aktualisiert und in regelmäßigen Abständen evaluiert. Auch 2025 wurden die Informationen auf unseren Webseiten und unsere Online-Assistenten weiterentwickelt:

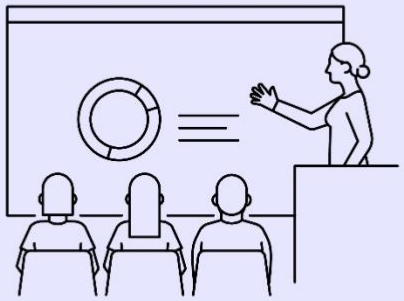
- Umstiegs-Assistent (Asylgesetz/NAG): Seit April 2025 unterstützt dieser neue Dienst Personen bei der Prüfung ihrer Umstiegsmöglichkeiten. Er verzeichnet durchschnittlich 3.200 Besucher*innen pro Monat.
- Mehrsprachigkeit: Der Online-Assistent Einwanderung wurde ins Englische übersetzt und wird seit Jänner 2025 monatlich von durchschnittlich 1.200 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

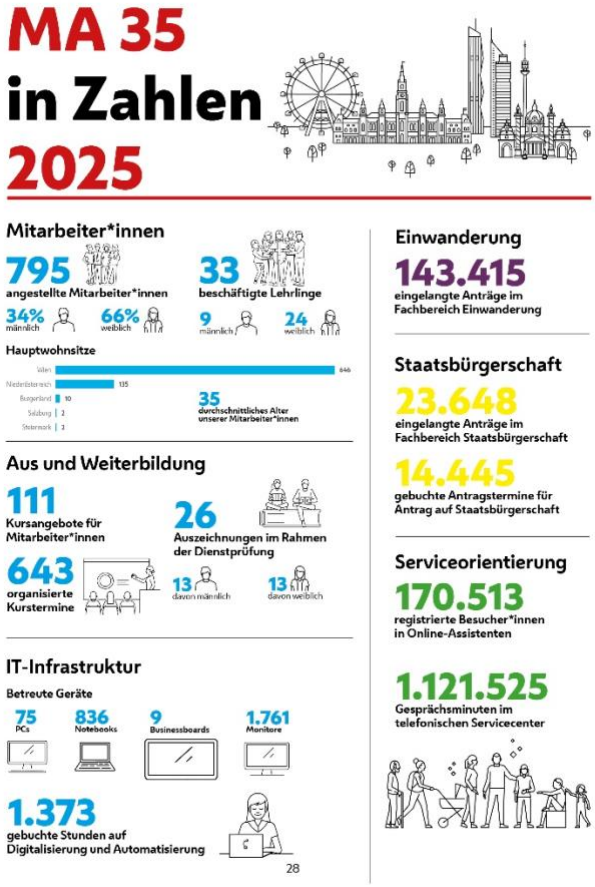
2025 wurde auch erstmals eine Kund*innenbefragung durchgeführt. In Zusammenarbeit mit der Stadt Wien – Kommunikation und Medien. 703 Kund*innen gaben uns Feedback, davon 483 aus dem Bereich der Einwanderung, 220 aus dem Bereich der Staatsbürgerschaft.

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.

5 MA35 in Zahlen



5.1 MA35 in Zahlen 2025



© Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft