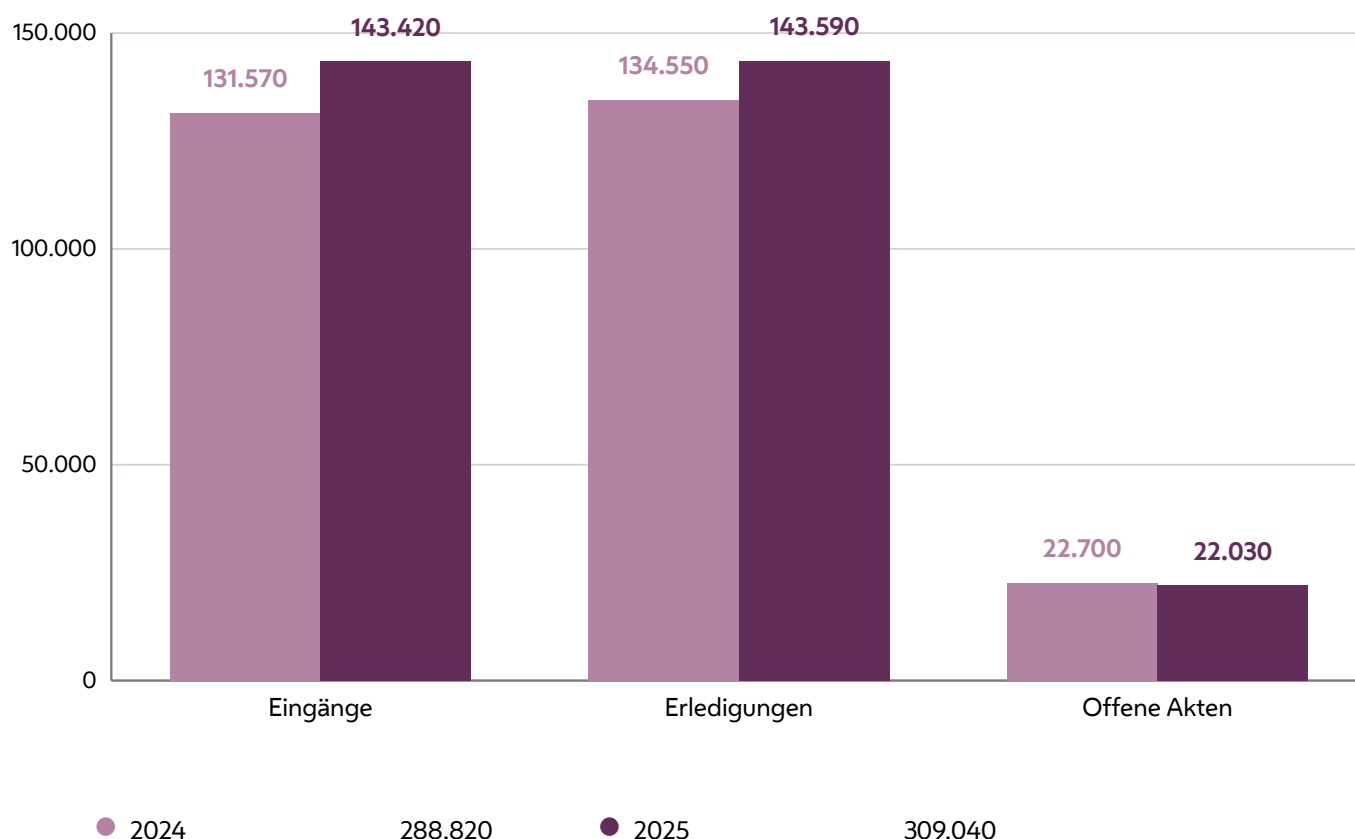
In der Stadt Wien - Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurden 2025 insgesamt 165.270 Verfahren abgeschlossen. Den mit Abstand größten Anteil an diesem Gesamtaufkommen bildet der Bereich „Einwanderung Drittstaaten“ mit 112.770 abgeschlossenen Verfahren. Darauf folgt der Zuständigkeitsbereich „Einwanderung EWR“ mit 30.820 Erledigungen. Die verbleibenden Verfahren entfallen auf die Agenden der Staatsbürgerschaft, welche sich in die Kategorien „Staatsbürgerschaft Sonstige“, wie zum Beispiel Inlandseinbürgerungen, mit 11.260 Erledigungen sowie „Staatsbürgerschaft nach §58c“ mit 10.420 Erledigungen unterteilen.

# Fachbereich Einwanderung

Der Fachbereich Einwanderung vollzieht das Niederlassungs- und Aufenthaltsrecht und das Wiener Ausländergrunderwerbsgesetz. Er gliedert sich in einen juristischen und einen operativen Teil. Die juristische Expertise umfasst auch den komplexen Bereich des unionsrechtlichen Aufenthalts in Österreich. Der operative Bereich ist die primäre und zentrale Anlaufstelle für alle Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft, die in Wien leben oder planen, hier ihren Lebensmittelpunkt zu begründen.

In einer zunehmend globalisierten Welt und einer dynamisch wachsenden Stadt wie Wien ist die Arbeit dieses Fachbereichs von entscheidender Bedeutung für die Stabilität des lokalen Wirtschaftsstandorts, die Aufrechterhaltung der akademischen Exzellenz an den Wiener Universitäten und die Lebensqualität der Wiener\*innen. Die operative Struktur des Fachbereichs gliedert sich in drei spezialisierte Zentren, die jeweils unterschiedliche Phasen und Arten des Aufenthalts sowie spezifische Zielgruppen betreuen.

## Performance Einwanderung im Jahresvergleich



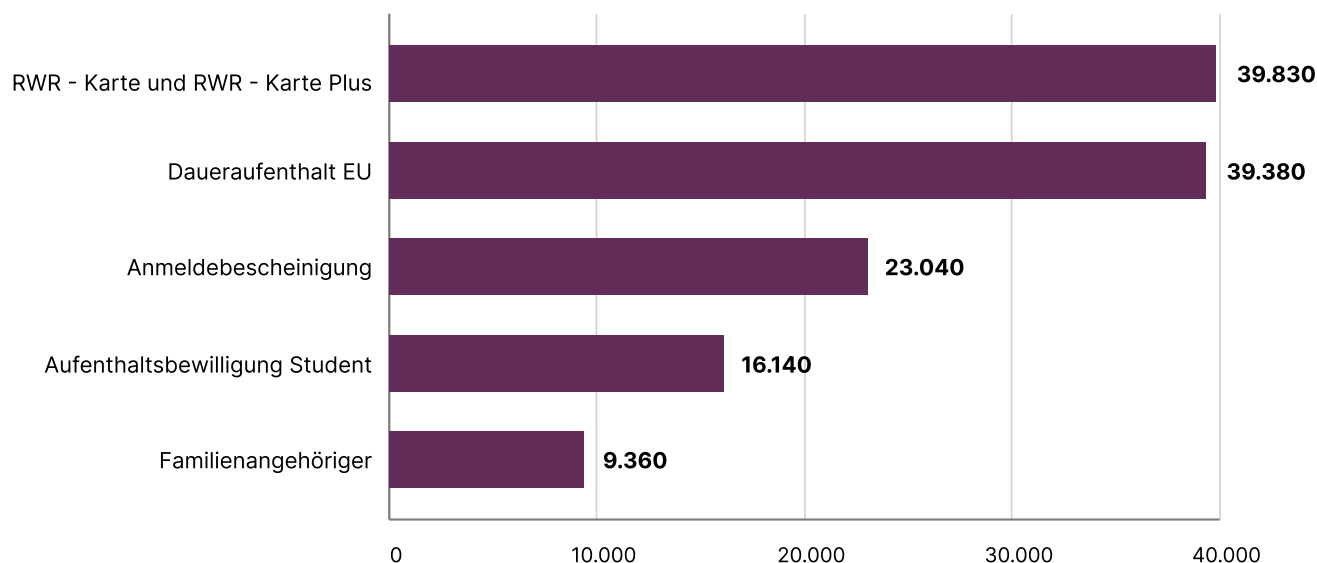
Absolute Werte wurden auf volle Zehner gerundet. Stand der offenen Akten jeweils per 31.12.

Die Zahl der Eingänge, also der eingebrachten Anträge, im Fachbereich Einwanderung ist von 131.570 im Jahr 2024 auf 143.420 im Jahr 2025 angestiegen. Parallel dazu konnte die Zahl der abgeschlossenen Verfahren von 134.550 im Jahr 2024 auf 143.590 im Jahr 2025 gesteigert werden.

Trotz des erhöhten Eingangsvolumens weist die Anzahl der offenen Akten eine leicht rückläufige Tendenz auf. Zum Stichtag am 31.12.2024 waren 22.720 Akten im Fachbereich Einwanderung in Bearbeitung, bis zum 31.12.2025 konnte diese Zahl auf 22.030 Akten reduziert werden. Die Zahl ergibt sich nicht isoliert aus der Differenz der Eingänge und Erledigungen eines einzelnen Kalenderjahres, sondern umfasst sämtliche zu diesem Zeitpunkt noch in Bearbeitung befindliche Verfahren, unabhängig von ihrem ursprünglichen Eingangsjahr.

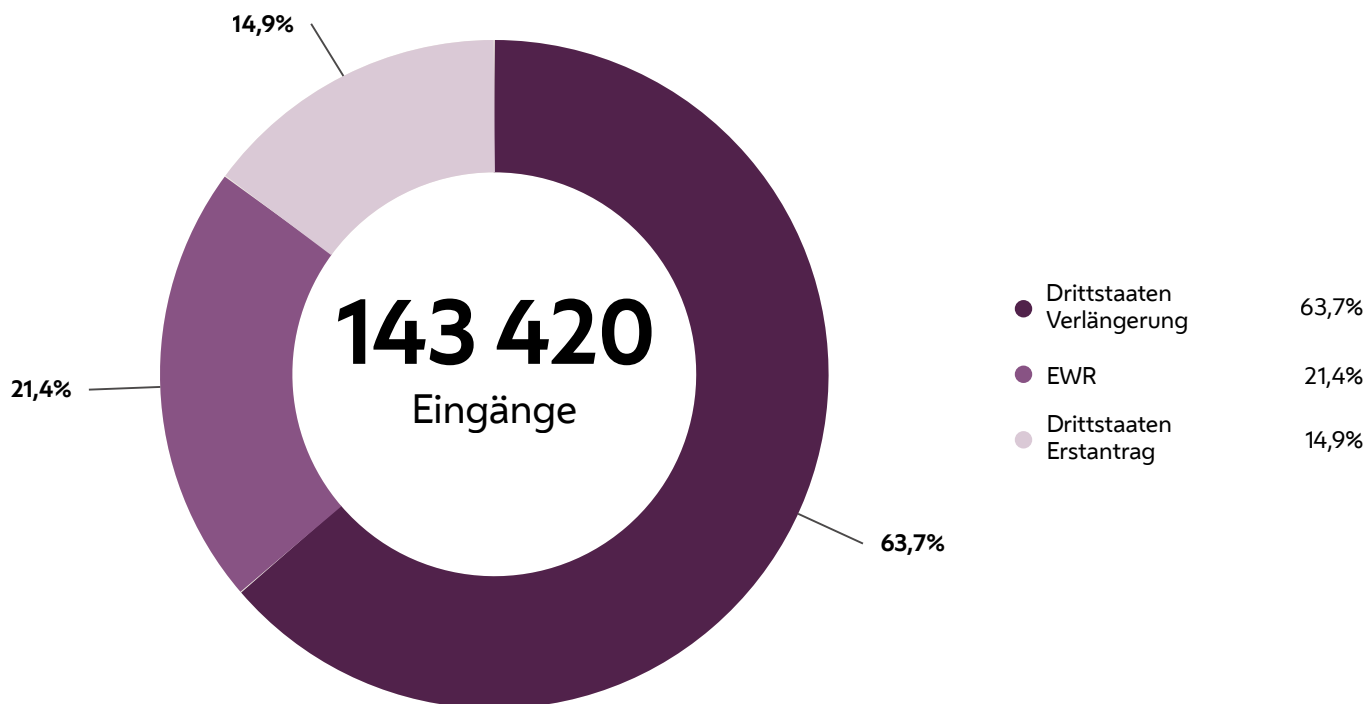


## Die Top 5 der eingelangten Anträge nach Aufenthaltstiteln



Unter den 2025 in absoluten Zahlen häufigsten beantragten Aufenthaltstiteln finden sich die „RWR - Karte und RWR - Karte Plus“ mit 39.830 Eingängen, knapp gefolgt vom „Daueraufenthalt EU“, für den 39.380 Anträge verzeichnet wurden. Einen weiteren signifikanten Anteil macht die „Anmeldebescheinigung“ mit 23.040 Anträgen aus. Die „Aufenthaltsbewilligung Student“ schlägt mit 16.140 Eingängen zu Buche, während Anträge für den Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“ mit 9.360 Eingängen diese Top 5 komplettieren.

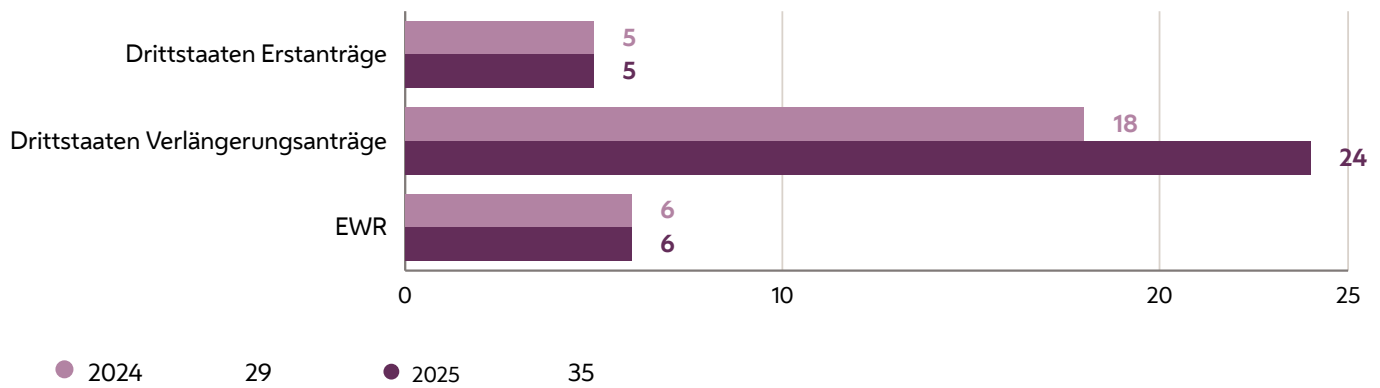
## Anteil der eingelangten Anträge



Absolute Werte wurden auf volle Zehner gerundet.

Von den insgesamt 143.420 Eingängen im Fachbereich Einwanderung bilden die Verlängerungsanträge von Personen aus Drittstaaten mit 63,7 % den mit Abstand größten Anteil. Die Erstanträge aus Drittstaaten machen weitere 14,9 % der Eingänge aus. Auf die Kategorie „EWR“ entfallen die verbleibenden 21,4 % der eingelangten Anträge. Darunter fallen nicht ausschließlich Anmeldebescheinigungen, sondern auch alle weiteren EWR-spezifischen Verfahren.

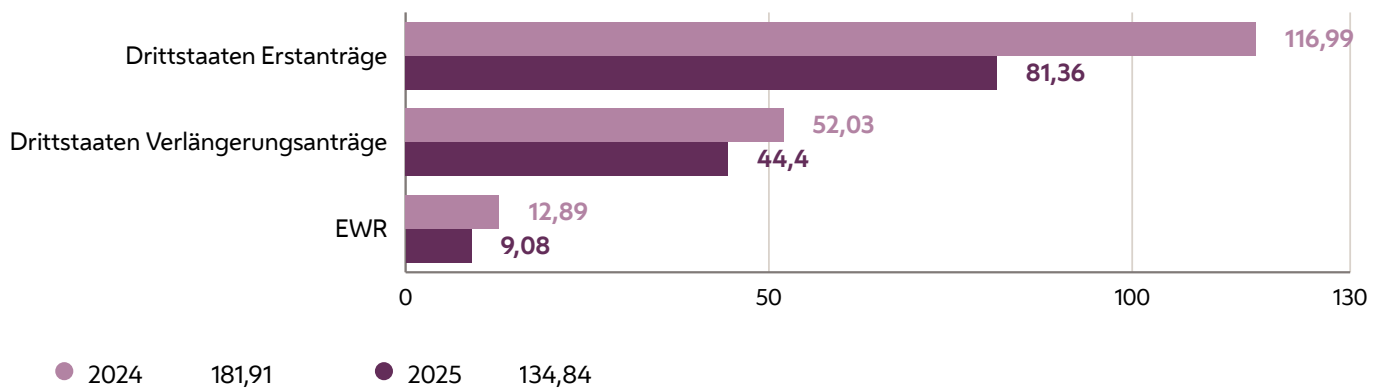
## Durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin in Tagen



Während die Wartezeit bei den Erstanträgen aus Drittstaaten mit 5 Tagen sowie im EWR-Bereich mit 6 Tagen im Vergleich zum Vorjahr stabil auf einem sehr niedrigen Niveau blieb, verzeichneten die Drittstaaten-Verlängerungsanträge im Jahr 2025 einen Anstieg von 18 auf 24 Tage.

Dieser Anstieg im Jahresdurchschnitt der Verlängerungsverfahren lässt sich primär auf zwei stark belastende Faktoren in der ersten Jahreshälfte zurückführen. Zum einen kam es zwischen Dezember 2024 und Januar 2025 zu einer Verfünfachung der Anträge für den Umstieg auf den Aufenthaltstitel „Daueraufenthalt EU“. Erhebliche Verunsicherung von Personen mit subsidiärem Schutz oder Asylberechtigung führte zu zahlreichen und oft unvollständigen Terminbuchungen. Auch die bis in den Herbst 2025 geltenden starren Bezirksgrenzen der Außenstellen trugen zu einer ungleichen Verteilung der Terminkapazitäten bei. Da entlastende Gegenmaßnahmen, wie die Neuordnung der Zuständigkeit für die NAG-Umstiegsanträge im September und die Aufhebung der Bezirksgrenzen im Oktober 2025 erst im letzten Quartal griffen, spiegelt sich diese Entspannung in der Gesamtjahresbetrachtung der Wartezeiten noch nicht vollständig wider.

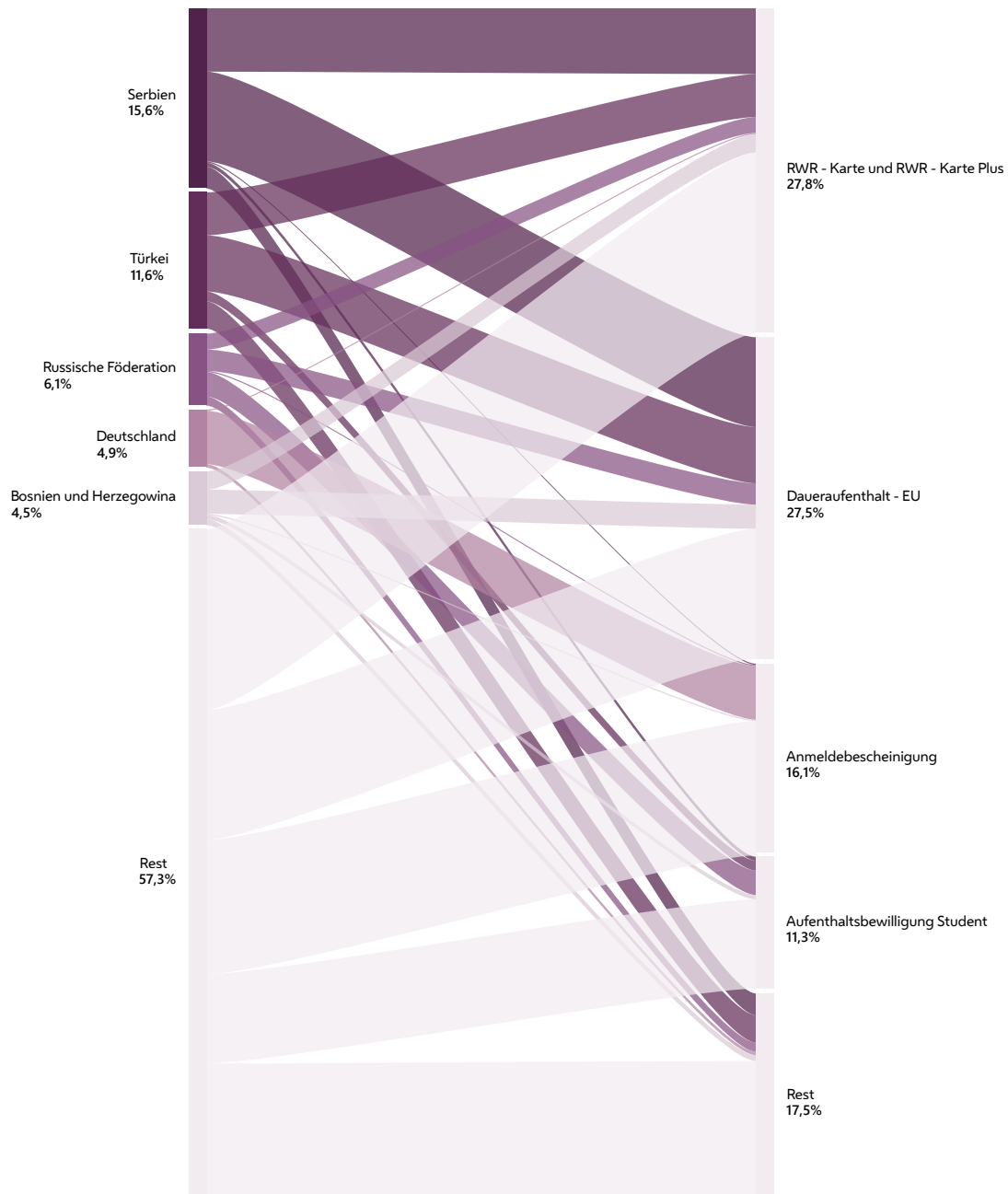
## Durchschnittliche Verfahrensdauer in Tagen



Während die Wartezeit bei den Erstanträgen aus Drittstaaten mit 5 Tagen sowie im EWR-Bereich mit 6 Tagen im Vergleich zum Vorjahr stabil auf einem sehr niedrigen Niveau blieben, verzeichneten die Drittstaaten-Verlängerungsanträge im Jahr 2025 einen Anstieg von 18 auf 24 Tage.

Dieser Anstieg im Jahresdurchschnitt der Verlängerungsverfahren lässt sich primär auf zwei stark belastende Faktoren in der ersten Jahreshälfte zurückführen. Zum einen kam es zwischen Dezember 2024 und Januar 2025 zu einer Verfünfachung der Anträge für den Umstieg auf den Aufenthaltstitel „Daueraufenthalt EU“. Erhebliche Verunsicherung von Personen mit subsidiärem Schutz oder Asylberechtigung führte zu zahlreichen und oft unvollständigen Terminbuchungen. Auch die bis in den Herbst 2025 geltenden starren Bezirksgrenzen der Außenstellen trugen zu einer ungleichen Verteilung der Terminkapazitäten bei. Da entlastende Gegenmaßnahmen, wie die Neuordnung der Zuständigkeit für die NAG-Umstiegsanträge im September und die Aufhebung der Bezirksgrenzen im Oktober 2025 erst im letzten Quartal griffen, spiegelt sich diese Entspannung in der Gesamtjahresbetrachtung der Wartezeiten noch nicht vollständig wider.

## Verteilung der fünf häufigsten Herkunftsländer nach Aufenthaltstitel



Das vorliegende Sankeydiagramm veranschaulicht den direkten Zusammenhang zwischen den Herkunftsländergruppen und den am häufigsten beantragten Aufenthaltstiteln. Die Top 5 der am stärksten vertretenen Nationen sind explizit ausgewiesen, während alle übrigen Herkunftsländer in einer gemeinsamen Restkategorie konsolidiert sind.

Aufseiten der Herkunftsländer machen fünf Länder 42,7 % des Gesamtaufkommens aus. Unter diesen fünf stärksten Herkunftsländern verzeichnet Serbien mit 15,6 % den größten Einzelanteil, gefolgt von der Türkei mit 11,6 %. Dahinter reihen sich die Russische Föderation mit 6,1 %, Deutschland mit 4,9 % sowie Bosnien und Herzegowina mit 4,5 % ein.

Bei der Verteilung auf die Aufenthaltstitel zeigen sich zwei Hauptschwerpunkte: Die „RWR - Karte und RWR - Karte Plus“ bildet mit 27,8 % den größten Anteil, dicht gefolgt vom Status „Daueraufenthalt EU“ mit 27,5 %. Die „Anmeldebescheinigung“ schlägt mit 16,1 % zu Buche, während auf die „Aufenthaltsbewilligung Student“ 11,3 % entfallen. Alle übrigen Aufenthaltstitel wurden in einer abschließenden Restkategorie zusammengefasst, welche 17,5 % des Gesamtaufkommens ausmacht.

# Operativer Bereich des Fachbereich Einwanderung

## **Zentrum Erstanträge**

Dieses Zentrum fungiert als das „Tor zur Stadt Wien“ für Zuwander\*innen aus aller Welt. Es ist verantwortlich für die umfassende rechtliche Prüfung und Entscheidung über Erstanträge in den Kernbereichen der qualifizierten Arbeitsmigration, Ausbildung und Familienzusammenführung.

Ein immer bedeutender werdendes Feld ist die Bearbeitung von Umstiegen aus dem Asylregime in das Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG), sofern die strengen rechtlichen Voraussetzungen wie Selbsterhaltungsfähigkeit und Integrationsfortschritte erfüllt sind. Ein weiterer Schwerpunkt ist die komplexe Genehmigung nach dem Wiener Ausländergrunderwerbsgesetz. Diese erfordert eine tägliche, präzise Abstimmung mit Grundbuchämtern, Notariaten und Rechtsanwaltskanzleien, um die Rechtskonformität sicherzustellen.

## **Zentrum Verlängerungsanträge**

Die kontinuierliche rechtliche Begleitung und Absicherung der in Wien lebenden Drittstaatsangehörigen bildet den Kern der Arbeit in diesem Zentrum. Hier werden Verlängerungsanträge für sämtliche Aufenthaltstitel bearbeitet – von Studierenden, die ihre Ausbildung an einer der Wiener Hochschulen fortsetzen, über Schüler\*innen bis hin zu Familienangehörigen und Inhaber\*innen von Niederlassungsbewilligungen. Die korrekte und zeitnahe Abwicklung dieser Anträge ist entscheidend für die Planungssicherheit der Betroffenen und ihrer Arbeitgeber\*innen.

Ein besonders sensibler und priorisierter Bereich ist die Bearbeitung von Erstanträgen für Neugeborene. Hier wird sichergestellt, dass die jüngsten Wiener\*innen von Beginn an über einen gesicherten Rechtsstatus verfügen, was für die Stabilität des familiären Umfelds unumgänglich ist. Darüber hinaus werden in diesem Zentrum Neuausstellungen bei Verlust oder Diebstahl von Dokumenten koordiniert sowie Anträge auf den Status „Daueraufenthalt EU“ bearbeitet. Letzterer markiert einen entscheidenden Meilenstein im Integrationsprozess, da er den Weg zu einer dauerhaften Niederlassung und einer weitgehenden rechtlichen Gleichstellung mit Unionsbürger\*innen ebnet.

## **Zentrum EWR**

Das Zentrum EWR betreut die große und für den Wiener Arbeitsmarkt zentrale Gruppe der Bürger\*innen der Europäischen Union sowie des Europäischen Wirtschaftsraums und der Schweiz. Obwohl diese Personengruppen aufgrund der unionsrechtlichen Freizügigkeit privilegierte Rechte genießen, ist eine korrekte und lückenlose Dokumentation ihres Status für den Nachweis von Ansprüchen und die rechtliche Klarheit essenziell.

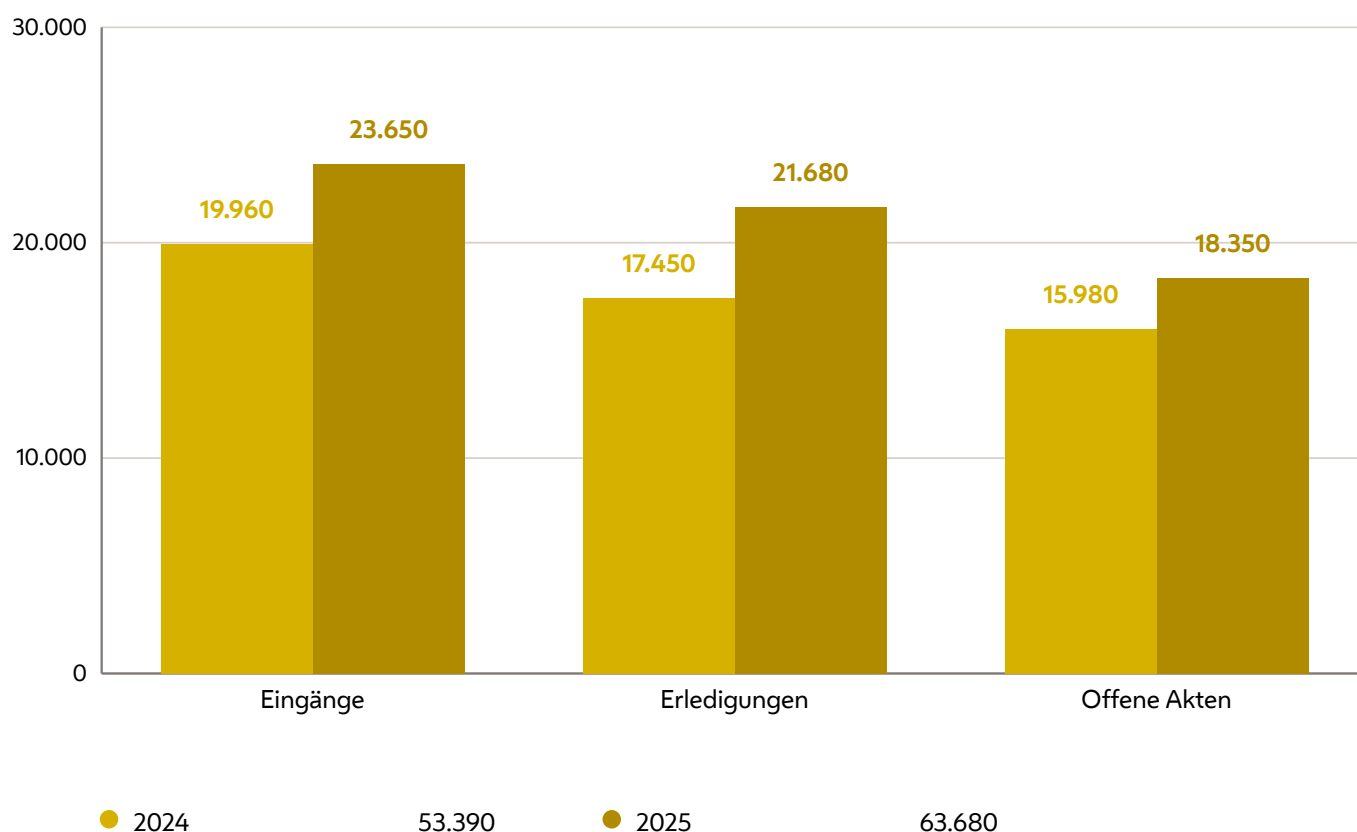
Die Mitarbeiter\*innen stellen Anmeldebescheinigungen für dauerhaft in Wien lebende Unionsbürger\*innen sowie Bescheinigungen des Daueraufenthalts nach fünfjährigem rechtmäßigem Aufenthalt aus. Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Ausstellung von Lichtbildausweisen für EWR-Bürger\*innen zur Identitätsfeststellung im Behördenverkehr. Besonders komplex sind die Verfahren für Drittstaatsangehörige, die Angehörige von EWR-Bürger\*innen sind. Für diese stellt das Zentrum spezifische Aufenthalts- und Daueraufenthaltskarten aus, was eine detaillierte Prüfung des familiären Naheverhältnisses und des abgeleiteten Aufenthaltsrechts erfordert. Diese Dokumentation sichert die volle rechtliche Teilhabe und Mobilität innerhalb des europäischen Binnenmarktes ab und fördert so die Attraktivität Wiens als Lebens- und Arbeitsort für internationale Fachkräfte und deren Familien.

# Fachbereich Staatsbürgerschaft

Der Fachbereich Staatsbürgerschaft gliedert sich in einen juristisch beratenden Bereich, der komplexe Rechtsauslegungen vornimmt, und einen operativen Teil, der die Verfahrensabwicklung steuert. Der Bereich ist nicht nur für die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft für Personen mit Hauptwohnsitz in Wien zuständig. Er bearbeitet auch Verfahren zur Auslandseinbürgerung, zur Beibehaltung, zur Entziehung und zum Verzicht auf die österreichische Staatsbürgerschaft. Auch die Durchführung komplexer Ahnenforschungen zur Klärung von Staatsbürgerschaftsansprüchen und die Verwaltung der Staatsbürgerschaftsevidenz sowie der Altmatriken fällt in den Aufgabenbereich des Fachbereichs.

Die Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft ist auch für den Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft für vom NS-Regime verfolgte Personen und deren Nachkomm\*innen zuständig. Sie nimmt hier, als österreichweit zuständige Behörde, eine Rolle von nationaler Bedeutung ein und trägt damit die Verantwortung für diesen historisch wie rechtlich hochsensiblen Aufgabenbereich. Der operative Fachbereich Staatsbürgerschaft gliedert sich in die Zentren Inlandseinbürgerung, Besondere Staatsbürgerschaftsangelegenheiten und Staatsbürgerschaftsevidenz.

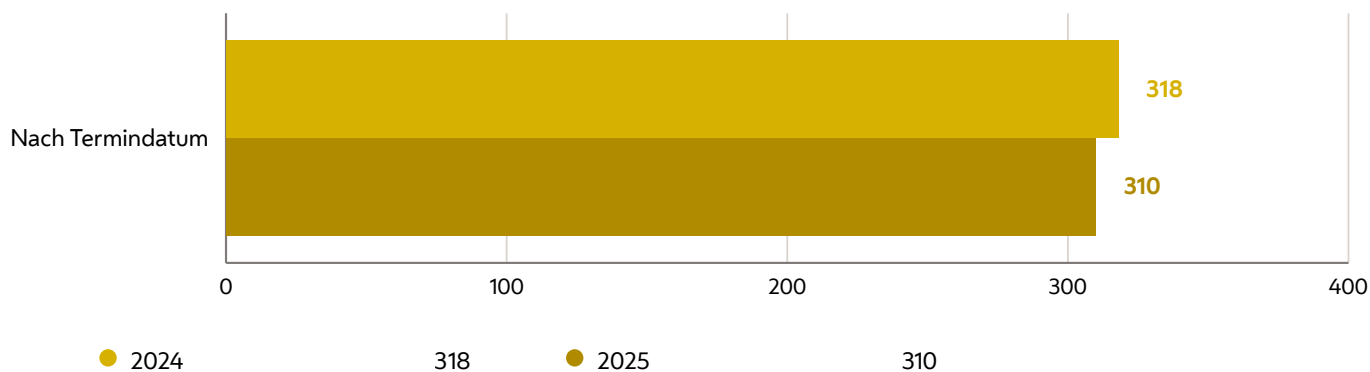
## Performance Staatsbürgerschaft im Jahresvergleich



Absolute Werte wurden auf volle Zehner gerundet. Stand der offenen Akten jeweils per 31.12.

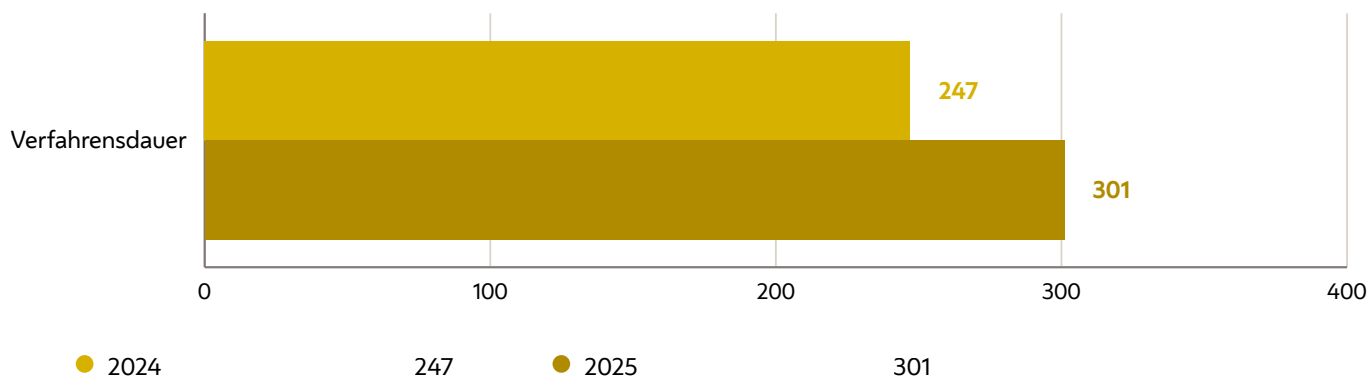
Die Zahl der Eingänge, also der eingebrachten Anträge, im Fachbereich Staatsbürgerschaft ist im Jahr 2025 deutlich gewachsen. Während im Jahr 2024 noch 19.960 Anträge registriert wurden, waren es 2025 bereits 23.650 Eingänge. Auch die Zahl der Erledigungen konnte wesentlich gesteigert werden. Die Anzahl der abgeschlossenen Verfahren wuchs von 17.450 im Jahr 2024 auf 21.680 im Jahr 2025 an. Trotz dieser signifikanten Steigerung der Anzahl an erledigten Verfahren stieg vor dem Hintergrund der stark wachsenden Antragszahlen die Anzahl offener Akten im betrachteten Zeitraum von 15.980 zum Stichtag 31.12.2024 auf 18.350 zum Stichtag 31.12.2025 an. Die Zahl ergibt sich nicht isoliert aus der Differenz der Eingänge und Erledigungen eines einzelnen Kalenderjahres, sondern umfasst sämtliche zu diesem Zeitpunkt noch in Bearbeitung befindlichen Verfahren, unabhängig von ihrem ursprünglichen Eingangsjahr.

## Wartezeit auf einen Antragstermin in der Inlandseinbürgerung



Bei der durchschnittlichen Wartezeit auf einen Antragstermin im Bereich der Inlandseinbürgerung ist im Jahresvergleich ein leichter Rückgang zu verzeichnen: Während antragstellende Personen im Jahr 2024 noch durchschnittlich 318 Tage auf einen Termin warten mussten, konnte dieser Wert im Jahr 2025 auf 310 Tage reduziert werden. Trotz dieser leichten Verbesserung durch prozessuale Anpassungen verbleibt die Vorlaufzeit bis zur eigentlichen Antragstellung aufgrund der anhaltend hohen Nachfrage auf einem hohen Niveau.

## Durchschnittliche Verfahrensdauer in Tagen

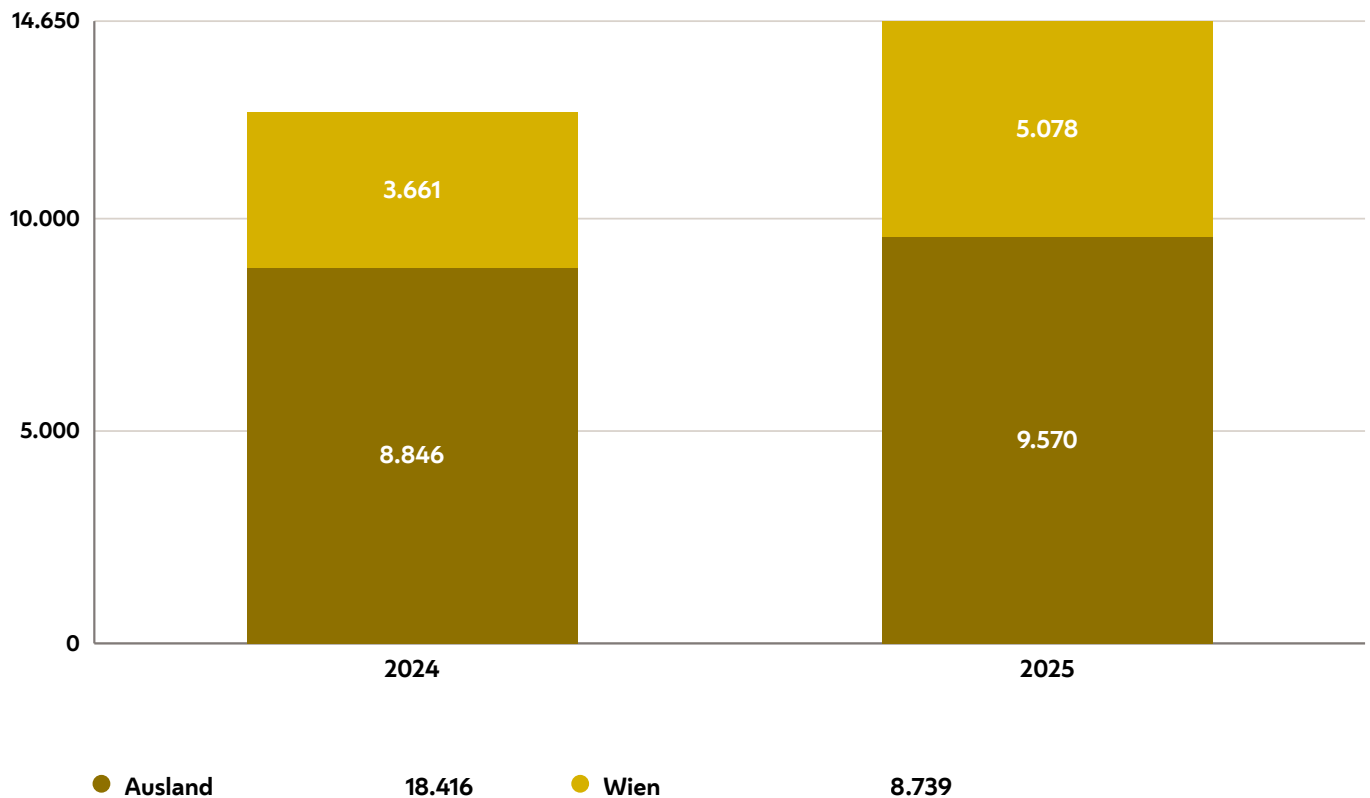


Bei der durchschnittlichen Verfahrensdauer in der Inlandseinbürgerung ist ein Anstieg zu beobachten: Die reine Bearbeitungszeit eines Verfahrens verlängerte sich von durchschnittlich 247 Tagen im Jahr 2024 auf 301 Tage im Jahr 2025.

Ein wesentlicher Faktor für den Anstieg der Verfahrensdauer sind die jüngsten Personalaufstockungen. Das Staatsbürgerschaftsrecht stellt ein fachlich anspruchsvolles Rechtsgebiet dar, weshalb neu aufgenommene Mitarbeiter\*innen zunächst mit den spezifischen rechtlichen und organisatorischen Abläufen vertraut gemacht werden müssen. Die Einschulung erfolgt praxisintegriert, wobei es bis zu einem Jahr dauern kann, bis neue Mitarbeiter\*innen in der Lage sind selbstständig Verfahren zu führen. Der damit verbundene zusätzliche Abstimmungsaufwand wirkt sich vorübergehend auf die Bearbeitungskapazitäten aus. Die personelle Verstärkung wird jedoch mittel- und langfristig zu einer nachhaltigen Verbesserung der Verfahrensabwicklung und einer Erhöhung der Bearbeitungskapazitäten beitragen.

Darüber hinaus wird die Verfahrensdauer maßgeblich durch externe Abhängigkeiten verlängert. Dazu zählen insbesondere erschwerte und langwierige Überprüfungen von ausländischen Urkunden, notwendige Sicherheitsüberprüfungen sowie das Warten auf zwingend erforderliche Stellungnahmen anderer in- und ausländischer Behörden, auf deren Bearbeitungszeiten der Fachbereich keinen direkten Einfluss hat. Hier spielen auch globale Ereignisse eine wichtige Rolle.

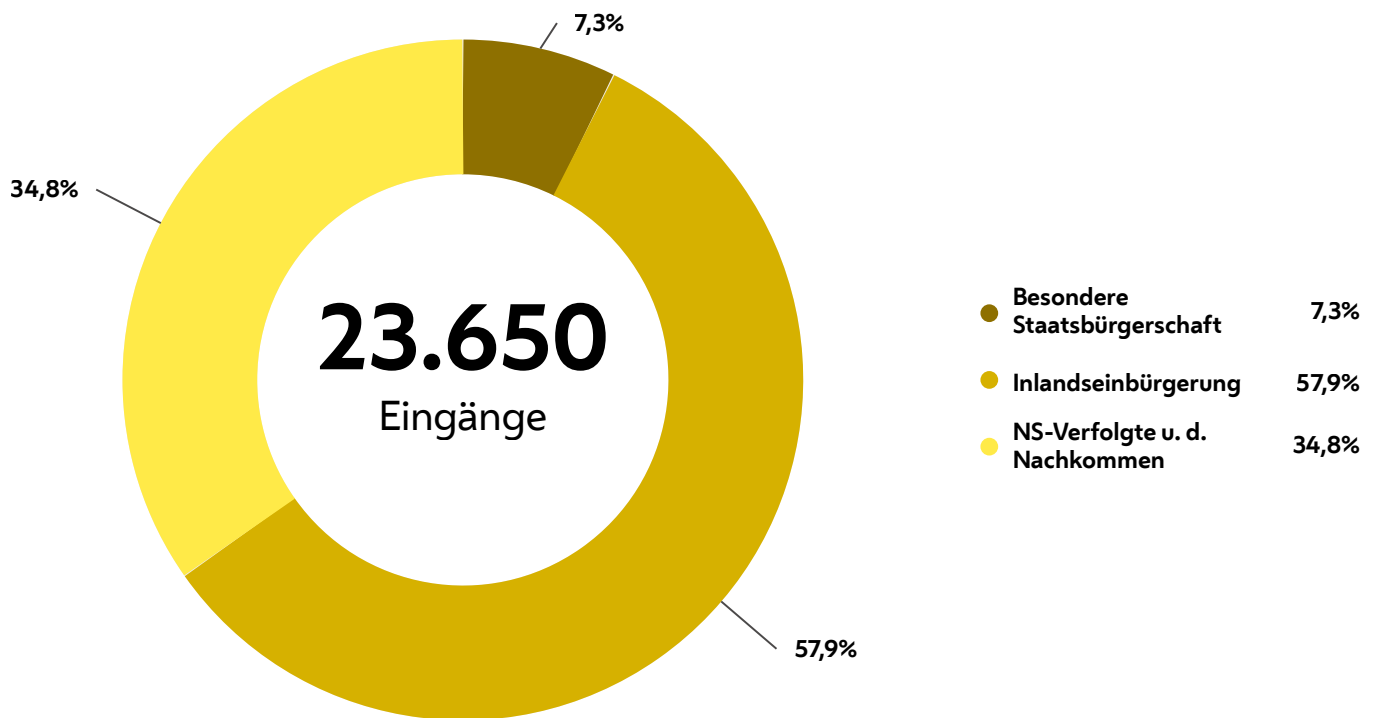
## Einbürgerungen in Wien auf Personenebene laut Statistik Austria



Im Jahr 2024 wurden insgesamt 12.507 Einbürgerungen in Wien verzeichnet. Der größere Anteil entfiel hierbei mit 8.846 Personen auf die Kategorie „Ausland“. Diese entspricht in der behördlichen Praxis de facto den Einbürgerungsverfahren von NS-Verfolgten und deren Nachkomm\*innen gemäß § 58c StbG, da diese Personengruppe ihren Hauptwohnsitz fast ausschließlich im Ausland hat. 3.661 Personen wurden der Kategorie „Wien“ zugeordnet, worunter die regulären Verfahren von antragstellenden Personen mit Hauptwohnsitz im Inland fallen.

Im Folgejahr 2025 ist ein klarer Anstieg der Gesamtzahl auf 14.648 Einbürgerungen zu beobachten. Dieser Zuwachs spiegelt sich in beiden Teilbereichen wider: Die Einbürgerungen in der Kategorie „Ausland“ stiegen auf 9.570 Personen an. Parallel dazu verzeichnete auch die Kategorie „Wien“ einen moderaten Zuwachs auf insgesamt 5.078 eingebürgerte Personen.

## Anteil der eingelangten Anträge im Fachbereich Staatsbürgerschaft

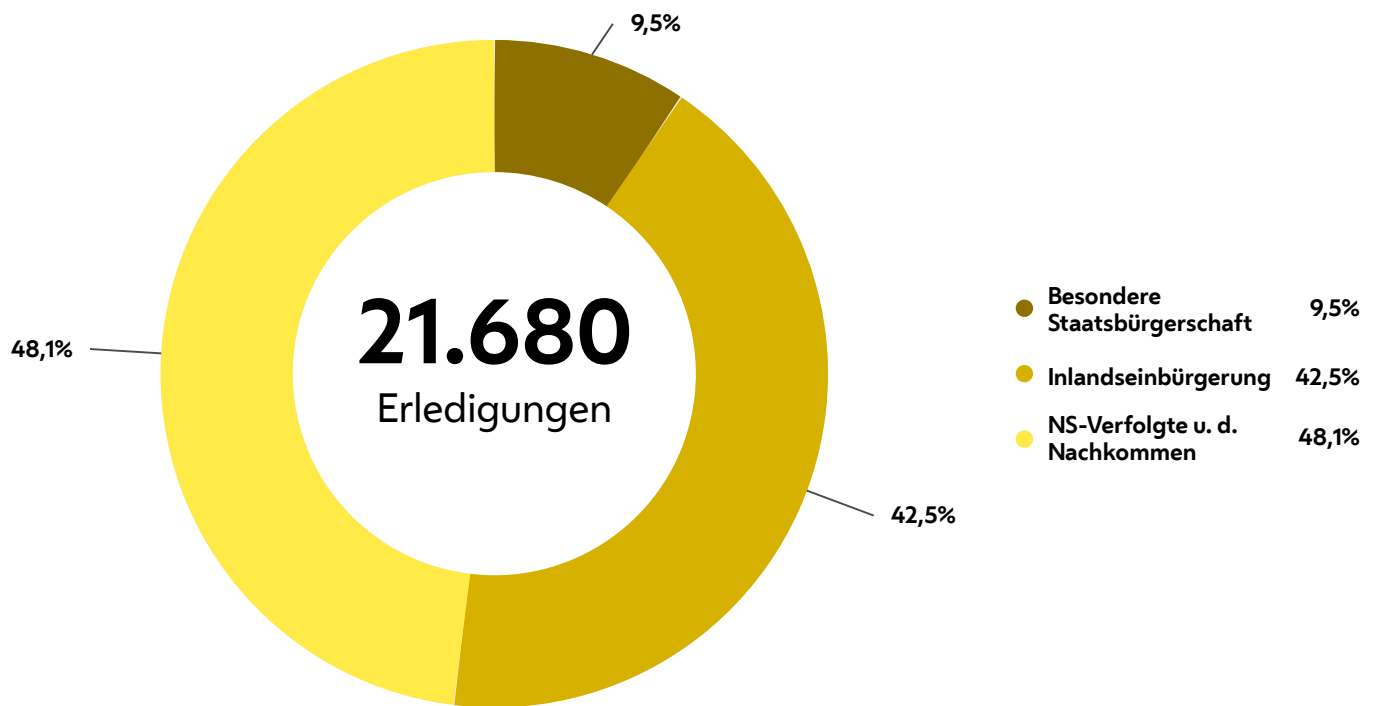


Absolute Werte wurden auf volle Zehner gerundet.

Von den insgesamt 23.650 Eingängen des Fachbereichs Staatsbürgerschaft bildet mit 57,9 % die Inlandseinbürgerung den größten Anteil. Den zweitgrößten Sektor stellen die Anträge der „NS-Verfolgten und deren Nachkommen“ dar, welche 34,8 % der Eingänge ausmachen. Die verbleibenden 7,3 % des Gesamtaufkommens entfallen auf den Bereich „Besondere Staatsbürgerschaft“, wie zum Beispiel Feststellung oder Beibehaltung der Staatsbürgerschaft, behördliche Vorgänge zu Verlust, Entziehung oder Verzicht.



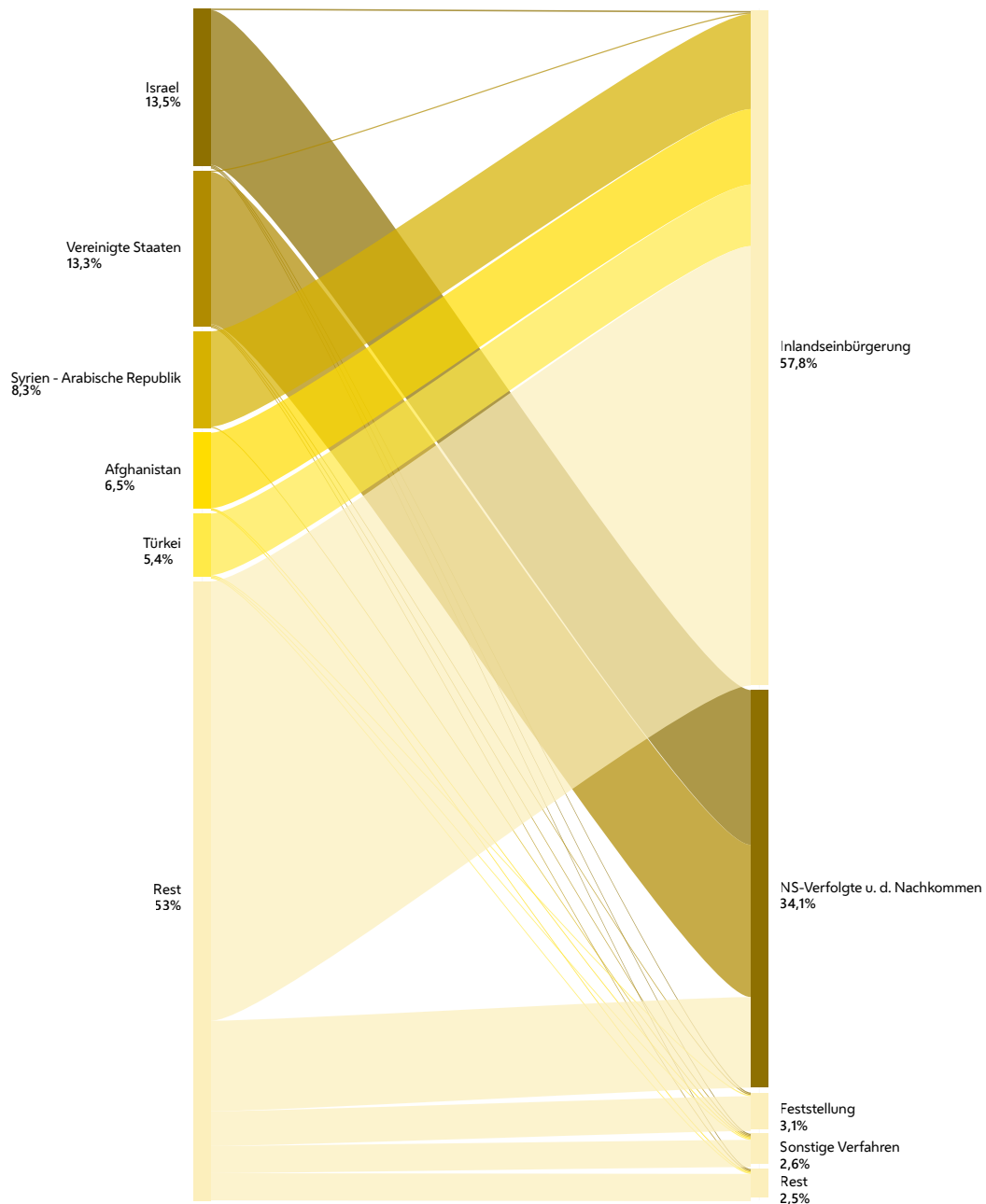
## Anteil der Erledigungen im Fachbereich Staatsbürgerschaft



Absolute Werte wurden auf volle Zehner gerundet.

Von den insgesamt 21.680 abgeschlossenen Verfahren des Fachbereichs Staatsbürgerschaft bilden mit 48,1 % die erledigten Verfahren der „NS-Verfolgten und deren Nachkommen“ den größten Anteil. Den zweitgrößten Sektor stellen die Erledigungen im Bereich der „Inlandseinbürgerung“ dar, welche 42,5 % ausmachen. Die verbleibenden 9,5 % der abgeschlossenen Verfahren entfallen auf die Agenden der „Besonderen Staatsbürgerschaft“.

## Verteilung der fünf häufigsten Herkunftsländer nach Antragsart



Das vorliegende Flussdiagramm veranschaulicht den direkten Zusammenhang zwischen den Herkunftsländern und den jeweiligen Verfahrensarten. Für eine präzise Darstellung wurden hierbei die Top 5 der am stärksten vertretenen Herkunftsländer explizit ausgewiesen, während alle übrigen Nationen in einer gemeinsamen Restkategorie konsolidiert wurden.

Aufseiten dieser Herkunftsländer dominiert die Sammelkategorie „Rest“ mit 53,0 % des Gesamtaufkommen. Unter den fünf stärksten Herkunftsländern bilden Antragsteller\*innen aus Israel mit 13,5 % und den Vereinigten Staaten mit 13,3 % die größten Einzelgruppen. Darauf folgen die Arabische Republik Syrien mit 8,3 %, Afghanistan mit 6,5 % und die Türkei mit 5,4 %.

Betrachtet man die Verteilung auf die Verfahrensarten, stellt die „Inlandseinbürgerung“ mit 57,8 % den größten Anteil dar. Die optischen Ströme verdeutlichen, dass sich diese primär aus der Sammelkategorie der restlichen Länder sowie aus den Anträgen der Top-Nationen Syrien, Afghanistan und der Türkei speist. Die Kategorie „NS-Verfolgte und deren Nachkommen“ bildet mit 34,1 % den zweitgrößten Sektor und wird weiterhin fast ausschließlich von Personen aus Israel und den USA getragen. Die verbleibenden Verfahrensarten machen am Gesamtaufkommen nur noch geringe Anteile aus: Feststellung (3,1 %), Sonstige Verfahren (2,6 %) sowie eine abschließende Restkategorie für alle weiteren Verfahrensarten (2,5 %).

# Operativer Bereich des Fachbereich Staatsbürgerschaft

## **Zentrum Inlandseinbürgerung**

Im Zentrum Inlandseinbürgerung werden Einbürgerungsanträge von Wiener\*innen bearbeitet, die noch nicht die österreichische Staatsbürgerschaft haben.

Die Prüfung der Einbürgerungsvoraussetzungen ist ein mehrstufiger Prozess, der neben der Aufenthaltsdauer auch die finanzielle Selbsterhaltungsfähigkeit, die Unbescholtenheit sowie fundierte Kenntnisse der deutschen Sprache und der demokratischen Grundordnung umfasst.

2025 wurden 14.445 Antragstermine gebucht, die zu rund 13.700 Verfahren führten. Wenn die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft auf Familienangehörige erstreckt, also erweitert wird, kann ein Einbürgerungsverfahren auch mehrere Personen umfassen.

Laut Statistik Austria wurden 2025 insgesamt 5.078 Wiener\*innen eingebürgert. Demgegenüber wurden 4.398 Verfahren entweder mit einem negativen Bescheid oder zum Beispiel durch Zurückziehung des Antrags durch die\*den Antragsteller\*in abgeschlossen.

## **Zentrum Staatsbürgerschaftsevidenz**

Das Zentrum Staatsbürgerschaftsevidenz bildet das digitale Gedächtnis der Abteilung. Es ist für die lückenlose Erfassung aller Ereignisse zuständig, die von Rechts wegen zu einem automatischen Erwerb oder Verlust der Staatsbürgerschaft führen, zum Beispiel durch Abstammung oder Legitimation. Die Mitarbeiter\*innen führen hierbei eine akribische Datenpflege in den nationalen Registern durch und klären die Rechtmäßigkeit von Mehrfachstaatsangehörigkeiten.

Ein wertvoller Teil der Arbeit ist die Verwaltung der historischen Wiener Heimatrolle und der Altmatriken. Hier werden Ahnenforschungen durchgeführt, die oft Jahrzehnte zurückreichen, um staatsbürgerschaftsrechtliche Bestätigungen auszustellen. Diese Dokumente sind für viele Bürger\*innen ausschlaggebend, um ihre Identität und ihre rechtliche Zugehörigkeit nachzuweisen. Die fortschreitende Digitalisierung dieser Bestände ist ein zentrales Vorhaben, um den Zugriff auf historische Daten effizienter und sicherer zu gestalten.

## **Zentrum Besondere Staatsbürgerschaftsangelegenheiten**

Dieses Zentrum widmet sich hochspezialisierten Rechtsmaterien und historischen Gerechtigkeitsfragen. Ein zentraler Pfeiler ist die Umsetzung von Anzeigeverfahren für Opfer des Nationalsozialismus und deren Nachkomm\*innen gemäß § 58c StbG. Dieser Aufgabenbereich ist von tiefer historischer Verantwortung geprägt und erfordert eine sensible Kommunikation mit Antragsteller\*innen weltweit.

Darüber hinaus bearbeitet das Zentrum Verfahren im Interesse der Republik Österreich, bei denen Personen aufgrund außerordentlicher Leistungen in den Bereichen Wissenschaft, Wirtschaft, Kunst oder Sport die Staatsbürgerschaft verliehen wird. Auch komplexe Feststellungsverfahren bei Mehrfachstaatsangehörigkeiten sowie Beibehaltungsgenehmigungen, die es Österreicher\*innen ermöglichen, ihre Staatsbürgerschaft beim Erwerb einer fremden Nationalität unter bestimmten Bedingungen zu behalten, werden hier abgewickelt.

# Entwicklungen und Schwerpunkte 2025

## Schwerpunkt Wissensmanagement

Wissensmanagement ist entscheidend für die Effizienz und Innovationskraft der Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Wissensmanagement ermöglicht es, vorhandenes Wissen zu nutzen, die Weitergabe von Wissen an Kolleg\*innen zu fördern und somit die Leistungsfähigkeit aller Mitarbeiter\*innen langfristig sicherzustellen. Durch die gezielte Identifikation, Kategorisierung und Sicherung von Informationen und Wissen können Ressourcen optimal eingesetzt werden. Formate wie Wissensstafetten, Schulungen, Handbücher, E-Learnings, Jours fixes, Checklisten, eine Wissensdatenbank und das Intranet tragen zur nachhaltigen Wissenssicherung in den einzelnen Organisationseinheiten bei.

Um der steigenden Menge an Verfahren, der komplexen Rechtsmaterie und den hohen Qualitätsansprüchen auch in Zukunft gerecht werden zu können, startete die Abteilung 2025 das Programm NOVA (Nachhaltige Optimierung der Vermittlung und Anreicherung von Wissen). In 8 Teilprojekten werden u.a. das Wissensmanagement, das Wissenscontrolling, die Standardisierung und die Wissenskultur weiter ausgebaut.



# NOVA - Nachhaltige Optimierung, Vermittlung und Anreicherung von Wissen

## Die acht Teilprojekte im Überblick

- TP 1: Inhaltlicher Aufbau des Dezernats für rechtliche Qualitätssicherung – Fachbereich Staatsbürgerschaft  
Ziel ist die Entwicklung von rechtlich einheitlichen Vorgaben auf Basis der aktuellen Spruchpraxis, um Verfahren ohne Qualitätsverlust noch effizienter zu führen.
- TP 2: Schaffung eines Prozesses für Standardisierung und Qualitätssicherung im Fachbereich Einwanderung  
Dieses Projekt überträgt das Konzept der Standardisierung auf den Fachbereich Einwanderung.
- TP 3: Strukturierte Bereinigung und Aktualisierung der Wissensdatenbank (WDB)  
Im Mittelpunkt steht die inhaltliche und strukturelle Bereinigung der zentralen Wissensdatenbank. Veraltete Inhalte werden entfernt und Informationen so aufbereitet, dass sie im Tagesgeschäft schnell auffindbar, verständlich und sofort nutzbar sind.
- TP 4: Weiterentwicklung der Wissenskultur  
In Teilprojekt sollen die Aufgaben, Rollen und Zuständigkeiten von Wissenskoordinator\*innen etabliert werden. Sie fördern den Austausch im Team und stellen sicher, dass Wissen als gemeinschaftliche Ressource kontinuierlich weiterentwickelt wird.
- TP 5: Wissenscontrolling  
Zur Messbarkeit von Wissenstools werden spezifische Kennzahlen (KPIs) festgelegt. Mitarbeiter\*innen werden befragt und erhalten Feedback-Kanäle. Aus diesen Informationen sollen im Projekt weiterführende Maßnahmen erarbeitet werden.
- TP 6: Anforderungsanalyse für die Weiterentwicklung der Wissensdatenbank  
Ziel dieses Projekts ist die Analyse und die Weiterentwicklung der bestehenden Wissensdatenbank hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Struktur. Im Fokus steht eine deutliche Verbesserung der Usability, um Such- und Zeitaufwand zu reduzieren.
- TP 7: Bereinigung und Aktualisierung von Textvorlagen im Fachbereich Einwanderung  
In diesem Teilprojekt werden über 200 Textvorlagen im Fachinformationssystem auf Aktualität und Verständlichkeit geprüft. Ziel ist es, die Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und die Kund\*innenkommunikation zu verbessern.
- TP 8: Prozess, Bereinigung und Aktualisierung von Textvorlagen im Fachbereich Staatsbürgerschaft  
Analog zum Fachbereich Einwanderung werden auch hier alle Vorlagen optimiert.

# IT-Infrastruktur

Sowohl in der Einwanderung als auch in der Staatsbürgerschaft sind seit 2022 alle internen Verfahrensschritte digitalisiert. Neue Akten werden ausschließlich digital bearbeitet. Durch die Digitalisierung von analogen Zwischenschritten und Optimierung von digitalen Hilfswerkzeugen werden Verfahren beschleunigt und können flexibler erledigt werden.

Im Fokus der digitalen Transformation steht die eingehende Untersuchung bestehender Prozesse, um durch digitale Lösungen sowohl die Arbeitsbedingungen für Mitarbeiter\*innen als auch die Servicequalität für Kund\*innen nachhaltig zu verbessern. Die Digitalisierungsvorhaben orientieren sich dabei strikt an der übergeordneten Digitalisierungsstrategie der Stadt Wien, um neue Technologien identifizieren und nachhaltig implementieren zu können.

## **2025 startete das dritte Folgeprojekt zur weiteren Verbesserung und agilen Anpassung der Applikation STBEF**

STBEF ist das interne Fachinformationssystem für den Staatsbürgerschaftsbereich und wurde im Laufe des Projekts an neue Herausforderungen und Arbeitsweisen angepasst.

Ein wichtiger Meilenstein in Richtung Digitalisierung wurde 2025 erreicht: Die in Papierform geführten Verzeichnisse der Wiener Staatsbürgerschaftsevidenz wurden in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien – Rechnungs- und Abgabewesen (MA 6) digitalisiert. Recherchen und Erteilung von Auskünften sollen damit schneller und effizienter möglich sein, und die historischen Daten werden für die Nachwelt erhalten. Zwischen April 2024 und Dezember 2025 wurden insgesamt knapp 7,2 Mio. Dokumente eingescannt und somit rund 10,4 Mio. Bilder generiert.

Auch die Ablöse der veralteten Applikation zum Ausländergrunderwerb und die Anbindung an den ELAK bedeutet die Integration einer nicht mehr zeitgemäßen Insellösung in die digitale Infrastruktur der Stadt.





# Strukturelle Änderungen in der Gruppe Recht

Ein Schwerpunkt des Jahres 2025 war die strukturelle Optimierung der Referatslandschaft in der Einwanderung. Zu Beginn des Jahres erfolgte die Teilung des bisherigen Referates 1.1 in zwei eigenständige Einheiten, die sich die Zuständigkeit nach Art der Einbringung des Antrags teilen: Im Referat 1.0 werden alle Botschaftsanträge bearbeitet. So konnten Kompetenzen gebündelt und Führungsspannen reduziert werden.

**Mit Oktober 2025 wurden die bisherigen Bezirkszuständigkeiten in den Verlängerungsreferaten aufgehoben.**

Das Zentrum Verlängerungsanträge hat Außenstellen im 1., 2., 13., 16. und 20. Wiener Gemeindebezirk. Im Sinne der Serviceorientierung wird den Kund\*innen durch die Auflösung der Bezirkszuständigkeiten die Entscheidung überlassen, den Termin in jener Außenstelle zu buchen, die für sie individuell am besten erreichbar ist, oder die den nächsten freien Termin hat.

Neben der Serviceorientierung wird auch die Effizienz gesteigert: Unterschiede in der Bevölkerungsstruktur der Wiener Gemeindebezirke führten in Verbindung mit den bislang starren Bezirkszuständigkeiten zu einer ungleichen und schwankenden Verteilung der Terminkapazitäten und -wartezeiten und auch der zu bearbeitenden Akten in den jeweiligen Referaten.

Eine vorläufige Bilanz dieses Pilotprojekts zeigt, dass rund ein Viertel der Antragstermine nun in einer anderen als der bislang zuständigen Außenstelle gebucht wird.



# Strukturelle Änderungen in der Gruppe Organisation und HR

Die Gruppe Organisation und HR versteht sich als interner Dienstleistungsbereich der Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Die Stabsstellen der Gruppe sind unter anderem verantwortlich für die Budgetplanung, die IT-Ausstattung, die strategische Ausrichtung, das Personalmanagement und seit 2025 auch für rechtliche Angelegenheiten außerhalb der Fachbereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Sie sorgen dafür, dass die Abteilung effizient arbeiten kann, die Mitarbeiter\*innen unterstützt werden und alle rechtlichen Rahmenbedingungen eingehalten werden.

Aufgrund des starken personellen Wachstums der Abteilung in den vergangenen Jahren wurden neue Koordinations- und Schnittstellen notwendig. 2025 entstanden daher zwei neue Organisationseinheiten in der Gruppe Organisation und HR: eine Zentralkanzlei sowie eine Organisationseinheit für Rechtliche Angelegenheiten, Datenschutz und Informationsrecht.

## **Zentralkanzlei**

Mit der Zentralkanzlei wurde eine zentrale Koordinations- und Schnittstelle für die gesamte Abteilung geschaffen. Sie agiert als erste Anlaufstelle für Anfragen, die keinem Fachbereich direkt zugeordnet werden können, und übernimmt die federführende Bearbeitung sowie Weiterleitung dieser Angelegenheiten. Dem Team der Zentralkanzlei obliegt zudem die Verantwortung für die Verwaltung des gesamten Posteingangs der Abteilung, sowohl in physischer als auch in elektronischer Form, um einen reibungslosen Informationsfluss sicherzustellen.

## **Rechtliche Angelegenheiten, Datenschutz und Informationsrecht**

Im Jahr 2025 wurde die Organisationseinheit Rechtliche Angelegenheiten, Datenschutz und Informationsrecht (RADI) ins Leben gerufen. Neben der Klärung komplexer rechtlicher Fragestellungen, die keinem der beiden juristischen Fachbereiche zugeordnet werden können, sorgt RADI auch für die DSGVO-konforme Datenverarbeitung in der Abteilung. Dazu gehört unter anderem, die dienstlichen Register- bzw. Datenabfragen der Mitarbeiter\*innen auf Erforderlichkeit und Richtigkeit zu kontrollieren. Im Zuge dessen wurden 2025 7.843 Datensätze überprüft. Weiters wurden unter der Koordination von RADI seit Beginn des Jahres 1.574 Datenarten nach Art. 15 DSGVO beauskunftet.

Im September 2025 wurde der Aufgabenbereich von RADI um die federführende Umsetzung und Vollziehung des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) erweitert, in dessen Rahmen unter Mitwirkung der Informationsfreiheitsverantwortlichen bislang 11 Informationsbegehren bearbeitet werden konnten.



# Mitarbeiter\*innen

Seit Reformbeginn 2021 hat die Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft zusätzliche Personalressourcen bekommen. Damit die personelle Verstärkung möglichst rasch und nachhaltig Wirkung entfaltet, wurden die Aufnahme und die Einschulung neuer Mitarbeiter\*innen völlig neu gedacht. In einem einwöchigen Onboarding erfahren alle neu aufgenommenen Mitarbeiter\*innen Grundlegendes über die Abteilung, die dienstlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen und organisatorische Abläufe: 2025 wurden 119 Mitarbeiter\*innen in diesen Onboardings geschult.

Neben dem Wachstum, ist wie auch in anderen Dienststellen die Fluktuation ein Thema, das besondere Aufmerksamkeit erfordert. Maßnahmen zur Stärkung der Mitarbeiter\*innenbindung und zur Erhöhung der Mitarbeiter\*innenzufriedenheit bleiben auch in den kommenden Jahren wichtig.



## Führungskräfteentwicklung

Für Engagement und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter\*innen sind gute Führungskräfte von entscheidender Bedeutung. Auch 2025 wurde daher viel Wert auf die Führungskräfteentwicklung gelegt: Die eigens in der Abteilung entwickelten Führungskräftelehrgänge wurden auch 2025 fortgesetzt, um inzwischen neu hinzugekommenen Teamleitungen und Stellvertretungen dieses Entwicklungsprogramm zu ermöglichen.

## Nachwuchsförderung

Im Jahr 2025 hat die Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft 33 Lehrlinge ausgebildet (24 weiblich, 9 männlich). Besonders erfreulich ist, dass 13 Lehrlinge fix in den Dienststand übernommen werden konnten. Zudem absolvierten 6 Studierende aus Deutschland in der Abteilung ein Auslandspraktikum, und 16 Schüler\*innen absolvierten berufspraktische Tage.

# Kooperationen



Die Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft kooperiert erfolgreich mit einer Vielfalt von Behörden und anderen Stakeholder\*innen, um Wissen auszutauschen, Lösungen für gemeinsame Herausforderungen zu erarbeiten und das Service für unsere Kund\*innen zu verbessern. Zu den nationalen Behörden zählen das Bundesministerium für Inneres, das Bundesministerium für Europäische und internationale Angelegenheiten, Abteilungen für Einwanderung und Staatsbürgerschaft anderer Bundesländer, zu den internationalen Organisationen unter anderem die Vereinten Nationen (UNO) und die Internationale Atomenergie-Organisation (IAEO).

Auf lokaler Ebene arbeitet die Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft eng mit verschiedensten Magistratsabteilungen und Institutionen zusammen, zum Beispiel mit der Wirtschaftsagentur Wien und dem Programm StartWien der Stadt Wien – Integration und Diversität (MA 17). Für NGOs gibt es einen regelmäßigen Newsletter und alle zwei Monate finden Treffen statt, bei denen Vertreter\*innen von NGOs die Gelegenheit erhalten, rechtliche Fragen mit Jurist\*innen aus beiden Fachbereichen zu erörtern und sich zu vernetzen.

Die Fachkompetenz der Referate des Erstantragszentrums der Einwanderung war auch 2025 bei mehreren stadtweiten Projekten zur aktiven Bekämpfung des Fachkräftemangels gefragt.

Ein herausragendes Beispiel für ressortübergreifende Zusammenarbeit ist das Projekt „Nurses4Vienna“, eine Initiative des Wiener Gesundheitsverbands zur Sicherung der pflegerischen Versorgung der Bundeshauptstadt.

Aufgrund des engagierten Einsatzes hochspezialisierter Mitarbeiter\*innen der Stadt Wien – Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft konnten innerhalb kürzester Zeit die aufenthaltsrechtlichen Voraussetzungen für über 120 hochqualifizierte Pflegekräfte geprüft werden. Durch die Einrichtung eines Case Managements für diese Verfahren konnten bürokratische Hürden minimiert werden, ohne die rechtliche Prüfqualität zu vernachlässigen. Dieses erfolgreiche Projekt leistet einen wertvollen Beitrag zur langfristigen Fachkräftesicherung um Wiener Gesundheitswesen und damit für die Lebensqualität in unserer Stadt.

Im Bereich des Business Immigration Office der Einwanderung besteht seit Jahren eine engmaschige Kooperation des Referats 1.3 mit dem AMS Wien und der Wirtschaftsagentur Wien.

2025 gelang es durch ein Vernetzungstreffen, die Zusammenarbeit nochmals auf ein neues Niveau zu haben: Das Teambuilding brachte Mitarbeiter\*innen der drei Organisationen zusammen und förderte durch den persönlichen Kontakt mit den jeweiligen Ansprechpartner\*innen das gegenseitige Verständnis für Vorgaben und Abläufe. Das Ergebnis ist eine spürbar effektivere Zusammenarbeit bei der Abwicklung von Arbeitsmigrationsverfahren.

In der Inlandseinbürgerung werden seit 2023 Erstinformationsveranstaltungen für Einbürgerungswillige in Kooperation mit dem Beratungszentrum für Migrant\*innen durchgeführt. Sie erhalten dort einen Überblick über die notwendigen Voraussetzungen und erforderlichen Unterlagen für den Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft und können eine persönliche Beratung wahrnehmen. 2025 wurden 78 Veranstaltungen durchgeführt. Dafür wurden 12.465 Termine reserviert und 15.000 Teilnehmer\*innen registriert.

# Serviceorientierung

Bei Beginn der Reform 2021 wurde zur Verbesserung der Erreichbarkeit ein telefonisches Servicecenter eingerichtet. Anrufer\*innen erreichen unter einer einheitlichen Servicenummer speziell geschulte Mitarbeiter\*innen eines externen Callcenters, die allgemeine Auskünfte zu Abläufen, Zuständigkeiten, benötigten Unterlagen geben und bei Terminbuchungen unterstützen. Anfragen zu spezifischen Verfahren und Detailfragen werden und an Mitarbeiter\*innen des abteilungseigenen Kund\*innen-service weitergeleitet.

Im telefonischen Servicecenter wurden 2025 über 229.000 Telefongespräche geführt. 95 Sekunden dauerte es im Schnitt, bis jemand das Gespräch entgegengenommen hat.



## Digitale Serviceangebote

Die Kund\*inneninformationen auf den Webseiten wurden in Abstimmung mit den Fachbereichen in Leicht verständliche Sprache übertragen und werden seither laufend aktualisiert und in regelmäßigen Abständen auch evaluiert. Auch 2025 wurden die Informationen auf unseren Webseiten und unsere Online-Assistenten weiterentwickelt:

- Umstiegs-Assistent (Asylgesetz/NAG): Seit April 2025 unterstützt dieser neue Dienst Personen bei der Prüfung ihrer Umstiegsmöglichkeiten. Er verzeichnet durchschnittlich 3.209 Besucher\*innen pro Monat.
- Mehrsprachigkeit: Der Online-Assistent Einwanderung wurde ins Englische übersetzt und wird seit Jänner 2025 monatlich von durchschnittlich 1.232 Personen genutzt.
- Infoseiten: Neu erstellte Infoseiten zum „Gesicherten Lebensunterhalt“ und zu den erforderlichen Unterlagen für die Staatsbürgerschaft erleichtern den Kund\*innen die Antragstellung maßgeblich.

## Kund\*innenzufriedenheit

2025 wurde auch erstmals eine Kund\*innenbefragung durchgeführt. In Zusammenarbeit mit der Stadt Wien Kommunikation und Medien. 703 Kund\*innen gaben uns Feedback, davon 483 aus dem Bereich der Einwanderung, 220 aus dem Bereich der Staatsbürgerschaft.

Insgesamt waren 88,9 Prozent der Befragten mit der Erledigung ihres Anliegens zufrieden. Auch die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und der Fachkompetenz der Mitarbeiter\*innen war hoch. Nachbesserungsbedarf gibt es hingegen bei der Erledigungsdauer und langen Wartezeiten auf einen Termin.

# MA 35 in Zahlen 2025



## Mitarbeiter\*innen

**795**



angestellte Mitarbeiter\*innen

**34%**  
männlich



**66%**  
weiblich



**33**



beschäftigte Lehrlinge

**9**

männlich

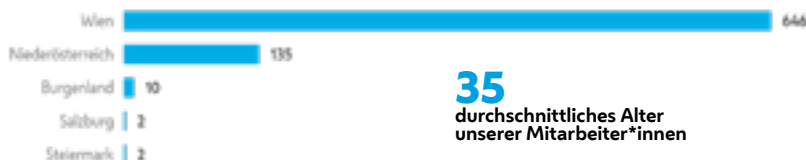


**24**

weiblich



### Hauptwohnsitze



**35**

durchschnittliches Alter  
unserer Mitarbeiter\*innen

## Aus und Weiterbildung

**111**

Kursangebote für  
Mitarbeiter\*innen

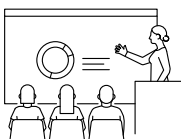
**26**

Auszeichnungen im Rahmen  
der Dienstprüfung



**643**

organisierte  
Kurstermine



**13**

davon männlich



**13**

davon weiblich



## IT-Infrastruktur

### Betreute Geräte

**75**

PCs



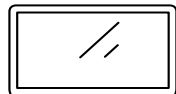
**836**

Notebooks



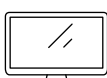
**9**

Businessboards



**1.761**

Monitore



**1.373**

gebuchte Stunden auf  
Digitalisierung und Automatisierung



## Einwanderung

**143.415**

eingelangte Anträge im  
Fachbereich Einwanderung

## Staatsbürgerschaft

**23.648**

eingelangte Anträge im  
Fachbereich Staatsbürgerschaft

**14.445**

gebuchte Antragstermine für  
Antrag auf Staatsbürgerschaft

## Serviceorientierung

**170.513**

registrierte Besucher\*innen  
im Online-Assistenten

**1.121.525**

Gesprächsminuten im  
telefonischen Servicecenter



## Wir lernen weiter

Wie aus diesem Bericht hervorgeht, verändern wir uns weiter.  
Wir legen viel Wert auf unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess,  
um ständig dazu zu lernen und uns weiterzuentwickeln.

Deswegen möchten wir Sie ermutigen, uns Feedback zu geben:  
Wie erleben Sie den Kontakt mit uns als Behörde?  
Welche Ideen haben Sie, um unsere Serviceorientierung zu verbessern?  
Wo sehen Sie Handlungsbedarf?

Lob, Kritik und Ideen sind willkommen. Bitte schreiben Sie uns:  
**kommunikation@ Stadt Wien - Abteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft.wien.gv.at**

