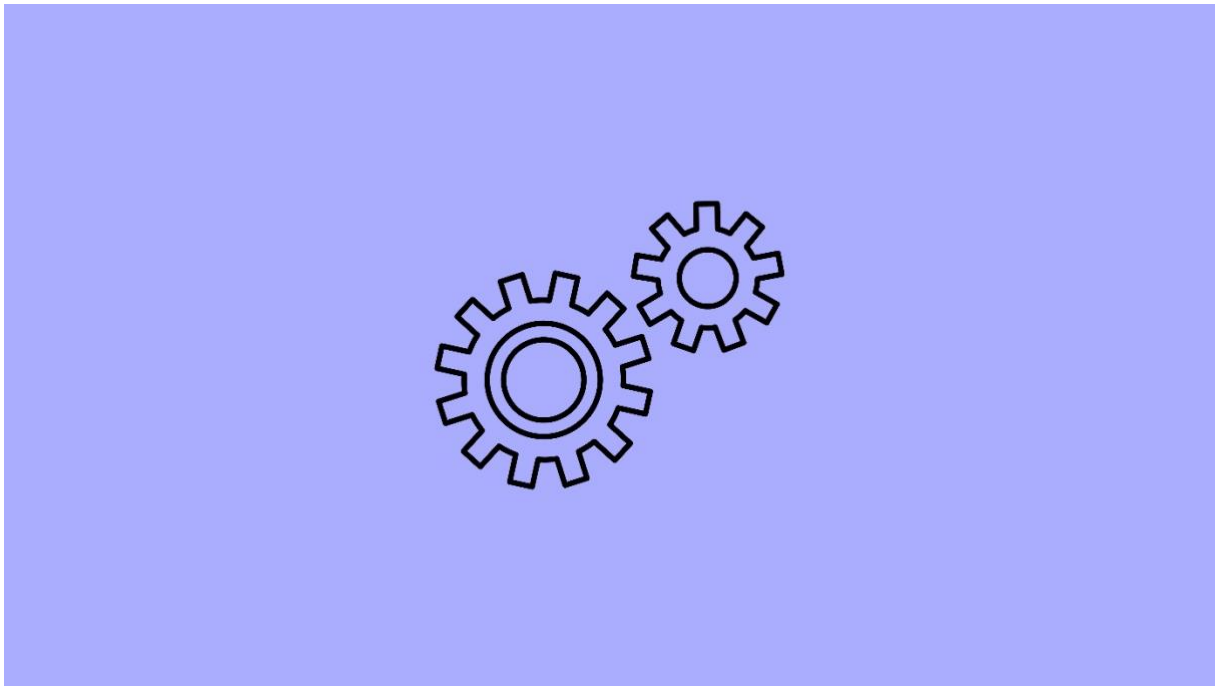
4 Entwicklungen und Schwerpunkte 2025



4.1 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 acht Teilprojekten werden unter anderem das Wissensmanagement, das Wissenscontrolling, die Standardisierung und die Wissenskultur weiter ausgebaut.



© David Bohmann, Stadt Wien – Kommunikation und Medien

4.2 NOVA – Nachhaltige Optimierung, Vermittlung und Anreicherung von Wissen

Die acht Teilprojekte im Überblick:

- Teilprojekt 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.

- Teilprojekt 2: Schaffung eines Prozesses für Standardisierung und Qualitätssicherung im Fachbereich Einwanderung
  - Dieses Projekt überträgt das Konzept der Standardisierung aus Teilprojekt 1 auf den Fachbereich Einwanderung.

- Teilprojekt 3: Strukturierte Bereinigung und Aktualisierung der Wissensdatenbank (WDB)
  - Im Mittelpunkt stehen die inhaltliche und strukturelle Bereinigung und Ergänzung der zentralen Wissensdatenbank. Veraltete Inhalte werden entfernt, noch nicht vorhandene Inhalte werden ergänzt und alle Informationen werden so aufbereitet, dass sie im Tagesgeschäft schnell auffindbar, verständlich und sofort nutzbar sind.

- Teilprojekt 4: Weiterentwicklung der Wissenskultur
  - In diesem 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.

- Teilprojekt 5: Wissenscontrolling
  - Im Teilprojekt 5 soll die Messbarkeit der Nutzung von bestehenden Wissenstools und die Nutzung von Softwares zur Wissensvermittlung und Aneignung im Fokus stehen. Außerdem soll ein Prozess zum regelmäßigen Wissenscontrolling etabliert und durchgeführt werden.

- Teilprojekt 6: Anforderungsanalyse für die Weiterentwicklung der Wissensdatenbank
  - Ziel dieses Projekts sind die Analyse und die Weiterentwicklung der bestehenden Wissensdatenbank-Software hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und technischen Möglichkeiten. Im Fokus steht eine deutliche Verbesserung der Usability, um Such- und Zeitaufwand zu reduzieren.

- Teilprojekt 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.

- Teilprojekt 8: Prozess, Bereinigung und Aktualisierung von Textvorlagen im Fachbereich Staatsbürgerschaft
  - Analog zum Fachbereich Einwanderung werden hier 400 Vorlagen optimiert.

4.3 Digitalisierung und 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.

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 Abgabenwesen (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.

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. 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.



© David Bohmann, Stadt Wien – Kommunikation und Medien

4.4 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, im Referat 1.1 alle Anträge, die in Wien gestellt werden können. 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.



© Lukas Hagelmüller, Geschäftsgruppe – Bildung, Jugend, Integration, Transparenz und Märkte

4.5 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. Das Team der Zentralkanzlei ist außerdem verantwortlich 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 elf Informationsbegehren bearbeitet werden konnten.

4.6 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.



© Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft

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 sechs Studierende aus Deutschland in der Abteilung ein Auslandspraktikum, und 16 Schüler*innen absolvierten berufspraktische Tage.

4.7 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.



© Christian Fürthner, Stadt Wien – Kommunikation und Medien

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 Gesundheitsverbunds 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.

4.8 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 an Mitarbeiter*innen des abteilungseigenen Kund*innenservice weitergeleitet.

Im telefonischen Servicecenter wurden 2025 über 229.000 Telefongespräche geführt. 96 Sekunden dauerte es im Schnitt, bis jemand das Gespräch entgegengenommen hat.



© David Bohmann, Stadt Wien – Kommunikation und Medien

Digitale Serviceangebote

Die Kund*inneninformationen auf den Webseiten wurden in Abstimmung mit den Fachbereichen in Leicht verständliche Sprache übertragen und werden seither laufend