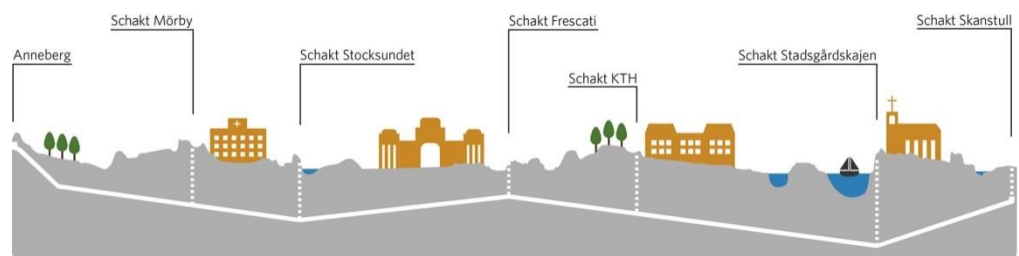


Anneberg-Skanstull Tunnel  
Delprojekt Kommunikation  
Ingegerd Bills

2019-12-19

KOMMUNIKATIONSPLAN

## Projekt Anneberg–Skanstull Tunnel



# Innehåll

1	SYFTE .....	3
2	REVISIONSHISTORIK .....	3
3	BAKGRUND.....	4
4	KOMMUNIKATIONSMÅL .....	4
5	KOMMUNIKATIONSSTRATEGI.....	5
6	UTMANINGAR OCH MÖJLIGETER.....	6
7	BUDSKAP .....	7
8	MÅLGRUPPER .....	7
9	KANALER.....	8
10	ORGANISATION OCH ANSVARFÖRDELNING.....	8
11	TIDS- OCH AKTIVITETSPLAN.....	9
12	BUDGET .....	9
13	UTVÄRDERING AV INSATSER OCH REVIDERING AV PLAN .....	9

# 1 Syfte

Kommunikationsplanens syfte är att:

- Hantera kommunikativa utmaningar och möjligheter i projektet, primärt till de målgrupper som påverkas av tunnelns etablering, boende och verksamma längs tunnelsträckningen
- Skapa tydlig struktur med hög lokal närvaro och proaktivitet gentemot de målgrupper som påverkas med komplement i utskick, hemsida och andra digitala kanaler
- Säkra ensade budskap och tydlighet internt och externt som ökar förståelsen kring var, när, hur och varför tunneln för stamnätsskablar mellan Danderyd och Hammarby behövs för att säkra Stockholms elförsörjning och tydlig kommunikation om klagomål uppstår under byggnation
- Kommunikationsplanen skapar också tydlighet när det gäller projektmedlemmarnas, entreprenörens och konsulter kommunikationsmandat och ansvar till målgrupperna

Kommunikationsplanen har föregåtts av en förstudie i projekt Anneberg-Skanstull Tunnel och Svenska kraftnät. Den omfattar också extern benchmarking, bland annat med Trafikverket, SLL, Danderyds kommun, Solna och Stockholms Stad. Den är synkroniserad med befintliga kommunikationsplaner för Svenska kraftnät, City Link, Stockholms Ström och Storstockholm Väst. Svenska kraftnäts värdeord ansvar, tydlighet, effektivitet och utveckling genomsyrar all kommunikation. Separata kommunikations- och aktivitetsplaner finns redan framtagna, t ex vid entreprenörens etablering på byggarbetsplatsen, sprängning av starttunnel och från borrstart och kommer att utvecklas för tunnelsträckningens olika etapper för den 13,4 km långa tunnelsträckningen mellan Danderyd och Hammarby Sjöstad, anpassad för de olika kommunikationsbehov som finns just där. Kommunikations- och aktivitetsplaner uppdateras kontinuerligt under tunnelprojektets fyra år från byggstart 1 februari 2020 och efterföljande kabelinstallationer.

## 2 Revisionshistorik

Kommunikationsplanen har reviderats enligt följande:

- 2012-12-12
- 2012-09-14
- 2013-05-29
- 2013-07-02
- 2015-11-11
- 2015-12-08
- 2015-10-01
- 2017-11-01
- 2018-02-01
- 2018-03-01
- 2018-06-13
- 2019-04-01
- 2019-11-18
- 2019-12-19

## 3 Bakgrund

Svenska kraftnät fick 2004 regeringens uppdrag att utreda hur det framtida elnätet ska utformas för Stockholmsregionens långsiktiga elförsörjning. Arbetet sker i samverkan med Vattenfall och Ellevio i det gemensamma programmet ”Stockholms Ström”, en ny struktur för regionens elnät. Högspänningsförbindelsen ”City Link” som byggs i fyra etapper, från Hagby i Upplands Väsby till Ekudden i Huddinge, är en viktig del i Stockholms Ström. Projekt Anneberg-Skanstull är etapp 2 (av 4) av City Link, en cirka 13,4 km lång tunnel med en ny växelströmsförbindelse under Stockholms stad. Projektets historik är följande:

- Regeringens utredningsuppdrag 2004
- Teknisk förstudie 2005
- Systemspecifikation september 2006
- Borrningar i vattenpassager (Stocksundet, Nybroviken, Strömmen) 2012
- Markundersökningar (geoteknik, sonderingar, jord-/bergbrunnar, kärnbronnhål) 2013-2014
- Systemhandling 2014-01
- Samråd, underlag tillståndsansökningar 2012-2015
- Detaljprojektering inkl. hydrogeologisk utredning 2014-2015. Kompletterande detaljprojektering 2015-2017
- Ansökning koncession (Mark- och miljödomstolen) 2015
- Provborrningar i vatten Stocksund (Lilla Värtan) och Nybroviken/Strömmen 2012
- Samråd utredningskorridorer 2012 och valt utbyggnadsförslag 2014-2015
- Provborrningar 2013-2015
- Prekvalificering av entreprenörer 2015-12
- EI och MMD 2015-2017
- Miljödom 2016, överklagad i Mark- och miljödomstolen (Svea Hovrätt) men fick inte prövningstillstånd. Överklagad till Högsta Domstol.
- Beslut om nätkoncession (EI) vilken överklagats 2017 med begäran om förändringar föreslagen teknologi och sträckning av tunneln.
- Samtliga tillstånd 2018-01, byggstart prel. 2019-20 och färdig tunnel inför kabelförläggning prel. 2023-24, driftstart 2025.
- Avtalsskrivning i bergrummet Anneberg 2018-12-20.
- 2018-2019 har fyra workshops för projekt Anneberg-Skanstull Tunnel genomförts i projektgruppen i syfte att bygga team och förbereda inför startmöte med entreprenör. Samtliga finns sammanställda i en handbok för projektets genomförande.
- Startmöte med entreprenör JV HOCHTIEF-Implenia 2019-01-29.
- Separata kommunikationsplaner med aktiviteter togs fram för nystart i projektet inför entreprenörens etablering på site, sprängning av starttunnel under 2019

## 4 Kommunikationsmål

Målgrupper som påverkas av projektet ska känna till, ha förståelse och acceptans för samt känna engagemang att följa projektets utveckling och byggnation. De målgrupper som

påverkas av störningar under byggnationen ska med framförhållning veta när tunnelfronten närmar sig för att ta ställning till alternativa färdvägar, möjlighet till tillfälligt boende (gäller stomljud enligt ljudkrav i projektets miljödom och separat framtagen boendeanalys) samt känna till möjliga kontaktvägar till Svenska kraftnät. Målen tillgodoses genom en palett som består av hög lokal närvaro och proaktivitet, hög tillgänglighet dygnet runt med kort svarstid, utskick och digitala kanaler som gör det enkelt följa projektet. Utgångspunkten är projektets milstolpar under rubriken ”Tids- och Aktivitetsplan”.

Mätbara kommunikationsmål finns framtagna för projektets kommunikationsarbete och följs regelbundet upp med boende och verksamma längs tunnelsträckningen i de tre kommunerna, Danderyd samt Solna och Stockholms Stad.

## 4.1 Kommunikationsmål för externa målgrupper

1. Boende och verksamheter i närområdet som direkt berörs av byggarbeten ska känna till projekt Anneberg-Skanstull, att det är Svenska kraftnät som står för byggnationen och var, när, hur och varför vi bygger en tunnel för stamnätskablar i Stockholm
2. Boende och verksamheter i närheten av tunnelsträckningen ska uppleva att de har tillgänglig information under byggnation och förstå orsaken till de störningar som projektet medför, t ex buller, stomljud, vibrationer, luftstöt vågor, tillfälliga avstängningar av vägar/allmänna platser/områden samt hantering av grundvattennivåer och energibrunnar i nära dialog med tillsynsmyndigheterna med möjlighet att ta del av de mätningar och mätresultat som framkommer samt eventuella åtgärder kopplade till resultaten

## 4.2 Kommunikationsmål för interna målgrupper

1. Medarbetare på Svenska kraftnät ska känna till projekt Anneberg-Skanstull, City Link, Stockholms Ström med de omkring femtio projekt som där ingår och ha kunskap om varför den nya kraftledningen är nödvändig inom ramen för omstruktureringen av elnätet i Stockholm
2. Projektteamet ska uppleva att kommunikationsinsatserna är en självklar del av projektarbetet som bidrar till att byggnationen av tunneln har underlättats i relationen till de målgrupper som påverkar och påverkas

# 5 Kommunikationsstrategi

## 5.1 Strategier och framgångsfaktorer

- Hög lokal närvaro, proaktivitet och synlighet till prioriterade målgrupper längst tunnelsträckningen, närboende och verksamma, berörda kommuner och tillsynsmyndigheter med komplement i utskick, hemsida och andra digitala kanaler

- Hög proaktivitet utifrån projektets milstolpar för att enklare hantera det som inte planerats reaktivt
- Framförhållning för informationsinsatser och goda relationer till de målgrupper som påverkar (myndigheter och kommuner) och påverkas (närboende och verksamheter).
- Tydlighet i kommunikationsmandat och ansvar utifrån flödesschema och tydliga, samstämmiga budskap med stöd av budskapsplattform och FAQ samt coachning av projektteamets medlemmar och entreprenörer inför byggstart

## 5.2 Media

Proaktivitet utifrån projektets milstolpar och Svenska kraftnäts anvisning för press- och kommunikationsarbete. En proaktiv medieplan finns upprättad (uppdaterad 2019-12) som stäms av med pressavdelningen.

## 5.3 Grafisk profil

Allt informationsmaterial följer Svenska kraftnäts grafiska profil.

## 5.4 Ord och begrepp

För tydlighet i projektet och stöd till organisation, projektteam och entreprenörer tas en budskapsplattform för centrala fokusområden fram utifrån befintliga FAQ. Några centrala ord och begrepp är följande:

### **City Link**

Anneberg-Skanstull är etapp 2 i ”City Link”

### **Program, projekt och delprojekt**

- Stockholms Ström är ett projektprogram
- City Link är ett projekt
- Anneberg-Skanstull är ett delprojekt

### **Station**

Station används för transformatorstation, omriktarstation och ställverk i kombination med förklaring av syftet med verksamheten. Exempel: Stationen behövs för att kunna omvandla el från 220 kV till 400 kV eller stationen är nödvändig för att kunna överföra elen från kablar till luftledning.

# 6 Utmaningar och möjligheter

Förutom utmaningar och möjligheter finns också en lista med sju (7) kommunikativa utmaningar:

- Grundvattennivåer i energibrunnar kan sjunka – personliga kontakter med energibrunnsinnehavare i samband med mätningar och uppföljning av dessa
- Sättningar i byggnader – bedömningar av sättningskänsliga byggnader och besiktningar

före, under, efter för att minimera risken att det händer – kommunikation vid besiktningar, uppföljning av mätresultat

- Störningar under byggperioden, t ex stomljud, sprängningar, ökad/tung trafik vid transporter, fläktar – tillfälligt boende, att göra ljud förståeligt och stor andel direkt dialog med berörda
- Varmluft från schakten ut i luften – kan upplevas farligt men är det inte – reaktiv hantering vid behov
- Markupplåtelseavtal – När, vem och hur – bra möjlighet till personlig kommunikation till markägare
- Ersättningsboende – hantering när, hur och på vilket sätt – bra möjlighet till personlig kommunikation till närboende och tydlighet kring ljudvillkor och vad som gäller
- Oförutsedda händelser – en kriskommunikationsplan med tydlighet kring scenarier och hantering och kontaktuppgifter finns framtagen

## 7 Budskap

En budskapsplattform finns framtagen kring ”vanliga frågor som cirkulerar” förutom sedvanliga FAQ på projektets hemsida. Buskapsträning sker av de medarbetare, t ex projektledning, seniora kommunikatörer i projektets mobila utställning och inför varje specifikt tillfälle när behov finns.

## 8 Målgrupper

### 8.1 Externa målgrupper

De målgrupper som påverkar och påverkas av projektet ska känna till, ha förståelse för och kunskap om var, när, hur och varför Stockholm behöver en tunnel för stamnätsskablar samt känna engagemang att vilja följa projektet. De som påverkas av störningar under byggnationen ska med framförhållning veta när tunnelfronten närmar sig för att ta ställning till alternativa färdvägar, möjlighet till tillfälligt boende och känna till kontaktvägar till Svenska kraftnät. Det tillgodoses genom en palett av utskick, lokal närvaro med en mobil utställning som bemannas under hela projekttiden, tillgänglighet med kort svarstid och digitala kanaler som gör det enkelt följa projektet. Utgångspunkten är projektets milstolpar. Den boendeanalys som genomförts för behovet av ”tillfällig vistelse” fördjupar målgruppsanalysen och ökar kunskapen om de målgrupper som påverkas i byggfasen. Listan nedan är ett koncentrat:

- Fastighetsägare och närboende längst tunnelsträckningen (villor, radhus, flerfamiljshus). Kontakt även med fastighetsbolag och juridiska ombud
- Tillsynsmyndigheterna, Danderyds kommun, Solna stad och Stockholm stad (politiker och tjänstemän), Länsstyrelsen i Stockholm, Energimarknadsinspektionen och Exploateringskontoret med flera. Kommunikationen utgår från givna tillstånd och möjligheter som definieras med kommunernas kommunikationsavdelningar

- Andra anläggningsägare (undermarksanläggningar, t ex kablar, ledningar, tunnelbana, vägar)
- Företag och verksamheter, t ex sjukhus, skolor, kyrkor, ambassader och teatrar samt deras förvaltare, t ex Akademiska hus, Statens fastighetsverk och Kungliga Djurgårdsförvaltningen
- Media, traditionella och digitala

## 8.2 Interna målgrupper

- Projektteam Anneberg-Skanstull
- Styvgrupp, ledning och medarbetare Svenska kraftnät

## 9 Kanaler

- Traditionella utskick till berörda boende och verksamma med god framförhållning
- Hög lokal närvaro med mobil utställning, bemannad vardagar kl. 12-18 längs tunnelsträckningen, för att möta närboende, berörda kommuner i Danderyd, Solna och Stockholm och verksamheter
- Extern webbplats [www.svk.se/anneberg-skanstull](http://www.svk.se/anneberg-skanstull) samt Stockholms Ströms webbplats [www.stockholmsstrom.net](http://www.stockholmsstrom.net) och [www.svk.se/en/grid-development/grid-projects/stockholms-strom1](http://www.svk.se/en/grid-development/grid-projects/stockholms-strom1) och e-post. Webbplatsen kommer att innehålla digital lösning som visar tunnelfrontens lokalisering
- Övriga digitala medier, projektets egen Facebook @annebergskanstull
- Statusutskick och regelbundna möten på berörda kommuner samt ett flertal större verksamheter, t ex Akademiska Hus, Stadsholmen, Statens Fastighetsverk, Stockholms Hamnar, Fotografiska
- Användning av andra aktörers webbplatser, t ex kommuner, företag och intresseföreningar, kundtjänster samt kundtidningar om möjligt för alternativ informationsspridning
- Telefonkontakt, ETT nummer in, en kundtjänst/störningsjour med telefonnummer 010-475 81 50 med bemanning dygnet runt under byggnation från den 1 februari 2020
- Automatisk uppringningstjänst via SMS under sprängning/raiseborrning av ventilationsschakt
- Skyltar och vepor vid ventilationsschakt
- Media, lokal och nationell, traditionell och digital

## 10 Organisation och ansvarsfördelning

- Projektledaren är ytterst ansvarig för kommunikationsplanen tillsammans med kommunikationsansvarig.
- Avstämningar och koordinering av kommunikationsplanen sker regelbundet med Svenska kraftnäts kommunikationschef.
- Vi följer Svenska kraftnäts anvisning för press- och kommunikationshantering.
- E-post till projektet bevakas och koordineras av kommunikationsansvarig.



- För entreprenörer tas regler för hantering av extern kommunikation fram i en separat bilaga.
- Kommunikationsplanen kompletteras med ett flödesschema med kommunikationsmandat och ansvar för kommunikationsteam och entreprenörer.

## 11 Tids- och aktivitetsplan 2018

Kommunikationsplanen uppdateras regelbundet och förtydligas för respektive etapp mellan Anneberg och Skanstull. Kommunikationsaktiviteter sker utifrån projektets kommunikativa milstolpar. Varje aktivitet detaljplaneras och följs upp. Nedan ett koncentrat och utgångspunkt för den fortsatta planeringen med förtydligande när det gäller hantering av klagomål från tredje part som kan uppkomma under tiden för etablering av tunneln.

### **Hantering av eventuella klagomål från tredje part**

Vid besiktningar, mätningar och under etablering av tunneln kan klagomål uppkomma från tredje part som behöver hanteras korrekt och skyndsamt, antingen av Svenska kraftnät eller projektets representanter. Följande hantering gäller:

- Skriftliga klagomål ska hanteras skyndsamt och registreras hos Registrator på Svenska kraftnät och i projektets databas för den fastighet det berör, koordineras av delprojektledare Kommunikation och svar säkras inom maximalt 3 arbetsdagar
- En störningsjour för klagomål, klagomål och frågor kommer att finnas tillgänglig dygnet runt, telefonnummer 010-475 81 50, för svar på de vanligast förekommande frågorna och förmedling till kontaktperson för respektive ansvarsområde
- Svenska kraftnäts entreprenörer och konsulter med ansvar för mätning och analys inom ramen för kontrollprogrammen förses med information och korrekta kontaktuppgifter till Svenska kraftnäts representanter att användas i relationen till tredje man
- Ansvariga för kontrollprogram förses med ett underlag med vanliga frågor och svar som kan användas vid eventuella klagomål
- Klagomål koordineras och kvalitetssäkras med delprojektledare Mark- och skadestånd och delprojektledare Kommunikation

## 12 Budget och finansiering av informationsaktiviteter

Samtliga kommunikationskostnader ska belasta projektets konto och registreras. 30012617

## 13 Utvärdering och revidering av plan

Kommunikationsinsatserna utvärderas regelbundet och kommunikationsplanen revideras kvartalsvis med avstämning med projektledare, projektteam och Svenska kraftnäts kommunikationschef.