

# KOMMUNIKASJONSOPPFØLGINGSPLAN (KOP)

## 1 Formål

Dette dokumentet definerer oppgaver og ansvar entreprenøren tildeles av Bymiljøetaten (BYM) i forbindelse med kommunikasjon og nabokontakt i prosjektet. Det bygger på BYMs kommunikasjonsstrategi og myndighetskrav, og skal sikre at berørte i byggeprosjektene får dekket sine informasjonsbehov.

Bymiljøetaten er ansvarlig for å sende ut majoriteten av kommunikasjonen fra prosjektet til interessenter. Entreprenøren må påberegne å selv håndtere praktisk kommunikasjon på anlegget, samt utarbeide og vedlikeholde plan for ulempeinformasjon. Etaten har også en viktig oppgave i å bistå entreprenøren med kvalitetssikring av ulempeinformasjonen som skal sendes interessenter, samt stå for den tekniske delen av utsendelsen.

## 2 Entreprenør skal

### Nabokontakt

Entreprenøren skal ha en nabokontakt tilknyttet prosjektet som hovedsakelig skal være til stede på anleggsplassen. Stillingen skal ivareta omgivelsene under tiltaksperioden. Nabokontakten skal ha en positiv og løsningsorientert innstilling til interessentene og kommunikasjonsoppgavene som vedkommende har ansvar for, samt besvare henvendelser som kommer inn via entreprenørens e-post/telefon på en konstruktiv måte som bidrar til å skape tillit til prosjektet.

Nabokontakten skal informere interessentene proaktivt om ulemper som følger av anleggsvirksomheten, samt besvare henvendelser fra interessenter som dreier seg om den praktiske anleggsutførelsen, eksempelvis støy, trafikkavvikling, sperringer, skilting og lignende. Dette inkluderer også å levere/dele ut fysisk informasjon (brev/lapper og lignende) i postkasser i og rundt anleggsområdet.

E-post- og telefonhenvendelser skal svares ut så raskt som mulig og senest innen to dager. Dersom det er spørsmål som tar lengre tid å innhente informasjon om, skal interessenten gis et foreløpig svar som forklarer at det tar noe lengre tid og årsaken, i tillegg til når vedkommende kan forvente svar. Nabokontakten skal sikre tilgjengelighet for interessentene på e-post og telefon.

Nabokontakten er også ansvarlig for å klargjøre informasjonen som skal sendes ut av byggherren og sikre at dette sendes byggherren tidsnok i henhold til tabellen lengre ned i dokumentet.

### Ulempeinformasjonsplan

Entreprenøren skal etter kontraktsignering, og minimum 14 dager før anleggsstart, utarbeide og levere byggherren en prosjektspesifikk plan for utsendelse av ulempeinformasjon. Med ulempeinformasjon mener vi informasjon om arbeid og ulemper som medfører ekstra belastninger for interessentene. Denne baseres på hva entreprenøren kjenner til av forventede ulemper i prosjektet og når de inntreffer. Planen skal med andre ord linkes tett opp mot blant annet fremdriftsplanen. Mindre justeringer av for eksempel trafikk og øvrig normal anleggsdrift skal ikke være del av ulempeinformasjonsplanen. Etter at BYM har godkjent planen implementeres den inn i prosjektets overordnede kommunikasjonsstrategi.

Med ekstra belastende arbeid nevnes for eksempel:

- spesielt støyende aktiviteter som sprenging, spunting/peling, boring og pigging, samt kveld- og nattarbeid
- arbeid på helligdager og søndager med støyende aktiviteter
- støyende arbeid som krever søknad om dispensasjon hos bydelsoverlegen - ved behov for arbeid utenfor normal arbeidstid eller ved støy utover støyforskriftens grenser
- særlig støvete arbeid som medfører vesentlige konsekvenser for omgivelsene
- arbeid som vil gi ekstraordinære vibrasjoner som for eksempel ved sprenging
- bortfall av parkeringsplasser
- stenging/trafikkmessige endringer på gangveier, veier, utkjøringer, vareleveringssoner, avfallshåndtering og lignende som medfører vesentlige konsekvenser for omgivelsene
- trefelling og andre naturinngrep

Planen skal videre vise en liste over kommunikasjonstiltak relatert til ulempene med følgende informasjon:

- beskrivelse av ulemper arbeidet kan medføre for beboere og interessenter
  - spesifikt for støyende arbeid: hvilke interessenter som berøres basert på støysonekart/berørt område
- forslag til hvilken kommunikasjonskanal som er tiltenkt å brukes
- tidspunkt for utsendelse

Nabokontakten er pliktig til å holde planen oppdatert ved å ta ut/legge til tiltak der det er nødvendig ut fra prosjektets gang. I tillegg skal nabokontakten fortløpende holde byggherren oppdatert på status vedrørende planen, for eksempel via bygge- eller byggherremøter, eller egne særmøter.

### Klargjøring og utsending av informasjon

Nabokontakten skal i alle tilfeller klargjøre informasjonen som BYM videre sikrer utsendelse av. Oversikten under viser de viktigste tilfellene der det skal sendes ut informasjon til interessenter som berøres av prosjektet.

Tiltak	Tidsfrister	Ansvarlig
Utsendelse av informasjon i forbindelse med anleggsstart – med blant annet informasjon om bakgrunn for prosjektet, startdato og planlagt ferdigstilling, forventede ulemper med mer.	Før utsendelse skal byggherre få oversendt informasjonen til gjennomlesning - minimum <b>14</b> dager før arbeidene starter.  Utsendelsen skal skje minimum <b>7</b> dager før arbeidene starter.	<b>Byggherre</b> Hovedansvar for tekst, bilder/illustrasjoner og utsendelse.  <b>Nabokontakt</b> Ansvarlig for å bidra med informasjon om blant annet startdato og planlagt ferdigstilling, forventede ulemper med mer.
Utsendelse av ulempeinformasjon som berører interessenter (se beskrivelse over med eksempler på ekstra belastende arbeid).	Før utsendelse skal byggherre få oversendt informasjonen til gjennomlesning - minimum <b>10</b> dager før arbeidene starter.  Utsendelsen skal skje så snart som mulig, men minimum <b>7</b> dager før arbeidene starter.	<b>Nabokontakt</b> Utarbeider tekst, samt oversender geografisk område for utsendelse.  I de tilfeller der det leveres ut fysisk informasjon (brev/lapper og lignende) i postkasser i og rundt anleggsområdet - gjøres dette av entreprenør.

		<b>Byggherre</b> Kvalitetssikrer innhold og står for den tekniske delen av utsendelsen.
Utsendelse av informasjon om midlertidig eller permanent fjerning av parkeringsplasser	Før utsendelse skal byggherre få oversendt informasjonen til gjennomlesning - minimum <b>3</b> uker før arbeidene starter.  Utsendelsen skal skje så snart som mulig, og minimum <b>2</b> uker før arbeidene starter.	<b>Nabokontakt</b> Utarbeider tekst, samt foreslår geografisk område for utsendelse.  I de tilfeller der det leveres ut fysisk informasjon (brev/lapper og lignende) i postkasser i og rundt anleggsområdet - gjøres dette av entreprenør.  <b>Byggherre</b> Kvalitetssikrer innhold og står for den tekniske delen av utsendelsen.
Utsendelse av informasjon i forbindelse med at prosjektet er avsluttet der vi takker interessentene for tålmodigheten under anleggsperioden og viser resultatet (kan også vurderes som midtveisstatus).	Utsendelsen skal skje etter at tiltaket er overtatt av BYM og alle byggegjerder og lignende er tatt vekk.	<b>Byggherre</b> Hovedansvar for tekst, bilder/illustrasjoner, samt utsendelse.  <b>Nabokontakt</b> Bidrar ved behov.

### 3 Mal/eksempler for innhold

Innholdet i informasjonen som sendes ut vil variere ut fra prosjekts egenart, men for å sikre at interessentene får den informasjonen de skal ha er det nedenfor satt opp en mal for hva en utsendelse i utgangspunktet skal inneholde.

- Overskrift: hva skal skje og hvor?
- Hva skal gjøres
- Hvorfor det skal gjøres
- Når det skal gjøres
- Området arbeidene skal foregå i
- Forventede ulemper
- Hva skjer videre (valgfritt)
- Med vennlig hilsen entreprenørens navn og byggherren Bymiljøetaten
- Teksten "Les mer på Oslo kommunes nettside (nettadresse)"

*Eksempel:*

*Informasjon om nattarbeid i General Ruges vei*

*Fra og med natt til tirsdag 25.10. og frem til og med natt til 28.10. skal det legges ny asfalt på veien mellom Eterveien og Ulsrud videregående skole. Arbeidet må gjøres på natten (mellom kl. 18:00 og 06:00) for å unngå påvirkning på kollektiv- og biltrafikken i området. Det vil forekomme støy fra arbeidet i perioder, hovedsakelig fra komprimeringsmaskiner. Vi beklager ulempene dette kan medføre.*

*Les mer om prosjektet på Oslo kommunes nettside <https://www.oslo.kommune.no/slik-bygger-vi-oslo/general-ruges-vei-oppgradering-av-sykkelfelt/#gref> Her er også kontaktinformasjon dersom du lurer på noe.*

*Med vennlig hilsen entreprenør xx på oppdrag fra Oslo kommune, Bymiljøetaten*