

Interview

Mehr Mut zum Ausprobieren

[04.08.2026] Silke Lehnhardt hat nach 30 Jahren Privatwirtschaft den Wechsel in die Verwaltung gewagt. In Wiesbaden leitet sie nun das Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung.

Frau Lehnhardt, welche Erfahrungen haben Sie in den vergangenen fünf Jahren in Ihrer neuen Rolle gemacht?

Ich habe viel Respekt vor der Verwaltung und den Mitarbeitenden gewonnen. Die öffentliche Verwaltung liegt bei den Arbeitsbedingungen und der technischen Ausstattung im Vergleich zur Privatwirtschaft um einige Jahre zurück. Das muss man akzeptieren und kann es nur schrittweise wandeln. In der Stadtverordnetenversammlung sitzen Ehrenämter, welche die gesamte Stadt mit ihren vielfältigen Interessengruppen repräsentieren. Das ist etwas anderes als ein Aufsichtsrat oder Vorstand, der klare Unternehmensziele hat und ein Ergebnis abliefern muss. Die Verwaltung kann sich ihre Kunden nicht aussuchen. Die ganze Stadt ist die Zielgruppe, es gelten demokratische Entscheidungsstrukturen.

Kann die Verwaltung von der Wirtschaft lernen?

Ja, insbesondere etwas mehr Risikobereitschaft. Gerade in den ersten Jahren war es ein Riesenvorteil, dass ich nicht wusste, was man alles nicht darf und wer üblicherweise in eine Entscheidung einbezogen werden sollte. Der Verwaltung täte es gut, auf ein paar Unterschriften zu verzichten und abzuwägen, was im schlimmsten Fall passieren kann, wenn jemand ein kleines Risiko eingeht. Mehr Mut zum Ausprobieren und Akzeptanz, dass Fehler zum Lernen dazugehören, wären gut.

„Der Verwaltung täte es gut, auf ein paar Unterschriften zu verzichten.“

Woran merken die Wiesbadener Bürgerinnen und Bürger, dass sie in einer Digitalstadt leben?

Als unser Amt vor fünf Jahren gegründet wurde, haben wir die Bedürfnisse unserer Kunden – Bürger und Unternehmen – ins Zentrum gestellt. Egal, wie man die Digitalisierung gestaltet, am Ende kommt der digitale Service auf kleinen Geräten beim Kunden an. Insofern muss man die Angebote gut strukturieren und vom Endnutzer her denken, sodass sie leicht anwendbar sind. Der Relaunch unserer Webseite war daher ein großer und wichtiger Meilenstein.

Was funktioniert bei der Digitalisierung in Wiesbaden am besten?

Viele unserer Verwaltungsleistungen lassen sich bereits online abwickeln. Wir bemühen uns ständig um weitere Standardisierungen und Vereinfachungen, um den Bürgern das Leben zu erleichtern und ein sicheres Gefühl zu vermitteln. Hier geraten wir manchmal in einen kleinen Konflikt zwischen den Standards, die der Bund setzt, und alternativen Lösungen, die einfacher zu handhaben sind. Während die BundID der neue Standard bei der Authentifizierung sein soll, setzen wir momentan auch ein Video-Ident-Verfahren ein, das sehr gut angenommen wird.

Wo wird Wiesbaden in fünf Jahren stehen?

Ich möchte unsere Verwaltung so weiterentwickeln, dass sie den Generationenwechsel gut meistert und die Digitalisierung sowohl zu Serviceverbesserungen als auch zu Arbeitserleichterungen führt. Momentan werden die vielen neuen Techniken und Tools oft noch als komplex und herausfordernd betrachtet. Technologie muss Prozesse einfacher und effizienter machen. Digitalisierung ist kein Nebenprodukt, sondern die Art, wie wir arbeiten. Das ist nicht nur ein technischer, sondern vor allem ein kultureller Wandel.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe August 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Smart City, Wiesbaden