



## E4 Förbifart Stockholm

Projektstyrningsdokument TRV

Kontrollprogram under byggtiden

Bilaga 8

Kommunikation och  
tredje man

### BYGGHANDLING

2014-06-18

0N130008\_Bilaga 8 Kommunikation och tredje man

Rev	Ant	Ändring avser	Godkänd	Datum

Granskare	Godkänd av	Ort	Datum
			2014-06-18

Objektnamn	E4 Förbifart Stockholm
Entreprenadnummer	
Entreprenadnamn	Projektstyrningsdokument TRV
Beskrivning 1	Kontrollprogram under byggtiden
Beskrivning 2	Bilaga 8
Beskrivning 3	Kommunikation och
Beskrivning 4	tredje man
Status	Under bearbetning
Diarienummer	
Konstruktionsnummer	
Objektnummer	8448590
Projekteringssteg	BYGGHANDLING
Statusbenämning	
Företag	Trafikverket
Författare/Konstruktör	Marie Westin
Externnummer	

## Innehåll

1	INLEDNING.....	3
2	MÅLSÄTTNING.....	3
3	INFORMATIONSKANALER.....	4
3.1	Informationsmöten .....	4
3.2	Informationsblad.....	4
3.3	Särskilda möten .....	4
3.4	Sprängningsvarning .....	4
3.5	Webbplats .....	4
3.6	Annonser/kungörelser .....	5
3.7	Pressmeddelanden och mediekontakter .....	5
3.8	Studiebesök, events och utställningslokal.....	5
3.9	Byggskyltar och flaggor .....	5
4	ARBETSSÄTT.....	5
4.1	Kanaler in till projektet och delprojektet .....	5
4.2	Trafikverkets kundtjänst .....	6
4.3	Delprojektets kommunikatör.....	6
4.4	Delprojektets markförhandlare .....	6
5	ÅTGÄRDER.....	6
5.1	Störningshantering.....	6
5.2	Skadehantering.....	6
5.3	Kompletterande åtgärd .....	7
5.4	Tillfällig vistelse/tillfälligt boende.....	7

## UNDERBILAGOR

1. Kontaktvägar Projekt Förbifart Stockholm

## 1 INLEDNING

Trafikverket ska under genomförandet av Förbifart Stockholm i god tid informera de som påverkas av byggverksamheten. Berörda boende, näringsidkare m fl nedan kallad tredje man ska veta hur länge samt på vilket sätt de kan komma att påverkas. De ska kunna kontakta projektet genom enkla och tydliga kanaler. Trafikverket ska vara lyhörd för deras behov och prioritera möten och dialog.

Projekt Förbifart Stockholm är indelat i ett antal delprojekt där *projektledaren* har ett ansvar för kommunikationen. Varje delprojekt har en tilldelad *kommunikatör från* projektets centrala kommunikationsfunktion som planerar, genomför och följer upp arbetet. Kommunikationen samordnas alltid med övriga delprojekt, med den centrala projektorganisationen, och med externa samarbetspartners som kommuner och SL. Varje delprojekt har en tilldelad *markförhandlare* från projektets centrala Fastighets- och Avtalsfunktion som svarar för den löpande kontakten med direkt berörda sakägare. Hantering och bemötande av sakägare samordnas med övriga delprojekt och med Trafikverket centralt för att garantera saklighet och likabehandling.

## 2 MÅLSÄTTNING

Under byggskedet ska boende, verksamma, resenärer och trafikanter förstå att projekt Förbifart Stockholm byggs och veta på vilket sätt de påverkas. Det betyder att de ska ha tillgång till relevant information om tidplan, störningar, aktuella händelser, om varför vi bygger och hur man når oss.

Projektet ska sträva efter att ge boende, verksamma och andra berörda rätt information i rätt tid. De ska i god tid informeras om händelser och aktiviteter som kommer att störa omgivningen eller påverka trafikens framkomlighet.

Exempel på sådan information är övergripande och detaljerad tidplan, produktionsplan, samt aktuella förändringar i dessa. Det kan vara:

- planerade arbeten, arbetsmetoder och deras påverkan på omgivningen.
- oplanerade arbeten som inträffar och deras påverkan
- arbeten som riskerar att överskrida överenskomna arbetstider, bullernivåer eller dylikt
- karta och adressuppgifter som visar fastigheter, kvarter eller områden som kommer att beröras av arbetena
- kännedom om verksamheter med speciella informationsbehov, t.ex. skolor, daghem, och andra mer störningskänsliga verksamheter.
- frågor som kommit in till entreprenören från omvärlden

Delprojektets kommunikatör inhämtar information om arbetets framdrift.

Varje delprojekt har en trafikansvarig som bevakar frågor om trafikpåverkande arbeten och framkomlighet på gator och i kollektivtrafik.

Delprojektets kommunikatör ansvarar för att informera dem som berörs av byggarbetena om projektets olika byggfaser.

Delprojektets markförhandlare ansvarar för kontakterna med dem som får direkt påverkan på sin mark, byggnad, anläggning eller verksamhet pga. byggarbetena.

## **3 INFORMATIONSKANALER**

För att nå ut med information till berörda arbetar projektet med en rad olika kommunikationskanaler som anpassas efter det behov som uppstår. I detta kapitel beskrivs de kommunikationsverktyg som står till förfogande.

Trafikverket ansvarar för information om projektet och dess utveckling till samtliga målgrupper.

### **3.1 Informationsmöten**

Lokala informationsmöten ska hållas inför händelser eller nya faser i byggarbetet som påverkar lokala målgrupper. Hit hör exempelvis boende, bostadsrättsföreningar, verksamma, företag, organisationer och fastighetsägare. Vid dessa möten får de som berörs av byggarbetena möjlighet att träffa och direkt ställa frågor till de ansvariga – de kan vara projektledare, miljöexpert, fastighetsansvarig, bygglidare, projektör, entreprenör eller synförrättare.

### **3.2 Informationsblad**

Kommande arbeten som kan störa boende och verksamheter ska aviseras i god tid (minst en vecka innan) med informationsblad direkt i brevlådan och även via e-post till verksamheter inom minst 150 meter från Förbifart Stockholms sträckning. Utskickad information publiceras på webbplatsens sidor för områdesinformation och då det är lämpligt på lokala anslagstavlor och anslag i trappuppgångar. Om det inte finns tid för utskick med posten sätts portanslag upp med aktuell information.

Exempel på information är kartor över område som berörs av arbetena, typ av arbeten och hur de stör, arbetstider och datum för när de börjar och slutar, samt kontaktuppgifter för mer information, sprängvarning och tillfälligt boende.

### **3.3 Särskilda möten**

Vid behov och efter önskemål kan möten hållas med berörda personer, företag och organisationer för att diskutera särskilda frågor.

### **3.4 Sprängningsvarning**

De som berörs av sprängningar ska kunna ansluta till en tjänst som förvarnar om att sprängning sker inom exempelvis 30 minuter. I god tid innan sprängningsarbetena startar ska tjänsten aviseras via informationsmöten, informationsblad och webbplats.

### **3.5 Webbplats**

Webbplatsen samlar all extern kommunikation och har specifika sidor med uppdaterad områdesinformation för pågående och kommande arbeten. Övriga digitala kanaler som

projektets nyhetsbrev, facebook och youtube används för information om projekthändelser i stora drag för en intresserad allmänhet.

### **3.6 Annonser/kungörelser**

Vid arbeten som orsakar trafikomläggning för vägar och vattenleder kan vi också informera via annonser/kungörelser.

### **3.7 Pressmeddelanden och mediekontakter**

Via lokalmedia kan vi sprida information till närboende och verksamma om hur byggarbetena kan påverka deras vardag. Via nationella medier och fackpress sprider vi information om projektet som helhet. Pressträffar och pressvisningar kan ordnas inför större bygghändelser. Alla mediekontakter samordnas genom projektets centrala kommunikationsfunktion.

### **3.8 Studiebesök, events och utställningslokal**

Projektet ordnar studiebesök, lokala events och "öppen arbetsplats". En utställningslokal kommer också att finnas för att sprida kunskap och kännedom om projektet för en bred allmänhet.

### **3.9 Byggskyltar och flaggor**

Utanför projektets etableringsområden ska byggskyltar, flaggor och informationstavlor finnas med Trafikverkets grafiska profil. Byggskyltarna och flaggorna anger Trafikverket som huvudman. Informationstavlorna ger en kort beskrivning av den aktuella arbetsplatsen och kontaktuppgifter till Trafikverkets kundtjänst. Inne på etableringsområdet har entreprenören rätt att sätta upp sina skyltar.

## **4 ARBETSSÄTT**

### **4.1 Kanaler in till projektet och delprojektet**

Det ska vara lätt att komma i kontakt med projektet och få den information och den hjälp som efterfrågas.

En instruktion har upprättats för hur projektet tar hand om:

*Frågor kopplade till synförrättning*, dvs. besiktningar, skadehantering och reglering inklusive störnings- och klagomålshantering kopplade till skador uppkomna av vibrationer från bygget etc. Dessa frågor hanteras genom upphandlad konsult, vardagar kl. 07.00 – 22.30.

Utanför kl. 07.00 – 22.30 tas denna typ av frågor emot av Trafikverkets kundtjänst, som har öppet dygnet runt sju dagar i veckan. De rapporterar inkomna ärenden till konsulten nästföljande vardagsmorgon.

*Allmänna frågor och önskemål om information* om Förbifart Stockholm och projektets framdrift samt frågor om framkomlighet och trafik hanteras primärt genom Trafikverkets kundtjänst.

## **4.2 Trafikverkets kundtjänst**

För att Trafikverkets kundtjänst ska kunna ge god service och korrekt information är det viktigt att de hålls uppdaterade om aktuella händelser i Förbifart Stockholm. Delprojektens kommunikatörer är ansvariga för att Kundtjänst informeras om händelser i respektive delprojekt. Kundtjänst tar emot ärenden dygnet runt kl. 00.00 – 24.00.

Kanaler till Kundtjänst:

Telefon: 0771 921 921

E-post via kontaktformuläret på trafikverket.se samt kontaktformuläret på trafikverket.se/forbifartstockholm

## **4.3 Delprojektets kommunikatör**

Delprojektets kommunikatör är en viktig lokal kontaktperson som ska kunna bistå närboende och verksamheter när de har frågor om exempelvis kommande störningar. I första hand bör dock allmänheten vända sig till Kundtjänst.

Kanaler: Delprojektets kommunikatör nås via telefon och personlig e-post.

## **4.4 Delprojektets markförhandlare**

Delprojektets markförhandlare är kontaktperson för dem som har mark, byggnad, anläggning eller verksamhet som påverkas direkt av projektet. Markförhandlaren hanterar intrångsfrågor och övriga fastighetsrättsliga frågor samt lantmäteriförrättningsfrågor.

# **5 ÅTGÄRDER**

## **5.1 Störningshantering**

Klagomål om störande buller, vibrationer etc. från boende och verksamma hanteras enligt en särskild instruktion. Förbifartens organisation för att hantera störningar tar emot klagomål, frågor och synpunkter vardagar kl 07.00 – 22.30. De registrerar och hanterar ärendet. Utanför dessa tider tar Trafikverkets kundtjänst emot och registrerar ärenden av detta slag. De rapporteras nästföljande morgon till projektets syneförrättningsorganisation.

## **5.2 Skadehantering**

Byggnader och anläggningar som riskerar att påverkas fysiskt av bygget besiktigas 3-6 månader innan byggnation påbörjas i respektive område. När arbeten avslutats inom området utförs efterbesiktning. Vid behov kan kompletterande besiktning ske, så kallad mellanbesiktning, under byggtiden. I den mån förändringar uppmärksammas görs en utredning av möjliga orsakssamband.

Förbifartens syneförrättningsorganisation tar emot skadeanmälan. För- mellan och efterbesiktning sker av syneförrättarorganisationerna på uppdrag av delprojekt, eller i vissa

fall funktion Fastighet och avtal som en del i skadeersättningsutredning. Anmälan om skada tas emot och registreras av Förbifartens syneförrättningsorganisation. I förekommande fall utförs skadeutredningar av samma organisation.

Skada som orsakats av byggnationen ersätts av Trafikverket enligt vedertagna ersättningsprinciper. Projektets funktion Fastighet och avtal svarar för ersättningsfrågor i samråd med Trafikverkets centrala juridiska funktion.

### **5.3 Kompletterande åtgärd**

Syneförrättningsorganisationen gör en preliminär bedömning av inkomna störnings- och skadeärenden och kan ta fram förslag om kompletterande åtgärder.

Om störningen är omfattande eller pågår under längre tidansvarar projektets funktion Fastighet och avtal i samråd med delprojektet för beslut om åtgärd. Det är syneförrättaren som besiktigar, utreder och tar fram underlag för beslutet.

Utredningen resulterar i ett förslag till åtgärd, exempelvis fönsterbyte, vibrationsisolering eller bullerplank, om sådan inte redan utförts i berörda fastigheter i samband med entreprenadplaneringen.

Om dessa alternativ inte räcker tas beslut om så kallat tillfälligt boende eller tillfällig vistelse.

Även i fråga om annan omgivningspåverkan och skadefrågor kan syneförrättarens organisation ta fram förslag om kompletterande åtgärder för att motverka, minska eller åtgärda skador. Beslut om kompletterande åtgärder under byggtiden tas av delprojekten i samråd med funktionen Fastighet och Avtal.

### **5.4 Tillfällig vistelse/tillfälligt boende**

Riskeras ett överskridande av bullernivåer inomhus under fem dagar i följd, eller mer än fem dagar under en tiodagarsperiod, ska boende erbjudas möjlighet till tillfälligt boende alternativt tillfällig vistelse. Erbjudandet ska skickas till berörda i god tid innan arbetet påbörjas, dock senast tre veckor innan.

Bilaga 1. Kontaktvägar Projekt Förbifart Stockholm

