

Digitale Eingangstür zur Verwaltung

[12.03.2026] Eine verwirrende Vielzahl von Verwaltungsportalen erschwert den Zugang zur benötigten Verwaltungsleistung. Nordrhein-Westfalen betreibt nun eine Portalkonsolidierung: Statt sich durch verschiedene Portale zu navigieren, genügt ein Einstiegspunkt, der – per KI – den Weg zum passenden Angebot weist.

Das Land Nordrhein-Westfalen geht auf dem Weg zur modernen, digitalen Verwaltung einen weiteren wichtigen Schritt: Mit dem neuen Nordrhein-Westfalen-Portal soll erstmals ein zentraler digitaler Zugang zu Verwaltungsleistungen des Landes, der Kommunen und des Bundes entstehen. Ein erster Prototyp wurde in der vergangenen Woche im Ausschuss für Bauen, Wohnen und Digitalisierung des Landtags vorgestellt. Mit dem neuen Portal sollen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen künftig eine einzige, intuitiv nutzbare Anlaufstelle erhalten, um Informationen zu finden und Verwaltungsleistungen online in Anspruch zu nehmen.

Auf Anhieb den richtigen Zugang finden

„Bislang gleicht die digitale Verwaltungslandschaft häufig einem Gebäude mit vielen verschiedenen Türen: Wer ein Anliegen hat, muss oft erst herausfinden, welche Tür die richtige ist – ein Fachportal hier, ein Serviceportal dort, vielleicht noch ein kommunales Angebot. Nicht selten führt der Weg durch mehrere Eingänge, bevor das eigentliche Ziel erreicht ist. Das Nordrhein-Westfalen-Portal schafft Klarheit: Künftig gibt es einen zentralen Eingang, der Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen direkt zum richtigen Service führt“, beschreibt Ina Scharrenbach, [Ministerin für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung](#), den mit dem Portal verfolgten Ansatz. Auf den jetzt vorgestellten Prototyp müsse noch viel Detailarbeit folgen, so Scharrenbach.

KI weist den Weg

Herzstück des neuen Angebots ist eine intelligente, KI-gestützte Suche. Nutzerinnen und Nutzer können ihr Anliegen in natürlicher Sprache beschreiben und erhalten passende Informationen und den direkten Zugang zu den entsprechenden Online-Diensten – unabhängig davon, ob diese vom Land, von einer Kommune oder vom Bund angeboten werden. Zugleich steht das Portal für eine neue technische Infrastruktur: Durch die Zusammenführung von Basisdiensten und die Standardisierung von Online-Anträgen sollen Verwaltungsprozesse effizienter werden. Eine skalierbare Cloud-Infrastruktur soll die Nutzung moderner Technologien wie Künstlicher Intelligenz, Video-Ident-Verfahren oder Beratung per Videochat ermöglichen. Auch die Integration zukünftiger europäischer Identitätslösungen – etwa der EUDI-Wallet – ist vorgesehen.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, IT-Infrastruktur, Nordrhein-Westfalen, Nordrhein-Westfalen-Portal