



CENTER FOR BYENS ANVENDELSE

KOMMUNIKATIONSMANUAL FOR
ANLÆGSPROJEKTER MED
STORE GENER



Denne kommunikationsmanual er en vejledning til anlægsprojekter med store gener, som Center for Byens Anvendelse anbefaler anvendes for at sikre god kommunikation til trafikanter, naboer, erhvervsliv, interesseorganisationer mv.

INDHOLD

DEL 1 INSTRUKTION

| | |
|--|----|
| Fire typer genegrader ved anlægsprojekter – definitioner | 04 |
| Ansvar for kommunikationsindsatsen og definition af genegrad | 05 |
| Introduktion til kommunikationsmanual for anlægsprojekter med store gener | 06 |

DEL 2 KOMMUNIKATIONENS FASER

| | |
|------------------------------|----|
| De 16 faser – overblik | 08 |
|------------------------------|----|

PLANLÆGNING

| | |
|---|----|
| Fase 1 Opstartsmøde – etablering af kommunikationsgruppe | 09 |
| Fase 2 Igangsættelse af kommunikationsarbejdet | 10 |

GENNEMFØRELSE

| | |
|---|----|
| Fase 3 Deltagere i anlægsprojektet – oversigt | 11 |
| Fase 4 Forventede gener for 3. part | 11 |
| Fase 5 Grundhistorie – kortfattet beskrivelse af anlægsprojektet | 12 |
| Fase 6 Følgegruppe - etablering | 12 |
| Fase 7 Udarbejdelse af kommunikationsmål | 13 |
| Fase 8 Nøgleord for kommunikationsindsatsen | 13 |
| Fase 9 Kommunikationsplan | 14 |

| | |
|---|----|
| Fase 10 Interne målgrupper – oversigt | 15 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Fase 11 Eksterne målgrupper – oversigt | 15 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Fase 12 Registrering af henvendelser og FAQ | 16 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Fase 13 Kontakt til journalister – procedurer | 16 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Fase 14 Medier – oversigt | 17 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Fase 15 Gode historier – til brug ved kommunikation | 17 |
|---|----|

EVALUERING

| | |
|------------------------------------|----|
| Fase 16 Evaluering | 18 |
|------------------------------------|----|

DEL 3 EKSEMPLER

- Grundhistorie, Forberedende ledningsarbejder for Aarhus Letbane
- Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront
- Kommunikationsmål
- Nøgleord for kommunikationsindsatsen
- Kommunikationsplan
- Mulige interne målgrupper
- Mulige eksterne målgrupper
- Beskrivelse af eksterne målgrupper
- FAQ liste
- Intern orienteringsliste ved pressehenvendelser
- Ekstern presseliste
- Medieoversigt
- Brev, Byggelovens § 12
- Brev, statusbrev undervejs
- Brev, klagehåndtering
- Brev, ny permanent adgangsvej
- Brev, væsentlige ændringer, ikke planlagte
- Informationstavle
- De gode historier
- Spørgeskema, med følgebrev
- Interviewguide
- Gode råd om evaluering

DEL 1

INSTRUKTION

FIRE TYPER GENEGRADER VED ANLÆGSPROJEKTER - DEFINITIONER

ANLÆGSPROJEKTER MED STORE GENER:

Der er tale om et anlægsprojekt med store gener, når mange tusinde beboere, trafikanter, virksomheder og organisationer genereres i en længere periode. Det gælder især på det kritiske vejnet og/eller i midtbyen – og når generne ikke alene omfatter trafikken.

I denne type af anlægsprojekter vil der altid være flere parter involveret (f.eks. ledningsejere, en eller flere private bygherrer etc.).

Eksempler

1. Frilægning af Aarhus Å.
2. Etablering af Letbanen.
3. Omlægning af Kystvejsstrækningen.
4. Den kommende tunnel under Marselis Boulevard.

Anlægsprojekter med store gener er altid unikke. Måden at organisere kommunikationsindsatsen på vil derfor være forskellig fra gang til gang.

ANLÆGSPROJEKTER MED MELLESTORE GENER:

Der er tale om et anlægsprojekt med mellemstore gener, når et stort antal beboere, trafikanter, virksomheder og organisationer genereres i en længere periode. Anlægsprojekter på det kritiske vejnet, centrale veje og pladser i midtbyen, som generer trafikanterne, defineres ofte som et anlægsprojekt med mellemstore gener. Hvis trafikken genereres på væsentlige lokale veje i et større geografisk område, er der også tale om et anlægsprojekt med mellemstore gener.

Eksempler

1. Separatkloakering i Risskov.
2. Renovering af varmelødnings på Edwin Rahrs Vej.
3. Renovering af vandledninger langs Skanderborgvej og på tværs af Viby Torv og Holme Ringvej.
4. Udskiftning af fliser til kørespor i asfalt på Åboulevarden.

ANLÆGSPROJEKTER MED SMÅ GENER:

Der er tale om et anlægsprojekt med små gener, når et mindre antal beboere, trafikanter, virksomheder og organisationer genereres på mindre betydende veje. Der er også tale om anlægsprojekter med små gener, når anlægsarbejdet foregår i fortove og rabatter på det kritiske vejnet, på veje i midtbyen - eller når anlægsarbejdet er af kortere varighed (typisk 1-2 dage) og tilrettelægges således, at kun få får gener af arbejdet.

Eksempler

1. Renovering af fortove og kantsten.
2. Renovering, etablering eller udskiftning af kabler.
3. Udlægning af asfaltslidlag.
4. Etablering af hastighedsdæmpende foranstaltninger på lokale veje.

ANLÆGSPROJEKTER MED MEGET SMÅ GENER:

Der er tale om et anlægsprojekt med meget få gener, når det vurderes, at gener for beboere, trafikanter, virksomheder og organisationer er ubetydelige. Der er også tale om anlægsprojekter med meget små gener, når anlægsarbejdet foregår i fortove og rabatter udenfor det kritiske vejnet og med ubetydelige gener. Disse anlægsprojekter har en varighed på 1-2 dages arbejde, og vil hovedsageligt foregå udenfor Allégaderingen. En anmeldelse vil altid være defineret som et anlægsprojekt med meget små gener. En anmeldelse af et gravearbejde kan generelt anvendes ved splidsehuller, midlertidige geotekniske boringer samt længdegravninger for kabler under 5 meter på villaveje og lignende veje. Anlægsprojekter med meget små gener kan generelt ikke foregå på det kritiske vejnet.

Eksempler

1. Etablering af diverse stik ind til enkelte grundejere.
2. Mindre arbejder af 1-2 dages varighed i fortove og rabatter.
3. Alle graveanmeldelser.
4. Mindre skiltearbejder.

ANSVAR FOR KOMMUNIKATIONSINDSATSEN OG DEFINITION AF GENEGRAD

*

Anlægsprojekter med store og mellemstore gener bliver defineret på møderne om "De 4-årige rullende planer". Ved anlægsprojekter med små og meget små gener er bygherren ansvarlig for, via Aarhus Kommunes hjemmeside, at definere, hvilken af de to kategorier et projekt tilhører.

*

Til møder om "De 4-årige rullende planer" udpeges repræsentanter fra relevante parter (f.eks. ledningsejere, private bygherrer etc.) til at igangsætte den samlede kommunikationsindsats, når det drejer sig om anlægsprojekter med store og mellemstore gener.

*

*

Center for Byens Anvendelse er ansvarlig for at indkalde til det første møde for anlægsprojekter med store og mellemstore gener, hvor den samlede kommunikationsindsats igangsættes. Selvom Center for Byens Anvendelse deltager aktivt i den samlede kommunikationsindsats, så er det bygherren, der har ansvaret for, at kommunikationsindsatsen bliver planlagt, gennemført og evalueret. Det er med andre ord bygherrens ansvar at afsætte de nødvendige ressourcer til kommunikation.

*

For anlægsprojekter med store og mellemstore gener vil Center for Byens Anvendelse løbende følge kommunikationsindsatsen tæt og bringe trafikfaglig ekspertise ind, hvor det vurderes nødvendigt.

*

INTRODUKTION TIL KOMMUNIKATIONS- MANUAL FOR ANLÆGSPROJEKTER MED STORE GENER

Aarhus Kommune er i rivende udvikling, hvilket bl.a. betyder, at antallet af anlægsprojekter – store og små – stiger år for år.

Vores erfaringer viser, at borgere, erhvervsdrivende og trafikanter accepterer selv store forstyrrelser af dagligdagen, så længe de er blevet ordentligt informeret.

”

**GOD KOMMUNIKATION PROFILERER BÅDE
AARHUS KOMMUNE OG BYGHERRER”**

For Center for Byens Anvendelse er det vigtigt, at bygherren (den som betaler for anlægsprojekterne) bliver endnu bedre til at fortælle, hvorfor vi igangsætter et anlægsprojekt, hvilke gevinster, der opnås, hvordan det påvirker hverdagen, og hvor alle interesserede kan henvende sig, hvis de har spørgsmål eller kommentarer.

”

**Med god og effektiv kommunikation forebygger og
minimerer vi negativ omtale i medierne. Vi nedbringer
også antallet af kommentarer fra borgere”**

Det er Center for Byens Anvendelse, som, ved store anlægsprojekter, igangsætter kommunikationsindsatsen ved at invitere bygherren til et indledende møde.

Vi har en ambition om, at et anlægsprojekt i Aarhus Kommune skal være så god en oplevelse som mulig for alle involverede.

”Kommunikationsmanual for anlægsprojekter med store gener” beskriver, hvordan bygherren skridt for skridt kan planlægge, gennemføre og evaluere en effektiv og overskuelig kommunikationsindsats – herunder udarbejde en kommunikationsplan. Manualen beskriver 16 faser, som omfatter de væsentligste kommunikationselementer i forbindelse med anlægsprojekter med store gener. Det anbefales at udarbejde faserne i den nævnte rækkefølge. Det er op til en vurdering i forbindelse med opstartsmødet, hvilke faser der skal gennemføres i forbindelse med det konkrete projekt.

Det er vigtigt at understrege, at indholdet i de 16 faser udvikler sig i takt med anlægsprojektet, og derfor skal de løbende bearbejdes og udvikles i løbet af anlægsperioden.

Center for Byens Anvendelse er under hele anlægsprojektets forløb behjælpelig med rådgivning omkring kommunikationsindsatsen.

De 16 faser er illustreret ved hjælp af en række eksempler, som kan tjene til inspiration til kommunikationsindsatsen. Der er udarbejdet lignende manualer for anlægsprojekter med henholdsvis mellemstore, små og meget små gener. Center for Byens Anvendelse vurderer i forbindelse med anlægsprojekter, om der er tale om et anlægsprojekt med store eller mellemstore gener. For anlægsprojekter med små eller meget små gener vurderer bygherren selv genegraden, hvilket sker via ansøgningsproceduren på Aarhus Kommunes hjemmeside. Se også: <http://www.aarhus.dk/kma>

”

**.... KOMMUNIKATIONSINDSATSEN
VED ET MELLEMLØST ANLÆGSPROJEKT ER EN
DYNAMISK
PROCES, DER UDVIKLER OG ÆNDRER SIG I TAKT
MED, AT
ANLÆGSPROJEKTET GENNEMFØRES”**

DEL 2

KOMMUNIKATIONENS FASER

DE 16 FASER - OVERBLIK

PLANLÆGNING

FASE 01
Opstartsmøde
- etablering af kommunikationsgruppe

FASE 02
Igang sættelse af
kommunikationsarbejdet

GENNEMFØRELSE

FASE 03
Deltagere i anlægsprojektet
- oversigt

FASE 04
Forventede gener for 3. part

FASE 05
Grundhistorie
- kortfattet beskrivelse af anlægsprojektet

FASE 06
Følgegruppe
- etablering

FASE 07
Udarbejdelse af
kommunikationsmål

FASE 08
Nøgleord for kommunikationsindsatsen

FASE 09
Kommunikationsplan

FASE 10
Interne målgrupper
- oversigt

FASE 11
Eksterne målgrupper
- oversigt

FASE 12
Registrering af henvendelser
og FAQ

FASE 13
Kontakt til journalister
- procedurer

FASE 14
Medier - oversigt

FASE 15
Gode historier
- til brug ved kommunikation

EVALUERING

FASE 16
Evaluering

FASE 1:

OPSTARTSMØDE - ETABLERING AF KOMMUNIKATIONSGRUPPE

Kommunikationsindsatsen ved et anlægsprojekt med store gener starter med, at Center for Byens Anvendelse indkalder bygherrerne til et opstartsmøde om håndtering og rollefordeling i forhold til kommunikationsindsatsen. Center for Byens Anvendelse udsender dagsorden, og bygherre tager referat fra mødet.

På mødet, som vil blive afholdt senest seks måneder før første spadestik, bliver bygherrerne klædt på til efterfølgende selv at kunne planlægge, udføre og evaluere kommunikationsindsatsen.

På mødet nedsættes en kommunikationsgruppe, som typisk består af en repræsentant fra bygherrerne, Center for Byens Anvendelse og øvrige relevante parter.

Ud over etablering af en kommunikationsgruppe er formålet med opstartsmødet primært, at bygherrerne efterfølgende involverer egne organisationer, rådgivere og entreprenører i planlægningen, udførelsen og evalueringen af kommunikationsindsatsen. Nogle af punkterne på forslaget til dagsordenen for opstartsmødet vil sikkert først blive udført, når kommunikationsgruppen starter sit arbejde op.

FORSLAG TIL DAGSORDEN FOR OPSTARTSMØDE:

- Velkomst og præsentation af mødedeltagere
- Kort overordnet beskrivelse af det planlagte anlægsprojekt i forhold til tidsplan, trafik, geografi, omfang og samlet økonomi
- Drøftelse af budget for kommunikationsindsatsen
- Aftale om, hvem der er afsender, når kommunikationsindsatsen udføres
- Fordele og ulemper ved det færdige projekt - for beboere, trafikanter, erhvervsdrivende og interesseorganisationer
- Gener og andre særlige forhold og udfordringer ved det planlagte anlægsarbejde
- Kontaktliste over involverede myndigheder, ledningsejere, bygherrer, rådgivere, entreprenører, museer mv.
- Synliggørelse af rollefordelingen for kommunikation hos involverede parter
- Nedsættelse af kommunikationsgruppe

KAN EVT. TAGES OP, NÅR KOMMUNIKATIONS- GRUPPEN INDLEDER SIT ARBEJDE:

- Tidsplan for kommunikationsindsatsen
- Intern orienteringsliste ved pressehenvendelser
- Ekstern presseliste – hvem udtaler sig til pressen om hvad?
- Synliggørelse af mulige ofte stillede spørgsmål (FAQ) ved anlægsprojektet
- Udarbejdelse af liste over mulige gode historier i løbet af anlægsprojektets løbetid

FASE 2: IGANGSÆTTELSE AF KOMMUNIKATIONSARBEJDET

Den nedsatte kommunikationsgruppe mødes senest en måned efter opstartsmødet. Her skal det beskrives, hvem der har ansvaret for at indkalde til møder og udarbejde referater mv.

Kommunikationsgruppen har det daglige ansvar for både den interne og den eksterne kommunikationsindsats – planlægning, gennemførelse og evaluering. Det er således kommunikationsgruppen, som har ansvaret for at udarbejde de efterfølgende faser af kommunikationsindsatsen samt ansvaret for, at kommunikationsindsatsen forankres i de involverede organisationer.

Der udarbejdes oversigt over medlemmerne af kommunikationsgruppen og deres kontaktdata. I oversigten synliggøres rollefordelingen i kommunikationsgruppen.

Der aftales mødestruktur, som følger anlægsprojektets etapeinddeling. I praksis betyder det, at kommunikationsgruppen mødes i god tid, før arbejdet med en etape indledes.

Man kan ved hjælp af etapeplanerne synliggøre og forudse situationer og tidspunkter, hvor det vil være relevant at gennemføre kommunikative tiltag. Der kan ligeledes hentes input til relevante kommunikative tiltag fra risikoanalyser for anlægsprojektet.

KOMMUNIKATIONSINDSATSEN HANDLER OVERORDNET BL.A. OM:

- Hvordan vi kommunikerer?
- Hvilke budskaber vi kommunikerer?
- Hvad vi vil opnå med vores kommunikation?
- Hvem vi kommunikerer med både internt/eksternt?
- Hvilke medier vi anvender, når vi kommunikerer?
- Hvilke principper, procedurer og politikker, vi kommunikerer ud fra?
- Hvordan vi evaluerer kommunikationsindsatsen?

TO TYPER KOMMUNIKATION AT ARBEJDE MED:

Det er vigtigt, at kommunikationsgruppen forholder sig til de to forskellige kommunikationstyper, som kommunikationsindsatsen vil omfatte: anlægskommunikation og profileringskommunikation.

Anlægskommunikation er den kommunikation, der informerer om forhold, som er nødvendige for den praktiske gennemførelse af anlægsprojektet.

Profileringskommunikation er den kommunikation, der bidrager til at profilere projektet, Aarhus Kommune og andre involverede.

I forbindelse med anlægsprojekter med store gener er det næsten altid nødvendigt at arbejde med begge typer kommunikation. Det bør fremgå tydeligt af kommunikationsplanen, om de enkelte kommunikative tiltag omfatter henholdsvis anlægs- eller profileringskommunikation.

Alle kommunikationsgruppens beslutninger samles i en elektronisk mappe, som løbende opdateres. Den elektroniske mappe skal kunne tilgås og forstås af relevante parter. Gennemførte kommunikative tiltag placeres ligeledes i den elektroniske mappe.

FASE 3: DELTAGERE I ANLÆGSPROJEKTET - OVERSIGT

Her udarbejdes oversigt over de virksomheder, som deltager i anlægsprojektet. Oversigten indeholder desuden kontaktpersoner og -data i forhold til arbejdet med kommunikation.

Alle væsentlige projektdeltagere udpeger en kontaktperson i forhold til kommunikationsindsatsen og entreprenørens kontaktperson deltager i kommunikationsgruppen.

FASE 4: FORVENTEDE GENER FOR 3. PART

Her skal der tages stilling til, hvor mange anlægsetaper, anlægsprojektet er inddelt i, og hvilke gener hver af anlægsetaperne vil kunne medføre for 3. part. (f.eks. berørte borgere, naboer, erhvervsliv, trafikanter, interesseorganisationer mv.).

På dette tidspunkt er det særligt vigtigt at inddrage ingeniørfaglig viden – f.eks. via bygge- eller koordineringsmøder mv.

– og de første udkast og tanker om afspærringsplaner i analysen af, hvilke gener anlægsprojektet vil medføre. Kommunikationsindsatsen skal netop bygges op omkring denne viden.

FASE 5: GRUNDHISTORIE - KORTFATTET BESKRIVELSE AF ANLÆGSPROJEKTET

I grundhistorien beskrives, hvorfor anlægsprojektet gennemføres, hvor længe det varer, hvad det omfatter, hvem der er de væsentligste interessenter og hvilke ganske særlige forhold, der gør sig gældende for anlægsprojektet.

Det er vigtigt at have fokus på det færdige projekts fordele.

Grundhistorien bidrager til at sikre, at alle projektdeltagere fortæller den samme "historie" om essensen af anlægsprojektet.

Grundhistorien kan med fordel udarbejdes i versioner af varierende længde, således at den kan anvendes på tværs af medier.

EKSEMPLER

- Grundhistorie - Forberedende ledningsarbejder for Aarhus Letbane20
- Grundhistorie - Aarhus' nye havnefront.....24

FASE 6: FØLGEGRUPPE - ETABLERING

Det skal overvejes, om der skal etableres en eller flere følgegrupper, som følger anlægsprojektet. En følgegruppe består oftest af særligt berørte eller følsomme interessenter.

Erfaringerne viser, at kritik, misforståelser og utilfredshed kan minimeres ved at give disse interessenter særlig information og opmærksomhed.

TYPER AF FØLGEGRUPPER:

1. Borgere der berøres af anlægsprojektet
2. Erhvervsdrivende der berøres af anlægsprojektet
3. Blandede følgegrupper

FASE 7: UDARBEJDELSE AF KOMMUNIKATIONSMÅL

Det er vigtigt at måle kommunikationsindsatsen, og derfor bør der udarbejdes en række mål for kommunikationen.

Målene skal være **SMARTe** – det vil sige, at de skal opfylde så mange af nedenstående kriterier som muligt:

Specifikke
Målbare
Accepterede (i organisationen)
Realistiske
Tidsbestemte

Der kan opstilles mål for både anlægs- og profileringskommunikation – og målene kan være både interne og eksterne mål.

Endelig kan der opstilles kommunikationsmål i forhold til nøgleordene for kommunikationsindsatsen – se FASE 8.

Når man opstiller kommunikationsmål, handler det i princippet om at besvare følgende spørgsmål: Hvor skal vi hen, og hvad ønsker vi at opnå? Kommunikation handler grundlæggende om at påvirke holdninger, behov, kendskabsgrader eller handlinger.

EKSEMPLER

- Kommunikationsmål 36

FASE 8: NØGLEORD FOR KOMMUNIKATIONSINDSATSEN

En effektiv kommunikationsindsats bæres af en række nøgleord, som gennemsyrrer kommunikationen uanset type, medie, målgruppe og mål.

Et godt nøgleord beskriver den måde, vi tænker og opfører os på, når vi kommunikerer. Et godt nøgleord kan tage udgangspunkt i:

- De deltagende organisationers værdisæt, holdninger og måder at gøre tingene på
- Vision og målsætninger for anlægsprojektet

EKSEMPLER

- Nøgleord for kommunikationsindsatsen37

FASE 9: KOMMUNIKATIONSPLAN

Der udarbejdes en kommunikationsplan, som viser både planlagte og gennemførte kommunikationstiltag. Derudover bør akutte kommunikationstiltag tilføjes løbende.

Alle kommunikationsopgaver tager udgangspunkt i kommunikationsplanen.

KOMMUNIKATIONSPLANEN INDEHOLDER TYPISK FØLGENDE:

- Dato for udførelse
- Aktivitet og kommunikationstype (formålet med den specifikke kommunikationsopgave)
- Målgruppe(r)
- Medie
- Ansvarlig
- Angivelse af henholdsvis profilerings- og anlægskommunikation
- Angivelse af om der blev kommunikeret på basis af akut hændelse

Kommunikationsplanen er et praktisk og dynamisk værktøj, som opdateres i takt med anlægsprojektets udvikling. Typisk i forhold til etapeinddelingen.

Kommunikationsgruppen aftaler procedurer og ansvarsfordeling i forhold til opdatering og kvalitetssikring af kommunikationsplanen. Det er vigtigt, at kommunikationsgruppen aftaler procedurer og ansvarsfordeling omkring uforudsigelige hændelser som eksempelvis tyveri fra pladsen, klager over parkeringsforhold, ledningsbrud, utilstrækkelig snerydning, strejker, konkurs mv.

I akutte krisesituationer som f.eks. dødsfald eller giftudslip mv. i forbindelse med anlægsprojektet, så håndteres kommunikationsopgaven i henhold til gældende procedurer for arbejdsmiljø, beredskab mv.

EKSEMPLER

- Kommunikationsplan39

FASE 10: INTERNE MÅLGRUPPER – OVERSIGT

Medlemmerne af kommunikationsgruppen har ansvaret for at orientere interne målgrupper så som organisationer, herunder det politiske niveau (f.eks. en rådmand) eller besluttede niveau (f.eks. en bestyrelse) – og for løbende at bringe relevante oplysninger fra disse ind i kommunikationsgruppen.

EKSEMPLER

- Mulige interne målgrupper 40

FASE 11: EKSTERNE MÅLGRUPPER – OVERSIGT

Her identificeres og beskrives de eksterne målgrupper. Målgruppebeskrivelserne skal løbende opdateres med ny viden og nye erfaringer.

Det er vigtigt at have et indgående kendskab til de mest relevante målgrupper, således at kommunikationsindsatsen kan tilpasses målgruppernes behov og karakteristika.

EKSEMPLER

- Mulige eksterne målgrupper 41
- Beskrivelse af eksterne målgrupper 44

DE EKSTERNE MÅLGRUPPER BESKRIVES TYPISK UNDER FØLGENDE OVERSKRIFTER:

- Interessent
- Forventninger / udbytte
- Bidrag til projektet
- Behov for inddragelse
- For / imod

FASE 12: REGISTRERING AF HENVENDELSER OG FAQ

Her aftales det, hvordan alle typer af henvendelser fra eksempelvis trafikanter, borgere og erhvervsdrivende registreres.

Et af formålene med at registrere alle henvendelser er at få viden, som er vigtig i forbindelse med at agere proaktivt i forhold til kommunikationsindsatsen, da henvendelserne kan give et indblik i reaktioner og holdninger blandt de eksterne målgrupper. Det aftales, hvem der registrerer henvendelser fra 3. part (f.eks. berørte borgere, naboer, erhvervslivet, trafikanter, interesseorganisationer mv.) i allerede eksisterende systemer.

Ud over at registrere alle henvendelser udarbejdes der en liste over oftest stillede spørgsmål (FAQ), som ligeledes bi-

drager til en proaktiv kommunikationsindsats. Listen kan eksempelvis formidles på anlægsprojektets hjemmeside og f.eks. til de involverede parter kundeserviceafdelinger, receptioner mv.

Når man udarbejder en FAQ-liste, er det vigtigt, at svarene på de oftest stillede spørgsmål er korte og præcise.

EKSEMPLER

- FAQ liste.....45

FASE 13: KONTAKT TIL JOURNALISTER – PROCEDURER

Den interne orienteringsliste ved pressehenvendelser samt den eksterne presseliste opdateres løbende. Det skal også beskrives, hvordan den, som har udtalt sig til pressen, informerer de relevante projektdeltagere og andre interessenter om, hvad der er udtalt.

Kontakt til journalister er en kommunikationsform, som i forbindelse med store projekter kræver særlig opmærksomhed. Der er tale om kommunikation, som man ikke kan kontrollere. Det er en særdeles relevant kommunikationskanal i forhold til offentligheden. Det er en effektiv vej til bredt at informere borgere, erhvervsdrivende og andre interessenter.

EKSEMPLER

- Intern orienteringsliste ved pressehenvendelser.....47
- Ekstern presseliste.....48

FASE 14: MEDIER - OVERSIGT

Her udarbejdes en liste over de medier (kommunikationskanaler), hvorigennem anlægsprojektet kan kommunikeres. Ved hver enkelt kommunikationsopgave skal der tages stilling til, hvilke medier der skal anvendes – bl.a. med udgangspunkt i de valgte målgrupper og budskaber.

HVERT ENKELT MEDIE BESKRIVES UNDER FØLGENDE OVERSKRIFTER:

- Medienavn
- Profileringskommunikation
- Anlægskommunikation
- Særlige forhold

EKSEMPLER

- Medieoversigt.....49
- Brev, Byggelovens § 12.....52
- Brev, statusbrev undervejs.....53
- Brev, klagehåndtering.....54
- Brev, ny permanent adgangsvej.....55
- Brev, væsentlige ændringer, ikke planlagte.....56
- Informationstavle.....58

FASE 15: GODE HISTORIER – TIL BRUG VED KOMMUNIKATION

DER UDARBEJDES FRA ANLÆGSPROJEKTETS START EN RÆKKE KORTE HISTORIER, SOM EKSEMPELVIS FORTÆLLER OM:

- gevinsterne – for miljøet, trafikanterne, naboerne, borgerne og for samfundet
- optimering af tidsplan og økonomi for projektet
- historien i området
- arkitekturen i området
- seværdigheder i området
- spændende personer, der bor eller har boet i området
- interessante virksomheder i området

De gode historier kan eksempelvis formidles som pressemeddelelser, på hjemmeside eller i foldere - se FASE 1, hvor de gode historier muligvis er på dagsordenen.

EKSEMPLER

- De gode historier.....59

FASE 16: EVALUERING

Med udgangspunkt i de opstillede kommunikationsmål – se FASE 7 – kan det være hensigtsmæssigt at evaluere – evt. også undervejs – om kommunikationen har haft den ønskede effekt. Med andre ord så handler det om at måle, om investeringen i kommunikation har givet det ønskede afkast.

I FORBINDELSE MED STORE ANLÆGSPROJEKTER ANVENDES TYPISK TO EVALUERINGSFORMER:

1. Spørgeskemaundersøgelser
– både elektroniske og i papirformat
2. Interviewundersøgelser

Uanset evalueringsform skal der udarbejdes en kortfattet rapport med de væsentligste resultater og anbefalinger til forbedringer. Det anbefales at involvere ekstern bistand i denne fase, bl.a. fordi deltagerne ikke bør evaluere egen indsats. Derfor tjener eksemplerne også det formål, at kommunikationsgruppen har et grundlag at drøfte ekstern bistand ud fra.

Evalueringsrapporten kan indeholde et indblik i de væsentlige erfaringer - både gode og dårlige. Den kan også indeholde konkrete anbefalinger i forhold til styrkelse af kommunikationsindsatsen ved fremtidige anlægsprojekter.

EKSEMPLER

- Spørgeskema, med følgebrev 60
- Interviewguide 64
- Gode råd om evaluering..... 66

DEL 3

EKSEMPLER

EKSEMPEL

Grundhistorie, Forberedende ledningsarbejder
for Aarhus Letbane

FORBEREDENDE LEDNINGSARBEJDER FOR AARHUS LETBANE



EKSEMPEL

Grundhistorie, Forberedende ledningsarbejder
for Aarhus Letbane

Vi flytter ledninger for letbanen

Aarhus vil sætte Danmarks første letbane på skinner. Fra foråret 2013 til sommeren 2014 skal der flyttes ledninger, kabler og rør på en del af letbanestrækningen, så den underjordiske del bliver klar til anlæg af letbanen fra og med 2014.

I denne folder informerer vi om, hvornår du kan forvente trafikgener og forstyrrelser i vand- og varmforsyningen.

Du vil blive orienteret nærmere, når ledningsarbejdet når til dit område.

Letbanen skal være i drift inden 2017, hvor Aarhus er Europæisk Kulturhovedstad. Men før det bliver rigtigt godt, er

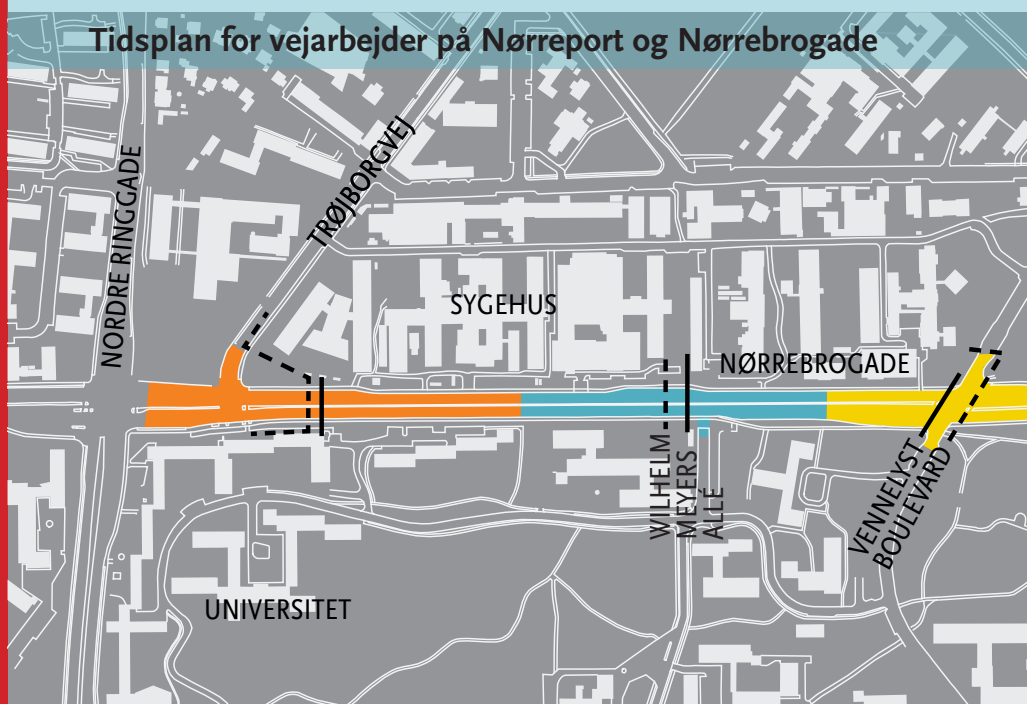
vi nødt til at foretage nogle opgravninger og anlægsarbejder.

Derfor går Aarhus Vand, AffaldVarme Aarhus og en række kabelejere i gang med at flytte forsyningsledninger og -kabler under jorden langs letbanens linjeføring.

Det drejer sig om rør og ledninger, som forsyner aarhusianerne med varme, vand, telefoni- og bredbånd og rør, der fører regn- og spildevand væk.

Aarhus Letbane begynder anlægsarbejder i vejbanerne i 2014, og inden da skal forsyningselskaberne have flyttet deres forsyningsledninger.

Tidsplan for vejarbejder på Nørreport og Nørrebrogade



EKSEMPEL

Grundhistorie, Forberedende ledningsarbejder
for Aarhus Letbane

Hvor skal der flyttes ledninger?

På Randersvej er langt størstedelen af forsyningsledningerne flyttet i forbindelse med, at vejen blev udvidet med busbaner. Enkelte steder er der dog fortsat ledninger, som ligger for tæt på letbanens spor, og de skal nu flyttes. Disse arbejder tager kun få måneder.

På Nehrus Allé og Olof Palmes Allé skal alle forsyningsledninger flyttes. Det vil medføre omfattende vejarbejder i området det næste halvandet år, hvorefter Aarhus Letbane begynder sine anlægsarbejder.

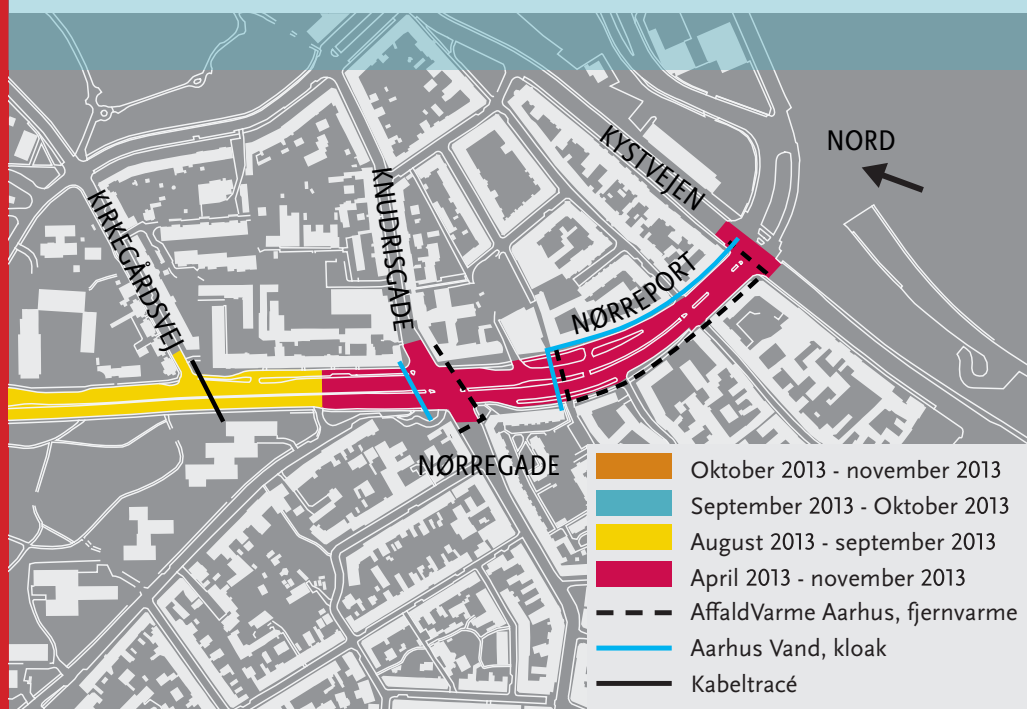
Udover arbejdet i de anførte perioder kan der forekomme mindre, kortvarige arbejder i tilstødende arealer uden for de 2 kørespor i hver retning.

4 spor åbne i hele perioden

Aarhus Kommune stiller en række krav og betingelser, som forsyningselskaberne skal overholde i forbindelse med flytningen af ledningerne. Hovedkravet er, at trafikken i Aarhus generes mindst muligt af vejarbejderne.

Mens ledningsarbejderne står på, vil der på Randersvej og Nørrebrogade blive opretholdt to spor i hver retning for trafikken. Er der behov for at grave på tværs af vejen, vil det ske i weekend, aften, nat eller ferie.

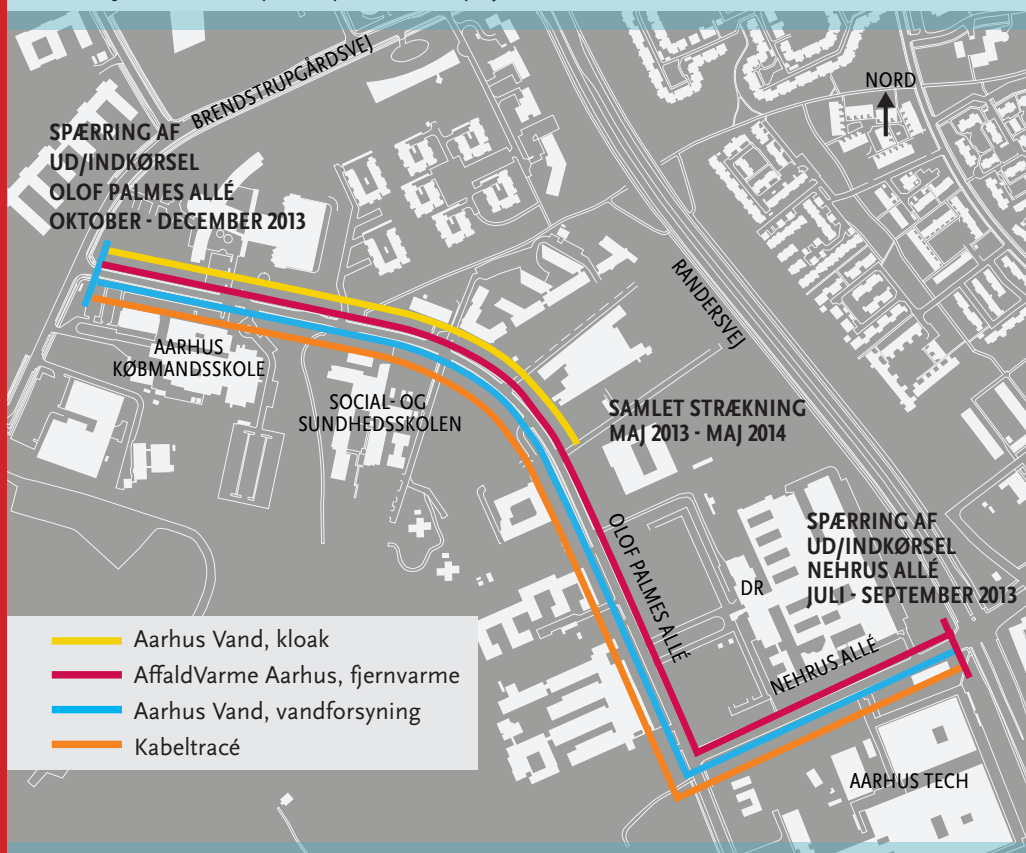
I området ved Olof Palmes Allé er der taget hensyn til, at der altid skal være adgang til erhvervsområdet og til Skejby Sygehus. I perioder bliver der behov for at lukke enten for enden af Nehrus Allé eller ved Olof Palmes Allé.



EKSEMPEL

Grundhistorie, Forberedende ledningsarbejder
for Aarhus Letbane

Tidsplan for vejarbejder i Skejby



Sådan får du besked om trafikgener og driftsforstyrrelser

Trafik

- www.trafikken.dk/østjylland

Fjernvarme

- Du får automatisk en sms om varmeforstyrrelser. Hvis du har taletidskort, hemmeligt nummer eller arbejdsgiverbetalt telefon, skal du dog tilmelde dig på affaldvarme.dk/ingenvarme-sms
- Kontakt til KundeserviceVarme. Ring på 8940 1700 mellem 8.00 og 15.00. Skriv til kundeservicevarme@aarhus.dk

Vand

- Du kan holde dig opdateret på Aarhus Vands hjemmeside www.aarhusvand.dk under "Her arbejder vi".
- Kontakt
Du kan ringe til 8947 1000 mellem 8.00 og 15.00 eller skrive til kunde@aarhusvand.dk

Vil du vide mere om Aarhus Letbane, kan du læse mere på www.letbanen.dk

Maï 2013

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

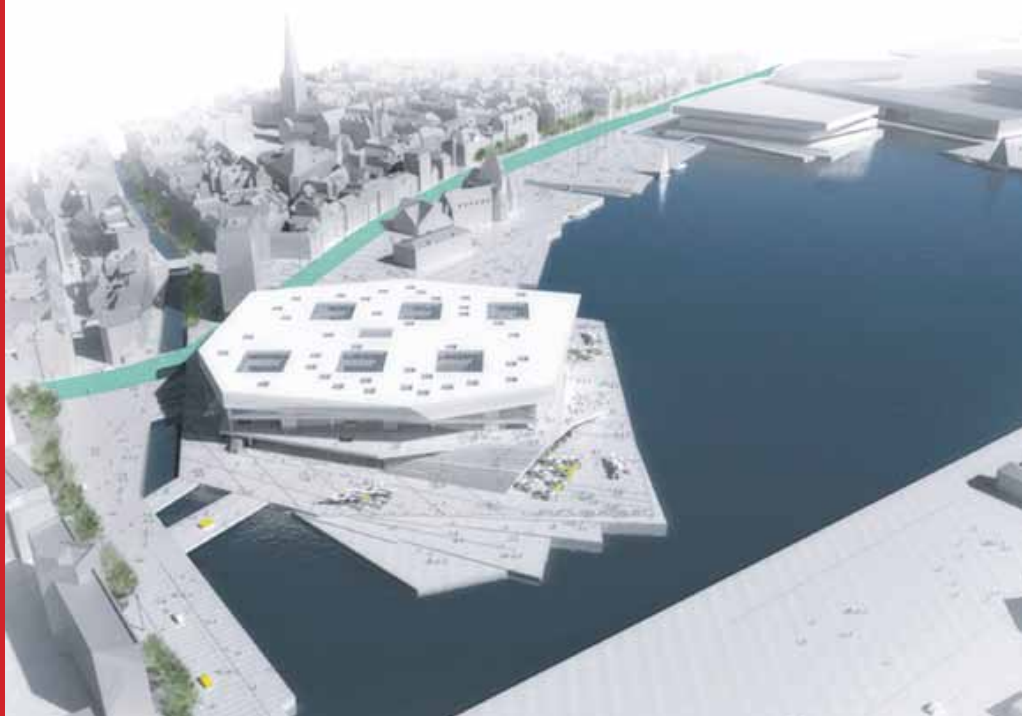


AARHUS' NYE HAVNEFRONT - ÆNDRINGER I TRAFIKKEN

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

KYSTVEJSSTRÆKNINGEN



EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

SAMMENHÆNG MELLEM BY OG VAND

Aarhus er en by i vækst og udvikling. En af visionerne for Aarhus er at skabe sammenhæng mellem by og vand, og de kommende år skal vi forbinde det centrale Aarhus med den nye havnebydel.

Allerede nu er vi i gang med at omdanne Nordhavnen fra industriområde til en bydel, hvor der bliver mulighed for at bo, arbejde, uddanne og udfolde sig. Havneområdet bliver mere end bygninger og pladser – det bliver et nyt sted i byen.

I 2003 vedtog Byrådet Helhedsplanen for De Bynære Havnearealer. Planen lagde de første sten til den nye bydel på havnen og til en forbedret infrastruktur mellem midtby og havnebydel.

Når vi realiserer visionen om et nyt havnebyrum og en sammenhæng mellem by og vand, skal trafikken på kystvejsstrækningen mindskes.

I 2005 vedtog Byrådet Trafikplanen for Aarhus Midtby, som beskriver hvorfor og hvordan trafikmønster og adfærd i midtbyen skal ændres for at give plads til udvikling, vækst og udfoldelse.

Der er lagt vægt på, at det skal være attraktivt at komme til Aarhus for at handle, arbejde og deltage i by- og kul-

turlivet på alle tider af døgnet. Aarhus skal være en levende og tilgængelig by, som altid byder sine gæster velkommen.

Store fysiske forandringer i en by rejser altid spørgsmål: Hvad skal der ske? Hvordan kommer det til at se ud? Og hvad betyder det for mig som trafikant, nabo og handlende?

Jeg har fuld forståelse for, at de store projekter langs kystvejsstrækningen vil vække spørgsmål og undren. Jeg ved, at aarhusianerne har blik for, at omlægningen af kystvejsstrækningen er nødvendig for at realisere de fantastiske potentialer i vores nye bydel.

De forandringer, der på kort sigt er besværlige, glider ofte i baggrunden, når det færdige resultat toner frem.

I brochuren her kan du læse mere om, hvad der skal ske og hvorfor.

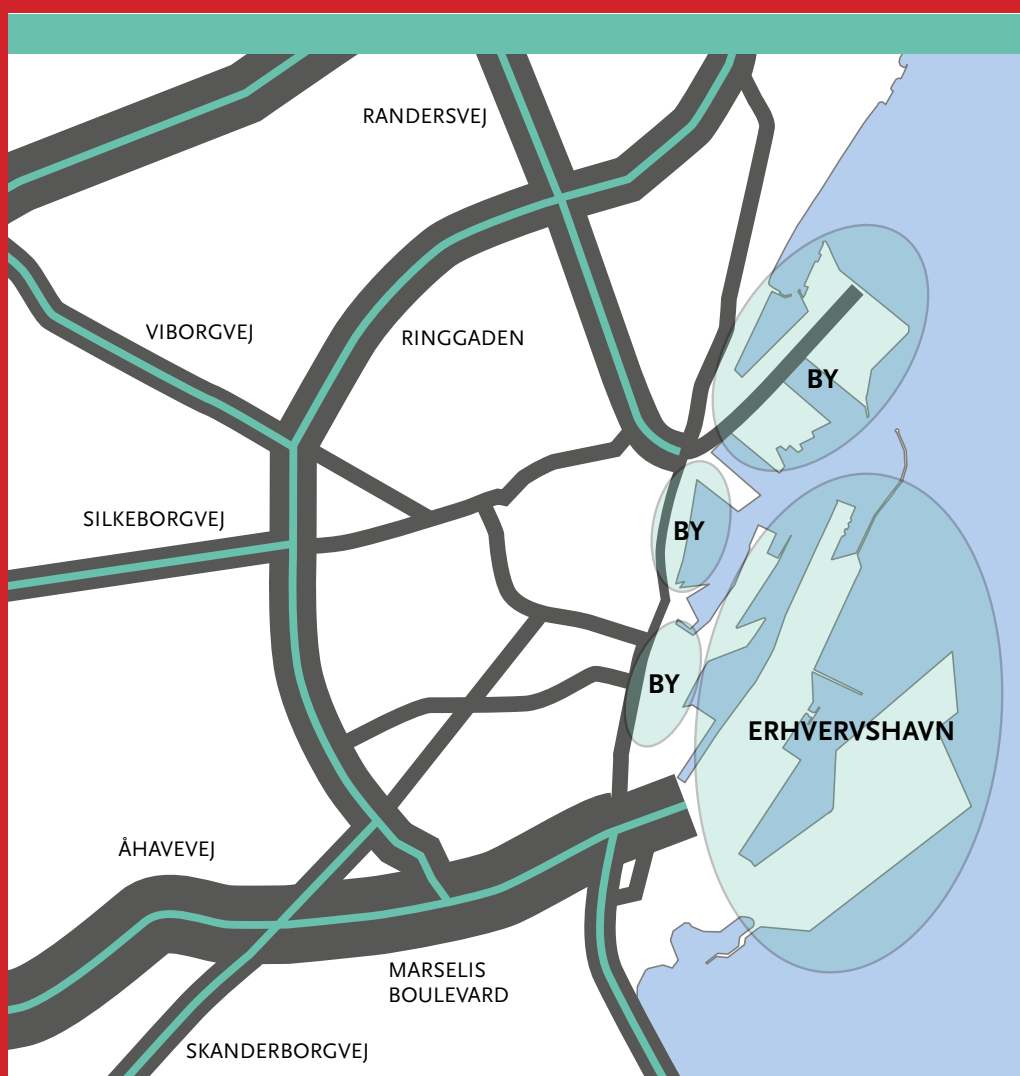


Kristian Würtz

Rådmand for
Teknik og Miljø

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront



BY- OG ERHVERVSHAVN

- Hovedadgangsvejene for trafikken til by- og erhvervshavn vil blive delt.
- Trafik til Aarhus Havn vil i fremtiden blive ledt ad Åhavevej og den planlagte tunnel under Marselis Boulevard.
- Ringsystemet og indfaldsvejene vil blive forbedret, så der bliver bedre adgang til byen.

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

HVAD ER EN LETBANE?

- En moderne udgave af sporvognen
- Samler de bedste egenskaber fra bus og tog
- Kan køre på skinner i almindelig gadetrafik og jernbaneskiner i åbent landskab
- Kører op til 120 km/t i åbent land
- På bystrækninger tilpasses hastigheden til den øvrige vejtrafik

BYRUMMET OG FÆRDSLEN

På den nordlige del af havneområdet er en ny bydel ved at vokse frem. Aarhus Kommune er ved at bygge fremtidens nye bibliotek - Dokk1, den sidste del af Aarhus Å bliver fritlagt, og Aarhus Midtby højvands sikres af en ny sluse.

Arbejdet med bygge- og anlægsprojekterne langs kystvejsstrækningen kan sammenlignes med perler på en snor. Det ene projekt lægger grunden til, at det næste projekt kan sættes i gang.

Der vil også blive anlagt en letbane på kystvejsstrækningen. Fremover vil der være to spor til biler, to letbanespor, brede fortove til fodgængere og en dobbeltrettet cykelsti.

Omlægningen vil åbne op for, at fodgængere og cyklister kan komme på tværs af kystvejsstrækningen. Letbanen vil få stoppested ved Dokk1, Skolebakken og Nørreport. På den måde bliver færdslen og byrummets funktion sammentænkt. I den nye bydel, som gradvist vokser frem på havnen, bliver forholdene for de bløde trafikanter optimale, og det vil give plads til leg og udfoldelse.



EKSEMPEL

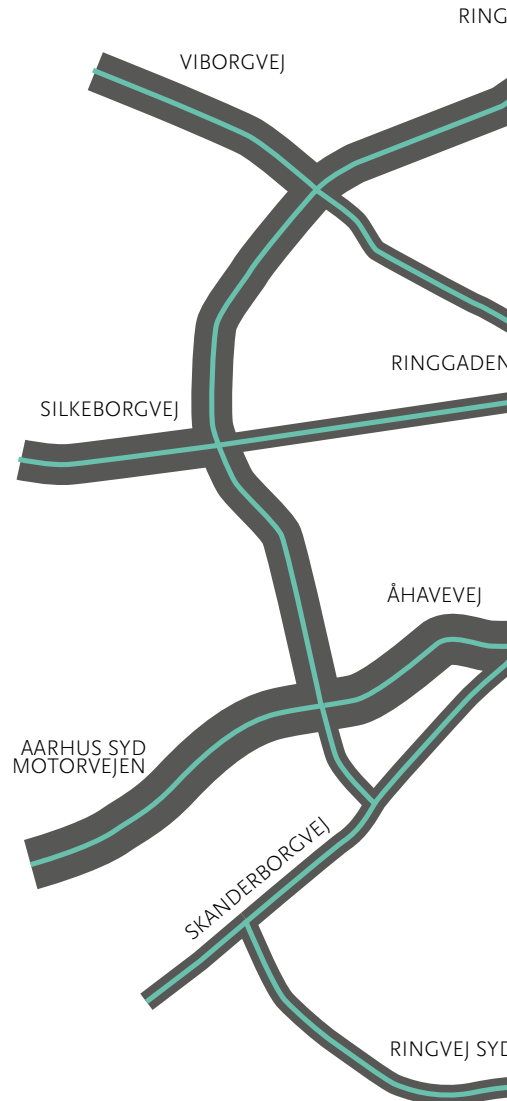
Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

HVAD ER ITS?

- ITS står for Intelligente Transport Systemer.
- Formålet med ITS er at indsamle oplysninger, der kan bidrage til, at trafikken glider mere effektivt og sikkert.

Det kan for eksempel dreje sig om at skabe grønt lys for flest mulige bilister i et vejkryds. Det betyder færre stop i kørslen og dermed kortere transporttid for bilisterne.

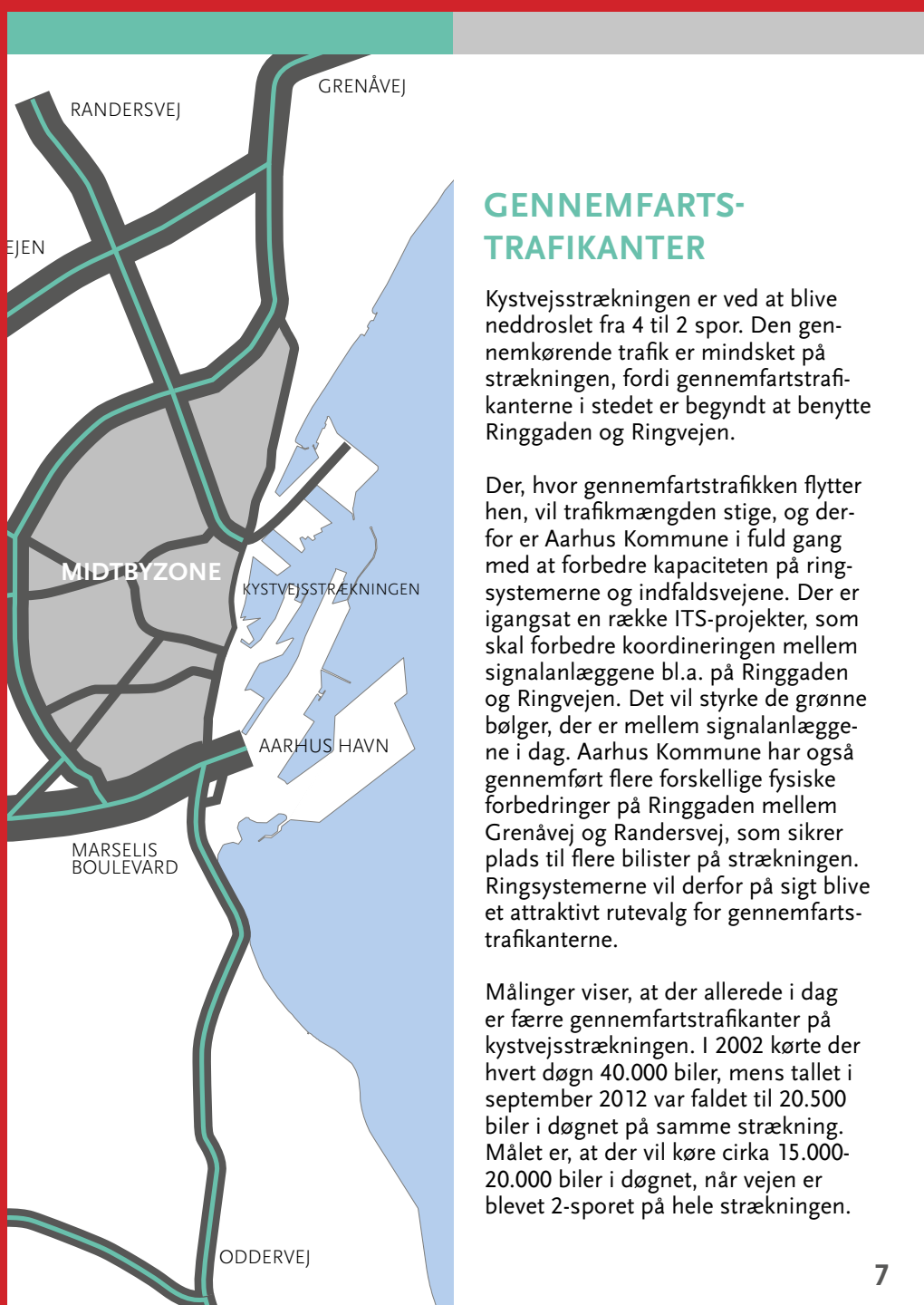
ANBEFALEDE RUTER FOR GENNEMFARTS-TRAFIKANTER



6

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront



EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

GENNEMFARTS-TRAFIKANTER

- er trafikanter, som kører langs med kystvejsstrækningen fra syd for at komme til den nordlige del af byen eller fra nord for at komme til den sydlige del af byen.

ÆRINDE-TRAFIKANTER

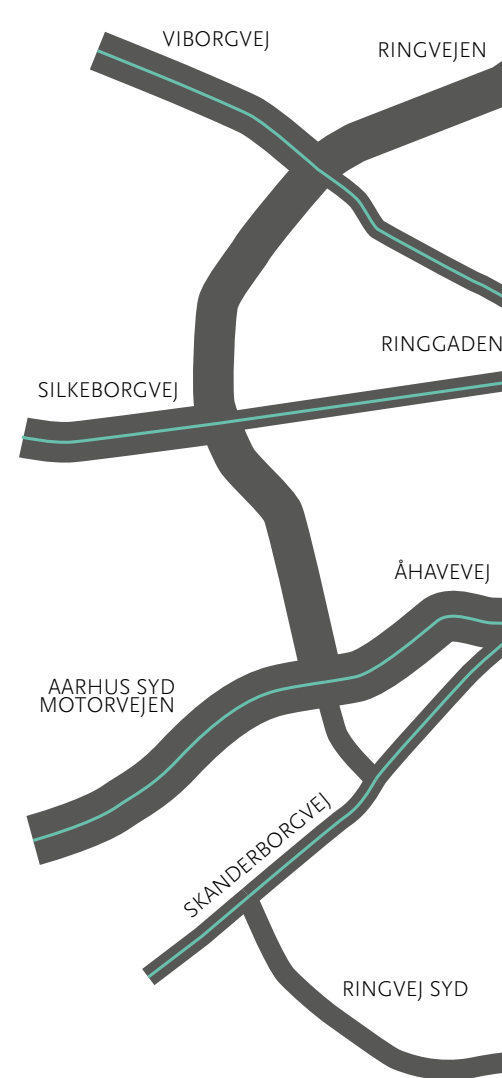
- er trafikanter, som har et ærinde i det centrale Aarhus. Det kan være at handle, arbejde, deltage i kulturlivet eller noget helt fjerde.

I AARHUS ER DER SYV INDFALDSVEJE

- Grenåvej
- Randersvej
- Viborgvej
- Silkeborgvej
- Åhavevej/Marselis Boulevard
- Skanderborgvej
- Oddervej

ADGANGE FOR ÆRINDETRAFIK

- OG OVERBLIK OVER STØRRE OFFENTLIGE PARKERINGSANLÆG



8

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront



The map illustrates the harbor area of Aarhus, showing the coastline and several major roads: Randersvej, Grenåvej, Marselis Boulevard, and Oddervej. The central harbor area is labeled 'AARHUS HAVN'. A network of roads, including 'KYSTVEJSSTRÆKNINGEN', is shown with several blue 'P' icons indicating parking spaces. The map is overlaid with a green and grey header bar.

LET ADGANG FOR ÆRINDETRAFIKANTER

Det skal fortsat være nemt for ærinde-
trafikanter at komme ind til og par-
kere i det centrale Aarhus. I takt med
at flere gennemfartstrafikanter vælger
ringsystemerne og indfaldsvejene i
stedet for kystvejsstrækningen, vil det
give bedre plads til ærindetrafikken.

Frem mod 2015 bliver der anlagt flere
offentlige parkeringspladser, og det vil
styrke handelslivet og byens kulturelle
aktiviteter.

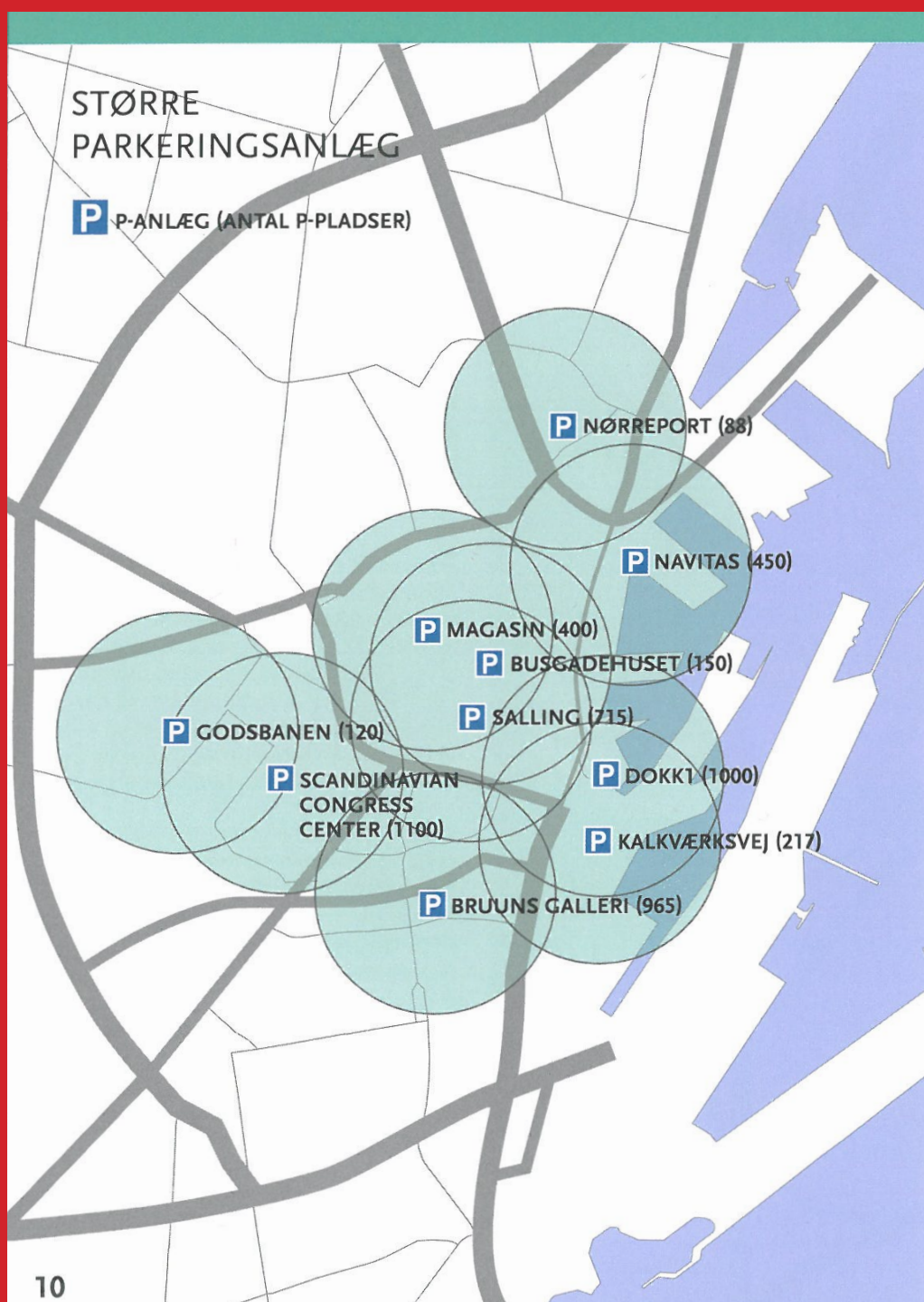
Forholdene for ærindetrafikken til Aar-
hus Midtby vil også blive forbedret af
flere store infrastrukturprojekter, som
er undervejs i Aarhus Kommune.

Vi har udbygget Åhavevej fra 2 til 4
spor og udvidet Viby Ringvej-krydset
ved Aarhus Syd Motorvejen. Der-
udover anlægger vi letbane på Ran-
dersvej og planlægger at etablere en
tunnel under Marselis Boulevard.

Alt sammen store anlægsprojekter,
som vil gøre det lettere at komme ind
til det centrale Aarhus og den nye by-
del på havnen for ærindetrafikanterne.

EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront



EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront

NEMT AT PARKERE I AARHUS MIDTBY

Ærindetraфикanterne skal have bedre parkeringsforhold i Aarhus Midtby. I takt med, at den nye bydel på havnen tager form, bliver der anlagt flere parkeringspladser i det centrale Aarhus. Fra 2012 og frem mod 2015 betyder det 575 flere parkeringspladser i centrum.

Byens eksisterende offentlige P-informationstavler dækker større private og kommunale parkeringsanlæg. I løbet af de kommende år bliver P-informationstavlerne udbygget og forbedret. Det betyder mindre parkeringssøgende trafik og bedre udnyttelse af byens større parkeringsanlæg.

Aarhus Kommune prioriterer offentligt tilgængelig korttidsparkering for at sikre gode parkeringsmuligheder for borgere, gæster og besøgende til Aarhus Midtby. For at forbedre by- og trafikmiljøet i det centrale Aarhus er bilparkeringen i gader og på pladser begrænset – til gengæld er der stor kapacitet i de større parkeringsanlæg, som er let tilgængelige.

Det er vigtigt, at der i hele midtbyen er gode muligheder for at parkere. I Aarhus Midtby er der i en radius af højst 400 meter et offentligt tilgængeligt parkeringsanlæg.

YDERLIGERE INFORMATION

Vil du vide mere, er du velkommen til at kontakte Claus Pedersen som er chef for Center for Byens Anvendelse på tlf. 8940 4400 eller mail byensanvendelse@aarhus.dk.

På www.trafikken.dk/østjylland kan du læse mere om aktuelle vejarbejder.

Du kan også læse mere om langsigtede udfordringer og investeringsbehov for infrastrukturen i Aarhus på www.aarhus.dk/trafikiaarhus2030.



EKSEMPEL

Grundhistorie, Aarhus' nye havnefront



Center for Byens Anvendelse
Aarhus Kommune
Kalkværksvej 10
8000 Aarhus C

Tlf. 8940 4400
byensanvendelse@aarhus.dk
www.aarhus.dk

2014

EKSEMPEL

Kommunikationsmål

Kommunikationsmål

1. Mål (anlægskommunikation)

- 75 % er tilfredse eller meget tilfredse med den skriftlige kommunikation
- 75 % er tilfredse eller meget tilfredse med den daglige mundtlige kommunikation i marken
- 50 % forstår baggrunden for projektet
- 20 % har besøgt hjemmesiden i projektperioden
- 80 % ser kommunikationen som troværdig i projektperioden
- 80 % mener kommunikationen finder sted på rette tidspunkt

2. Mål (profileringskommunikation)

- 75 % af borgerne i Aarhus Kommune ser anlægsprojektet som positivt for kommunen
- 30 % af borgerne i Aarhus Kommune har fortalt personer uden for kommunen om anlægsprojektet
- 75 % af virksomhederne i Aarhus Kommune ser anlægsprojektet som positivt for kommunen
- 15 % af borgerne i nabokommunerne kender anlægsprojektet og dets gevinster

EKSEMPEL

Nøgleord for kommunikationsindsatsen

Nøgleord for kommunikationsindsatsen

Kommunikationsindsatsen bæres af fire nøgleord, som gennemsyrrer alle kommunikative tiltag, uanset medie, målgruppe og mål. De fire nøgleord er blandt andet inspireret af "Aarhusmodel for borgerinddragelse". De fire nøgleord er: Troværdighed, åbenhed, til tiden og systematik.

Troværdighed: Vi gør, som vi siger, og holder det, vi lover. Vi kommunikerer præcist, da forskellige informationer forvirrer, irriterer og skaber utryghed. Vi melder klart ud, også om problemer. Vi sørger for ikke at tale ned til nogen målgruppe overhovedet. Vi kommunikerer på målgruppernes præmisser. Hvor det er hensigtsmæssigt, starter kommunikationen med at fremhæve den fremtidige gevinst afsluttende med generne.

Åbenhed: Vi er til at få fat på. Vi taler gerne med interesserede borgere, erhvervsdrivende etc. Vi gemmer os ikke, heller ikke bag tunge lovttekster og paragraffer, med mindre vi er tvunget til det. Alle informationer skrives i "du form" for at reducere afstanden mellem målgruppe og autoritet. Alle informationer skrives i "aktiv form" for at fjerne tvivlen om, hvem der er henholdsvis aktiv og passiv – og hvornår. Vi påtager os ansvar, indrømmer fejl og fejler ikke noget ind under gulvtæppet.

Til tiden: Hvor det er muligt, informeres der *før*, *under* og *efter* arbejdet. Information *under* arbejdet foregår kun i tilfælde af væsentlige ændringer i forhold til informationerne *før*, og der fokuseres på årsag til og konsekvens af ændringerne, samtidig med at der skelnes imellem målgrupperne. Væsentlige ændringer defineres som ændringer i tidsplanen, trafikreguleringer eller selve projektet (f.eks. fund af fremmede ledninger, alarmerende jordbundsanalyser, alternative adgangsforhold mv.). Kommunikation, der vedrører tiden efter arbejdet fokuserer på graden af tilfredshed med arbejdet, resultatet og måling af resultatet. Der informeres som minimum efter afslutning af hver enkelt etape for at modtage eventuelle reklamationer så hurtigt som muligt.

Vi kommunikerer altså i rette tid i forhold til hver enkelt opgave og dens målgrupper. Samtidigt skal det være muligt at være opdateret 24 timer i døgnet via en hjemmeside.

EKSEMPEL

Nøgleord for kommunikationsindsatsen

Systematik:

Vi arbejder ud fra en detaljeret kommunikationsplan for de eksterne målgrupper. Vi følger denne plan, som alle relevante parter er informeret om. Projektet går forud for personlige interesser og personlig omtale. Vi fortæller klart, at det er Aarhus Kommune – og ikke de enkelte fagforvaltninger eller personer, som står bag de enkelte kommunikative tiltag. Vi tænker, før vi taler og gør intet tilfældigt. Tænker forud og har et beredskab – både internt og eksternt. Der er klare procedurer og principper for kommunikationsindsatsen og der stilles store krav til alle involverede. Vi igangsætter og afslutter til tiden. Vi har procedurer og politikker for alle væsentlige områder. Vores kommunikation er logisk og sammenhængende, og den læner sig op ad overskrifter, som kan stå alene.

EKSEMPEL

Kommunikationsplan

Kommunikationsplan ved ændring af infrastruktur i Aarhus Midtby – Fase 1: Maj 2012 – september 2012

Anlægs kommunikation angives ved "A" i aktivitetsnumrene yderste højre kolonne

Profil kommunikation angives ved "P" i aktivitetsnumrene yderste højre kolonne

| Fase | Hvornår Impl. dato | Hvad Mål | Hvem Målgruppe | Hvordan Medie | Ansvarlig Udførende | Type aktivitet |
|--|-----------------------|---|---|---|------------------------|-------------------|
| Forberedende arbejde Maj 2012 – juli 2012 | 9. maj 2012 | Pressemøde om ændringer af infrastruktur i Aarhus Midtby samt baggrund herfor | Pressen, læsere og seere | Pressemøde d. 9. maj 2012 | Trafik og Veje | P |
| | 9. maj 2012 | PowerPoint med oplæg for rådmand og vejchef | Presse, læsere og seere | Pressemøde d. 9. maj 2012 | Trafik og Veje | P |
| | 9. maj 2012 | Informationsfolder – grundhistorie, som forklarer hvorfor og hvordan mht. ændringer af infrastruktur i Aarhus Midtby | Presse, berørte 3. Part samt interesserede | Pressemøde d. 9. maj 2012 Herefter til: Til udsendelse til naboer og berørte ved kystvejsstrækningen Til hand out til relevante møder Til hand out på biblioteker mv. | Trafik og Veje | P |
| | 9. maj 2012 | Q & A til internt brug som stiller kritiske spørgsmål til beslutning vedr. ændringer af infrastruktur i Aarhus Midtby | Til internt brug for personer som udtaler sig til pressen om ændringer af infrastruktur i Aarhus Midtby | Pressemøde d. 9. maj 2012 | Trafik og Veje | P |
| | 9. maj 2012 | Kontaktliste til udlevering til pressefolk. Listen skal give overblik over, hvem der ved hvad i Aarhus Kommune om relevante projekter i relation til ændringer af infrastruktur i Aarhus Midtby | Presse | Udleveres til pressemøde d. 9. maj 2012 | Trafik og Veje | P |
| | 9. maj 2012 | Rul-op standere (2 stk.) som skal skabe rammer omkring pressemøde, informationsmøde mv. | Interessenter for pressemøde, informationsmøde mv. | Anvendt d. 9. maj 2012 Står pt. i Trafik og Vejenes reception | Trafik og Veje | P |

EKSEMPEL

Mulige interne målgrupper

Mulige interne målgrupper

1. Byrådet
2. Rådmanden for Teknik og Miljø
3. Aarhus Kommune
4. Center for Byens Anvendelse
5. Center for Miljø og Energi
6. Center for Byudvikling og Mobilitet
7. Kulturhovedstad 2017

EKSEMPEL

Mulige eksterne målgrupper

Borgere og erhvervsdrivende

1. Borgere generelt i Aarhus Kommune
2. Erhvervsdrivende generelt i Aarhus Kommune

Nærmeste naboer (direkte berørt af anlægsarbejdet)

1. Ejere
2. Lejere

Erhvervsnaboer (direkte berørt af anlægsarbejdet)

1. Hotel Atlantic
2. Filmbyen
3. Restaurant Früd
4. Katedralskolen
5. Aarhus Teater
6. Kvindemuseet
7. Lejere i Toldboden
8. Lejere i Pakhus 13
9. Lejere i Havnehuset
10. Lejere i Europahuset
11. Tækker
12. Olav de Linde
13. Virksomheder i sydhavnen
14. Aarhus Domkirke
15. Den gamle marina (sejlere)
16. Fiskehandlerne på havnen
17. Marselisborg Marina (sejlere)
18. Bådklubber

Sekundære naboer (indirekte berørt af anlægsarbejdet)

1. Beboere langs Allégade Ringen
2. Beboere langs Ringgaden
3. Beboere langs Ringvejen
4. Beboere langs radialvejene

Trafikanter

1. Privatbilister (pendlere, gennemkørende)
2. Privatbilister (pendlere, ærinde)
3. Privatbilister (gennemkørende)
4. Privatbilister (lejlighedsvist ærinde)
5. Erhvervsbilister (fx håndværkere, varelevering)
6. Færgetrafikanter

EKSEMPEL

Mulige eksterne målgrupper

7. Gående
8. Cyklister
9. Buspassagerer
10. Togpassagerer
11. Arbejdspladskørsel

Sekundære trafikanter (indirekte berørt af anlægsarbejdet)

1. Faste trafikanter på Allégaderingen
2. Faste trafikanter på Ringgaden
3. Faste trafikanter på Ringvejen
4. Faste trafikanter på radialvejene
5. Buspassagerer i midtbyen

Erhvervsdrivende i området

1. Små erhvervsdrivende
2. Reklame- og avisomdelere
3. Midttrafik
4. Aarhus Havn (virksomheden)
5. Molslinien
6. Tysk Færgeselskab
7. Transportgruppen (erhvervsvogmænd og Aarhus Fragtmandscentral)
8. Rutebilstationen
9. Abildschou A/S
10. Aarhus Taxa

Aktører i forbindelse med anlægsarbejdet

1. Store ledningsejere
2. Små ledningsejere (fibernabler)
3. Rådgivere

Udøvende af lovpligtige opgaver

1. Politiet
2. Brandvæsenet
3. Vejdirektoratet
4. Postvæsenet
5. Falck
6. Hjemmeplejen
7. Renovation

Foreinger / organisationer

1. Erhverv Aarhus
2. Aarhus Cykelby
3. Dansk Cyklistforbund

EKSEMPEL

Mulige eksterne målgrupper

4. VisitAarhus
5. VisitDenmark
6. Cityforeningen
7. Dansk Blindesamfund
8. Dansk Handicapforening
9. Ældre Sagen
10. De samvirkende invalideorganisationer
11. Beboerforeninger og Fællesråd

Presse

1. Lokal
2. Landsdækkende
3. International

Arrangører

1. Arrangører i midtbyen
2. Festuge-udvalget
3. Sculpture by the Sea

Andre interessenter

1. Realdania / Realdania Byg
2. Potentielle lejere

EKSEMPEL

Beskrivelse af eksterne målgrupper

Beskrivelse af eksterne målgrupper

| Interessant | Forventninger/Udbytte | Bidrag til projektet | Behov for inddragelse | For/imod |
|---|--|--|-----------------------------|--|
| Borgere (Ina) | | | | |
| Borgere generelt i Aarhus Kommune | Lettere adgang mellem byen og vandet, nyt attraktivt byrum tæt på midtbyen, mindskelse af den tunge gennemkørende trafik mellem nord og syd | Negativt/positivt bidrag i form af læserbreve eller kommentarer på web | Behov for information | Både for og imod Hvorfor prioritere dette projekt over fx børnepasning og ældrepleje? |
| Nærmeste naboer (direkte berørt af anlægsarbejdet) | | | | |
| Ejere | Bedre udsigt, bedre lokalmiljø, sundere miljø, økonomisk gevinst i form af stigende boligpriser Gener under anlægsperioden | Negativt/positivt bidrag i form af læserbreve eller kommentarer på web | Stort behov for information | For Gener under anlægsfasen |
| Lejere | Bedre udsigt, bedre lokalmiljø, sundere miljø Gener under anlægsperioden | Negativt/positivt bidrag i form af læserbreve eller kommentarer på web | Stort behov for information | For, men evt. bekymring for højere priser Gener under anlægsfasen |
| Erhvervsnaboer (direkte berørt af anlægsarbejdet) | | | | |
| Fx Hotel Atlantic, Filmbyen, Restaurant Früd | Bedre lokalmiljø, vanskeligere adgang for kunder og varelevering mv. i anlægsfasen, gener under anlægsperioden som vil påvirke indtjening Driftsfasen - vanskeligere adgang for kunder og varelevering? | Negativ/positivt bidrag i form af læserbreve el. kommentarer på web, breve til rådmand | Stort behov for information | Afventende/for/imod - afhængig af grad af gener i anlægsfasen og driftsfasen |
| Katedralskolen | Bedre lokalmiljø, vanskeligere adgang for elever mv. og varelevering i anlægsfasen, gener under anlægsperioden | Negativ/positivt bidrag i form af læserbreve el. kommentarer på web | Stort behov for information | Overvejende for - afhængig af grad af gener i anlægsfasen og driftsfasen |
| Aarhus Teater | Bedre lokalmiljø, vanskeligere adgang for kunder og varelevering mv. i anlægsfasen, gener under anlægsperioden som vil påvirke indtjening Driftsfasen - vanskeligere adgang for kunder og varelevering? | Negativ/positivt bidrag i form af læserbreve el. kommentarer på web | Stort behov for information | Overvejende for - afhængig af grad af gener i anlægsfasen og driftsfasen |
| Kvindemuseet | Bedre lokalmiljø, vanskeligere adgang for kunder og varelevering mv. i anlægsfasen, gener under anlægsperioden som vil påvirke indtjening Driftsfasen - vanskeligere adgang for kunder og varelevering? | Negativ/positivt bidrag i form af læserbreve el. kommentarer på web | Stort behov for information | Overvejende for - afhængig af grad af gener i anlægsfasen og driftsfasen |

EKSEMPEL

FAQ liste

Er det letbanen, der går i gang nu?

- Både ja og nej. Letbanen går i gang med sine forberedende anlægsarbejder i løbet af 2013-2014, og inden da skal alle forsyningsledninger (varmerør, vandledninger, kloakrør, elkabler, telefonkabler mm) være fjernet fra letbanens linje. Det er disse arbejder, forsyningselskaberne går i gang med nu.

Hvorfor graver I Randersvej op igen?

- Letbanen kommer til at køre ad Randersvej, og for at undgå svigt i forsyningen af vand, varme, telefon og tv skal alle forsyningsledninger i letbanens linje flyttes, så de enten ligger uden for linjen eller som minimum 1,60 meter under jordoverfladen.

Hvorfor er alle ledninger på Randersvej ikke flyttet i forbindelse med, at man udvidede vejen med busbaner?

- Langt de fleste forsyningsledninger, der løber på tværs af Randersvej er flyttet i forbindelse med Busbaneprojektet, og det er kun ganske få ledninger, som nu skal flyttes. Nogle af ledningerne på tværs af vejen kan først flyttes nu, og siden omlægningen til busbaner har staten stillet krav om, at forsyningsledninger tæt på letbane skal overholde Banenormens krav om, at forsyningsledninger placeres 1,60 meter under jordoverfladen.

Hvorfor gjorde man ikke bare det for en sikkerheds skyld i første omgang?

- På det tidspunkt kendte man ikke de regler, som den statslige myndighed ville stille til letbaner, da letbanen i Aarhus er den første af sin slags i Danmark. Og det er meget bekosteligt at flytte og grave forsyningsledninger ned, så det er ikke bare noget, man lige gør uden grund.

Hvad er det for ledninger, som ikke er flyttet allerede?

- Det er forskelligt fra strækning til strækning, men så godt som alle typer af forsyningsledninger: Fjernvarmerør, vandledninger, kloakrør, fibernet, teleledninger, elkabler m.m.

Hvorfor skal ledningerne flyttes lige nu?

- Aarhus Letbane har bedt forsyningselskaberne om at flytte deres ledninger og rør, så entreprenørerne, som skal stå for de forberedende arbejder til letbanen kan gå i jorden de første steder i sensommeren 2013 og ellers løbende gennem 2014. Indtil da er det op til forsyningselskaberne at vurdere, hvornår arbejdet bedst udføres – for eksempel tages hensyn til, at fjernvarmerør så vidt muligt ikke lukkes om vinteren.

Kan ledningerne ikke bare flyttes, når anlægsarbejderne til letbanen går i gang?

- Ifølge Lov om Aarhus Letbane I/S skal forsyningselskaberne have mulighed for at flytte sine forsyningsledninger, inden letbanen går i gang med sine anlægsarbejder. Det sker for at undgå dels brud på vand, varme og andre forsyninger til aarhusianerne, dels forsinkelser og ventetider for de firmaer, der skal anlægge letbanen.

EKSEMPEL

FAQ liste

Hvem har taget beslutningen om at sætte de nye vejarbejder i gang?

- Lov om Aarhus Letbane I/S pålægger forsyningsselskaberne at flytte deres forsyningsledninger, der hvor letbanens skal køre, og inden anlægget af letbanen går i gang i 2014. Forsyningsselskaberne må dog ikke bare grave veje og fortove op uden først at få en gravetilladelse fra Teknik og Veje i Aarhus Kommune. Det sker for at kommunen kan sikre, at trafikken i Aarhus generes mindst muligt af de midlertidige opgravninger.

Hvor lang tid endnu, vil der være vejarbejder langs Randersvej?

- Flytningen af forsyningsledninger på Letbanens linje ad Randersvej og Olof Palmes Allé forventes afsluttet i 2014. Herefter begynder Aarhus Letbane at anlægge letbanen. Der vil med andre ord være vejarbejder på letbanens linje fra Aarhus H via havnefronten, ad Randersvej og på Olof Palmes Allé frem til letbanen er i drift inden 2017. Aarhus Kommune har betinget sig, at der under alle anlægsarbejderne vil være fire spor fri på Randersvej, og at alle ind- og udkørsler på Olof Palmes Allé holdes åbne.

Hvorfor tager det så lang tid, før det hele er færdigt?

- Letbanen kommer til at forandre infrastrukturen i Aarhus markant, og den skal være i drift inden 2017, hvor Aarhus Kommune er Europæisk Kulturby. Det er ganske kort tid, når man tager anlægsprojektets størrelse i betragtning.

Hvor skal jeg henvende mig, hvis jeg har klager over arbejdet?

- Klager over afbrudt forsyning skal ske direkte til forsyningsselskaberne:

Aarhus Vand: www.aarhusvand.dk – tlf: 89 47 10 00 – mail: aarhusvand@aarhusvand.dk

AffaldVarme Aarhus: www.affaldvarme.dk - KundeserviceVarme 8940 1700 – kundeservicevarme@aarhus.dk

Din teleudbyder

- Klager over trafikken skal ske til Trafik og Veje i Aarhus Kommune: trafikogveje@aarhus.dk – tlf. 89 40 44 00,
- Trafikinformation kan ses på www.trafikken.dk/østjylland

EKSEMPEL

Intern orienteringsliste
ved pressehenvendelser

Center for Byens Anvendelse – Interne kontaktpersoner

| | | |
|----------------------------------|------|---------|
| Afdelingsleder for Anlæg | tlf. | e-mail: |
| Afdelingsleder for Drift | tlf. | e-mail: |
| Ingeniør fra Vejbelysning og ITS | tlf. | e-mail: |
| Distrikt ingeniør | tlf. | e-mail: |
| Anlægsingeniør | tlf. | e-mail: |
| Ansvarlig for tilsyn | tlf. | e-mail: |
| Ansvarlig for kommunikation | tlf. | e-mail: |

Teknik og miljø, Ledelsessekretariatet

| | | |
|------------|------|---------|
| Pressechef | tlf. | e-mail: |
|------------|------|---------|

Aarhus Letbane I/S – Intern kontaktperson

| | | |
|-----------------------------|------|---------|
| Ansvarlig for kommunikation | tlf. | e-mail: |
|-----------------------------|------|---------|

AffaldVarme Aarhus – Intern kontaktperson

| | | |
|--------------------------------------|------|---------|
| Distributionsnettet, projektingeniør | tlf. | e-mail: |
| Entrepriseleder | tlf. | e-mail: |
| Transmissionsnettet, projektleder | tlf. | e-mail: |
| Projektleder | tlf. | e-mail: |
| Ansvarlig for kommunikation | tlf. | e-mail: |

Aarhus Vand – Intern kontaktperson

| | | |
|--|------|---------|
| Projektleder, Plan og Projekt – spildevand | tlf. | e-mail: |
| Projektleder, Plan og Projekt – spildevand | tlf. | e-mail: |
| Projektleder Plan og Projekt – vand | tlf. | e-mail: |
| Ansvarlig for kommunikation | tlf. | e-mail: |

EKSEMPEL

Ekstern presseliste

| Center for Byens Anvendelse | |
|--|------------------|
| Centerchef | tlf. e-mail: |
| Afdelingsleder for Anlæg | tlf. e-mail: |
| Afdelingsleder for Drift | tlf. e-mail: |
| Ingeniør fra Vejbelysning og ITS | tlf. e-mail: |
| Aarhus Letbane I/S | |
| Direktør | mobil e-mail: |
| Ansvarlig for kommunikation | mobil e-mail: |
| AffaldVarme Aarhus | |
| AffaldVarmechef | Tlf. e-mail: |
| Afdelingschef Varme (Ledningsarbejder på distributionsnettet) | Tlf. e-mail: |
| Afdelingschef Varmetransmission (Ledningsarbejder på transmissionsnettet) | Tlf. e-mail: |
| Projektleder for det aktuelle projekt | Tlf. e-mail: |
| Aarhus Vand | |
| Leder af Kommunikation | Tlf. e-mail: |
| Projektleder | Tlf. e-mail: |
| Afdelingschef, Plan og Projekt | Tlf. e-mail: |

EKSEMPEL

Medieoversigt

(P) = især anvendt til profileringskommunikation

(A) = især anvendt til anlægskommunikation

| Medie | A | P |
|--------------------------------|---|---|
| Annoncer, i aviser og blade | x | X |
| App | X | |
| Beklædning | x | X |
| Blogs | X | |
| Borgermøde | x | X |
| Brev, omdelt | X | |
| Brev, sendt | X | |
| Byggepladshegn, udsmykning | X | X |
| Dokumentar / reality tv | | X |
| E-mail service | X | |
| Events | X | X |
| Følgegruppe | X | |
| Første spadestik | X | X |
| Guidede ture | X | X |
| Hjemmeside | X | X |
| Indstik, i aviser og magasiner | | X |
| Indvielse | X | X |

EKSEMPEL

Medieoversigt

| Medie | A | P |
|-----------------------------------|---|---|
| Informationsmøder | X | |
| Informationstavler, dynamiske | X | |
| Informationstavler, statiske | X | |
| Infoskærme, biblioteker | | X |
| Infoskærme, busser | | X |
| Interview med medie | | X |
| Medarbejdermøder | X | |
| Nyhedsbrev, eksternt, elektronisk | X | |
| Nyhedsbrev, eksternt, papir | X | |
| Nyhedsbrev, internt, elektronisk | X | |
| Nyhedsbrev, internt, papir | X | |
| Online annoncering | | X |
| Opslag i opgange | X | |
| Oversigtstavler | X | |
| Pavillon / udstilling | X | X |
| Personligt besøg | X | |
| Pjece / folder | X | |
| Pressekonference | X | X |
| Pressemeddelelse | X | X |

EKSEMPEL

Medieoversigt

| Medie | A | P |
|-----------------------------------|---|---|
| Radioreklamer | | X |
| Skilte, byggeplads | X | |
| Skilte, køretøjer og maskiner | X | |
| Skilte, trafikoplægninger | X | |
| SMS service | X | |
| Sociale medier | X | X |
| Spadestik | | X |
| Sponsorater | X | |
| Taler | | X |
| Trafikmeddelelser i radio | X | X |
| Tv-reklame | | X |
| Udstillinger hos erhvervsdrivende | X | X |
| Åben skurvogn | X | |

EKSEMPEL

Brev, Byggelovens § 12

Overvej at udsende dette brev langt tidligere end de påkrævede 14 dage

LETBANEN.DK

Husk at vedlægge Byggelovens § 12

Vedrørende etablering af letbanebro over Aarhus Å

Kære nabo

I forbindelse med nedrivning af den eksisterende jernbanebro og etablering af en ny letbanebro over Aarhus Å ved Mindet i Aarhus er det nødvendigt at udføre spuns og ramme pæle som en del af den bærende konstruktion.



DATO

22. april 2014

KONTAKTPERSON

Rune Kessel

Projektleder Mindet – Toldboden

+45 21 25 92 86

info@aarhusletbane.dk

Anlægsarbejdet begynder medio maj og udføres af konsortiet Aarsleff – Dan Jord JV I/S på vegne af anlægsselskabet Aarhus Letbane I/S.

Da denne type anlægsarbejde kan virke støjende og til tider kan frembringe vibrationer i området, er vi i henhold til Byggelovens § 12 (se kopi på bagsiden), forpligtet til at orientere dig 14 dage før arbejdet forventes påbegyndt.

Vi forudsætter, at jeres ejendom er velfunderet i henhold til gældende normer og derfor vil modstå den lette påvirkning, der kan komme fra anlægsarbejdet. Inden anlægsarbejdets opstart vil de nærmeste ejendomme blive fotoregistreret, og der vil løbende blive foretaget vibrationsmålinger på de nærmeste bygninger.

Er der særlige forhold for jeres ejendom, som vi bør kende til, eller har I tekniske indsigelser mod udførelsen af anlægsarbejdet, skal vi bede jer sende en skriftlig meddelelse på mail info@aarhusletbane.dk, skriv 'Letbanen E05' i emnefeltet senest 14 dage fra modtagelse af dette brev.



Med venlig hilsen

Rune Kessel
Projektleder
Aarhus Letbane I/S

AARHUS LETBANE I/S
CVR: 34704724

SØREN FRICHS VEJ 38A, 2. SAL
EAN: 5798002913088

8230 ABYHØJ
INFO@AARHUSLETBANE.DK

EKSEMPEL

Brev, statusbrev undervejs

Husk at fortælle om hvad, der er sket, og hvad der skal ske fremover

Peter Petersen
Petersvej 100
8000 Aarhus C



Statusbreve er især relevante op til ferier, hvor anlægsarbejdet ligger stille i længere perioder

Forbedret vejforbindelse til Aarhus Havn, Etape 1 - Åhavevej

Åhavevej lukkes den 13. – 17. april 2012

Den tredje – og sidste – nye jernbanebro ved Langenæs er nu færdigstøbt på stilladset over Åhavevej og klar til at blive skubbet på plads. Mens arbejdet står på, er vi nødt til at lukke Åhavevej ved Langenæsbroerne for al trafik.

Lukningen sker fra sent fredag aften den 13. april 2012 til tidlig tirsdag morgen den 17. april 2012. For at begrænse tidsrummet, hvor Åhavevej er lukket, vil der blive arbejdet i døgndrift. Dog vil der ikke være støjende aktiviteter om natten.

Særlig opmærksomhed mandag den 16. april 2012

Arbejdets omfang betyder, at vi i modsætning til tidligere ikke kan begrænse lukningen til weekenden. Derfor er Åhavevej også spærret mandag den 16. april 2012. På grund af den øgede trafikmængde i hverdage opfordrer vi til at tage tidligere af sted eller finde alternative ruter denne dag.

Omkørsel i perioden

I hele perioden vil der være omkørsel via Viby Ringvej, Viby Torv og Skanderborgvej samt omvendt. Der vil være adgang til affaldsstationen ved Eskelundvej, når du kommer kørende fra nord på Viby Ringvej

Kom og se arbejdet

I weekenden den 14. og 15. april 2012 har interesserede mulighed for at følge med i det komplicerede og teknisk udfordrende arbejde. Fra et plateau på Haraldsgade er der oversigt over området, hvor dele af den eksisterende jernbanebro brydes ned, inden den nye 2500 tons tunge bro skubbes på plads.

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen
Projektleder

Trafik og Veje
Teknik og Miljø
Aarhus Kommune

Anlæg
Grøndalsvej 1
8260 Viby J

Sagsnr.:
Journalnr.:
Sagsbeh.: aaa

Telefon: 8940 4400
Direkte: 8940 6075
Telefax: 8940 4598

E-post: trafikogveje@aarhus.dk
Direkte: aaa@aarhus.dk
www.aarhus.dk/trafikogveje



EKSEMPEL

Brev, klagehåndtering

Tak for henvendelsen og fortæl, hvorfor henvendelsen er værdifuld



Vis imødekommenhed og fortæl, at der vil ske rimelig afhjælpning hurtigst muligt

Peter Petersen
Petersvej 100
8000 Aarhus C

Kære Peter Petersen

Tak for din henvendelse, hvor du gør opmærksom på støjproblemer i forbindelse med natarbejde og den manglende information herom.

Det er korrekt, at vi har pligt til at informere om natarbejde, som involverer støj, og jeg beklager meget, at dette ikke er sket.

Jeg kan fortælle, at entreprenøren den pågældende nat var i færd med at foretage en tv-inspektion af kloakledningerne som forberedelse til en reparation i uge 5. Inden vi foretager tv-optagelser af kloakledninger, spuler vi dem. Er der tale om små kloakledninger, uddeler vi foldere til borgerne i det pågældende kvarter med information om mulige lugt- og støjgener.

Den pågældende kloakledning er dog så stor, at der ikke opstår lugtgener. Vi valgte at foretage tv-optagelserne om natten, hvor der normalt er meget lidt vand i kloakledningerne, og det var ikke planen på forhånd, at vi skulle spule inden tv-optagelserne. Derfor har vi ikke uddelt foldere på forhånd om arbejdet.

Det viste sig dog, at kloakledningen var fyldt med så meget vand, at det var nødvendigt at spule inden tv-optagelserne.

Der er ingen tvivl om, at entreprenøren burde have stoppet arbejdet, indtil du og andre beboere var blevet informeret, og vi har nu strammet op på procedurerne omkring kommunikation, så vi undgår lignende fejl fremover.

Jeg beklager endnu en gang, at vi har forstyrret din og dine naboers nattesøvn.

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen
Projektleder

Trafik og Veje
Teknik og Miljø
Aarhus Kommune

Anlæg
Grøndalsvej 1
8260 Viby J

Sagsnr.:
Journalnr.:
Sagsbeh.:

Telefon: 8940 4400
Direkte: 8940 6075
Telefax: 8940 4598

E-post: trafikogveje@aarhus.dk
Direkte:
www.aarhus.dk/trafikogveje

EKSEMPEL

Brev, ny permanent adgangsvej

Det er vigtigt, at folkene i
marken er orienteret om
denne type informationer



Send brevet i så god tid
som muligt

Peter Petersen
Petersvej 100
8000 Aarhus C

Forbedret vejforbindelse til Aarhus Havn, Etape 1 - Åhavevej

Ny permanent adgangsvej til Bjørnholms Allé

Som en del af projektet "Forbedret vejforbindelse til Aarhus Havn" bliver adgangen fra Åhavevej til Bjørnholms Allé lukket permanent den 10. september 2012. Der er etableret en ny adgangsvej fra Skanderborgvej/Bygholms Allé til Bjørnholms Allé. På projektets hjemmeside www.marselisboulevard.dk kan du på et kort se den nye adgangsvej.

Ny midlertidig Åhavevej under Langenæsbroerne

Den 10. september 2012 omlægger vi trafikken til en midlertidig Åhavevej til under Langenæsbroerne. Det sker for at skabe plads til, at vi kan forberede etablering af den nye Åhavevej. Samtidig vil vi også fjerne resterne af de gamle Langenæsbroer. Vi forventer ikke, at trafikomlægningen vil skabe gener for trafikken på Åhavevej.

Cyklister og fodgængere tilbage ved Langenæsbroerne

På samme tid anlægger vi en fælles cykel-gangsti på den nordlige side af Åhavevej. Som cyklist og fodgænger kan man herefter komme under Langenæsbroerne.

En ny cykel- gangsti bro over Åhavevej, vil også være klar, så cyklister og fodgængere kan komme fra Viby området til Brabrandsti systemet. På den nordlige side af broen vil stien først blive færdiggjort senere, da vi endnu ikke er helt færdige med pumpestation og regnvandsbassin.

Få svar på dine spørgsmål

Kontakt projektets sekretariat ved Trafik og Veje på tlf. 8940 4400 eller på e-mail: tunnel@mtm.aarhus.dk

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen
Projektleder

Trafik og Veje
Teknik og Miljø
Aarhus Kommune

Anlæg
Grøndalsvej 1
8260 Viby J

Sagsnr.:
Journalnr.:
Sagsbeh.:

Telefon: 8940 4400
Direkte: 8940 6075
Telefax: 8940 4598

E-post: trafikogveje@aarhus.dk
Direkte:
www.aarhus.dk/trafikogveje



EKSEMPEL

Brev, væsentlige ændringer, ikke planlagte

Definitionen af "væsentlige ændringer" varierer fra anlægsprojekt til anlægsprojekt



Trafik og Veje
Grøndalsvej 1C, 8260 Viby J

Peter Petersen
Petersvej 100
8000 Aarhus C

Fortæl, hvorfor der er væsentlige ændringer, og hvad I gør ved det

20xx
Side 1

Vi ligger stille på grund af frostvejret – og det kommende tøvejr kan også spille os et puds

Arbejdet med at frilægge Aarhus Å ligger for tiden stille på grund af frostvejret. Selvom vi er glade for de positive henvendelser, som vi har modtaget omkring vores løbende information, så mærker vi også, at stilstanden især bekymrer mange af områdets erhvervsdrivende.

Vi har derfor aftalt en række orienteringsmøder med café- og butiksejerne på både nord- og sydsiden af åen. På møderne vil vi fortælle, hvorfor vi for tiden ikke kan udføre det planlagte arbejde, og hvordan vi har tænkt os at nå at blive færdige til tiden alligevel.

Derudover fortsætter vi naturligvis også med at informere hele området beboere, når der er ændringer i forhold til vore oprindelige planer. Det er nemlig sandsynligt, at det kommende tøvejr kan medføre endnu en ufrivillig indstilling af vort arbejde på grund af oversvømmelser. Og så er det muligt, at vi igen støder på arkæologiske fund, som Moesgaard er interesserede i at undersøge nærmere.

Vi håber, at områdets borgere og erhvervsdrivende har forståelse for, at vi ikke er herre over vejret og arkæologiske fund. Til gengæld sætter vi al kraft ind på at holde den samlede tidsplan, når vejret tillader det.

Vi sætter alt kraft ind, når vejret tillader det

I de perioder, hvor vejret igen tillader, at vi arbejder, vil der være hektisk aktivitet med alt disponibelt mandskab. Vi arbejder længere end til kl. 1700 på alle hverdage på nær fredag, hvor vi af hensyn til borgerne og de erhvervsdrivende holder før kl. 1700.

På nordsiden af åen lægger vi fjernvarme-, el-, vand og telefonkabler om fra Busgaden til Grønnegade, etablerer bygværk ved Immervad og støber den nye væg til åen. Efterfølgende forbedrer vi adgangs- og færdselsforholdene i området.

På sydsiden af åen tager vi belægninger op fra Immervad til Grønnegade, hvorefter vi fornyer og forbedrer de eksisterende kabler og ledninger til fjernvarme, vand, el og telefon. Frem til sommeren udskifter vi også en kloakledning på tværs af Immervad, etablerer et såkaldt bygværk ved Immervad og forskønner området med en ny flot bro ligeledes ved Immervad.

TEKNIK OG MILJØ
Trafik og Veje
Aarhus Kommune

Trafik og Veje
Grøndalsvej 1C
8260 Viby J

Telefon: 8989 8989
Direkte telefon: 8989 8989

E-mail:
trafikogveje@aarhus.dk
Direkte e-mail:
aaa@aarhus.dk
www.aarhus.dk/trafikogveje

Sag: TOV/01

Sagsbehandler:
aaa

EKSEMPEL

Brev, væsentlige ændringer, ikke planlagte



Hvor kan du ellers få svar på dine spørgsmål?

Hvis du har spørgsmål, er du naturligvis velkommen til at kontakte mig på e-mail eller telefon. Du kan også finde informationer om arbejdet på vores hjemmeside.

20xx
Side 2 af 2

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen
Projektleder

EKSEMPEL

Informationstavle

TUNNEL UNDER
MARSELIS BOULEVARD

ETAPE 1:
ÅHAVEVEJ

VI ARBEJDER FREM TIL
SOMMEREN 2013

www.marselisboulevard.dk



ÅRHUS KOMMUNE
TRAFIK OG VEJE

EKSEMPEL

De gode historier

Eksempel 1: "Havnen"

Aarhus er grundlagt på en lille sandholm klemt inde mellem de stejle morænebakker. Sønden om holmen flyder åen med et bagland af lavvandede søer. Den første bymæssige bebyggelse kommer i den ældre del af vikingetiden (800-tallet) på holmens sydlige del i området mellem nuværende Skt. Clemens Stræde og Åboulevarden. Med etableringen af en by fremkommer behovet for en havn, men hvor denne har været placeret i vikingetid og middelalder, er stadigvæk ikke helt klarlagt. Der har flere gange været foretaget arkæologiske undersøgelser langs åens nordside, men intet spor af ældre kaj anlæg er dukket op før nu. Dele af havnens område hørte i middelalderen under borgmesters og råds domæne. I 1547 forlyder det i hvert fald, at borgmestre og råd har stået for færdiggørelsen af "skibbroen". Det kan være dele af dette anlæg, der nu er fundet rester af.

Eksempel 2: "Broer"

Fra den middelalderlige bykerne har flere vejsystemer bredt sig mod nord, vest og syd, men for at komme mod syd skal åen krydses. Formentligt har det altid været muligt at krydse åen ved vore dages Immervad, og ved åens overdækning i 1930-erne stødte man på en primitiv brolægning som vadestedet angiveligt bestod af. Tilsyneladende kommer en egentlig bro først meget sent, vist nok i 1500-tallet, men det hele er meget usikkert. Den har gennem tiden båret flere navne, både Emmervadbro, der nok er det ældste, men også Basballebro og Frederiksbro. I 1634 bygges endnu en bro kaldet Mindebroen ved vore dages Mindebrogade. Åstykket fra Mindebroen og ned mod Mølleparken kaldes herefter Gammelhavn, og der kommer aldrig større skibe ind i denne del af havnen igen.

Eksempel 3: "Arkæologiske fund"

Der er fundet rester efter bolværker fra midten af 1500-tallet. Der er dog ikke ret meget tilbage af selve bolværket, kun de lodretstående pæle, og kun de dele af pælene, der altid har stået under vand. Som ovenfor nævnt kunne de være dele af den skibsbro, som bystyret lod opføre i 1547. Der er dog fundet flere pæle og andre trækonstruktioner end disse. De stammer fra 1600 til 1800-tallet og er først opført efter etableringen af broen ved Immervad. Man bør derfor nok undlade at kalde dem bolværker, men i stedet kalde dem åbrinkssikringer, idet deres primære funktion har været at sikre åbrinken mod udskridning.

EKSEMPEL

Spørgeskema, med følgebrev

Indsæt evt. et foto fra det lokale anlægsarbejde for at sikre genkendelighed

Peter Petersen
Petersvej 100
8000 Aarhus C

Spørgeskema – Kloakarbejde i Risskov

Vi har brug for din mening for at blive bedre

Vi har nu afsluttet arbejdet med at udskifte de offentlige kloakledninger i Risskov. Asfaltbelægningen skal dog udskiftes i området senere på året.

Et så omfattende kloakarbejde har selvfølgelig ikke kunnet undgå at berøre jer, som bor, arbejder og færdes i området. Vi håber, at I har kunnet opretholde en nogenlunde normal tilværelse. Men vi ved det ikke!

Vi er derfor meget interesseret i at få **din opfattelse** af vores indsats, hvad angår:

- de informationer, som du har modtaget
- de gener, som du har evt. har været udsat for
- den måde, som vi har efterladt arbejdspladsen på

Vi har udarbejdet et **kortfattet** spørgeskema, som vi gerne vil have, at du udfylder. Spørgeskemaet er sendt til beboerne og erhvervsdrivende i området.

Dine svar skal bruges til at forbedre den måde, som vi griber lignende opgaver an på i fremtiden. Derfor er dine erfaringer vigtige for os. Vi vil naturligvis behandle dine svar med **fortrolighed**.

Du bedes besvare spørgeskemaet inden d. xx.xx.

På forhånd mange tak for din indsats. Vi glæder os til at læse om dine erfaringer.

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen

Følgebrevet kan anvendes som forside til spørgeskemaet

Tag spørgsmålene om retablering med, selvom det ikke er en forsyningsopgave

EKSEMPEL

Spørgeskema, med følgebrev

1. Personlige oplysninger

1a. Navn: _____

1b. Adresse: _____

1c. Postnr./by: _____

2. Information

2a. Hvor tilfreds har du været med den **skriftlige** information, som du har fået fra Trafik og Veje om kloakarbejdet? Sæt kun ét kryds.

Meget tilfreds Tilfreds Utilfreds Meget utilfreds

2b. Hvor tilfreds har du været med den **mundtlige** information, som du har fået fra Trafik og Veje om kloakarbejdet? Sæt kun ét kryds.

Meget tilfreds Tilfreds Utilfreds Meget utilfreds

2c. Hvad har kendetegnet den **skriftlige** information fra Trafik og Veje?
Sæt ét kryds i hver af de tre vandrette rækker.

Tilpas mængde For lidt For meget

Forståeligt Uforståeligt Både og

Det rigtige tidspunkt For sent For tidligt

2d. Hvad har kendetegnet den **mundtlige** information fra Trafik og Veje?
Sæt ét kryds i hver af de tre vandrette rækker.

Tilpas mængde For lidt For meget

Forståeligt Uforståeligt Både og

Det rigtige tidspunkt For sent For tidligt

EKSEMPEL

Spørgeskema, med følgebrev

3. Forløbet under kloakarbejdet

3a. Hvor tilfreds har du været med **afspærringen** i lokalområdet i forbindelse med kloakarbejdet?
Sæt kun ét kryds.

Meget tilfreds 0 Tilfreds 0 Utilfreds 0 Meget utilfreds 0

3b. Hvor tilfreds har du været med **adgangs- og parkeringsforholdene** til din ejendom i forbindelse med kloakarbejdet? Sæt kun ét kryds.

Meget tilfreds 0 Tilfreds 0 Utilfreds 0 Meget utilfreds 0

3c. Hvor meget har du været generet af **støj** i forbindelse med kloakarbejdet?
Sæt kun ét kryds.

Slet ikke 0 Lidt 0 Noget 0 Meget 0

3d. Hvor meget har du været generet af **støv** i forbindelse med kloakarbejdet?
Sæt kun ét kryds.

Slet ikke 0 Lidt 0 Noget 0 Meget 0

3e. Hvor tilfreds har du været med den daglige **rengøring** (fejning mv.) efter arbejdstids ophør? Sæt kun ét kryds.

Meget tilfreds 0 Tilfreds 0 Utilfreds 0 Meget utilfreds 0

3f. Hvor tilfreds har du været med den daglige **oprydning** (fjernelse af rør og andre stumper mv.) efter arbejdstids ophør? Sæt kun ét kryds.

Meget tilfreds 0 Tilfreds 0 Utilfreds 0 Meget utilfreds 0

EKSEMPEL

Interviewguide

Spørg evt. både før, under og efter

Interviewguide

Sandbjergvej mv., Brabrand

Udtrædelse af kloakforsyningen for regnvand – Sandbjergvej mv.
Semi-strukturerede interviews, Sandbjergvej mv.

Interviewet indledes med kort introduktion til baggrunden for interviewet samt anvendelse af informationer fremadrettet.

Vi starter ud med det generelle / overordnede og bliver så specifikke – helt ned til emner i den enkelte respondents svar i spørgeskemaet. Det første tema nedenfor handler fx om det umiddelbare indtryk, som ofte vil få respondenterne til at forholde sig til flere af de efterfølgende temaer – og ofte meget detaljeret.

Da der er tale om semi-strukturerede interviews, vil hvert enkelt interview forme sig som en samtale og ikke en systematisk gennemgang af hvert enkelt tema.

I forbindelse med alle temaer vil respondenterne blive bedt om at uddybe.

Kontakt respondenterne pr. telefon og send bekræftelsesbrev om det aftalte interview

Temaer, som skal berøres / diskuteres:

- 1: Helt overordnet: hvad synes du om projektet. Hvordan klarede vi det? Ved du, at det er et pilotprojekt?
- 2: Var det en god idé at gennemføre projektet? Hvorfor / hvorfor ikke?
- 3: Positive oplevelser? Hvad gjorde vi rigtig godt?
- 4: Negative oplevelser? Hvad var vi ikke så gode til? Hvad savnede du fra vores side?
- 5: Konkrete forslag til, hvordan vi kan forbedre os? Kunne beboerworkshops være en god idé?
- 6: Hvor svært var det at tage beslutningen om at nedsive regnvand på din egen grund? Var du tryk? Hvem talte du med om det? Hvad afgjorde sagen for dig?

EKSEMPEL

Interviewguide

- 7:** Fortæl hvordan du / I kom i gang med projektet på egen grund. Fortæl historien! Også om prisen.
- 8:** Hvor vigtigt er det for dig, at vi tilbød at besøge dig i din have? Hvad synes du om idéen? Er det vores rolle at gøre dette eller foretrækker du borgermøder, breve etc.?
- 9:** Konkrete temaer, som vi spørger ind til direkte, hvis de ikke er blevet berørt allerede:
1. Vores informationsindsats
 2. Tilbud om besøg af kloakmester – vidste de at de frit kunne vælge kloakmester til udførelsen
 3. Samarbejdet med kloakmester
 4. Tilbud om besøg af havearkitekt
 5. Kontakten til kommunen – har vi været til at komme i kontakt med?
 6. Hvad talte de om i kvarteret
 7. Ansøgningsprocedure

EKSEMPEL

Gode råd om evaluering

Gode råd om evaluering

Et spørgeskema indeholder typisk spørgsmål om personlige oplysninger, tilfredshedsgrad i forhold til kommunikationen, anlægsprojektets forløb og det efterfølgende belægningsarbejde.

Spørgeskemaundersøgelser anvendes, når man ønsker at få så mange respondents svar som muligt. Hvis der er tale om et spørgeskema i papirformat, udsendes det til potentielle respondenter i det relevante geografiske område, og ledsages altid af et følgebrev, som fortæller om baggrund og formål.

Hvis der er tale om en elektronisk spørgeundersøgelse, skal der tages beslutning, hvor og hvordan potentielle respondenter kan deltage i undersøgelsen og ikke mindst om, hvordan de rekrutteres – gennem eksempelvis elektroniske nyhedsbreve, sociale medier eller breve /opslag i ejendomsopgange i papirformat.

Det er en god idé at udarbejde en rykkerprocedure for at få så mange svar som muligt.

En interviewguide indeholder typisk spørgsmål om såvel kommunikationsindsatsen som anlægsprojektet, da respondenterne ofte har en del på hjerte, som ligger uden for kommunikationsarbejdet. Dette er dog viden, som bidrager til at skabe et grundlag for at forstå diverse målgruppers kommunikationsbehov.

Interviewundersøgelser anvendes, når man ønsker at få dybdegående svar fra et mindre antal respondenter - eksempelvis borgere og erhvervsdrivende, som har klaget undervejs i anlægsprojektet. Interviewundersøgelser foregår derfor som en række samtaler med respondenterne enkeltvis.



