

BILAG – HÅNDTERING AF BRUGERE OG BEBOERE I RENOVERINGSPROJEKTER

BILAG

HÅNDTERING AF BRUGERE OG BEBOERE
I RENOVERINGSPROJEKTER

BILAG – REDSKABER

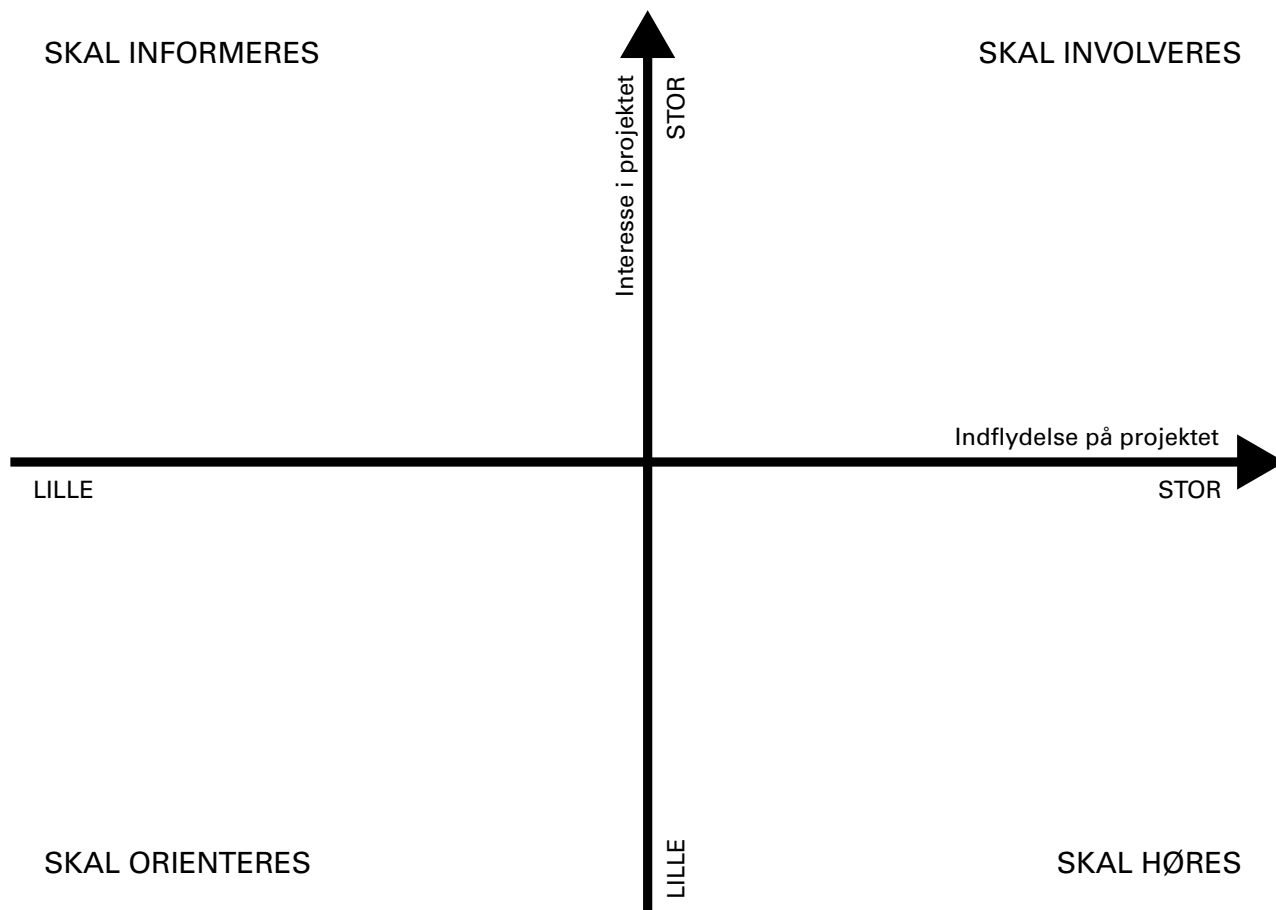
- 1 INTERESSENTANALYSE**
- 2 INTERESSENTANALYSESKEMA**
- 3 EKSEMPEL PÅ SIMPEL KOMMUNIKATIONSPLAN**
- 4 KOMMUNIKATION I PROJEKTORGANISATIONEN**
- 5 EKSEMPEL PÅ VARSLINGSSEDLER**
- 6 EKSEMPEL PÅ INFORMATION TIL BEBOERE**
- 7 EKSEMPEL PÅ INFORMATION TIL BEBOERE**
- 8 SAMARBEJDEVALUERING**
- 9 EKSEMPEL PÅ BRUGER/BEBOER INFO-PAMFLET DTU**
- 10 REGISTRERING OG FORMIDLING AF FEJL OG MANGLER**
- 11 OVERVEJELSER IFT. WEBKOMMUNIKATION**
- 12 KOM INDENFOR HR. HÅNDVÆRKER**

HENT BILAGENE PÅ WWW.VAERDIBYGG.DK

BILAG 1

INTERESSENTANALYSE

Tidligt i projektet udfyldes dette skema for hver identificeret interessentgruppe (brugere, beboere, driftspersonale, myndigheder, presse, ældre personer eller lign.). Skemaerne kan opdateres, som man bliver klogere i løbet af projektet. Skemaet kan med fordel indgå i en kommunikationsplan.



BILAG 2

INTERESSENTSKEMA

Tidligt i projektet udfyldes dette skema for hver identificeret interessentgruppe (brugere, beboere, driftspersonale, myndigheder, presse, ældre personer eller lign.). Skemaerne kan opdateres, som man bliver klogere i løbet af projektet. Skemaet kan med fordel indgå i en kommunikationsplan.

Hvilken interessentgruppe? (navn/betegnelse)	
Hvad er deres interesse i projektet?	
Hvad er deres kendskab til byggesagen og til byggeprocesser generelt?	
Hvad er deres formelle rolle: involvering, håndtering eller informering?	
Hvad har interessentgruppen behov for at vide og hvorfor?	
Hvornår har denne gruppe interessenter brug for information?	
Hvordan kommunikerer vi bedst med denne gruppe?	
Hvilke kanaler egner sig til at formidle gennem (brev, email, opslag, web m.v.)	

BILAG 3

EKSEMPEL PÅ SIMPEL KOMMUNIKATIONSPLAN

Selve kommunikationsplanen skal på en letforståelig måde illustrere principperne i vejledningerne. Her ses forskellige eksempler på kommunikationsplaner:

KOMMUNIKATIONSPLAN

Modtager/ målgruppe	Afsender	Budskab	Kanal (medie) - hvordan	Frekvens (hvornår/hvor ofte)	Hensigt – hvad vil du opnå?	Feedback fra modtagerne – hvordan virker det?

BILAG 4

KOMMUNIKATION I PROJEKTORGANISATIONEN

KOMMUNIKATIONS- OG BESLUTNINGSVEJE

- Projektets nøglepersoner
- Telefon- og emailoplysninger på alle
- Hvem-ved-hvad-skema

INTERN KOMMUNIKATION (I PROJEKTTEAMET)

SPILLEREGLER FOR KOMMUNIKATIONEN IFT.

- Møder
- Email
- Projektweb
- IKT
- Formelt og uformelt
- Håndtering af uenighed
- Speak up! og udfordr rammerne

EKSTERN KOMMUNIKATION (TIL OMVERDENEN)

- Organisation og procedurer
- Interessenter og målgrupper
- Kanaler
- Pressehåndtering

OPFØLGNING

- Møder med fokus på kommunikation
- Succeskriterier, evaluering og måling

BILAG 5

EKSEMPEL PÅ VARSLINGSSEDEL

Nøgleindkaldelse:

I forbindelse med facaderenoveringen skal vi snart have adgang til din lejlighed.

Vi skal derfor venligst bede dig indlevere nøglen til din lejlighed samt nøglen til dit kælderrum på:

**Byggepladskontoret på
ved opgang 133**

Nøglen vil kun blive benyttet efter

Indlevering af din nøgle skal ske s

_____ dag den _____

i åbningstiden fra kl. 07

Adresse:

Til be

Brøndby Nord Vej

Nøgleindkaldelse:

Såfremt du ikke har mulighed for indlevering af nøgle i åbningstiden, kan du, som alternativ, lægge din nøgle i vores sikre nøgleboks ved **Byggepladskontoret på p-pladsen ved opgang 133.**

Her lægges nøglen i.



Såfremt yderligere oplysninger ønskes, er du velkommen til at kontakte os enten på byggepladskontoret mellem kl. 07.30 og 10.30 eller pr. telefon mellem kl. 13.30 - 14.30. **Se bagsiden!**



OBS

Såfremt du ikke indleverer din nøgle eller er hjemme på det varslede tidspunkt, vil der blive taget kontakt til Lejerbo.

BILAG 6

EKSEMPEL PÅ INFORMATION TIL BEBOERE



Adresseliste

Bygherre:

Brøndby Nord Lejerbo Afd. 604-0
Gammel Køge Landevej 26
2500 Valby
Tlf. 38 12 12 68

Arkitekt:

NOVA5 arkitekter a/s

Sankt Annæ Passage opg. G
1262 København K
Tlf. 33 93 08 80

Hovedentreprenør:

Enemærke & Petersen a/s
Ole Hansens Vej 1
4100 Ringsted
Tlf. 57 61 72 72

Ejendomskontor:

Brøndby Nord Vej 72, stuen
2605 Brøndby
Telefon nr. 36 75 81 96

Boligmedarbejder:

Søren Thiessen, 30 84 59 08

I forbindelse med renoveringen vil der selvfølgelig forekomme støjgener samt kørsel med store transporter/kraner.

Vi vil bestræbe os på, at støjgener samt kørsel til og fra byggepladsen, bliver så få som mulig.

Til Deres information kan vi meddele, at sikkerheden på byggepladsen er i højsæde.

Vores arbejdstid vil være fra:

Udendørs 06.00 - 17.00
Indendørs 07.00 - 18.00 (med mindre andet er aftalt)

Weekendarbejde til blive varslet særskilt.

UNDSKYLD
.....vi larmer

Sikkerhed

Vi minder om, at færdsel på stillads/platforme ikke er tilladt. Især er det vigtigt, at børn ikke leger på eller i nærheden af stilladset/platformene.

Husk at lukke vinduerne, når der arbejdes på facaden. Der kan forekomme støjgener og nedfaldende byggeaffald.
Vinduerne bør også holdes lukket når boligen forlades.

Spørgsmål eller problemer - hvor henvender De dem?

Skulle De på trods af denne orientering have yderligere spørgsmål, eller opstår der et problem af den ene eller anden karakter vedrørende facaderenoveringen, er De velkommen til at rette henvendelse til Byggepladskontoret

Brøndby Nord



akt



Projektleder
Kim Sachania



Byggeleder
Jacob Bossen

Åbningstiderne vil kunne ses på infotavlen på skurvogn.
Skurbyen ved "Anden Parkeringsplads"
Mail: nord@eogp.dk
Telefon nr. 36 83 26 30

være beboerkontakt.
"anden parkeringsplads"

på infotavle på skurvogn.
.00.

Telefonisk henvendelse:

Fra 13.30 – 14.30
Tlf. 36 83 26 30
Mail: nord@eogp.dk

Varslingsprocedure

Varslinger gennemføres iht. gældende regler og boligselskabets retningslinjer, og kan eksempelvis følge denne tidsplan:

- Generel indkaldelse af nøgler ca. 4 uger før arbejdets opstart.
- Forvarsling og generel orientering ca. 2 uger før arbejdets opstart.
- Endelig varsling til de berørte boliger ca. 3 dage inden arbejdets opstart.

Med forbehold for prøvofelterne.

Brøndby Nord

BILAG 7

EKSEMPEL PÅ INFORMATION TIL BEBOERE



Til Beboerne i Brøndby Nord 82-lejlighederne 3 - sal 1-15

Information Vedr. Arbejdsprocessen ved VVS arbejde

Der vil i en 5 ugers periode være løbende aktiviteter i jeres lejlighed, i forbindelse med udskiftning af faldstammer samt brugsvandsinstallationer. Dette vil medføre at badet i en 14 dages periode ikke kan benyttes.

Toilet og køkken vask vil kunne benyttes i tidsrummet 15:00 – 07:00

Der er opstillet toilet og badevogn på P-pladsen ved højhuset, til benyttelse i perioden.(Man skal selv medbringe papir mm.) I vil modtage en nøgle til bade/Wc vognen ved opstart.

Aktiviteter vil være:

BADEVÆRELSE(kan ikke bruges i ca 14 dage)

- Hulboring til nyt afløb i bad – Bad må ikke benyttes i den periode.
- Fugning omkring ny rist i badeværelset – Bad må bruges den efterfølgende dag
- Demontering af blandingsbatteri
- Reparationer efter udskiftning af installationer

TOILET(kan ikke bruges i dagtimerne mellem 7:00 og 15:00 ca 14 dage)

- De og genmontering af blandingsbatteri samt toilet
- Hulboring til ny faldstamme i toilet
- Opsætning af ny toilet samt blandingsbatteri – Toilet må først bruges når vandet er tilsluttet
- Reparationer efter udskiftning af installationer

KØKKEN

- Registrering af køkkenskabe, samt evt. vaske/opvaskemaskine
- køkken ryddes som varslet
Køkkenbord omkring håndvask SKAL være helt ryddet frem til arbejdets ophør i køkken
- Hulboring til nyt afløb.
- Udskiftning af vandrør til koldt og varmt vand
- Reparationer efter udskiftning af installationer

ANDRE AKTIVITETER

- Montering af nøgleboks på jeres dør

VIGTIGT

- Toilet og bad skal være ryddet inden varslet dato(møbler, inventar, bruseforhæng løse genstande mm.)
- I gangarealet bedes løse tæpper samt store møbler/inventar være ryddet af vejen

Evt. spørgsmål kan rettes til byggeledelsen på byggepladskontoret (Ud for Brøndby Nord vej, blok 5, opgang 133)

Personlig henvendelse:
ml. kl. 7.30 - 10.30

Telefonisk henvendelse:
Tlf.: 36 83 26 30
Hverdage ml. 13.30 og 14.30 – dog ikke fredag

Med venlig hilsen
Byggeledelsen
Enemærke & Petersen a/s

BILAG 8

SAMARBEJDSEVALUERING

På opstartsworkshoppen udarbejder teamet en række succeskriterier for samarbejdet, evt. i form af en hensigtserklæring (se værktøj 4 og bilag 4). Teamet vægter løbende, i hvilken grad succeskriterierne er gennemført i praksis ved at markere grøn (godt), gul (acceptabelt) eller rød (dårligt). Teamets vurderinger samles, de problematiske områder diskuteres og det fastlægges, hvilken indsats der skal til for at komme på rette fod igen.

Nedenfor er vist et eksempel på en opsamling af evalueringer.

FÆLLES KLARE MÅL – formål, projektmål og succeskriterier

Kommentarer

Tilgængelighed for beboerne, både fysisk og mentalt	1	9	3	
Bedst byggeri inden for den økonomiske ramme		2	10	
Åben dialog hele vejen		3	9	

ENGAGEMENT – sikre motivationen og glæden ved projektet

Aktiv deltagelse i åbent samarbejde – byggende på fælles bevidsthed om det klare mål		5	9	
Overholdelse af alle aftaler		9	3	

ACCEPT FRA MÅLGRUPPE – interesser kortlægges

Respekt for målgruppen, sikre at dennes ønsker og krav bliver tilgodeset bedst muligt		5	7	
Gensidig faglig respekt for hinanden		1	11	

KLAR ANSVARS- OG ROLLEFORDELING – hvem gør hvad?

Præcis organisation, samt efterleve rettidig omhu		9	3	
Udvidet beskrivende organisationsdiagram med opgave/rolle/ansvar for alle		7	5	

GOD STYRING – åben vurdering af sagens økonomi og løbende sammenfatning

Oprigtigt åbenhed overfor gruppens styringsredskaber		1	11	
Fokus på fælles opdateret arbejdsgrundlag for økonomi og projekt		6	6	

GOD PLANLÆGNING – sikre indhold og resultat

Skabe en koordinerende procesplanlægning	1	1	10	
Altid til forkant med orienteringen til personale, beboere og pårørende	3	4	5	

INTELLIGENT LEDELSE – løbende vurderinger, holder forudsætningerne?

Motivere og skabe begejstring over ressourcer og tid		2	10	
Sikre at gruppen kan håndtere fælles udfordringer og forandringer rettidigt		8	4	

BILAG 9

EKSEMPEL PÅ BRUGER-/BEBOER INFO-PAMFLET DTU

DTU har udviklet en publikation til de brugere, der bliver påvirket af eller skal involveres i et byggeprojekt. Pamfletten beskriver forløbet af byggeprocessen samt, hvordan og hvornår brugerne involveres.

På www.vaerdibyg.dk kan du finde DTU's pamflet som pdf på både dansk og engelsk.

INDHOLD

DERFOR BRUGERINDDRAGELSE	03
HVEM GØR HVAD I BYGGEPROJEKTER	04
HVORDAN BRUGERINDDRAGELSE	06
BYGGERIETS FASER	
PREDESIGN / IDEOPLÆG	
BYGGEPROGRAM	
DISPOSITIONSFORSLAG	
PROJEKTFORSLAG	
HOVEDPROJEKT	
UDBUD	
BYGGEPLADSEN I GANG	
AFLEVERING	
INDFLYTNING OG IBRUGTAGNING	
1 OG 5-ÅRS GENNEMGANGE	



REGISTRERING OG FORMIDLING AF FEJL OG MANGLER

Eksempel på god fejl og mangel liste – dialog med beboerne (E&P)



Juni 2012

Beboer tilbagemelding

Til beboerne i BB 604 Blok nr.XX opgang XX

Afslutning af projekt vedr. udskiftning af faldstammer, stigestrengene m.m.

Den endelige gennemgang med entreprenoren udføres:

xxdag d. x / x / 20xx mellem kl. 08.00 og 15.00.

Her har I mulighed for at skrive kommentar evt. mangler til arbejderne på denne seddel.
I bedes lægge denne seddel på kokkenbordet til gennemgangen.

Navn: _____ etage/side: _____ evt. tlf.nr.: _____

Vi har ingen bemærkninger (sæt kryds)

Vi har konstateret følgende mangler/fejl:

Med venlig hilsen

Byggeledelsen
Entreprenør
Enemærke & Petersen a/s
Henrik B. Jørgensen
Inas EL-Subaihi

Rådgivende ingeniør
Tilsyn
Danakon A/S
Jacob Wibroe

BILAG 11

OVERVEJELSER IFT. WEBKOMMUNIKATION

EKSEMPEL PÅ BRUG AF PROJEKTHJEMMESIDE OG FACEBOOK TIL BRUGERKOMMUNIKATION

Enemærke & Petersen har haft succes med at bruge projekthjemmeside og Facebook i forbindelse med renovering af et stort boligbyggeri Vapnagaard med 1900 boliger. Det tog udgangspunkt i projektlederen hos entreprenørfirmaet, som på eget initiativ lavede en projekthjemmeside med det formål at lave ét sted, hvor beboerne kunne finde information om projektets fremdrift.

De to centrale spørgsmål for beboeren er: Hvornår er det mig? Hvornår er I færdige? Hvis der ikke kommer svar på spørgsmålene med det samme, bliver beboerne meget hurtigt mindre imødekommende. Derfor fortæller E&P, det de ved - og det virker! Når de ændrer noget, fortæller de hvorfor.

STRATEGIEN VAR AT GØRE MEST MULIG INFORMATION TILGÆNGELIG FOR BEBOERNE.

Det blev bl.a. lagt på projekthjemmesiden

- Entreprenørens ugeplaner
- Varslinger og udsendt materiale blev også lagt på nettet
- Kontaktinformationer

FORDELENE VED EN PROJEKTHJEMMESIDE

- Ét enkelt sted til at samle information til brugere/beboerne
- Når den først er udviklet, er den nem at opdatere
- Gør det enkelt at kommunikere til brugerne/beboerne, hvor de kan finde informationer
- Undgår at skulle holde styr på mange forskellige kontaktoplysninger
- I modsætning til sociale medier som fx Facebook, kan rettigheder og adgang til materiale styres fuldstændig. Hvor Facebook dialog og dokumenter og billeder delt på Facebook kan være svære at slette og dermed styre lagring, adgang og brugen af

MULIGE ULEMPER

- Som udgangspunkt, er der ingen ulemper ud over ressourceforbruget i udviklingen (driften skulle der alligevel bruges ressourcer på og her kan hjemmesiden muligvis optimere brugen af ressourcer)
- Kan ikke altid stå alene fx varslinger, hvor man skal sørge for at alle brugere er rettidigt informeret. Det kræver brugeradgang og brugerkompetencer. Dette ses som ikke som reelle ulemper snarere som forhold, der skal tages højde for i brugen af hjemmesiden som del af brugerkommunikation

DET KRÆVER DET

- Medarbejderkompetencer og ressourcer til at udvikle hjemmesiden eller ressourcer til at få det udviklet eksternt
- Ressourcer til at anvende hjemmesiden
- Brugere/beboere med netadgang og kompetencer til at bruge nettet (dette klarer E&P ved at tilbyde hjælp evt. mobilisere naboer til at hjælpe hinanden)
- Der kan være behov for supplerende information
- Det er væsentligt at skabe meget hurtige og enkle processer omkring fx varslinger, så entreprenøren hurtigt kan rette dokumenterne til - et logo, så bliver det officielt.

FACEBOOK BRUGES OGSÅ SOM ET MEGET AKTIVT OG ET EFFEKTIVT REDSKAB

FORDELE VED FACEBOOK

- En direkte og effektiv afklaring af spørgsmål fra brugergruppen
- Der kan differentieres mellem forskellige brugergrupper ved at oprette forskellige grupper
- Hurtig kommunikation med mange på en gang
- Image: Brugen af sociale medier kan sende et positivt signal til brugerne om en moderne og fleksibel styring af projektet med fokus på brugerkommunikation

MULIGE ULEMPER

- Kan øge forventningerne hos brugerne om øget frekvens og øjeblikkelig respons på spørgsmål og evt. klager
- Ikke samme grad af kontrol med indhold af dialog og evt. materiale der deles på FB fx er det ikke altid nemt at få slettet dialog og materiale efterfølgende
- Ressourceforbruget for brugerdiallog kan øges hastigt med aktiv brugergruppe
- Der er en generel tendens til, at tonen på sociale medier kan være hård og hårdere end i andre former for kommunikation. Det kan gå ud over de medarbejdere, som sidder i frontlinjen

DET KRÆVER DET

- Ressourcer til at kommunikere med brugerne
- Forståelse af, at der på sociale medier forventes en helt anden grad af hurtig responstid end fx på hjemmesider og e-mailkommunikation
- Lav klare rammer:
 - *Opret projektspecifikke profiler, så medarbejdere ikke bruger deres private profiler (det sikrer dem privatliv og gør kan forebygge dem mod at blive personligt mål for evt. utilfredse brugere)*
 - *Opret grupper, der er specifikke for projektet*
 - *Skriv i gruppen, hvad brugerne kan forvente: hvilket indhold vil blive delt, hvad kan gruppen bruges til fx spørgsmål og svar, netværk mellem beboere så de kan hjælpe hinanden, med hvilken frekvens og i hvilke tidsrum kan de forvente kontakt, lav spilleregler for god tone*
- Estimér timeforbrug og afsæt de nødvendige ressourcer
- Afklar om alle brugere/beboere har adgang, og om der skal alternative kanaler i brug og i så fald i hvilket omfang

KOM INDENFOR HR. HÅNDVÆRKER!

1. **Præsenter dig med navn og virksomhed og fortæl, hvad du skal lave (og evt. hvornår du er færdig)**
2. **Tør fødderne af, undgå at svine og ryd op efter dig**
3. **Sig noget pænt om beboerens hjem**
4. **Svar kun på spørgsmål, hvor du er sikker på svaret – ellers henvis til en anden**
5. **Bliv ikke uvenner med besværlige brugere eller beboere – henvis til en anden, der kan løse uenigheder**



