

Bilag

Samarbejde og kommunikation i renoverings- projekter



BILAG

- 1 EKSEMPEL PÅ SPILLEREGLER FOR ET PROJEKT
- 2 OVERSIGT OVER MØDER I BYGGEPROJEKT
- 3 INTERESSENTANALYSE
- 4 INTERESSENTSKEMA
- 5 GODE RÅD TIL VURDERING AF
KOMMUNIKATIONSKANALER
- 6 EKSEMPEL PÅ EVALUERING AF SAMARBEJDE

HENT BILAGENE PÅ WWW.VAERDIBYG.DK

BILAG 1

EKSEMPLER PÅ SPILLEREGLER FOR ET PROJEKT

VI ER PÅ EN FÆLLES MISSION

PÅ DETTE RENOVERINGSPROJEKT ARBEJDER VI MED:

1. SIKKERHED OG TRIVSEL HAR HØJ PRIORITET
2. VI HAR EN ÅBENTILGANG OG UDFORDRE HINANDEN FAGLIGT
3. BÅDE AFSENDER OG MODTAGER HAR ANSVAR FOR AT KOMMUNIKATIONEN ER FORSTÅET
4. VI IDENTIFICERER KONFLIKTER TIDLIGT OG HÅNDTERER DEM MED DET SAMME
5. FREMDRIFT ER ET FÆLLES ANSVAR

BILAG 2

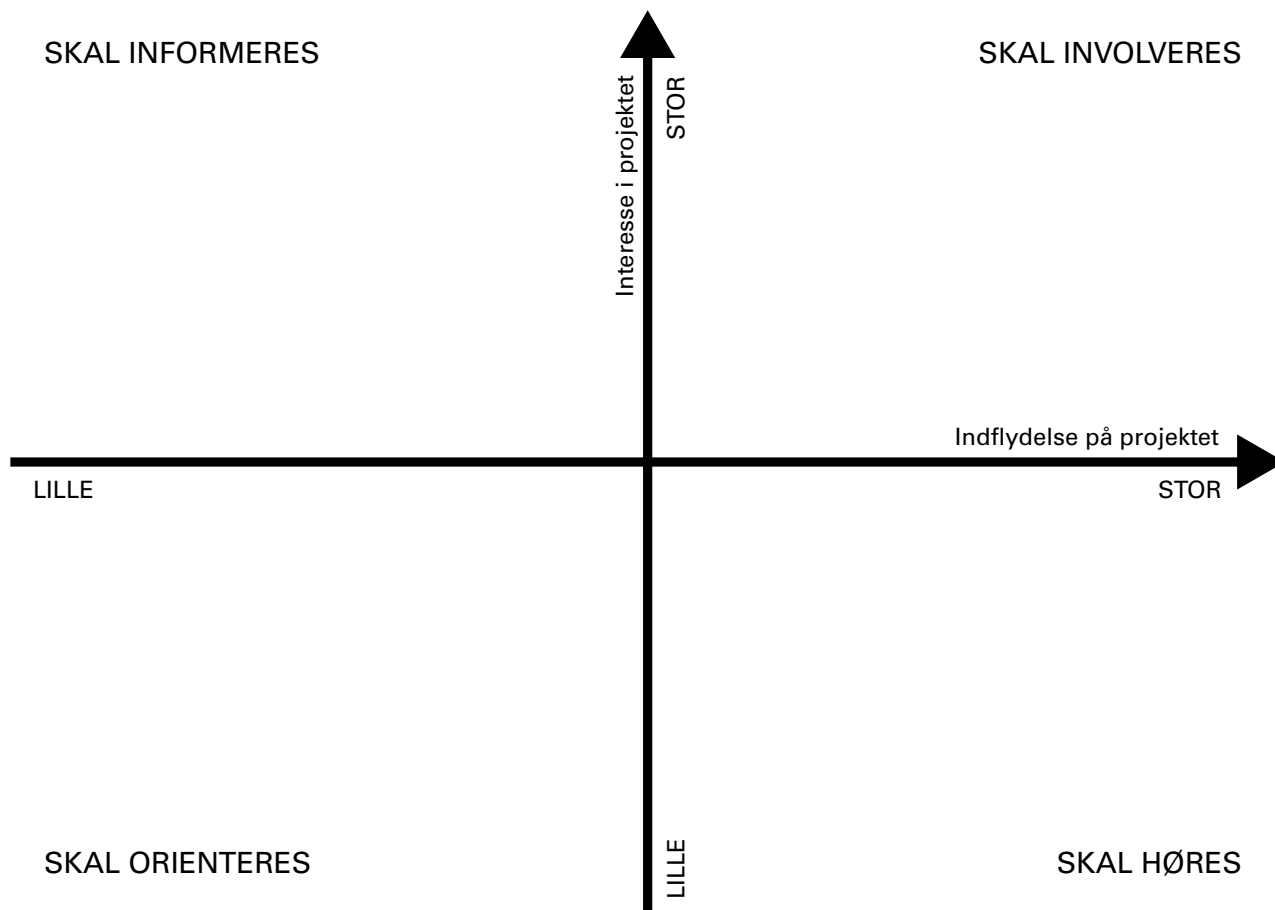
OVERSIGT OVER MØDER I BYGGEPROJEKT

| Mødetyper | Formål | Deltagere | | | | | Hvornår og hvor ofte? | Fase | | | |
|--------------------------------------|--|-----------|----------|------------------|----------------|-------------|----------------------------|--------------|-----------|-----------|-------------------|
| | | Bygherre | Rådgiver | Hovedentreprenør | Undertreprenør | Håndværkere | | Projektering | Udførelse | Afløsning | 1/5 år gennemgang |
| Kick off / opstartsworkshop | Samarbejds-relationer afklares | | | | | | Ved opstart | x | x | (x) | |
| | Grænseflader præciseres | x | x | x | x | x | | | | | |
| | Risikovurdering | | | | | | | | | | |
| | Procesplanlægning | | | | | | | | | | |
| Projektgennemgang | Overdragelse af projekt rådgiver til entreprenør | | | | | | Ved opstart | | | | |
| | Grænseflade afklaring | | x | x | x | | | | | | |
| | Risikovurdering | | | | | | | | | | |
| Bygherremøder | Koordinering af af projekteringsaktiviteter | | | | | | Ugentligt / efter behov | x | x | (x) | |
| | Beslutninger | x | x | x | (x) | | | | | | |
| | Afstemning af kvalitetsniveau | | | | | | | | | | |
| | Risikovurdering | | | | | | | | | | |
| Byggemøder / Entreprenørmøder | Overordnet koordinering af byggeaktiviteter | | | | | | Ugentligt | | x | x | (x) |
| | Periodeplanlægning (5 – 8 ugersplan med klargøring af aktiviteter) | (x) | (x) | x | x | (x) | | | | | |
| | Risikovurdering | | | | | | | | | | |
| | Grænsefladeafklaring | | | | | | | | | | |
| | Koordinering af af den overordnede byggeplads-logistik | | | | | | | | | | |
| | Opfølgning tidsplan | | | | | | | | | | |
| Sikkerhedsmøder | Koordinering af sikkerheds- og sundhedsarbejdet | (x) | (x) | x | x | x | Ugentligt / Hver 14. dag | x | x | x | |
| | Koordinering af af den overordnede byggeplads-logistik | | | | | | | | | | |
| Ugemøder / formandsmøder | Koordinere den kommende uges byggeaktiviteter | | | | | | Ugentligt | | x | x | |
| | Logistik-planlægning | | | | | | | | | | |
| | Brug af materiel | | | | | | | | | | |
| | Koordinering af af den overordnede byggeplads-logistik | | | | | | | | | | |
| | Opfølgning tidsplan | | | | | | | | | | |
| Evalueringsmøder | Opsamling af viden fra projekt og processer | x | x | x | x | x | Midtvejs og ved afslutning | x | x | x | |

BILAG 3

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 4

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 5

GODE RÅD TIL VURDERING AF KOMMUNIKATIONSKANALER

| KANAL | MULIGE FORDELE | MULIGE ULEMPER |
|--|--|--|
| E-MAIL (FEKS. MAILINGLISTE) | <ul style="list-style-type: none">• Nemt og hurtigt til både én og mange brugere• Kan skrives, når det passer ind i det øvrige arbejde• TIP: brug bcc-funktionen i adressefeltet til at skjule modtagernes mailadresser. Det giver folk sikkerhed for, at andre brugere ikke kan se deres e-mailadresse | <ul style="list-style-type: none">• Ikke alle beboere har e-mail• Der er en risiko for, at e-mails ikke når frem pga. f.eks. spamfiltre. Suppler derfor evt. med andre formater• Det kræver en målrettet indsats at få beboerne til at koble sig på en fælles mailingliste |
| TELEFON | <ul style="list-style-type: none">• Kan være den hurtigste vej til at løse problemer her og nu• Kan virke mere personligt for brugerne end e-mail og anden skriftlig kommunikation | <ul style="list-style-type: none">• Kan kun foregå med en enkelt bruger af gangen• Det kræver tid at ringe til folk, og det kræver, at folk har tid, når man ringer |
| ÅBENT KONTOR – DEN PERSONLIGE HENVENDELSE | <ul style="list-style-type: none">• Kan have en stærk signalværdi for brugerne• Kan gøre brugerkontakten mere direkte• Kan – som telefonen – være en let adgang til at svare på spørgsmål og klager | <ul style="list-style-type: none">• Kræver tilstedeværelse i faste tidsrum• Kræver en placering tæt på brugerne |
| OPSLAGSTAVLER | <ul style="list-style-type: none">• En direkte, enkel og billig kommunikationsform• Brug evt. som supplement til andre formater• Opslag skal placeres samme sted hver gang – ét sted enten på byggepladsen eller tæt på brugernes hverdag• Tip: Husk dato på opslag, så brugerne kan se, hvornår de er hængt op | <ul style="list-style-type: none">• Kan overses af brugere, der ikke bruger samme adgangsveje. Ikke alle ser dem• Informationer kan drukne• Kræver at der følges op, så der ikke hænger uaktuel information |
| BREVE | <ul style="list-style-type: none">• Direkte• Personlig (i den forstand at den enkelte bruger modtager brevet i sin postkasse) | <ul style="list-style-type: none">• Tidsmæssigt og økonomisk mere ressourcekrævende end digitale kanaler.• Ikke sikkert at det bliver læst |
| SMS | <ul style="list-style-type: none">• Hurtig og effektiv til korte beskeder f.eks. til opfølgende beskeder om, hvornår håndværkerne præcis kommer inden for et tidsrum, der i forvejen er blevet meldt ud | <ul style="list-style-type: none">• Ikke velegnet til lange beskeder• Ikke alle brugere har mobiltelefoner• Opfattes ikke nødvendigvis som officielle beskeder af brugerne, så det skal afstemmes med brugerne |
| INTRANET | <ul style="list-style-type: none">• Kan være et enkelt og effektivt alternativ til trykte beskeder og e-mails | <ul style="list-style-type: none">• Det er ikke sikkert alle brugere anvender det, så det er sikrest at supplere med andre formater |

BILAG 5

GODE RÅD TIL VURDERING AF KOMMUNIKATIONSKANALER

| KANAL | MULIGE FORDELE | MULIGE ULEMPER |
|---|--|--|
| HJEMMESIDE (SE OGSÅ BILAG 11) | <ul style="list-style-type: none">• Nem måde at holde mange orienteret | <ul style="list-style-type: none">• Man er ikke sikker på, at alle får informationerne. Vigtige informationer skal derfor også kommunikeres på anden vis• Det kræver en målrettet indsats at få beboerne til at bruge en hjemmeside |
| FACEBOOK (SE OGSÅ BILAG 11) | <ul style="list-style-type: none">• Forholdsvis nemt for mange at koble sig op på og derigennem modtage informationer hurtigt• Tip: Lav evt. en lukket gruppe, hvor der kun kommunikeres til brugerne, så det ikke bliver en diskussionsplads med brok | <ul style="list-style-type: none">• Som socialt medie kan det give brugerne en forventning om hurtig respons• Skriv derfor i beskrivelsen af gruppen, hvad de kan forvente• Tonen på nettet kan generelt blive mere ophedet og personlig end anden type skriftlig og mundtlig kommunikation• Tip: når en FB-gruppe oprettes, skriv at der skal holdes en ordentlig tone – og opslag, der ikke lever op til det, vil blive slettet |
| BEBOER-TV | <ul style="list-style-type: none">• Flere større boligbebyggelser har en beboer-TV kanal, hvor der er mulighed for at komme ud med flere informationer og orientering• Kan være godt ift. svagt læsende personer | <ul style="list-style-type: none">• Man ved ikke, om alle modtager informationerne, og TV bør derfor understøttes af andre kanaler/formater• Kræver planlægning og produktionsressourcer |
| VARSLINGSSEDLER | <ul style="list-style-type: none">• De er en nødvendige ift. når brugere skal aflevere nøgler, når der skal arbejdes i deres bygning, eller når byggefolk skal have adgang til deres hjem eller kontor• Varslingerne kan ske både som opslag, breve, e-mails eller SMS• Tip: Det kan være en god idé, at både bygherre og entreprenør er medunderskriver på varslingerne | |
| MØDER | <ul style="list-style-type: none">• Man kan have en dialog med brugerne, som kan være med til at afstemme forventninger, afklare misforståelser og forebygge konflikter | <ul style="list-style-type: none">• Det kræver ressourcer og skal tilrettelægges |
| »STEMME DØRKLOKKER« | <ul style="list-style-type: none">• Her kommer man helt tæt på brugere eller beboerne og får synsvinkler og behov fra brugere, som måske ikke møder op til orienteringsmøder eller workshops | <ul style="list-style-type: none">• Det er tidskrævende, og muligvis vil nogle brugere sikkert ikke bryde sig om det |

BILAG 6

EKSEMPEL PÅ

EVALUERING AF SAMARBEJDE



Samarbejdet på din byggeplads

Farum Midtpunkt



4 Meget tilfreds
3 Tifredes
2 Utilfreds
1 Meget utilfreds

Ved ikke / Ikke relevant

Dårligere end andre byggepladser
Det samme som andre byggepladser
Bedre end andre byggepladser

Foregående aktiviteter:

| | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|---|---|----|----|----|----|
| 1 | Sker aflevering af foregående aktiviteter til tiden? | 29 | 71 | 0 | 0 | 0 | ## | ## | ## | ## |
| 2 | Sker aflevering af foregående aktiviteter uden mangler? | 43 | 50 | 0 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 3 | Hvordan er arbejdsrytmen? | 14 | 71 | 14 | 0 | 0 | ## | ## | ## | ## |

Plads:

| | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|
| 4 | Hvordan er oprydning og rengøring på pladsen? | 36 | 57 | 7 | 0 | 0 | ## | ## | ## | ## |
| 5 | Er der plads til materiel og materialer? | 36 | 43 | 14 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 6 | Kan du / I komme til for de andre fag? | 14 | 71 | 0 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |

Materialer:

| | | | | | | | | | | |
|---|--|----|----|----|---|----|----|----|----|----|
| 7 | Kommer leverancerne på byggepladsen til tiden? | 14 | 57 | 29 | 0 | 0 | ## | ## | ## | ## |
| 8 | Hvordan er omfanget af hasterdrer på materialer inden for dit fag? | 14 | 43 | 21 | 7 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 9 | Hvordan fungerer leveranceplanlægningen med byggeledelsen? | 14 | 57 | 7 | 0 | 21 | ## | ## | ## | ## |

Materiel:

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|---|---|----|----|----|----|----|
| 10 | Hvordan fungerer dit eget fags materiel/værktøj? | 36 | 43 | 7 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 11 | Hvordan fungerer materiel som er fælles for pladsen (stillads, løftegrej m.m.)? | 21 | 64 | 7 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |

Mandskab:

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|
| 12 | Hvordan er bemanningen indenfor dit fag? | 43 | 36 | 7 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 13 | Er der meget ventetid for dit fag? | 21 | 50 | 14 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 14 | Hvordan er sygdomsfraværet indenfor dit fag? | 21 | 64 | 0 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 15 | Hvordan er fastholdelsen af de samme personer indenfor dit fag? | 43 | 43 | 0 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |

Informationer:

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 16 | Hvordan er informationsniveauet generelt? | 14 | 64 | 7 | 7 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 17 | Er afklaring af udførelsesmetode sket i god tid inden udførelsesstartspunktet? | 21 | 50 | 14 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 18 | Har du / I de senest opdaterede tegninger og beskrivelser til rådighed til tiden? | 7 | 43 | 21 | 7 | 21 | ## | ## | ## | ## |
| 19 | Hvordan er kvaliteten af tegninger / beskrivelser m.m.? | 14 | 43 | 21 | 7 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 20 | Hvordan er projektet - må arbejde laves om på grund af ændringer? | 14 | 50 | 21 | 0 | 14 | ## | ## | ## | ## |
| 21 | Er afklaring af grænseflader til andre entrepriser sket tilfredsstillende? | 7 | 64 | 7 | 0 | 21 | ## | ## | ## | ## |
| 22 | Kommer godkendelser og beslutninger fra bygherre, kommune, m.m. rettidigt? | 0 | 43 | 21 | 14 | 21 | ## | ## | ## | ## |

Ydre forhold:

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|---|---|----|----|----|----|----|
| 23 | Hvordan fungerer byggeledelsens arbejde med mejringsforanstaltninger? | 14 | 57 | 7 | 0 | 21 | ## | ## | ## | ## |
|----|---|----|----|---|---|----|----|----|----|----|

Sikkerhed og arbejdsmiljø:

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|---|---|----|----|----|----|----|
| 24 | Hvordan fungerer sikkerhedsmøderne? | 14 | 29 | 7 | 0 | 50 | ## | ## | ## | ## |
| 25 | Hvordan fungerer arbejdet med APV for dit fag fungeret? | 29 | 36 | 7 | 0 | 29 | ## | ## | ## | ## |
| 26 | Hvordan har sikkerhedsinstruktionen for dit fag fungeret? | 29 | 64 | 0 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 27 | Hvordan er adgang til personlige værnemidler for dit fag? | 43 | 43 | 7 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 28 | Hvordan er adgang til tekniske hjælpemidler for dit fag? | 36 | 64 | 0 | 0 | 0 | ## | ## | ## | ## |
| 29 | Hvordan er sikkerheden på byggepladsen generelt? | 21 | 71 | 7 | 0 | 0 | ## | ## | ## | ## |

Din bedømmelse af denne byggeplads:

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|
| 30 | Hvordan er stemningen på pladsen generelt? | 29 | 57 | 7 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 31 | Hvordan er samarbejdet / kommunikationen med de andre fag? | 29 | 57 | 0 | 7 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 32 | Hvordan er samarbejdet / kommunikationen med byggeledelsen? | 29 | 64 | 0 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 33 | Hvordan er samarbejdet / kommunikationen med rådgiverne? | 0 | 50 | 7 | 0 | 43 | ## | ## | ## | ## |
| 34 | Hvordan er støtten fra din egen ledelse? | 21 | 71 | 0 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 35 | Hvordan fungerer planlægningen af aktiviteterne? | 21 | 71 | 0 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 36 | Hvordan er opfølgningen på konstaterede forhindringer? | 7 | 64 | 21 | 0 | 7 | ## | ## | ## | ## |
| 37 | Hvordan fungerer ugemøderne? | 0 | 64 | 0 | 0 | 36 | ## | ## | ## | ## |
| 38 | Hvordan fungerer periodeplanlægningen? | 0 | 71 | 0 | 0 | 29 | ## | ## | ## | ## |
| 39 | Hvordan fungerer byggemøderne? | 0 | 57 | 0 | 0 | 43 | ## | ## | ## | ## |