

## PEP er positivt for omdømme og tjenesteproduksjon

- Vi har opplevd en direkte virkning av PEP i form av bedret tjenesteproduksjon ved at vi er i ferd med å bli kjappere til å prioritere og få unna saker, responstiden er kortere og vi kan yte bedre service sier Truls Eggen, rådmann i Snåsa kommune. Jeg kan trygt si at PEP er det utviklingsprogrammet som har engasjert deltakerne mest positivt i løpet av de 14 årene jeg har vært med å beslutte slike tiltak. Resultatene viser seg raskt i den praktiske arbeids hverdagen og er i ferd med å skape en varig endring i arbeidsmetodikk og samhandling i organisasjonen.

*Dere valgte i denne omgang å gi tilbudet om å delta til rådmannens ledergruppe og til samtlige enhetsledere. Hvordan har mottakelsen vært?*

- Noen av oss var nok til dels skeptiske og avventende før oppstart, men det snudde seg fort til svært positiv respons. PEP er et ledd i lederutviklingen i kommunen og har gitt oss mange nyttige lederverktøy. Vi har en krevende hverdag med begrensede administrative ressurser, og PEP ble gjennomført i en ekstra travel periode. Vi prioriterer utvikling også i krevende tider, nettopp fordi vi ikke må stille oss slik at vi får det «for travelt med å ro til å sette seil».

*Hos dere ble PEP kombinert med fokus på bevisstgjøring om atferd og forskjellighet. Hvordan fungerte det å kombinere PEP med andre utviklingstiltak?*

- Slik jeg vurderer det står PEP utmerket på egne ben, men det at programmet tilpasses og skreddersys for hver deltakergruppe gjør det godt mulig å kombinere med andre personalutviklingstiltak. Vi valgte å legge inn en atferdsanalyse som supplement til PEP, og dette ga et interessant merutbytte. I vårt tilfelle gjorde PEP-rådgiveren en meget god jobb med å sette PEP inn i en helhetlig ramme for utviklingsprosessen vår.

*Dere har lagt vekt på å utvikle og formulere samhandlingsregler som en del av PEP-programmet. Hvilke resultater forventer du av dette arbeidet?*

- På sikt ser vi samhandlingsreglene som en del av vår interne kulturbygging. Vi er inne i en prosess med å følge opp og skape eierforhold i hele organisasjonen til disse praktiske «reglene», som vi tror kan vise til avklart praksis og forebygge uheldige situasjoner. På min dialekt vil jeg si «alt væks frå bakken å opp», med det vil jeg understreke hvor viktig det er med bred deltakelse for at

disse «levereglene» blir rotfestet i organisasjonen. Allerede fra starten så vi prosessen rundt effektivitetsforbedring og atferdsbevissthet som et tiltak for å videreutvikle kommunens administrasjon.

Vi søkte og fikk innvilget OU-midler fra KS, slik alle kommuner har mulighet til for å gjennomføre ulike forbedringstiltak.

*Vil du si at gjennomføringen av PEP hos dere i tillegg til å ha påvirket organisasjonskulturen også har hatt betydning for omdømmebyggingen som dere er svært opptatt av?*

- Ja, jeg ser en klar kobling mellom måten vi fremstår på internt og vårt omdømme eksternt. Det interne samarbeidet i kommunens ledelse som kollegium er en «syretest» på det omdømmet vi ønsker å bygge for Snåsa kommune. At vi er blitt tydeligere på prioriteringer, mer bevisste på å få unna saker, minske responstiden og yte bedre service mener vi vil slå positivt ut på kommunens omdømme. Dette er hovedgrunnen til at jeg allerede har anbefalt PEP til flere av mine rådmannskolleger. Når vi drøfter slike ting i rådmannsforum så har jeg vist til våre positive erfaringer så langt – og hvilke resultater vi forventer på sikt.



Rådmann Truls Eggen, Snåsa kommune



Marisko, Snåsas kommuneblomst