



## Til Teknik- og Miljøudvalget

### **Bilag 2. Opfølgning på brugerundersøgelsens anbefalinger til det døgnbemandede metrotilsyn**

Center for Miljøbeskyttelse har fået Megafon til at lave en brugertilfredshedsundersøgelse af det døgnbemandede miljøtilsyn (bilag 1).

Megafon har i december og januar gennemført telefoninterviews med borgere, som inden for det sidste halve år har henvendt sig telefonisk udenfor normal arbejdstid. Der er gennemført 31 korte interviews og 8 kvalitative interviews. Nogle af de interviewede har henvendt sig til vagttelefonen flere gange i perioden (op til 18 gange), men er kun medtalt én gang i undersøgelsen.

Rapporten viser, at der flertallet af de adspurgte er tilfredse med ordningen, og mener, at det er en god idé at bibeholde ordningen. Rapporten kommer desuden afslutningsvis med en række anbefalinger til vagttelefonsordningen:

1. Medarbejdernes professionalisme og imødekommenhed bibeholdes
2. Kommunen skal være bedre til at få kommunikeret, hvad vagttelefonens funktion er, samt hvilke beføjelser medarbejderne har.
3. Det vil være en stor fordel, hvis medarbejderne får mulighed for at reagere på akut opståede problemer med det samme. Særligt ved de akutte henvendelser vedrørende larm, lys og rystelser
4. Der bliver fulgt op på, om borgeren har fået det lovede opfølgende opkald
5. Der kigges på, hvor telefonnummeret fremgår på kommunens hjemmesides, da flere synes, det var svært at finde.

På baggrund af anbefalingerne vil forvaltningen iværksætte følgende:

#### *Ad 2) Kommunikation om vagttelefonens funktion*

Forvaltningen vil tydeliggøre på hjemmesiden, hvad vagttelefonens funktion er, og hvilke muligheder medarbejderne har, fx for at gribe ind overfor akutte problemer som støj eller rystelser.

#### *Ad 3) Mulighed for at reagere akut*

Tilsynsmyndighedens beføjelser, når det gælder håndtering af gener er fastlagt i byggepladsbekendtgørelsen. Heraf fremgår det, at tilsyn på pladserne først kan gennemføres, når støjmålinger viser, at der er sket

21-01-2016

Sagsnr.  
2016-0015564

Dokumentnr.  
2016-0015564-2

Sagsbehandler  
Mette Koch

**Center for  
Miljøbeskyttelse**

**Miljø ved Større Bygge-  
og Anlægsprojekter**

Njalsgade 13  
Postboks 380  
1502 København V

Telefon  
3366 3366

E-mail  
miljoe@tmf.kk.dk

EAN nummer  
5798009493149

www.kk.dk

overskridelse af støjgrænser. Et tilsynsbesøg skal herefter varsles minimum 24 timer, inden det bliver gennemført.

Da støjmålinger jf. bekendtgørelsen først skal indsendes to arbejdsdage efter, at de er udført, og tilsynsbesøg skal varsles, har tilsynsmyndigheden først mulighed for at gribe ind tidligst tre dage efter en hændelse.

Ved henvendelser om akutte problemer foretages i omkring halvdelen af tilfældene et tilsyn for at vurdere genen i forhold til eventuel senere håndhævelse, og tilsynet forsøger at håndtere situationen med det samme via dialog med Metroselskabet/Copenhagen Metro Team. I visse tilfælde lykkes det at få Metroselskabet/Copenhagen Metro Teams medarbejdere til at stoppe den aktivitet der giver anledning til genen. Men tilsynsmyndigheden har ikke mulighed for at stille krav om at akutte gener stoppes straks.

Forvaltningen har tidligere påpeget det u hensigtsmæssige ved denne forsinkelse af håndtering af akutte gener overfor Transport- og Bygningsministeriet, og vil pege på det igen i forbindelse med kommende ændringer af bekendtgørelsen.

#### *Ad 4) Opfølgning*

Forvaltningen vil fremadrettet have ekstra fokus på at få afklaret om borgeren ønsker en tilbagemelding i forlængelse af sin henvendelse, og sikre at dette sker. Bl.a. vil telefonnotater på alle tider af døgnet blive registreret på tablets med det samme, så opfølgningen bliver sikret i alle tilfælde.

#### *Ad 5) Information om døgnvagten*

Forvaltningen vil undersøge, om det er muligt at telefonnummeret til døgnvagten kan fremgå tydeligere på kommunens hjemmeside.

Desuden vil der blive taget kontakt til lokalaviser i forbindes med, at der igangsættes arbejde på de nye byggepladser på Nordhavnsafgræningen og Sydhavnsmetroen, så naboer bliver orienteret om muligheden for at kontakte metrotilsynet, hvis de oplever gener.