

6 Brugervedvirken

Bygherren kan styrke planlægningen ved en veltilrettelagt dialog med brugerne. På den måde kan byggesagen tilføres råd og idéer, samtidig med at brugerne informeres.

Der tages udgangspunkt i situationen for de myndigheder, som selv ejer deres ejendomme.

6.1 Mål med brugervedvirken

Formålet med brugervedvirken er at indhente råd og idéer fra brugerne samt at informere om byggesagen, så der kan opnås størst mulig tilfredshed hos brugerne og bedst mulig udnyttelse af det færdige byggeri.

Brugerne skal inddrages så tidligt som muligt i bygherrens planlægning af byggeriet.

Brugervedvirken vil typisk være aktuel i projektets første faser og senere i forbindelse med køb af inventar mv. Sikkerhedsorganisationen skal dog medvirke i hele forløbet.

Ved byggeriets planlægning og udformning er det vigtigt, at bygherren inddrager de kommende brugere.

Medarbejderne – de interne brugere – vil med byggeriet få nye rammer for det daglige arbejde. Planlægningen og udformningen af byggeriet er således en naturlig del af det løbende samarbejde mellem personale og ledelse.

Kunder, klienter og samarbejdspartnere – de eksterne brugere – har ligeledes interesse i velfungerende fysiske rammer. Udformningen af de fysiske rammer vil have betydning for den fremtidige kundetilfredshed og myndighedens image.

Normalt vil brugerne have et stærkt ønske om at få indflydelse på planlægningen og udformningen af byggeprojekter. Ofte sidder de inde med betydelig viden om brugen af det kommende byggeri. Det kan derfor anbefales, at bygherren – udover gældende bestemmelser om brugerdeltagelse – søger at inddrage de kommende brugere mest muligt i byggeprojektet.

Formålet med brugerdeltagelsen er dels at indhente råd og idéer, dels at give information om byggesagen. Desuden opnås større brugertilfredshed og bedre forståelse af samspillet mellem planlægning og brug. Brugerdeltagelsen kan således medvirke til at skabe de bedste fysiske og psykiske betingelser for trivsel og velfærd på arbejdspladsen samt den bedst mulige udnyttelse af det nye byggeri.

Brugerne overtager ikke dele af bygherrens ansvar for byggeriets gennemførelse.

Brugernes medvirken vil typisk være indenfor følgende områder:

- Bygningens funktion og brug. Det gælder eksempelvis tilrettelæggelse af arbejdsrutiner og indretning af personalefaciliteter samt lokaler og arbejdspladser med specielle funktioner.
- Bygningens vedligeholdelse og drift. Ved vurdering af driftsøkonomi samt planlægning af komponenter og installationer, vedligehold og rengøring samt manualer for drift og vedligehold mv. kan der trækkes på de erfaringer, drifts- og vedligeholdspersonalet har.
- Brugernes sikkerhed og velfærd. Det kan dreje sig om krav og ønsker til arbejdsmiljømæssige og sikkerhedsmæssige forhold, udformning af kantiner, indretning af arbejds- og opholdslokaler, rengøring samt drift og vedligehold.

6.2 Hvilke brugere inddrages

Bygherren bør inddrage alle relevante brugere i planlægningen af byggeriet. Der kan være tale om forskellige grupper:

Personalet, som skal have orientering om projektet og mulighed for indflydelse gennem de etablerede samarbejdsorganer – normalt samarbejdsudvalg og sikkerhedsorganisation. Der henvises til samarbejdscirkulæret og arbejdsmiljølovgivningen.

Som eksempel kan nævnes, at sikkerhedsorganisationen – ved udvidelse, ombygning og nybygning – skal inddrages og høres i planlægningen og ved valg af løsningsforslag om de forhold, som berører de ansattes arbejdsmiljø.

Etableres der et brugerudvalg, vil det ofte være hensigtsmæssigt, at samarbejdsorganisation og sikkerhedsorganisation udpeger repræsentanter hertil.

Det er vigtigt, at personalet i god tid inddrages i spørgsmål vedrørende eventuelle planer om nybyggeri, flytning til nye lokaler eller ændringer i eksisterende lokaler. Personalets medvirken er særlig betydningsfuld, hvis der i forbindelse med byggeriet planlægges ændringer i organisationen og arbejds gange eller en udflytning.

Særlige sagkyndige kan inddrages ved planlægningen af et byggeri enten udvalgt fra det nuværende eller kommende personale eller eksternt.

Særlige sagkyndige kan have gode forudsætninger for at formulere sig om de krav og ønsker, der skal stilles til lokalerne. Dette gælder eksempelvis læger, sygeplejersker, køkken- og rengøringspersonale ved hospitalsbyggeri, kontor-, vagt- og teknikpersonale ved politi- og retsbygninger, idrætskonsulenter, sportsudøvere og kantinepersonale ved sportsanlæg.

Generelt anbefales at inddrage personer fra forskellige handicaporganisationer, så det sikres, at byggeriets udformning og indretning er tilgængelig.

De særlige sagkyndige brugere – eller repræsentanter for disse – kan eventuelt indgå i brugerudvalg eller i arbejdsgrupper. Grupperne kan hver på deres felt gennemføre væsentlige dele af behovsundersøgelsen og udarbejde prognoser for udviklingen i behovene på det pågældende område.

Andre brugere, der kun over et kortere tidsrum anvender bygningen, skal om muligt nyttiggøres i planlægningen. Eksempler er patienter på et hospital, besøgende i et administrationsbyggeri og elever på en skole.

Er sådanne grupper lokalt organiserede eller på anden måde lette at komme i kontakt med, kan de repræsenteres i relevante udvalg. I andre tilfælde kan bygherren tage kontakt til landsdækkende organisationer for de pågældende grupper.

6.3 Planlægning af brugernes medvirken

Brugernes medvirken og orientering til brugerne bør indgå i bygherrens indledende planlægning af en byggesag. Ved planlægningen skal det afklares, hvilke brugergrupper der skal inddrages og formålet med deres deltagelse. Hvis der allerede findes etablerede og anerkendte organisationer, foreninger eller lignende, der repræsenterer en brugergruppe, bør disse også inddrages.

Brugerdeltagelsen bør planlægges og organiseres i samråd med brugerne. Der må herunder tages stilling til omfanget af brugernes medvirken og til den tidsmæssige afgrænsning. Endelig skal der fastlægges retningslinjer for kommunikationen med bygherren og de projekterende rådgivere.

Brugernes organisering

Brugerne kan være repræsenteret ved enkelte personer eller grupper – og brugerne skal kende de rammer, de arbejder inden for.

I praksis vil det ofte være nødvendigt, at brugernes deltagelse i projektet sker ved enkelte personer eller grupper, der kan repræsentere brugerne.

Når der vælges brugerrepræsentanter, bør såvel bygherre som brugere tillægge funktion, interesse og engagement større vægt end formel organisatorisk status som fx medlem af samarbejdsudvalget. Brugerrepræsentanterne, der deltager som særlige sagkyndige, skal have en bred, faglig viden på området og være i stand til at formulere sig.

Den enkelte brugerrepræsentant skal have mulighed for på forhånd med sin gruppe at afklare brugergruppens synspunkter, således at repræsentantens stillingtagen forpligter gruppen i det videre arbejde. Der bør så vidt muligt ikke skiftes brugerrepræsentanter i projektforløbet.

Hvor brugernes medvirken berører de projekterende rådgiveres ydelser, kan rådgiverne eventuelt indhente og behandle brugernes synspunkter. Rådgiverne skal her vejlede brugerne og orientere om terminologi og procedure. Brugerne vil som regel have behov for at få klarlagt deres tanker gennem en dialog med rådgiverne.

Brugerne kan få tillagt en mere selvstændig funktion, hvor de direkte over for bygherren redegør for deres forslag og synspunkter. Der vil også her være behov for et tæt samarbejde med rådgiverne, men brugerne kan tillige på grundlag af eksempelvis professionelt kendskab selvstændigt udarbejde forslag og vurderinger til bygherren.

Bygherren kan eventuelt tilbyde brugerne teknisk bistand til at udarbejde oplæg og forslag eller til at vurdere spørgsmål om byggeriets udformning. Der kan eksempelvis tilbydes ergonomisk bistand i forbindelse med indretning af arbejdspladser.

Brugernes kompetence

Brugerne bør arbejde ud fra et nøje beskrevet kommissorium, således at de kender de rammer, de arbejder indenfor. Det skal være klart, hvad der kan påvirkes, og hvad der ligger fast.

Brugerne skal respektere de minimumskrav, der generelt stilles til byggeri i gældende love, byggeforskrifterne, reglerne om arbejdsmiljø mv. Disse forskrifter vil dog i vidt omfang dække naturlige brugerkrav.

Andre generelle krav skal overholdes og kan ikke ændres uanset brugerønsker. Det gælder fx byggeforskrifter vedrørende sikkerhed og sundhed, energibesparelser, generel anvendelighed og tilgængelighed, fleksibilitet samt anvendelse af typiserede dele.

Brugernes indflydelse vil være begrænset af de rammer, der ligger i bygherrens beslutning om byggeriets formål, størrelse og økonomi. Endvidere må brugernes medvirken ikke føre til, at

bygherrens ansvar for byggesagen forflygtiges, at bygningen bliver mindre funktionsdygtig, eller at det langsigtede mål for byggeriet tabes.

Normalt er brugernes medvirken rådgivende over for bygherren, der har beslutningskompetencen. Det vil således være brugernes opgave at kommentere og bedømme forslag, medvirke til at belyse og beskrive lokalebehov samt formulere krav og ønsker til bygherrens beslutning.

Brugernes medvirken vil typisk ligge indenfor områder som:

- brugs- og driftsplanlægning, dvs. tilrettelæggelse af arbejdsrutiner og enkeltfunktioner
- dimensionering og indretning, dvs. rumbehov, rumstørrelser og rumindretning samt tilgængelighed
- arbejdsmiljø og indeklima
- ibrugtagning og driftsforhold, dvs. planlægning af indflytning, manualer for drift og vedligehold, driftsinstruktion samt opfølgning på drift.

Brugerdeltagelse, der vedrører brugernes velfærd, interesser og komfort, omhandler primært de dele af lokalernes udformning og indretning, der har betydning for brugernes arbejdssituation. Brugere kan fx få indflydelse på selve arbejds- eller funktionsstederne, hvor brugersynspunkter blandt andet vedrører en række arbejdsmiljømæssige forhold, såsom støjdemping, indeklima, belysning, akustik og sikkerhed.

Øvrige brugersynspunkter kan blandt andet vedrøre adgang til offentlig transport, parkeringsforhold, friarealer og opholdsarealer. Udformningen af kantiner kan ligeledes være væsentlig for brugerne.

Brugere kan gives mulighed for at disponere indenfor et fast beløb til visse nærmere afgrænsede beslutninger, eksempelvis vedrørende kantineindretning, hvilerum og udsmykning.

Brugere bør primært ud fra deres specifikke baggrund kommentere og bedømme forslag, medvirke til at belyse og beskrive lokalebehovet samt til at formulere krav og ønsker til bygherrens beslutning. Derudover kan der optræde en række mere almene brugersynspunkter vedrørende planudformning, indretning og inventar.

Såfremt bygherren ændrer i de dele af projektmaterialet, som brugerne har været med til at udforme, bør brugerne få lejlighed til at udtale sig.

Hvornår inddrages brugerne

Brugere bør inddrages så tidligt som muligt i planlægningen af byggeriet – allerede i programoplægsarbejdet. Derved kan en række praktiske problemer af organisatorisk og informativ karakter løses inden programmeringen begynder. Samtidig kan brugernes erfaringer, behov og ønsker på et tidligt tidspunkt indgå i udarbejdelsen af behovs- og funktionsanalyser.

Brugernes medvirken vil i hovedsagen være begrænset til projektets første faser – dvs. i forbindelse med udarbejdelse af programoplæg, byggeprogram og dispositionsforslag. Efter færdiggørelse af dispositionsforslag bliver brugernes medvirken normalt først aktuel igen i forbindelse med indkøb af inventar, udstyr og indretning af lokaler. Desuden bør brugerne medvirke ved en samlet gennemgang af byggeriet efter ibrugtagning.

Sikkerhedsorganisationen skal medvirke i hele byggeforløbet.

Det er vigtigt, at brugerne bliver klar over de tidsterminer, der er fastlagt for byggesagens gennemførelse. Der bør sættes tidsfrister for ændringsforslag fra brugerne. Det er ligeledes vigtigt, at brugernes medvirken tilrettelægges således, at den ikke medfører ændringer i allerede truffne beslutninger.

Bygherrer med kontinuerlig byggevirkosomhed bør løbende indsamle brugernes erfaringer. I visse tilfælde kan særlige problemer tages op til en generel behandling, hvor brugernes erfaringer udnyttes. Resultatet kan danne grundlag for planlægningen af fremtidige byggerier.

Kommunikation med brugerne

Der vil normalt være behov for både overordnet, bred kommunikation, og en meningsudveksling mellem brugerne, bygherren og rådgiverne.

En række metoder til kommunikation mellem brugere, bygherre og rådgivere kan anvendes, så som almen orientering, spørgeskemaer, interviews, orienterings- og spørgemøder, konferencer, særlige kurser, personaleblade, forsøgsopstillinger, studiebesøg, opbygning af modeller og besøg på lignende byggerier. Det er vigtigt, at sprogbrugen forstås af alle parter.

Digitale projekteringsværktøjer kan på et tidligt tidspunkt i projekteringsforløbet bruges til at lave virkelighedstro 3 D simuleringer af det nye byggeri. Simuleringer kan være et udmærket redskab i dialogen med brugere. Det vil som regel være lettere at forstå end traditionelt tegnings- og illustrationsmateriale. Endvidere er det let at beskrive forskellige løsningsmuligheder – fx forskellige planløsninger, ændrede materialer og flytning af vinduer.

Web-baseret information på en hjemmeside eller på intranettet kan bruges til generel orientering om byggeriet eller til indhentning af synspunkter om byggeriet blandt medarbejderne. Den web-baserede information kan erstatte traditionelle interviews og spørgemøder. Den kan ligeledes være et godt værktøj til at give orientering til alle om byggesagens fremdrift, fx ved anvendelse af web-kamera på byggepladsen. Billeder og tegninger fortæller ofte mere end mange ord.

Bruges web-baseret information bør informationsmængden begrænses, så der ikke bruges uforholdsmæssigt meget tid på at sætte sig ind i det udsendte materiale og eventuelt kommentere det.