



MILJÖFÖRVALTNINGEN

Byggande av infrastruktur Tillsynsrapport 2010

Januari 2010 till och med december 2010



En rapport från Miljöförvaltningen

Åsa Hoffmann

December 2010
Framsidas fotografi: Emma Nordling

INNEHÅLL

1	Beskrivning av verksamheten	5
2	Tillsynsarbetet	7
3	Verksamhetsutövarnas miljöarbete	17

1 BESKRIVNING AV VERKSAMHETEN

Tillsynsobjekten inom verksamheten 'byggande av infrastruktur' består framförallt av projekt för byggande av ny infrastruktur eller ombyggnad av befintlig infrastruktur som är så genomgripande att den är att betrakta som nybyggnation, men även andra exploateringsprojekt kan ingå. Verksamheterna timdebiteras.

1.2 Tillsynsobjekt

- E20, Norra Länken (Trafikverket)
- Citybanan (Trafikverket)
- E18, utbyggnad mellan Hjulsta och Kista (Trafikverket)
- Kraftledningstunnel Solberga – Skanstull (Exploateringskontoret)
- Tvärbanan mellan Alvik och Solna (SL)
- Norra stationsområdet, intunnling och kapacitetsförstärkning av väg E4/E20 Tomtebodavägen – Haga södra och järnväg (Trafikverket)
- Norra stationsområdet, byggande av lokalgator och Solnabron (Exploateringskontoret)
- Norra stationsområdet, byggande av bostäder
- Norra stationsområdet, dagvattenhantering (Stockholm Vatten AB)
- Slussen, ombyggnation (Exploateringskontoret)
- Högalidsgaraget (Stockholm parkering AB)

Verksamheten som helhet vid dessa projekt definieras som miljöfarlig verksamhet enligt 9 kapitlet miljöbalken men är vare sig tillståndspliktig eller anmälningspliktig. Delar av verksamheten kan vara anmälningspliktig detta gäller t.ex. för krossar, efterbehandling av förorenad jord och anläggning för avloppsvatten.

1.2 Verksamhetens miljö- och hälsopåverkan

Verksamhetens huvudsakliga miljöpåverkan består av buller dels luftljud från t.ex. pålning, spontning, schaktning dels stomljud från borrar och sprängning av berg. Stomljud uppkommer när ett fast material som berg får att börja vibrera, vibrationerna fortplantar sig sedan till hus grundlagda på berg och upp i husens stommar varefter golv, väggar och tak börjar vibrera och stomljudet överförs via luften till människors öron. Stomljud medför särskilda problem eftersom de inte går att skydda sig mot genom att stänga ett fönster eller gå in i ett annat rum utan enda begränsningen som kan göras är under vilka tider arbetena kan utföras. Den hälsopåverkan som buller kan ge upphov till är bl.a. sömnrörningar, effekter på inlärning och prestation samt huvudvärk.

Tillsynsrapport 2010

Beskrivning av verksamheten

Luftemissioner som genereras av infrastrukturprojekt är kväveoxider, bensen, växthusgaser, inandningsbara partiklar (PM10). Kvävedioxid, partiklar (PM 10) har en negativ inverkan på människors hälsa. Växthusgaserna påverkar det globala klimatet.

Användandet av sprängämnen gör att kväverester hamnar på sprängstenarna och länshållningsvatten som är i kontakt med stenarna kan förorenas med kväve.

Hantering av kemikalier och avfall inom verksamhetsområdet kan vid felaktig hantering öka risken för miljöpåverkan genom t.ex. direktutsläpp i recipient eller genom att markytor förorenas genom dropp och spill från t.ex. drivmedelstankar. Användning av kemiska tätningsmedel kan bidra till att grundvatten förorenas. Uppställningsplatser för arbetsfordon kan genom dropp och spill bidra till markföroreningar.

Vid nyetablering av infrastruktur och etablering av tillfälliga arbetsområden kan värdefulla naturområden utnyttjas och ge upphov till ytförluster och/eller barriärer.

2 TILLSYNSARBETET

Tillsynen av byggande av infrastruktur inriktar sig dels på att genom förebyggande arbete tillse att verksamhetsutövarna upprättar rutiner för att säkerställa god egenkontroll dels tillse att verksamhetsutövarna bedriver ett kontinuerligt arbete med att minimera sin miljöpåverkan.

2.1 Infrastrukturprojekt

E20, Norra Länken (Trafikverket)

Norra Länken sträcker sig mellan Karlberg och Värtan och har en anslutning till Roslagsvägen vid Universitetet. En del av länken, ca 1 km, tog i trafik 1991. Den sträcka som nu byggs går huvudsakligen i tunnlar och är 4 km lång. Norra Länken beräknas öppna för trafik år 2015.



Figur 1. Norra Länkens sträckning mellan Roslagstull och Värtan, indelad i olika entreprenader. (Källa: www.trafikverket.se)

Sju tillsynsmöten inklusive några entreprenadbesök samt två inspektioner på entreprenaderna har genomförts under året. Även Solna miljö- och hälsoskyddsförvaltning är med på tillsynsmötena. Vid dessa behandlas t.ex. arbetsläget, buller, klagomål, kemisk injektering, provtagningar och länshållningsvatten.

Tre upplysningar om förorenad mark och fyra anmälningar om efterbehandling av förorenade massor har behandlats av förvaltningen. Ett klagomål på buller där Trafikverket erbjudit både tilläggsruta till fönstret och evakueringsbostad trots att

riktvärdena för buller inte har överskridits har hanterats. 34 ansökningar om arbete utanför ordinarie arbetstid har hanterats. Förvaltningen har besvarat en inlämnad riskanalys avseende det kemiska tätningsmedlet TACCS. Diskussioner har förts angående länshållningsvatten som avleds till Laduviken och provtagningspunkter för provtagningen.

Norra stationsområdet

Fram till år 2025 ska Norra Stationsområdet bebyggas och utvecklas till en helt ny del av staden med en blandning av boende, parkområden, handel, forskning och vård. Området växer fram i både Stockholm och Solna och integreras med det nya universitetssjukhuset, Nya Karolinska Solna, som öppnas 2015. På Stockholmssidan uppförs drygt 3 000 lägenheter, cirka 13 000 arbetsplatser och stadsdelscentrum med butiker, restauranger och caféer. För att detta ska vara möjligt måste befintligt väg E4/E20 och Värtabanan tunnlas in så att bostäder m.m. kan byggas ovanpå.

Stockholms stad ansvarar för planering och genomförande av Stockholms del av projektet. Trafikverket tunnlar in E4/E20 på uppdrag av Stockholms stad och anlägger den temporära Solnabron. Trafikverket bygger också Citybanan med två nya stationer (Odenplan och City) under Stockholms innerstad. Projekt Citybanans nedfart till tunnelbygget under Vasastan ligger inom den västra delen av Norra Stationsområdet.

Norra stationsområdet – Stockholms stad genom exploateringskontoret

Förberedande anläggningsarbeten för den framtida bebyggelsen har påbörjats för t.ex. ledningsarbeten, spontning, grävarbeten för blivande betongkonstruktion och senare en ramp.

Fyra tillsynsmöten har genomförts med exploateringskontoret. Ett klagomål på buller har hanterats av förvaltningen.

Tillsynsarbetet har framförallt inriktat sig på förebyggande arbete inför att exploateringen ska starta. Exploateringskontoret håller på att i samråd med förvaltningen ta fram miljökrav för de arbeten som ska utföras inom området. Framöver kommer detta att resultera i ett förslag till kontrollprogram som miljö- och hälsoskydds nämnden kommer att besluta om.

Förvaltningen har lämnat synpunkter på den boendeinformation om projektet och störningar till följd av projektet som exploateringskontoret har skickat ut till boende.

Förvaltningen har lämnat ett underlag till miljö- och hälsoskydds nämnden för yttrande till Miljödomstolen angående vattenverksamhet vid intunnlingen av delar av E4/E20 inom Norra stationsområdet som kommer att utföras av Trafikverket på uppdrag av Stockholms stad genom exploateringskontoret. Förvaltningen har även deltagit i huvudförhandlingen gällande detta för att bevaka frågan om

villkorsreglering av buller vilket en av sakägarna yrkade på. Sakägaren drog dock tillbaka yrkandet under huvudförhandlingen när det stod klart att frågan kommer att hanteras i kontrollprogrammet som utarbetas i samråd med miljöförvaltningen.

Norra stationsområdet – byggherrar för lokaler och bostäder

Inom Norra stationsområdet kommer på kvartersmark att uppföras byggnader för service, handel, bostäder och förskolor. Byggstart för de kommersiella lokalerna, kvarter 1, beräknas till slutet av 2011. Planerad byggstart för de nya bostadskvarteren längs med Norra Stationsgatan är 2014, vilket skulle innebära en första inflyttning 2016.

Olika byggherrar har fått markanvisningar inom området:

NCC bygger kommersiella kvarter (1 och 35) vid Torsplan , Oslo Naeringseiendom AS bygger Tors torn och kvarter 30N–33N för life science-verksamhet, Einar Mattsson bygger bostäder i kvarter 2 och 4, SBC bygger bostäder i kvarter 2, 3 och 6, Veidekke bygger bostäder i kvarter 3, IKANO Bostaden AB bygger bostäder i kvarter 4 och 5, Bouwfonds Veidekke bygger bostäder i kvarter 5 och 6.



Figur 2. Planerade kvarter i Norra Stationsområdet. Nr 1–6 samt kvarter 30N–33N och 35 är markanvisade. (Källa: www.stockholm.se)

Tillsynsarbetet har framförallt inriktat sig på förebyggande arbete inför att exploateringen ska starta. Exploateringskontoret håller på att i samråd med förvaltningen ta fram miljökrav för de arbeten som ska utföras inom området. Framöver kommer detta att resultera i ett förslag till kontrollprogram.

Norra stationsområdet – Trafikverket intunnlar E4/E20, Tomtebodavägen – Haga södra



Figur 3. Norra stationsområdet med temporär Solnabro och temporär väg och järnväg. (Källa: www.trafikverket.se)

Under 2008-2009 tog Vägverket i Stockholm fram en arbetsplan med vägförslag på att dels lägga E4/E20 i tunnlar under Norra stationsområdet, dels öka trafikkapaciteten i området för att förbättra anslutningen till kommande Norra Länken. Intunnlingen av väg och järnväg utförs för att ovanpå vägarna ge plats till bostäder, parkytor och arbetsplatser. För att kunna utföra arbetet måste Solnabron och delar av väg och järnväg flyttas till ett temporärt läge. Arbetet med vägarna kommer att pågå i etapper till år 2017. Förberedande arbeten har påbörjats. Den färdig tunneln kommer att tas i drift ca år 2019.

Sex tillsynsmöten har genomförts under året, även Solna miljö- och hälsoskyddsförvaltning deltar vid mötena. En upplysning om förorenad mark och en anmälning om efterbehandling av förorenade massor har behandlats av förvaltningen. Ett klagomål på buller har hanterats av förvaltningen. 11 ansökningar om arbete utanför ordinarie arbetstid har hanterats.

Intunnlingen av väg E4/E20 slås hos Trafikverket organisatoriskt sett samman med Norra Länken. Trafikverket har därför föreslagit att Norra Länkens kontrollprogram ska revideras för att även omfatta intunnlingen. Samråd har därför förts under året med förvaltningen för att diskutera vilka delar av kontrollprogrammet som ska revideras och vilka nya beräkningar behöver utföras t.ex. för hantering av förorenad mark och för utsläpp av länshållningsvatten till recipienter som tidigare inte ingått i Norra Länkens kontrollprogram.

Norra stationsområdet – Stockholm Vatten AB, dagvattenhantering

För hanteringen av dagvatten inom området (förutom E4/E20 som diskuteras med Trafikverket) har diskussioner förts med Stockholm Vatten AB, trafikkontoret och exploateringskontoret. Dessa har presenterat ett underlag som beskriver hur dagvattnet i området ska omhändertas. I underlaget anges att dagvatten från trafikplats vid Norrtull samt området öster om trafikplatsen leds till Eugeniماغasinet, dagvatten från Norra Stationsgatan och Solnabron leds till ett

nytt avsättningsmagasin vid Norrtull samt att dagvatten från trafikerade lokalgator och kvartersmark på Norra Stationsområdets planerade överdäckning infiltreras så långt som möjligt och resten leds ut till Brunnsviken. För att förvaltningen ska kunna göra en bedömning av vilka försiktighetsmått/skyddsåtgärder som det är rimligt att ställa krav på så har förvaltningen efterfrågat att underlaget ska kompletteras med uppgifter om vilken reningsgrad som uppnås om reningsanläggningen kompletteras med kemisk fällning eller motsvarande. Även kostnaden ska anges för att miljönyttan ska kunna ställas i förhållande till kostnaderna. Samordningsmöte har hållits med Solna miljö- och hälsoskyddsförvaltning eftersom bl.a. Brunnsviken delas av Solna och Stockholms kommun. Svar på denna fråga har ännu inte inkommit till förvaltningen.

Citybanan

Citybanan byggs som en sex kilometer lång pendeltågtunnel mellan Stockholms södra och Tomtebodas nya stationer vid Odenplan och T-Centralen. När Citybanan är klar 2017 fördubblas spårkapaciteten i Stockholm. Pendeltågen kommer att gå i en egen tunnel och övrig tågtrafik fortsätter på de nya spåren.



Figur 4. Citybanans sträckning, station Stockholms södra – Tomtebodan, med några av de största entreprenaderna. (Källa: www.trafikverket.se)

Nio tillsynsmöten inklusive några entreprenadbesök samt två inspektioner på entreprenaderna har genomförts under året. Även Solna miljö- och hälsoskyddsförvaltning och Stockholm Vatten AB är med på tillsynsmötena. Vid dessa behandlas t.ex. arbetsläget, buller, klagomål, kemisk injektering, provtagningar, länshållningsvatten.

Tre upplysningar om förorenad mark och en anmälan om efterbehandling av förorenade massor har behandlats av förvaltningen. 16 ansökningar om arbete utanför ordinarie arbetstid har hanterats av förvaltningen.

Förvaltningen har deltagit i sju möten med stadens interna samordningsgrupp för Citybanan där förutom miljöförvaltningen även trafikkontoret, exploateringskontoret och stadsbyggnadskontoret ingår. Syftet med stadens

interna samordningsgrupp är att stadens olika förvaltningar dels ska få kännedom om varandras arbete dels skapa kontaktytor där olika frågor kan diskuteras.

Dessutom har fyra samordningsmöten med länsstyrelsen och Solna miljö- och hälsoskyddsförvaltning hållits angående Citybanan. Mötena hålls för att samordna tillsynen mellan miljöförvaltningarna och länsstyrelsen, informera om tillsynsarbetet och diskutera övergripande miljöfrågor.

Förvaltningen har deltagit vid huvudförhandling i miljööverdomstolen angående delen Riddarholmen - Tomtebodan. Miljööverdomstolen meddelade i sin dom att buller, vibrationer och utsläpp till vatten ska villkorsregleras av miljödomstolen för denna del av Citybanan. Inför Trafikverkets överlämnande av villkorsförslag till miljödomstolen har förvaltningen lämnat synpunkter till Trafikverket på de villkorsförslag som verket presenterat. Förvaltningen har även skrivit fram ett tjänsteutlåtande med förslag på remissvar till miljödomstolen angående Trafikverkets villkorsförslag, där förvaltningen i huvudsak godtog villkorsförslagen men ansåg att riktvärdet för stomljud kvällstid vardagar (kl 19-22) ska sänkas från föreslagna 45 dB (A) till 40 dB (A).

Förvaltningen har lämnat ett underlag till miljö- och hälsoskyddsnämnden angående Trafikverkets förslag till revidering av kontrollprogram akustik för Citybanan. Förvaltningen har under lång tid samrått med Trafikverket angående ett övergripande kontrollprogram för alla miljöfrågor under byggandet av Citybanan och förvaltningen har skrivit ett underlag till MHN så att nämnden ska kunna fatta beslut om detta under år 2011.

E18, Hjulsta – Kista

E18 får en ny sträckning och Trafikverket bygger ca 9 km motorväg med 6 planskilda trafikplatser, 30 broar, två tunnlar à 300 meter och ny lokalgata mellan Hjulsta och Rinkeby.



Figur 5. Den nya sträckningen för E18 mellan Hjulsta och Kista. (Källa: www.trafikverket.se)

11 tillsynsmöten inklusive några entreprenadbesök har genomförts under året. Även miljöförvaltningarna i Solna, Järfälla, Sundbyberg, Sollentuna är närvarande vid tillsynsmötena. Vid dessa behandlas t.ex. arbetsläget, skydd av naturmiljön, buller, provtagningar, länshållningsvatten och klagomål.

Förvaltningen har hanterat följande; en upplysning om förorenad mark och en anmälan om efterbehandling av förorenade massor, 27 ansökningar om arbete utanför ordinarie arbetstid och 4 anmälningar om tillfälliga krossningsverksamheter.

Tvärbanan mellan Alvik och Solna

Solnagrenen ska binda samman olika trafikslag och skapa nya bytesmöjligheter för kollektivresenärer. Från den befintliga hållplatsen i Alvik går Tvärbanan in en 800 meter lång tunnel under Tranbeberg. Därefter fortsätter den på bro över Ulvsundasjön och genom Ulvsunda industriområde och Bromma handelsområde. Två nya hållplatser byggs på Stockholmssidan.



Figur 6. Sträckningen för tvärbanan mellan Alvik och Solna. Sträckningen i Stockholm är mellan Alvik och Bällsta bro. (Källa: www.sl.se)

Fyra tillsynsmöten inklusive några entreprenadbesök har genomförts under året. Vid dessa möten behandlas t.ex. arbetsläget, buller, klagomål, kemisk injektering, provtagningar, länshållningsvatten.

Förvaltningen har hanterat följande; en upplysning om förorenad mark och en anmälning om efterbehandling av förorenade massor, en anmälan om tillfällig krossningsverksamhet, en anmälan om anordning för avloppsvatten (länshållningsvatten). Ett befogat klagomål gällande buller har handlagts.

Slussen

Slussen måste rivras och byggas upp från grunden eftersom anläggningen är i så dåligt skick att det inte räcker med reparationer för att åtgärda problemen. Arbetet med att hitta en lösning för Slussens framtida utformning pågår för fullt. Förslaget som nu utvecklas är uppbyggt kring centrala funktioner – trafik, vatten och stadsliv. Byggstarten är planerad till 2012 och den nya trafiklösningen beräknas stå färdig 2018.

Förvaltningen har deltagit i ett tillsynsmöte med Exploateringskontoret angående ombyggnationen av Slussen där förvaltningen betonade vikten av en väl fungerande egenkontroll vid ombyggnationen. Förvaltningen talade även om att det kan bli aktuellt att upprätta ett kontrollprogram för hantering av miljöfrågorna och miljö- och hälsoskyddsnämnden kan förelägga verksamhetsutövarna att följa detta.

Samråd har skett med Stockholm Vatten AB och miljöförvaltningen angående hantering av spolvatten från delar av Slussen som kan komma att tunnlas in.

Kraftledningstunnel Skanstull - Solberga

Genom ett samarbete mellan exploateringskontoret och Fortum läggs tio kilometer av två frihängande kraftledningar i tunnel på sträckan mellan Skanstull och Solberga. Arbetet blir klart under 2011. Tunnelsprängningarna blev klara i oktober 2009 och därefter har Fortum arbetat med att lägga ner elkablar i tunneln. Förvaltningens tillsynsarbete har därför dragits ner under 2010 och framförallt handlat om granskning av protokoll från verksamhetsutövarens egna miljöronder.

2.2 Övriga projekt

Högalidsgaraget

Stockholm Parkering AB har sprängt ut ett bergsrums garage i Högalid. Ett klagomål på sprängningar inkom till förvaltningen. Vid kontakt med

verksamhetsutövaren visade det sig att detta var de sista sprängningar som genomförts för att färdigställa Högalidsgaraget. Förvaltningen uppmanade verksamheten att beskriva sina kvarvarande arbeten och redogöra för hur miljöfrågor avseende t.ex. kemikalier, avfall, uppställningsplatser för fordon, tankplatser och länshållningsvatten hanteras. Vidare har riskanalyser inför keminjektering inlämnats och diskussioner om hanteringen av länshållningsvatten förts.

2.3 Övrig tillsyn

Övrig tillsyn

Förvaltningen har besvarat en remiss från länsstyrelsen gällande anläggande av ramp i Ulvsundasjön och där särskilt påpekat att hur de förorenade sedimenten hanteras vid byggandet av rampen särskilt bör belysas.

Förvaltningen har per mejl eller telefon svarat på ett tjugotal frågor från allmänheten rörande de infrastrukturprojekt som pågår i staden.

3 VERKSAMHETSUTÖVARNAS MILJÖARBETE

Trafikverket

Inför att ett nytt infrastrukturprojekt ska komma till stånd genomför miljöförvaltningen många möten med Trafikverket för att diskutera vilka miljöfrågor som kommer att uppkomma under byggtiden och hur dessa ska hanteras. Dessa diskussioner leder fram till ett kontrollprogram som föreläggs verksamhetsutövaren. Kontrollprogrammen uppger vad som ska kontrolleras, vilka riktvärden eller gränsvärden som gäller och hur överskridanden ska hanteras. Miljöförvaltningens uppfattning är att detta främjar en god egenkontroll hos verksamhetsutövaren.

Därefter har Miljöförvaltningen byggt upp ett arbetssätt som ska göra att förvaltningen får en god insyn i det kontrollarbete som Trafikverket utför. Detta sker genom att regelbundna tillsynsmöten hålls där miljöfrågor avrapporteras och diskuteras och hanteringen av buller, förorenade massor m.m. redovisas. Trafikverket och miljöförvaltningen har även rutiner för att hantera arbete utanför ordinarie arbetstid där Trafikverket godkänner arbetena efter samråd med miljöförvaltningen.

Trafikverket lämnar in kvartalsrapporter och en årlig rapport som dels beskriver arbetsläget dels redovisar miljöfrågor som t.ex. buller, länshållningsvatten m.m. till förvaltningen.

Miljöförvaltningen anser att Trafikverket har en god egenkontroll och hanterar uppkomna miljöfrågor på ett bra sätt t.ex. får miljöförvaltningen mycket få klagomål på buller direkt till förvaltningen vilket visar på en väl fungerande egenkontroll hos verksamhetsutövaren kring innehållande av bullernivåer, arbetstider och god information till allmänheten. Huvuddelen av frågor kring och klagomål på buller går alltså direkt till verksamhetsutövaren som vidtar åtgärder. Vid alla tillsynsmöten presenterar Trafikverket inkomna klagomål och beskriver vidtagna åtgärder. Förvaltningens uppfattning är att åtgärderna fungerar tillfredsställande.

Trafikverkets egenkontroll gällande miljöfrågor sker även genom egna miljöronder och riktade insatser med kontroller av t.ex. kemikaliehantering, farmartankar och arbetsfordon på entreprenaderna. Miljöförvaltningen granskar den inkomna rapporteringen av dessa kontroller och ser därmed att Trafikverket ibland har en del synpunkter på entreprenörernas hantering av miljöfrågorna och även ställer krav på att det som gäller enligt kontrollprogrammet ska följas.

Miljöförvaltningens inspektioner av hur egenkontrollen fungerar ute på entreprenaderna visar att egenkontrollen är god men med mindre anmärkningar på kemikalie- och avfallshanteringen.

Exploateringskontoret

Förvaltningen har under året påbörjat tillsynsarbetet gentemot exploateringskontoret och avser att där tillämpa samma arbetsätt som gentemot Trafikverket. Tillsynsarbetet har hittills handlat om diskussioner kring hur kontrollprogrammet ska utformas och vem som är verksamhetsutövare och därmed ansvarig för de olika projekten inom Norra stationsområdet.

SL

Efter synpunkter från miljöförvaltningen har det under början av året skett arbete hos SL för att organisatoriskt placera ansvaret för miljöfrågorna vid byggandet av Tvärbanan hos en samordnande person. När detta hade skett så anser miljöförvaltningen att detta har möjliggjort för SL att ha en bättre övergripande kontroll på de olika miljöfrågor som uppkommer. Vid tillsynsmötena redogör SL för hur de hanterar och kontrollerar uppkomna miljöfrågor.

SL upprättar månatliga rapporter om uppkomna miljöfrågor som t.ex. buller, transport av förorenade massor och hur dessa har hanterats.

Miljöförvaltningens uppfattning är att SL har en god egenkontroll och är väl medveten om hur miljöfrågorna ska hanteras. Miljöförvaltningen har endast hanterat ett klagomål och övriga klagomål och frågor hanteras direkt av verksamhetsutövaren. Vilket visar på en fungerande egenkontroll avseende bullernivåer, arbetstider och information till allmänheten.

Indikator och årsmål

För verksamheterna har tre befogade klagomål hanterats av förvaltningen. Årsmålet är noll befogade klagomål. Under år 2009 hanterade förvaltningen åtta befogade klagomål.