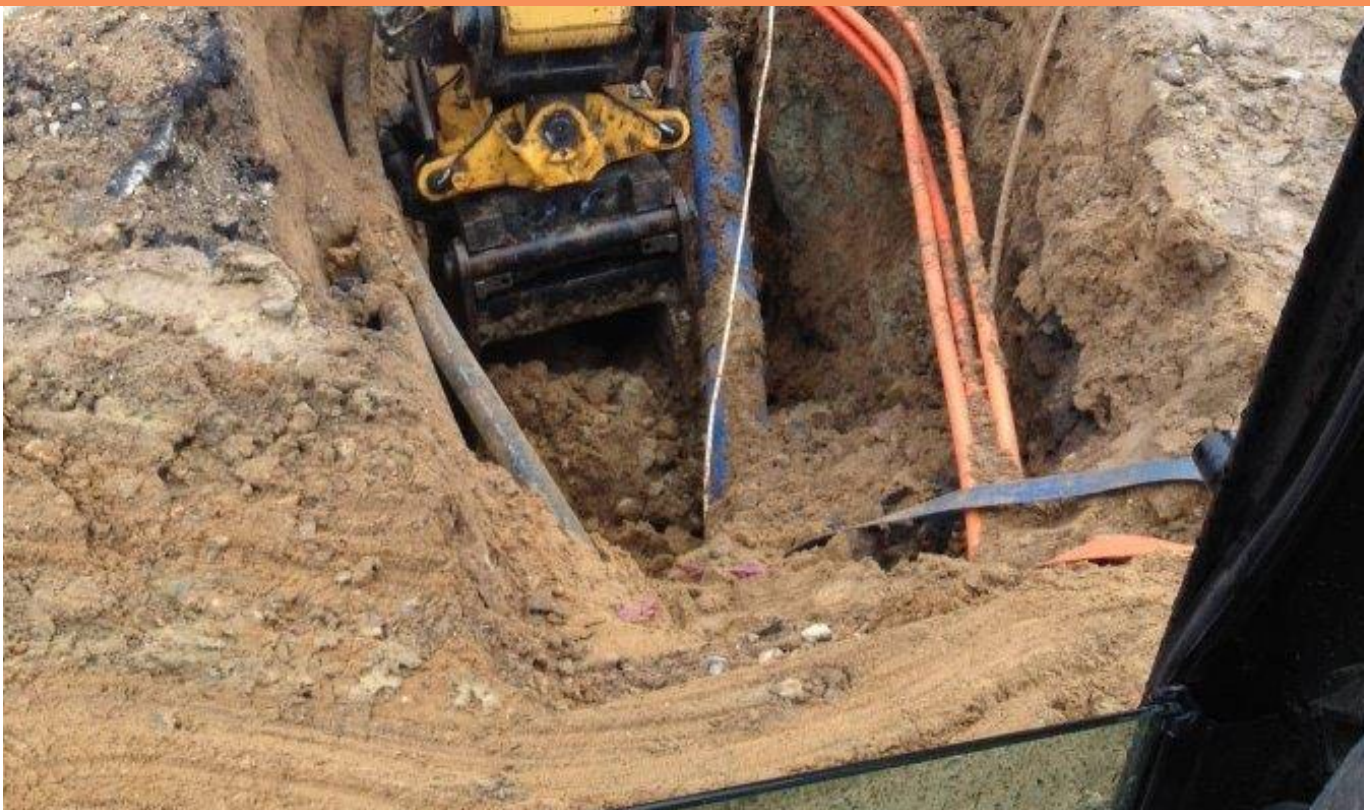




AARHUS  
KOMMUNE

## CENTER FOR BYENS ANVENDELSE

KOMMUNIKATIONSMANUAL FOR  
ANLÆGSPROJEKTER MED  
MELLEMSTORE GENER



Denne kommunikationsmanual er en vejledning til anlægsprojekter med mellemstore 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 mellemstore gener .....	06

## DEL 2 KOMMUNIKATIONENS FASER

De 11 faser – overblik .....	08
------------------------------	----

### PLANLÆGNING

<b>Fase 1</b> Opstartsmøde om kommunikation .....	09
<b>Fase 2</b> Deltagere i anlægsprojektet – oversigt .....	10

### GENNEMFØRELSE

<b>Fase 3</b> Forventede gener for 3. part .....	10
<b>Fase 4:</b> Grundhistorie – kortfattet beskrivelse af anlægsprojektet .....	11
<b>Fase 5:</b> Kommunikationsplan .....	12
<b>Fase 6:</b> Interne målgrupper – oversigt .....	13
<b>Fase 7:</b> Eksterne målgrupper – oversigt .....	13

<b>Fase 8:</b> Kontakt til journalister – procedurer .....	14
---	----

<b>Fase 9:</b> Medier – oversigt .....	14
---	----

<b>Fase 10:</b> Gode historier – til brug ved kommunikation .....	15
--	----

### EVALUERING

<b>Fase 11:</b> Evaluering .....	15
-------------------------------------	----

## DEL 3 EKSEMPLER

• Grundhistorie, separatkloakering i Risskov .....	18
• Kommunikationsplan .....	21
• Mulige interne målgrupper .....	22
• Mulige eksterne målgrupper .....	23
• Intern orienteringsliste ved pressehenvendelser .....	26
• Ekstern presseliste .....	27
• Medieoversigt .....	28
• Informationstavle .....	31
• Brev, Byggelovens § 12 .....	32
• Brev, opfølgingsbrev .....	33
• Brev, klagehåndtering .....	35
• Brev, ændret ind- og udkørsel .....	36
• Brev, væsentlige ændringer, ikke planlagte .....	37
• De gode historier .....	39
• Spørgeskema, med følgebrev .....	40

# 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 generes 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 byggherrer 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 generes 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 generes 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 varmeledninger 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 generes 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 borer og 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 MELLEMLISTE 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 MELLEMLISTE ANLÆGSPROJEKTER, IGANG-  
SÆTTER KOMMUNIKATIONSINDSATSEN VED AT  
INVITERE BYGHERREN TIL ET INDLEDENDE MØDE.

Vi har en ambition om, at et anlægsprojekt i Aarhus Kommu-  
ne skal være så god en oplevelse som mulig for alle invol-  
verede.

”Kommunikationsmanual for anlægsprojekter med mellem-  
store gener” beskriver, hvordan bygherren skridt for skridt kan  
planlægge, gennemføre og evaluere en effektiv og oversku-  
elig kommunikationsindsats – herunder udarbejde en kom-  
munikationsplan. Manualen beskriver 11 faser, som omfatter  
de væsentligste kommunikationselementer i forbindelse med  
anlægsprojekter med mellemstore 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 11 faser udvik-  
ler 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 kommunikations-  
indsatsen.

De 11 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 store, små og meget små gener. Center for  
Byens Anvendelse vurderer i forbindelse med anlægsprojek-  
ter, om der er tale om et anlægsprojekt med store eller mel-  
lemstore 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 MELLEMLISTE ANLÆGSPROJEKT ER EN  
DYNAMISK PROCES, DER UDVIKLER OG ÆNDRER  
SIG I TAKT MED, AT ANLÆGSPROJEKTET GENNEM-  
FØRES”**

# DEL 2

## KOMMUNIKATIONENS FASER

# | DE 11 FASER - OVERBLIK





# FASE 1:

## OPSTARTSMØDE OM KOMMUNIKATION

Kommunikationsindsatsen ved et anlægsprojekt med mellemstore gener starter med, at Center for Byens Anvendelse sikrer, at bygherren indkalder til et trafikmøde, hvor håndtering og rollefordeling i forhold til kommunikationsindsatsen gennemgås. Center for Byens Anvendelse udsender dagsorden og tager referat fra mødet.

På opstartsmødet, som vil blive afholdt senest 2 måneder før første spadestik, bliver bygherren klædt på til efterfølgende selv at kunne planlægge, udføre og evaluere kommunikationsindsatsen.

På mødet udpeges projektets kommunikationsansvarlige, som typisk består af en repræsentant fra bygherren – f.eks. projektlederen.

Ud over udpegning af kommunikationsansvarlig er formålet med drøftelsen af kommunikationsindsatsen, at bygherren efterfølgende involverer egen organisation, rådgivere og entreprenører i planlægningen, udførelsen og evalueringen af kommunikationsindsatsen.

Umiddelbart efter entreprenøren er fundet, mødes den kommunikationsansvarlige med relevante bidragsydere. Her skal det beskrives, hvem der har ansvaret for at indkalde til møder og udarbejde referater mv.

Den kommunikationsansvarlige har det daglige ansvar for både den interne og den eksterne kommunikationsindsats – planlægning, gennemførelse og evaluering. Det er således den kommunikationsansvarlige, 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 relevante kontaktpersoner, som bidrager til planlægning og gennemførelse af kommunikationsindsatsen. I oversigten synliggøres rollefordelingen.

Der aftales mødestruktur for kommunikationsansvarlig og relevante bidragsydere, som følger anlægsprojektets etapeinddeling. I praksis betyder det, at der afholdes møde 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 vil vi kommunikere?
- Hvilke budskaber vil vi kommunikere?
- Hvad vil vi opnå med vores kommunikation?
- Hvem vil vi kommunikere med både internt og eksternt?
- Hvilke medier vil vi anvende, når vi kommunikerer?
- Hvilke principper, procedurer og politikker vil vi kommunikere ud fra?
- Hvordan vil vi evaluere kommunikationsindsatsen?

### TO TYPER KOMMUNIKATION AT ARBEJDE MED

Det er vigtigt at forholde sig til 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 mellemstore 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.

Beslutninger vedrørende kommunikationen 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.

Det er vigtigt, at gravetilladelser samt andre myndighedstilladelser foreligger, når kommunikationsindsatsen skal planlægges. Genegraden i et projekt vurderes bl.a. ud fra de givne tilladelser. Afspærringsplaner er en del af gravetilladelserne, og her bliver det tydeligt, hvilke gener projektet afstedkommer.

## FASE 2: 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.

De væsentlige projektdeltagere udpeger en kontaktperson i forhold til kommunikationsindsatsen.

## FASE 3: 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, erhvervslivet, 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 4:

## 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.

### EKSEMPLER

- Grundhistorie separatkloakering i Risskov.....18

# FASE 5: KOMMUNIKATIONSPLAN

Bygherren (den kommunikationsansvarlige) har ansvaret for, at 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.

Den kommunikationsansvarlige er ansvarlig for opdatering og kvalitetssikring af kommunikationsplanen.

Det er vigtigt, at den kommunikationsansvarlige aftaler procedurer og ansvarsfordeling omkring kommunikationen ved 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

- Kommunikationsplan .....21

## FASE 6: INTERNE MÅLGRUPPER – OVERSIGT

I forbindelse med et mellemstort anlægsprojekt er der en række interne målgrupper / egne organisationer, som løbende skal opdateres eller selv holde sig opdateret i forhold til anlægsprojektets gennemførelse.

Den kommunikationsansvarlige har ansvaret for at orientere og involvere organisationer, herunder det politiske niveau (f.eks. en rådmand) eller besluttende niveau (f.eks. en bestyrelse) – og for løbende at bringe relevante oplysninger fra disse videre til relevante kontaktpersoner i de involverede organisationer.

### EKSEMPLER

- Mulige interne målgrupper.....22

## FASE 7: EKSTERNE MÅLGRUPPER – OVERSIGT

Her identificeres de eksterne målgrupper, og det skal vurderes, hvor meget hver enkelt ekstern målgruppe generes.

Herefter udarbejdes en liste over de eksterne målgrupper, som det kan være nødvendigt at kommunikere med.

### EKSEMPLER

- Mulige eksterne målgrupper.....23

## FASE 8: KONTAKT TIL JOURNALISTER – PROCEDURER

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

Kontakt til journalister er en kommunikationsform, som i forbindelse med mellemstore projekter kan kræve særlig opmærksomhed. Der er tale om kommunikation, som man ikke kan kontrollere. Samtidig er det 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.....26
- Ekstern presseliste.....27

## FASE 9: MEDIER – OVERSIGT

Her udarbejdes en liste over de medier (kommunikationskanaler), hvorigennem anlægsprojektet kan kommunikeres. For hver 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.....28
- Informationstavle.....31
- Brev, Byggelovens § 12.....32
- Brev, statusbrev undervejs.....33
- Brev, klagehåndtering.....35
- Brev, ændret ind- og udkørsel.....36
- Brev, væsentlige ændringer, ikke planlagte.....37



# FASE 10: GODE HISTORIER – TIL BRUG VED KOMMUNIKATION

DER UDARBEJDES FRA ANLÆGSPROJEKTETS  
START 1-2 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
- interessante virksomheder i området

De gode historier kan eksempelvis formidles som pressemeddelelser, på hjemmeside eller i foldere. Se referat fra opstartsmøde i FASE 1, hvor de gode historier muligvis er på dagsordenen.

## EKSEMPLER

- De gode historier .....39

# FASE 11: EVALUERING

Det kan overvejes at evaluere kommunikationsindsatsen ved at foretage en spørgeskemaundersøgelse - enten elektronisk eller i papirformat. Spørgeundersøgelsen afrapporteres kortfattet med de væsentligste resultater og anbefalinger til forbedringer. F.eks. kan der stilles spørgsmål om tilfredsheden med det anlægstekniske og kommunikationsindsatsen.

## EKSEMPLER

- Spørgeskema, med følgebrev .....40



# DEL 3

## EKSEMPLER

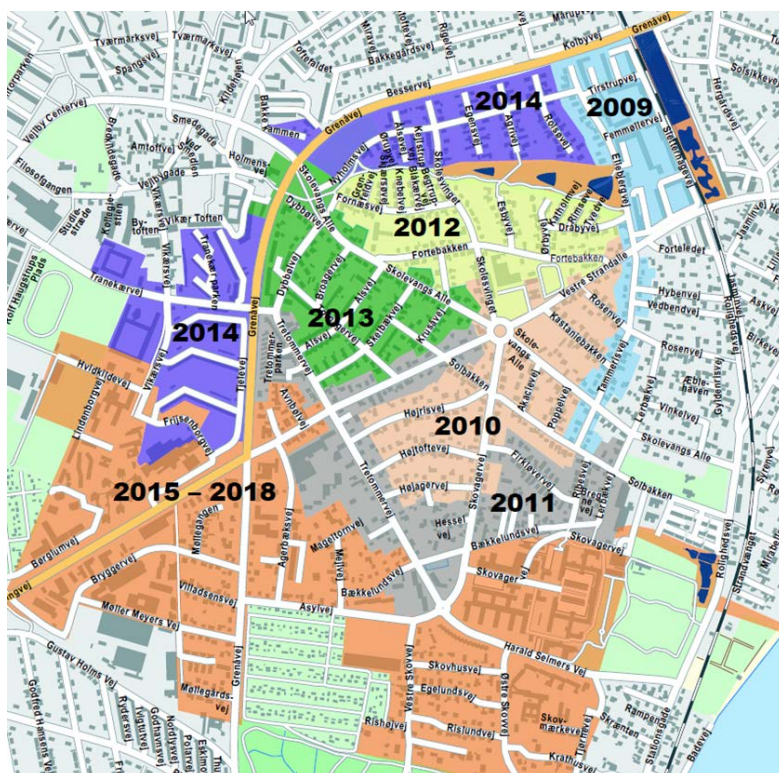
# EKSEMPEL

## Grundhistorie, separatkloakering i Risskov

### Separatkloakering i Risskov – hvornår kommer vi?

Byrådet har nu godkendt planerne om separatkloakering i Risskov.

Projektet udføres i 10 etaper fordelt over 10 år 2009-2018. Vi starter i "bunden" af systemet og løser problemerne nedefra. Etapeopdelingen er vejledende og kan ændres i projekteringen undervejs.



Vi indkalder til et borgermøde, inden at vi går i gang på din vej. Formålet er både at fortælle om de overordnede linjer igen og besvare konkrete problemstillinger på den enkelte grund.

# EKSEMPEL

## Grundhistorie, separatkloakering i Risskov

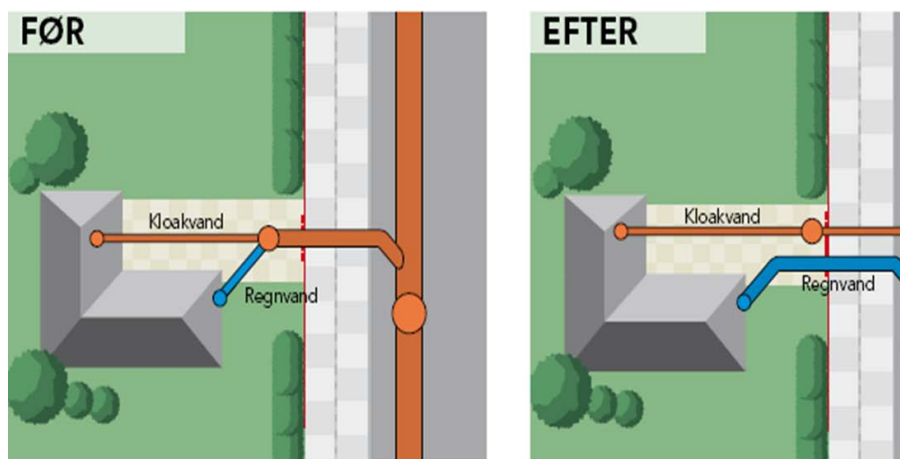
### Projektet i hovedtræk

- Etablering af separat struktur i hele oplandet
- Nye ledninger i hele området over 10 år
- Regnvand ledes til Egå og Aarhusbugten via regnvandsbassiner i Forteparken ved Hørgårdsvej og ved Rolighedsvej.
- Spildevand ledes til rensning på Egå Renseanlæg

### Hvad er formålet med at separatkloakere i Risskov?

Hidtil er regnvand blevet ført til samme kloakledning som spildevand fra toiletter og køkken. Når det regner meget kraftigt, medfører det, at dit regnvand og dit spildevand sammen bliver udledt til vandløb eller Aarhus bugt.

De nye kloakledninger sørger for, at regnvand og spildevand bliver ført ud i hver sin separate ledning. Derfor hedder det princip, som vi anvender, separatkloakering.



Separatkloakering er for det første til gavn for miljøet, fordi spildevandsbelastningen på vandløb helt forsvinder. Også selvom klimaforandringerne vil resultere i flere perioder med kraftig nedbør. For det andet fjerner separatkloakering risikoen for spildevand i kælderen under kraftige regnbyger. For det tredje kommer Aarhus Kommunes renselanlæg til at fungere bedre, fordi de modtager koncentreret spildevand og dermed kan rense meget bedre. Alle tre gevinster forbedrer vandkvaliteten til gavn for, badevandskvaliteten, vandløbene og Aarhus Bugt – og dermed borgerne, dyrelivet og plantelivet.

# EKSEMPEL

## Grundhistorie, separatkloakering i Risskov

### Hvad betyder kloakarbejdet for din hverdag?

Nogen bliver berørt mere end andre. Du vil derfor måske kun i begrænset omfang blive berørt af vores tilstedeværelse. Når vi arbejder, vil der i perioder være:

- områder, der er gravet op
- støv, støj og jord på vejen
- omkørsler
- begrænset adgang til hoveddøre, indkørsler og parkeringspladser
- ændrede busstoppesteder i området

Vi vil naturligvis bestræbe os på at begrænse generne mest muligt, selvom vi ikke kan undgå at forstyrre din hverdag.

### Hvad skal du selv gøre hvornår?

Vi informerer dig om de endelige tidsplaner og de praktiske forhold så hurtigt som muligt, og senest en uge før vi påbegynder arbejdet. Når der under arbejdet forekommer væsentlige ændringer i trafik og adgangsforhold, vil vi naturligvis løbende informere dig.

Når vi har udført separatkloakering i det offentlige areal, så får du et påbud om, hvornår du senest skal have udført separatkloakeringen inde på din egen grund. Du får besked senest 6 måneder inden, således at du har god tid til at få arbejdet udført. Vi kan allerede nu oplyse dig om, at der ikke vil blive stillet krav om, at du skal have udført arbejdet inde på egen grund før udgangen af år 2012.

### Hvornår kan det betale sig at gå i gang tidligere end 2012?

Det kan dog måske være en fordel for dig at få gå i gang med arbejdet inde på din egen grund tidligere end år 2012, hvis du i forvejen har planer om f.eks. en ny indkørsel, terrasse, tagkonstruktion, haveomlægning og lignende.

Husk altid at benytte en autoriseret kloakmester, når du foretager ændringer på dit spildevandssystem. Han kan også give dig et bud på arbejdets omfang og pris.

Du er også velkommen til at kontakte os allerede nu, hvis du ønsker at drøfte særlige forhold på din grund.

### Yderligere oplysninger?

Hvis du har spørgsmål til projektet, er du velkommen til at kontakte os på tlf. nr. 8989 8989 eller på mailadressen: trafikogveje@aarhus.dk

Du finder yderligere oplysninger om Trafik og Veje på Aarhus Kommunes hjemmeside. Adressen er: [www.aarhus.dk/trafikogveje](http://www.aarhus.dk/trafikogveje)

Når anlægsarbejdet går i gang, er du er også velkommen til at kontakte projektlederne i skurvognen i bunden af Forteparken ved Ellebjergvej.



# 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

### 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. Bådclubber

#### **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 Allégade Ringen
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 (fiberkabler)
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. TSR 2013
4. Sculpture by the Sea

## **Andre interessenter**

1. Realdania / Realdania Byg
2. Potentielle lejere

# 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

<b>Center for Byens Anvendelse</b>	
Centerchef	tlf. e-mail:
Afdelingsleder for Anlæg	tlf. e-mail:
Afdelingsleder for Drift	tlf. e-mail:
Ingeniør fra Vejbelysning og ITS	tlf. e-mail:
<b>Aarhus Letbane I/S</b>	
Direktør	mobil e-mail:
Ansvarlig for kommunikation	mobil e-mail:
<b>AffaldVarme Aarhus</b>	
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:
<b>Aarhus Vand</b>	
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

Informationstavle

**Aarhus Kommune forlænger  
venstresvingsbaner**

**9. sept. til medio nov. 2013**



**Her anlægger Aarhus Kommune  
ny 4-sporet Paludan Müllers Vej**

**Vejen forventes færdig ultimo 2014**

[www.aarhus.dk/paludanmullersvej](http://www.aarhus.dk/paludanmullersvej)



# EKSEMPEL

Brev, Byggelovens § 12 brev

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



Husk at vedlægge Byggelovens § 12

Kære beboere med tilknytning til Chr. X's Vej.

Tak for jeres interesse, illustreret ved henvendelser i forbindelse med den offentlige høring samt telefonforespørgsler omkring projektet "Chr. X's Vej, udvidelse til 3 spor".

Vi har fået flere gode og saglige input til småjusteringer af projektet, som vi arbejder videre med og forsøger at implementere.

Vi går snart i gang med anlægsarbejdet. I vil formodentlig allerede i uge 32 kunne se vores entreprenør gøre klar i området og sætte infotavler op langs vejen. **I uge 33, medio august 2014, starter vi rigtigt op og fortsætter frem til november 2014.**

Vores entreprenør på projektet er Brdr. Møller A/S.

Såfremt du under anlægsfasen har helt konkrete forespørgsler, f.eks. "jeg skal flytte, kan jeg få en flyttebil ind den dag?", så kan du kontakte Brdr. Møller direkte via **byggeleder Søren Møller på tlf 87476060**, så vil vi kunne tage hensyn i videst muligt omfang.

Såfremt det bliver nødvendigt at spærre en indkørsel, vil der blive taget direkte kontakt til jer, enten personligt eller via seddel i brevkassen.

For vi vil desværre uundgåeligt komme til at genere jer med støv, støj og ikke mindst "rod for øjet" i form af maskiner, materialer som jord, sten, asfalt, opgravninger, afspærringer og gule mænd. Der vil blive opretholdt et kørselspor i hver retning på Chr. X's Vej, ligesom det er i dag, under hele anlægsfasen, så der forventes ikke yderligere kø i forhold til eksisterende.

Der vil primært blive arbejdet indenfor normal arbejdstid. Undtagelsesvist kan det blive nødvendigt at arbejde aften/weekend/nat, f.eks. under asfaltering.

Hastighedsgrænsen nedsættes midlertidigt på strækningen af hensyn til vejarbejdernes arbejdsmiljø og sikkerhed. Busser og forsyning berøres ikke i anlægsperioden.

**Såfremt du har spørgsmål eller ønsker til selve udførelsen, bedes disse stilet til vores byggeleder/tilsyn på sagen Lars Berg, Cowi A/S, mail, [lcj@cowi.dk](mailto:lcj@cowi.dk), tlf 5640 6553**

Til orientering vedlægges byggelovens §12, der orienterer om hvad der skal træffes af foranstaltninger fra din og fra vores side i forbindelse med anlægsarbejder i nærheden af bygninger.

Bilag: byggelovens §12

15. juli 2014  
Side 1 af 2

**TEKNIK OG MILJØ**  
Center for Byens Anvendelse  
Aarhus Kommune

**Anlægsteamet**  
Grøndalsvej 1c  
8260 Viby J

Telefon: 89 40 44 00  
Direkte telefon: 89 40 44 65  
Telefax: 89 40 45 98

E-mail:  
[Byensanvendelse@aarhus.dk](mailto:Byensanvendelse@aarhus.dk)  
Direkte e-mail:  
[avi@aarhus.dk](mailto:avi@aarhus.dk)  
[www.aarhus.dk](http://www.aarhus.dk)

Sagsbehandler:  
Anne Maribo ,  
0Vinter



# EKSEMPEL

Brev, opfølgingsbrev

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



Kære beboere på Tranbjerg Hovedgade.

20. marts 2014  
Side 1 af 4

Tak for den store interesse, illustreret ved det store fremmøde, til informationsmødet på Tranbjerg kro d. 2. april 2014 vedrørende sikring af skoleveje ved anlæg af cykelstier samt helleanlæg langs Tranbjerg Hovedgade. Vi kom hjem med **mange** gode input, som vi vil forsøge at implementere. Som aftalt fremsendes hermed nærmere info for udførelsen.

## TEKNIK OG MILJØ

Trafik og Veje  
Aarhus Kommune

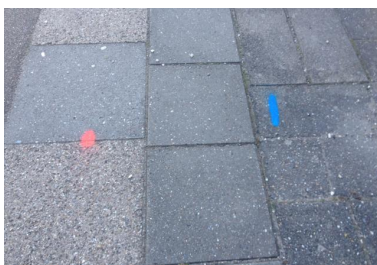
Vi har i disse dage opsat landmålerpæle langs vejen . Der er to sæt. Nogle pæle er markeret med rød spray, der angiver bagkant fremtidig fortov samt nogle pæle markeret med blå spray, der angiver matrikelskel, dvs. der hvor din grund går til. Hvor der er fast belægning, fliser, asfalt e.a. er skel, hhv. bagkant fortov, markeret med spray, se foto.

## Anlæg og Drift

Grøndalsvej 1  
8260 Viby J

Telefon: 89 40 44 00  
Direkte telefon: 89 40 44 65  
Telefax: 89 40 45 98

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



Sagsbehandler:

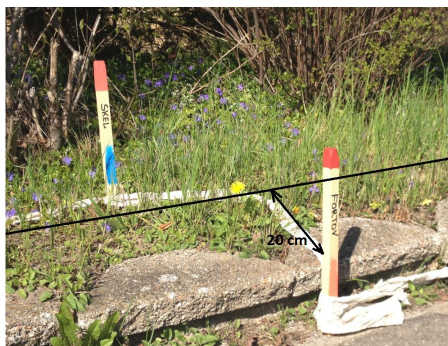
Vi kan konstatere at nogle af jer har været rare at passe en del af det offentlige areal og gøre det pænt med planter, sten etc. gennem en lang årrække. Men nu skal vi bruge arealet til det nye fortov og vil bede dig om at rykke din have ind på privat areal igen. Hvor vi ikke skal bruge hele arealet kan du stadig benytte offentligt areal, men vi har brug for arealet fra de **røde** pinde og 20 cm ind mod dit hus, dog maksimalt ind til matrikelgrænsen – de **blå** pinde. Se illustration:

# EKSEMPEL

Brev, opfølgningsbrev



20. marts 2014  
Side 2 af 4



Såfremt du ikke selv har mulighed for at flytte planter, sten, etc. vil vi gøre det – uden regning for dig – dog vil vi så bortkøre og bortskaffe de materialer det drejer sig om og afslutte fortovet med muld og nogle steder asfalt i bagkanten ind mod dit hus. Vi opsætter og reetablerer ikke hegn, stensætninger, plantebede etc. Eventuelle terrænspring tilpasset fortovhøjde skal ske på privat areal.

Da vi forventer at gå i gang med anlægsarbejdet omkring 1. Juni 2014, ønsker vi rydningen udført senest ugen inden. Såfremt du ønsker at vi rydder arealet, må du gerne sende en mail til undertegnede, Thomas Hvid, der er tilsyn på opgaven.

Tidsplan og etapeplan for arbejdets udførelse vedlægges ligeledes. Vi vil løbende holde jer orienteret via Fællesrådets hjemmeside.

Såfremt du har spørgsmål eller ønsker til selve udførelsen, bedes disse stilet til Thomas Hvid Pedersen, Rambøll A/S, mail, [tomp@ramboll.dk](mailto:tomp@ramboll.dk), tlf 5161 7782

Til orientering vedlægges byggelovens §12, der orienterer om hvad der skal træffes af foranstaltninger fra din og fra vores side i forbindelse med anlægsarbejder i nærheden af bygninger.

Bilag:

Bilag 1: byggelovens §12

Bilag 2: Etapeplan og foreløbig tidsplan

# EKSEMPEL

Brev, klagehåndtering

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



Tak for henvendelsen og fortæl, hvorfor henvendelsen er værdifuld

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, ændret ind- og udkørsel

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



Send brevet i så god tid  
som muligt

Side 1

Trafik og Veje  
Grøndalsvej 1C, 8260 Viby J

**Peter Petersen**  
Petersvej 100  
8000 Aarhus C

## Ændret ind- og udkørsel til din ejendom

På tirsdag den 15. november graver vi den meget store kloakledning ned på tværs af indkørslen foran din ejendom.

Arbejdet foran indkørslen kommer til at vare nogle dage, da vi også her forventer at støde på arkæologiske fund.

Det betyder at du ikke kan komme ind og parkere i gården i tidsrummet fra

**tirsdag den 15. november kl. 8.00**

og formodentlig en uge frem.

Vi tilbyder dig derfor midlertidig parkering i Busgadehuset ved Telefonørvet.

Du skal bruge vedlagte parkeringstilladelse, som gælder fra tirsdag den 15. november til og med tirsdag den 22. november. Hvis arbejdet varer længere, vil du få en ny tilladelse. Du kan køre ind i Busgade- huset fra Åboulevarden eller Østergade.

Hvis du har spørgsmål, er du naturligvis velkommen til at kontakte mig på e-mail eller telefon.

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen  
Projektleder

**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

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



Definitionen af "væsentlige ændringer" varierer fra anlægsprojekt til anlægsprojekt

Trafik og Veje  
Grøndalsvej 1C, 8260 Viby J

**Peter Petersen**  
Petersvej 100  
8000 Aarhus C

## 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.

Med venlig hilsen

Anders A. Andersen  
Projektleder

# EKSEMPEL

De gode historier



## 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 kajanlæg 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

FølgEBrevet kan anvendes som forside til spørgeskemaet

**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 venligst 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

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

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

# 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

## 3. Forløbet under kloakarbejdet

# EKSEMPEL

Spørgeskema, med følgebrev

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

Meget tilfreds  Tilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds

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

Meget tilfreds  Tilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds

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

Slet ikke  Lidt  Noget  Meget

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

Slet ikke  Lidt  Noget  Meget

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

Meget tilfreds  Tilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds

**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  Tilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds



