

Vandprojekter – sådan får du beboernes opbakning

Af Lotte Olesen, akademiingeniør og projektleder i Dines Jørgensen & Co. A/S

Renovering af vandledninger og andre store vandprojekter kan aldrig helt undgå at give gener for beboerne i området. Men ved at vægte dialog og information lige så højt som selve ledningsarbejdet, kan man sikre beboernes opbakning - selv ved udfordrende projekter. Vi giver her vores bedste tips til, hvordan du kan gribe beboerdialogen an.

En hæk brændt af udstødningen på en gravemaskine, smukke blomsterbede gravet i stykker, et plankeværk skrammet af en minigraver, jordvolde på fortovene - og selvfølgelig timer med støj og uden vand. Dette er nogle af de gener, som vi i Dines Jørgensen har oplevet, at beboere har været ude for ved vandledningsrenoveringer. Og hvor gerne vi end vil love, at projekterne i fremtiden kan foregå uden gener, vil det altid berøre beboerne, når vandledningerne skal renoveres. Vores erfaring har dog lært os, at beboerne i de "ramte" områder meget ofte vil bakke op og være fleksible – hvis man vel at mærke er både ærlig og proaktiv i sin kommunikation.

De følgende tips kan for en stor dels vedkommende også bruges ved andre anlægsprojekter, hvor lokale beboere bliver berørt.



Planlægning, orientering og dialog

Grundlæggende gælder det om at sætte en imødekommende og fornuftig snak med de berørte parter i gang – og det kan vel at mærke være såvel i et beboelsesområde som et industriområde eller i åbent land. Det vigtigste er at afstemme forventninger og planlægge arbejdet.

Et godt forløb kan typisk have denne rækkefølge:

➤ **Projektgennemgang**

Udgangspunktet er ofte en projektgennemgang, hvor både rådgiver, entreprenør og bygherre holder et opstartsmøde inden den egentlige igangsætning af jobbet. Her gør man sig bekendt med forholdene, og bliver enige om fokusområder, hvor man bør udvise ekstra hensyn undervejs under udførelsen af projektet. Man noterer sig de allervigtigste forbrugere, som er direkte afhængige af en kontinuerlig vandforsyning. Dette kan være hospitaler, tandlæger, hoteller, restaurationer, dyrlæger osv. som i denne forbindelse bør have etableret interimsvand i en midlertidig overjordisk vandforsyningsledning, også kaldet "sommervand". Ved skoler eller børnehaver bør man tage hensyn til morgentrafik og afleveringstidspunkt for børn. Det kan være klogt at udskyde arbejdstiden til efter kl. 8.15, så der er fri bane.

➤ **Forstadie**

Før opstart er det en god idé at tage beboere med på råd ved at gå et "vejsyn" eller en vej-gennemgang. Her vil det normalt afhænge af, om det er private fællesveje eller offentlig vej, byzone eller landzone. Vi vælger som regel i Dines Jørgensen at prioritere vejsynet højt, da vores erfaring viser, at denne tid er givet godt ud. Forløbet i sådan en gennemgang er enkel: Man mødes med beboerne et bestemt sted til fast tid og går strækningerne igennem, konstaterer status, svarer på spørgsmål og skriver et referat af mødet. Folk bliver hørt, og der laves aftaler. Vi har i dette forår afviklet et projekt, hvor mulige alternative løsninger for placering af nye målerbrønde har været drøftet ved en vejgennemgang. Beboerne blev taget med på råd, og der blev talt om gravemetoder, boremetoder, hvilke maskiner der skulle bruges, og hvor ledningstracéer skulle gå. Ofte kan man her tage hensyn til beboerens ønske og placere ledningen lidt anderledes.

Andre gange vælger vi at afholde et større informationsmøde i områdets fælleshus eller forsamlingshus, hvor projektet bliver præsenteret, og grundejerne informeres. Vi afholdte i efteråret 2014 bl.a. et orienteringsmøde på den lokale cafe på Omø, hvor grundejerne blev orienteret om de planlagte ledningsrenoveringer og de konsekvenser, det skaber midlertidigt for lokalmiljøet. Derfor blev der taget godt imod projektet, selvom denne ledningsrenovering også skaber gener. Vi har udvidet beboerorienteringen på Omø med løbende ugentlige nyhedsbreve, som bliver lagt op på <http://www.omoe-net.dk/>.

➤ **Udførelse**

Varsling af lukning for vand ved omkoblinger sker både med breve i folks postkasser mindst 48 timer før, samtidig med sms-service fra vandværket og information på hjemmesiden. Beboerne får fx at vide, at der er fem timers lukning i tidsrummet kl. 9-14, så de har en chance for at fylde kander og flasker op.

Der vil som sagt altid være midlertidige gener i forbindelser med gennemførelse af projekter, som fx jordbunker på fortove, arbejdshuller i indkørsler, midlertidig spærring af adgang med bil til ejendomme, støj og larm fra entreprenørmaskiner mv. Nogle ejendomme er hårdere ramt end andre, men har man fået skabt en god dialog – direkte mellem arbejdslederen og beboerne - kan de små konfrontationer løses hurtigt på stedet til alles bedste. En god idé er at rundsende arbejdslederens mobilnummer på informationsedler.

Hvis vandlejninger skal ligge på privat grund, ofte i åbent land, er det nødvendigt at lave forhåndsftaler med lodsejere. I disse aftaler indgår som regel en erstatning for strukturskade el.lign. Når disse aftaler er på plads, er det vigtigt at følge op på projektet undervejs, så erstatningen til lodsejeren bliver betalt hurtigt. Man kan eventuelt lave en afsluttende opmåling af de skadede områder.

➤ **Aflevering**

I den afsluttende fase gennemgår man arbejdet og laver en mangelgennemgang. Er der skader, mødes man på stedet, vurderer situationen og sørger for hurtigt at få udbedret skaden, så alle bliver tilfredse.

Grundig forhåndsorientering, åben dialog, informative mails og telefonkontakt, seriøse besvarelser på klagesager og hurtig handling på henvendelser er alt sammen elementer, der skaber de bedste forhold for alle parter i et projekt.

Det er ærgerligt med misfornøjede beboere, derfor er det også en god ide at informere om realistiske tidsplaner, indregne tid til uforudseelige problemer og ikke forvente, at projektet afsluttes før tid. Dette sker næsten aldrig.

Når vi i Dines Jørgensen gennem årene har prioriteret beboerkontakt højt, er det naturligvis fordi vi har erfaret, at bedre information skaber de bedste betingelser for et veludført og dermed også et rentabelt projekt.

Har du spørgsmål om beboerkontakt, er du velkommen til at skrive til mig på lo@dj-co.dk