

Bilaga 1

Communicating understanding of contaminated land risks

SNIFFER

Det skotska och nordirländska forumet för miljöforskning (SNIFFER) presenterar i publikationen ”Communicating understanding of contaminated land risks” teori och praktiska råd kring riskkommunikation. Begreppet ”kommunikation” är inte klart definierat men ett synsätt framträder som anger en öppen och aktiv dialog. SNIFFER:s råd och kommentarer kring riskkommunikation baseras på ett arbetsätt som liknar det som det svenska Naturvårdsverket slår fast i sin Kvalitetsmanual. Riskkommunikation är en naturlig och nödvändig del av arbetet med förorenade områden eftersom:

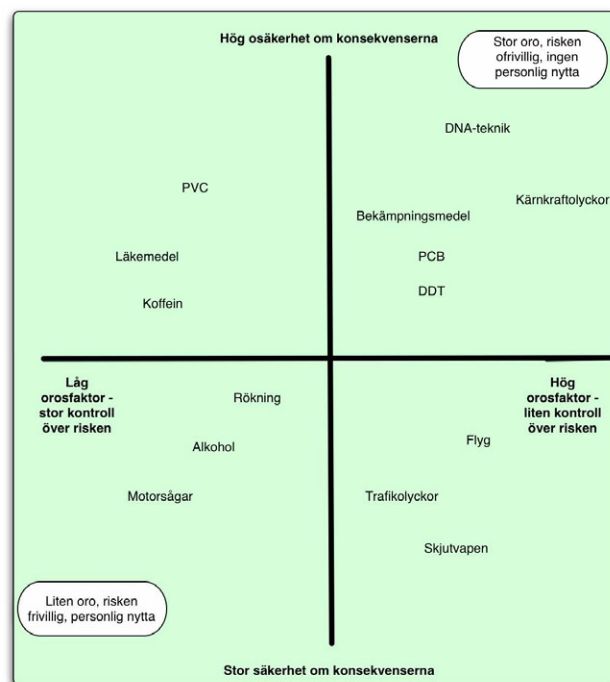
- Förorenade områden har potential att påverka och beröra många människor och de har därför behov av att informeras om de risker som föreligger.
- Förorenade områden berör många människor och det är därför viktigt att fatta beslut är försvarbara och transparenta.
- Riskkommunikation med alla eventuellt berörda parter bidrar till att skapa en bättre dialog och därmed ett bättre beslutsunderlag.

Upplevelsen av risken är viktig

När det gäller begreppet risk menar SNIFFER att det inte är absolut utan att det är de berördas upplevelse som är avgörande (perception is reality). Den upplevda risken påverkas av värderingar, livserfarenheter, kultur och allmän bakgrund. Även om man som riskinformatör inte kan påverka dessa faktorer är det viktigt att vara medveten om att de spelar en roll i kommunikationsprocessen. Människors upplevelse av risker beror till stor del på två faktorer:

- Hur välkänd företeelsen är.
- Vilken potential att skapa oro (fear factor) risken har.

Välkända risker där man själv kan välja om man ska bli exponerad upplevs i allmänhet som låga. Risker som inte kan kontrolleras och som är obekanta upplevs som stora. Riskupplevelsen förstärks om risken upplevs ge ett litet personligt utbyte (risk-benefit). Olika typer av riskupplevelser beskrivs schematiskt i figuren.



Två konfliktområden

Man kan förutse två tydliga konfliktområden vid kommunikation kring förorenade områden. Dessa utgörs av processen och innehållet.

Processen

Processen avser hur man hanterar arbetet med att göra riskbedömningar och riskvärderingar. Exempel på konflikter eller svårigheter i anslutning till processen är:

- Hur man hanterar socioekonomiska aspekter.
- Det faktum att allmänheten ofta upplever andra problem än förorenade områden som mer angelägna.
- Att det ofta är svårt att ge ett tydligt svar på vad som ska ske, när det ska ske och till vilken kostnad.

Innehållet

Språk och tekniska termer som används vid riskbedömningar och riskvärderingar är ofta komplicerade och svårbegripliga för lekmän. Exempel på konflikter eller svårigheter i anslutning till innehållet är att:

- Det kan vara svårt att förstå vad som ligger bakom olika riktvärden eller riskbedömningar. Särskilt om antaganden och osäkerheter inte redovisas tydligt.
- Informationen presenteras på ett svårbegripligt eller otydligt sätt.
- Man gör riskjämförelser som upplevs som irrelevanta av allmänheten, dvs. att man jämför ”äpplen och päron”
- Man inte inbjudit till dialog med alla som kan uppleva sig berörda av problemen.
- De som ansvarar för efterbehandlingen inte har tillräckligt god kännedom om de lokala förhållandena.
- Man inser att människors åsikter kan förändras under tiden efterbehandlingsprocessen pågår.

Modell för kommunikation

SNIFFER presenterar en fyrastegs modell för hantering av kommunikationen kring förorenade områden. De olika stegen är:

1. När ska man kommunicera risker?
2. Vem ska man kommunicera med?
3. Vad ska man kommunicera?
4. Hur ska man kommunicera?

1. NÄR SKA MAN KOMMUNICERA RISKER?

Kommunikationen skall inledas så tidigt i efterbehandlingsprocessen som möjligt. Inledningsvis bör man sammanställa en kommunikationsstrategi. Man får inte glömma att kommunikation är en process som måste bedrivas kontinuerligt under

hela projektet och inte bara vid enstaka tillfällen. Fördelarna med en tidig dialog med de berörda parterna i ett efterbehandlingsprojekt är bl.a.:

- Genom att initiera en dialog tidigt får man en möjlighet att förklara processen under lugna och sakliga förhållanden. Det skapar också ett ”mervärde” i form av ökad trovärdighet för projektet.
- Allmänhetens synpunkter, och eventuella invändningar mot projektet, uppmärksammas tidigt och blir därmed lättare att beakta i processen.
- Att kontakter knyts och beslutsvägar tydliggörs tidigt underlättar processen och minskar risken för oklarheter och missförstånd längre fram.

Initierar man riskkommunikationen senare i projektet riskerar man att stöta på problem som att:

- De berörda upplever att de ställts inför fullbordat faktum och inte haft möjlighet att påverka processen.
- Försök till kommunikation upplevs som kosmetika och PR utan verkligt innehåll.
- Om de berörda inte varit delaktiga i riskbedömnings- och riskvärderingsprocessen så ökar risken att de ifrågasätter den.
- Media uppmärksammat projektet innan riskkommunikationen inletts. Det leder ofta till att de projektansvarigas trovärdighet skadas och därmed också deras möjlighet att kontrollera och driva projektet.

2. VEM SKA MAN KOMMUNICERA MED?

Innan man initierar riskkommunikationen är det viktigt att identifiera de berörda parterna (målgruppen för kommunikationen kring projektet). De berörda behöver nödvändigtvis inte begränsas till dem som bor eller arbetar på eller i anslutning till det förorenade området. Målgruppen kan även inkludera miljöorganisationer (lokala eller nationella), forskare och politiker som av någon anledning har ett intresse i området. SNIFFER betonar vikten av att ha en öppen inställning i samband med att man identifierar de berörda parterna. De pekar också på forskning som tyder på att i vissa fall så förnekas risker ihärdigast av dem som faktiskt löper störst risk.

3. VAD SKA MAN KOMMUNICERA?

Inför riskkommunikationen är det viktigt att formulera de huvudbudskap man vill förmedla. Det övergripande målet med kommunikationen bör vara att etablera efterbehandlingsprojektet och projektledningen som öppna, tillgängliga, lyssnande och mottagliga för synpunkter. Riskkommunikationen bör också syfta till att involvera berörda parter och få dem delaktiga i riskbedömningsprocessen. När det gäller kommunikation kring begreppet ”risk” så fäster människor i allmänhet större vikt vid konsekvenserna av en risk än sannolikheten att den verkligen inträffar. Det är också viktigt att ha i åtanke att de flesta risker som förknippas med förorenade

områden är i högsta grad ofrivilliga och inte ger de berörda någonting positivt i utbyte.

Man avråder också från att jämföra frivilliga risker med ofrivilliga eftersom de anser att det med stor sannolikhet kommer att generera kritik och skapa en fientlig stämning hos de berörda. Den allmänna kommentaren kring riskjämförelser är: *”Risk comparisons can seriously damage your credibility”*

När det gäller kommunikation av osäkerheter anges att det bästa sättet är att tillhandahålla bedömningar baserade på olika scenarion (”i bästa fall”, ”i värsta fall” och liknande uttryck). Några konkreta råd kring vad som ska kommuniceras är exempelvis:

- Generalisera inte – tala om konkreta fall.
- Var alltid tydlig (transparent) och tydliggör antaganden och osäkerheter.
- Måste riskbedömningar göras på ett övergripande plan försök att göra de genom att beskriva risken i form av ”före och efter”-scenarion.
- Förklara tekniska termer i samband med kommunikationen.
- Bygg tillit och trovärdighet genom att ange oberoende källor till information så att de berörda kan kontrollera dina påståenden om de så önskar.
- Ange källor till information och fakta.

4. HUR SKA MAN KOMMUNICERA?

Risikkommunikation ställer i allmänhet stora krav på den som genomför den. Kommunikation kring förorenade områden ställer ännu större krav på lyhördhet hos utövaren. Det är viktigt att de berörda upplever att kommunikatören lyssnar och tar till sig synpunkter. Det är också viktigt att man som kommunikator identifierat rätt forum att lyssna i. Gör man inte det riskerar man att förlora i trovärdighet:

”Remember that the most effective communication is a two way process, that respects the views of all participants.”

För en risikkommunikatör är det viktigt att komma ihåg att åhörarna är mest uppmärksamma och mottagliga om man:

- Fokuserar på några få och tydliga budskap.
- Presenterar informationen enkelt och överskådligt.
- Presenterar sin information på ett förstående sätt och utan att utgå ifrån att man redan har alla svar.
- Inbjuder till dialog – om du inte kan tillmötesgå ett förslag så förklara varför.
- Lovat återkomma med information gör det så fort som möjligt.
- Har en öppen inställning till möjliga lösningar på problem och på beslutsfattande.

Hur man lägger upp kommunikationen bör också variera med om man:

- Söker information och synpunkter från berörda parter.
- Söker informella vägar att sprida information.
- Söker formella vägar att involvera allmänheten i processen.

*Scotland and Northern Ireland Forum for Environmental Research –
SNIFFER, SNIFFER Project nr SR97(11)F 1997, 1999*
(www.sniffer.org.uk)



Bilaga 2

Communication on Contaminated Land

NICOLE

NICOLE (Network for Industrially Contaminated Land in Europe) är ett nätverk för kunskapsuppbyggande kring alla aspekter av industriellt förorenade områden. NICOLE består av 125 medlemmar från 15 olika europeiska länder. Medlemmarna består av industriföretag, branschorganisationer (problemägare), teknikföretag, universitet (problemlösare) och myndighetsorganisationer (policyskapare). Som ett resultat av ett projekt om riskkommunikation har man gett ut en broschyr om kommunikation om förorenade områden. Broschyren är uppbyggd kring åtta olika aspekter på riskkommunikation och förorenade områden. Varje aspekt har fått ett eget kapitel och exemplifieras med ett efterbehandlingsprojekt där riskkommunikation spelat en roll. De olika aspekterna på riskkommunikation är:

1. Förebyggande inställning
2. Tillit och trovärdighet
3. Allmänheten och riskupplevelsen
4. Känslor och kontroll
5. Planering och tajming
6. Öppenhet och transparens
7. Enkelt språk
8. Kulturella skillnader

Förebyggande inställning

Riskkommunikation kring förorenade områden ska inte ses som en isolerad företeelse utan som en proaktiv del av efterbehandlingsprojektets relation till det omgivande samhället. Framgången hos enskilda efterbehandlingsprojekt kan hänga på hur kommunikationen knyts och anpassas till de tekniska lösningarna och vice versa. Det är mycket viktigt att inte invänta kommunikationsproblem utan att istället aktivt förebygga dem genom att kontakta berörda parter, fråga vad de tycker och vill. Som problemägare bör du ta ansvar för situationen genom att lösa uppkomna problem så fort som möjligt. Det är också viktigt att tydligt informera när ett efterbehandlingsprojekt inleds. Den proaktiva inställningen underlättas om man tidigt lägger fast en kommunikationsstrategi.

Tillit och trovärdighet

När det gäller tillit och trovärdighet är det viktigt att redan från början av efterbehandlingsprojektet arbeta för att bygga upp dessa. Man ska bygga upp tillit och trovärdighet i förväg innan den behövs. Tilliten och trovärdigheten ökar om de berörda parterna blir inblandade i processen och beslutsfattandet. Att inkludera de berörda parterna bör inte ses som en förlust av effektivitet i beslutsfattandet utan

som något positivt för projektet. Ett sätt är att underlätta bildandet av intressegrupper bland de berörda parterna. Man lyfter också fram det faktum att budbäraren påverkar budskapet. Upplevs inte budbäraren som trovärdig är det inte sannolikt att budskapet gör det heller. Budbärarens trovärdighet kan påverkas av agerandet i det aktuella projektet men också av andra tidigare projekt. För att problemägarna ska uppnå tillit och trovärdighet bör de vara medvetna om att de måste beakta mer än de tekniska aspekterna av det problem det förorenade området utgör. Andra aspekter som kan vara viktiga är exempelvis sociala frågor.

Allmänheten och riskupplevelsen

När det gäller allmänhetens uppfattning om efterbehandlingsprojekt och riskuppfattning är det viktigt att vara medveten om att människors uppfattningar kan förändras över tiden. Uppfattningen om vad som utgör en risk och hur stor den är kan också skilja sig åt från experternas uppfattning. Vid en sådan situation är det viktigt att tänka på att den upplevda risken är lika verklig som den eventuellt framräknade hälsorisken. Att som problemägare eller myndighet se människors upplevda risk som ett utslag av bristande kunskap eller brist på rätt information är att be om problem. Människor upplever ofrivilliga och diffusa risker som mer skrämmande än risker där man har situationen klar för sig. NICOLE betonar vikten av att problemägarna tar människors upplevda risk på allvar och ibland även är beredda att vidta åtgärder även om de inte alltid är tekniskt motiverade.

Känslor och kontroll

Riskupplevelser handlar inte bara om tekniska frågor utan också om känslor och upplevelser av kontroll, eller avsaknad av kontroll över en situation. Att inte ha kontroll, vilket allmänheten sällan har i samband med förorenade områden, leder lätt till ilska och misstro mot dem som har kontrollen, alltså problemägarna, myndigheterna, konsulterna och experterna. Genom att skapa delaktighet i projektet och i lösningen av problemet får allmänheten viss kontroll över processen. Det är därför viktigt att lyssna på synpunkter och ta till sig det som sägs. Det gäller också att vara medveten om att alla problem inte kan lösas på en gång eller att det finns standardlösningar som gäller i alla situationer. Slutligen kan det finnas berörda som mår dåligt under processen. Det kan ibland vara nödvändigt att erbjuda stödåtgärder.

Planering och tajming

Kommunikation kräver ordentlig planering och förberedelser. En proaktiv inställning som syftar till att ge information innan den efterfrågas är ofta en god strategi. Man bör försöka säkerställa att de berörda får information direkt från problemägare eller myndigheter och inte via media eller externa parter. Inför kommunikation (särskilt inför allmänna möten) är det viktigt att strukturera och planera vad man vill säga. Dagordning, presentationer och informationsmaterial bör gås igenom för att säkerställa att de är enkla, lättförståeliga och berör de frågor folk anser viktiga.

Att avvakta med att gå ut med information beroende på att man är orolig för den uppståndelse som kanske uppkommer är ofta en dålig strategi. Det kan uppstå större problem av att inte släppa informationen eller att släppa den för sent. Kommunikationen kring efterbehandlingsprojektet bör vara planerad i förväg och följa en uppgjord kommunikationsstrategi. Det är också viktigt att kommunikation med de berörda sker regelbundet under hela projektet. Kommunikationen bör syfta till att förklara vad man ska göra, hur och när. Kommunikationen om det som skall hända skall naturligtvis återspegla det som verkligen händer:

”Say what you do and do what you say”

De berörda parterna bör få samma information samtidigt. Problemgämare och myndigheter kan givetvis inte kontrollera all information och exempelvis massmedia bidrar till att sprida information om projektet. Det finns därför fördelar med att ha en öppen och kontinuerlig dialog med massmedia. Riskkommunikationen underlättas ofta av att samarbeta med informatörer eller mediakonsulter.

Öppenhet och transparens

För problemägare och myndigheter är efterbehandlingsprojekten ofta vardagshändelser medan för allmänheten är det en extraordinär händelse. Bland annat därför är det viktigt att riskkommunikation bedrivs på ett öppet och transparent sätt. Det görs bl.a.:

- Genom att lyssna på berörda och efterfråga feedback.
- Genom att med en öppen inställning skapa förtroende. Det leder i sin tur till att projektledningen lättare får acceptans för sina förslag och risken för motstånd och överklaganden minskar.

Öppenhet och transparens omfattar även att i förväg tala om ifall man måste göra förändringar i tidigare kommunicerade planer eller upplägg.

Enkelt och tydligt språk

Det är fördelaktigt med enkla och tydliga budskap. Det bör inte råda oklarhet om vad man egentligen menar och det är därför viktigt att inte använda allt för mycket nyanser i kommunikationen. Säger man att föreningarna är borta efter saneringen bör det inte betyda att man lämnat kvar föreningar upp till en viss nivå. Lämnar man kvar föreningar bör man tala om det. Språket i kommunikationen bör också vara enkelt och lättförståeligt.

Kulturella skillnader

Riskkommunikation måste anpassas till de kulturella och lokala förhållanden som råder. Vad som fungerat bra på en plats fungerar inte nödvändigtvis bra någon annanstans. Det finns ju inget universellt sätt att genomföra riskkommunikationen på. Den måste vara anpassad till åhörarna och det är därför betydelsefullt att

involvera lokal kompetens vid framtagande av budskap och strategier. Kulturella aspekter som kan variera i samband med riskkommunikation är bl.a.:

- Språkliga nyanser.
- Vilken roll icke-verbal kommunikation spelar.
- Synen på konflikt (bra eller dåligt?).
- Kulturella skillnader kring beslutsfattande t.ex. delegeras beslutsrätten?
- Hur benägna beslutsfattare är att officiellt erkänna misstag eller att riva upp beslut.

Det är också viktigt att komma ihåg att kommunikation ofta sker på olika nivåer (kulturella och administrativa) och att det självklart finns ett behov av att anpassa riskkommunikationen till den nivå man befinner sig på för tillfället.



Communication on Contaminated Land. The Network for Industrially Contaminated Land in Europe, NICOLE, 2004 (www.nicole.org)

Bilaga 3

Social Assumptions in Remediation Strategies

Sociala aspekter viktiga

”Social assumptions in remediation strategies” är en rapport inom ramen för ett EU-finansierat projekt som syftar till att skapa ett multidisciplinärt verktyg för beslutsfattande kring efterbehandlingsstrategier för förorenade områden (inklusive radioaktivt förorenade områden). Rapportens utgångspunkt är att alla efterbehandlingsåtgärder förutom de tekniska aspekterna också innehåller sociala aspekter och antaganden. Är dessa antaganden felaktiga, eller om de inte korrekt speglar den sociala verklighet i området där efterbehandlingen sker, kommer åtgärden aldrig att bli optimal.

För att de sociala antagandena ska bli relevanta och korrekta krävs en omfattande kommunikation med de berörda parterna. Lokalkännedom och dialog med de berörda parterna bör därför vara en central del i alla efterbehandlingsprojekt. Eftersom det inte går att förutse de lokala förutsättningarna och beroende på att människors åsikter förändras över tiden måste en dialog med de berörda parterna ske. Dialogen bör beakta hur enskilda individer kan reagera i den aktuella situationen. För att kommunikationen ska fungera och ge den lokala kunskap som behövs krävs att den upplevs som meningsfull och relevant för de berörda grupperna. Det förutsätter en öppen och fri dialog med de berörda parterna.

Riskperception

Författarna tar upp begreppet riskperception dvs. hur människor uppfattar risker. Risker upplevs olika beroende på en lång rad av samverkande faktorer som:

- Vem löper risk? Risker för unga och äldre upplevs ofta som allvarligare än andra risker. Det samma gäller om risken drabbar någon person man känner.
- Vem tjänar på risken? Får den som löper risken ta del av eventuella positiva effekter?
- Har risken ”katastrofpotential”? Risker med potentiellt stora konsekvenser ses ofta som mycket allvarliga oberoende av sannolikheten för risken.
- Är risken välkänd? Välkända risker upplevs mindre farliga än risker man har liten kunskap om.
- Vem har kontrollen över riskhanteringsprocessen? Finns det ett förtroende hos de berörda för den myndighet eller det företag som äger problemet?

Enligt rapporten så har forskningen visat att det ofta finns en skillnad mellan könen kring hur man uppfattar risker. Studier har visat att kvinnor ofta upplever risker, och särskilt nukleära risker, som större än vad män gör.

Editor Jane Hunt och Brian Wynne, Lancaster University, 2002

Bilaga 4

Improving Risk Communication

National Risk Council

National Research Council (NRC) presenterar ett synsätt på riskkommunikation som ansluter till de teorier som redovisas i den föreliggande rapporten. I publikationen "Improving risk communication" ser NRC riskkommunikation som en interaktiv process av utbyte av information mellan individer, grupper och institutioner. Lyckad riskkommunikation är inte när mottagaren accepterar kommunikationens åsikter och budskap utan först när den höjer kunskapsnivån – och leder till att de inblandade anser sig tillräckligt informerade – kan den anses som framgångsrik. Lyckad riskkommunikation mäts inte heller i kvalitén på de beslut som fattas utifrån informationen utan snarare utifrån den information som fanns tillgänglig inför beslutsfattandet.

Det finns inte någon entydig eller generell svårighet med riskkommunikation och därför finns det inte heller någon patentlösning. Man måste också vara medveten om begränsningarna med riskkommunikation – allt kan inte uppnås med hjälp av riskkommunikation, dvs. den tar inte bort alla konflikter. NRC anser att riskjämförelser kan vara meningsfulla och pedagogiska men att de aldrig fångar hela komplexiteten i frågan.

Allmänhetens behov av information

Allmänhetens behov av information och riskkommunikation är inte entydigt. Olika människor kommer alltid att vilja ha olika mycket information. NRC avstår från att presentera en checklista för praktisk riskkommunikation eftersom de anser att många deltagare i processen saknar en grundläggande förståelse för behovet av riskkommunikation. Innan den förståelsen existerar är en checklista meningslös. Trots att man avstår från att presentera någon checklista för en lyckad riskkommunikation ger boken ändå några konkreta råd kring hur riskkommunikation bör genomföras. Råden kan delas in i två kategorier:

- Riskkommunikationsprocessen
- Budskapet som kommuniceras

Riskkommunikationsprocessen

När det gäller riskkommunikationsprocessen identifieras fyra olika delområden som är särskilt viktiga:

- **Målformulering** – Riskkommunikationen bör vara planerad från början av projektet. Planeringen skall omfatta formuleringen av konkreta och tydliga mål. En tydlig målformulering innebär att risken för orealistiska förhoppningar på riskkommunikationsprocessen och vad den kan åstadkomma minimeras. En tydlig målformulering underlättar även utvärderingen av riskkommunikationen.

- **Öppenhet** – Riskkommunikation måste vara en dialog, både i ord och handling. Dialogen får inte bli ett antal informationsmöten och föredragningar där information av teknisk karaktär delges de berörda. Dialogen bör inledas tidigt i projektet och alla berörda parter bör blandas in. Eftersom massmedia är en viktig budbärare av riskkommunikation bör även de involveras. Begreppet dialog innebär här inte att ”mottagarna” av riskkommunikationen kan ta över och styra processen. Det är därför viktigt att inledningsvis definiera vad som kan och inte kan påverkas i riskkommunikationsprocessen.
- **Balanserade budskap** – för att säkerställa att den information som sänds ut som en del av riskkommunikationsprocessen är korrekt och inte vinklad bör de som skriver materialet vara ansvariga för innehållet. Informationen bör granskas av oberoende, extern kompetens innan den offentliggörs. Den som driver riskkommunikationen bör i ett tidigt skede publicera en åsiktsförklaring (white paper) om hur de aktuella problemen bör hanteras med avseende på riskbedömning och riskreduktion.
- **Kompetens** – I samband med riskkommunikation är det viktigt att använda god kompetens när det gäller riskbedömningar. Det är dock lika viktigt att själva riskkommunikationen genomförs på ett kompetent och professionellt sätt. Det innebär att man i förväg måste definiera sin målgrupp och välja ett lämpligt kommunikationsmedium. Det innebär också att man vid riskkommunikationen måste knyta till sig lämplig expertis för den målgrupp och det medium man valt. Dessutom måste man skapa arbetsrutiner så att experter inom organisationen och företaget involveras i utformandet av den information som skall kommuniceras. Man bör också studera hur medier bevakar nyheter, risker och annan information för att bättre kunna bedöma riskkommunikationens potentiella ”nyhetsvärde”. Slutligen måste man också skapa rutiner för att utvärdera genomförd riskkommunikation.

Budskapet som kommuniceras

När det gäller budskapet som kommuniceras så identifieras fyra viktiga faktorer:

- **Anpassa budskapet till de berördas perspektiv** – NRC anser att det är viktigt att budskapet vid riskkommunikation anpassas till mottagarnas perspektiv, dvs. deras kunskapsnivå och de frågeställningar de anser viktiga samt att de redovisas på ett enkelt och tydligt sätt.
- **Hur osäkerhet hanteras** – Det är viktigt att man i informationen vid riskkommunikation inte försöker dölja osäkerheter i kunskap och beslutsunderlag. Osäkerhet i faktaunderlag m.m. måste redovisas öppet.
- **Riskjämförelser** – Riskjämförelser kan bidra till en ökad förståelse av den aktuella risken men de måste användas och presenteras med omtanke. Riskjämförelser måste ses som en av flera olika källor till information inför beslut kring risker. Det finns en uppenbar risk att riskjämförelser försvårar kommunikationen om den jämförelsen kan upplevas som att enbart syfta till att nedvärdera, minimera riskuppfattningen. Se även nedan.

- **Se till att budskapet är heltäckande** – Det budskap som kommuniceras bör vara heltäckande och innehålla följande typer av information: typen av risk, vilka följder en riskreduktion kan få, de olika alternativ för riskreduktion som finns, vilka osäkerheter som finns i riskbedömningarna samt hur själva besluts- och åtgärdsprocessen fungerar.

Utöver de konkreta råden och synpunkterna kring riskkommunikation förespråkar NRC att resurser satsas på en handbok/vägledning för allmänheten kring riskkommunikation (a consumer guide to risk and risk communication). De föreslår även att samhället satsar forskningsresurser på ett antal områden som rör riskkommunikation.

Vanliga missuppfattningar kring riskkommunikation

NRC anser att det ofta finns missuppfattningar kring en rad aspekter på riskkommunikation. Missuppfattningarna försvårar arbetet med riskkommunikation och det är därför viktigt att känna till dem. De vanligaste missuppfattningarna rör:

- **Förväntningarna på riskkommunikation** – i många fall har människor orealistiska förväntningar på vad riskkommunikation kan åstadkomma i olika projekt. Riskkommunikation, även väl genomförd sådan, reducerar inte alltid konflikter eller underlättar beslutsfattande. Denna insikt verkar saknas hos många beslutsfattare som ofta tycks tro att konflikter beror på avsaknad av information hos motparten. Många tror då att lösningen ligger i att tillhandahålla ”fakta” för att få människor att ändra åsikt. Synsättet bortser från att många konflikter inte är faktabaserade utan beror på olika syn på acceptabel risk, olika värderingar och andra omständigheter. Även i ”faktabaserade konflikter” finns det sällan entydig och ”absolut sann” fakta. Riskkommunikation kan då bidra till att tydliggöra konflikten men den kan sällan lösa alla problem.
- **Riskjämförelser** – En annan vanlig missuppfattning är att man genom att jämföra olika sorters risker kan bestämma vad som är en acceptabel risk. Jämförelser av olika sorters risker kan, i bästa fall, bidra till att sätta storleken på en specifik risk i ett perspektiv. Riskjämförelser kan dock aldrig slå fast vad den acceptabla risken för en specifik risk är. Bara för att storleken på två olika risker är lika stor (har samma magnitud) betyder det inte att båda riskerna är lika acceptabla. Riskjämförelser blir ännu vanskligare att genomföra om risken ifråga inte är entydig utan kanske innefattar många aspekter, exempelvis död, cancer och kroniska besvär. Det finns även en risk att riskjämförelser upplevs som osakliga eller trivialiserande av mottagaren om de inte görs med stor omsorg. Ett exempel på riskjämförelse som kan upplevas som trivialiserande och osaklig är påståendet att risken på årsbasis med att bo intill ett kärnkraftsverk motsvaras av att årligen åka bil 5 km mer än man brukar.
- **Tolkningen av tillgängliga data** – Det är fel att tro att alla svårigheter kring bedömningar och kommunikation kring risker kan lösas med vetenskaplig fakta. Entydig och obestridlig information är svår att hitta, särskilt när det

gäller bedömningar av risker. Det kommer alltid att finnas osäkerhet och utrymme för olika tolkningar.

- **Bedömningen av allmänhetens inställning och deras behov av information** – Det är lätt att betrakta allmänheten som en homogen grupp med enhetliga åsikter och samma behov av information. Allmänheten kan delas upp i olika kategorier. Exempelvis en passiv grupp som inte är engagerad i frågan och en medveten men inte aktiv grupp som följer processen utan att engagera sig närmare. Slutligen finns det oftast en aktiv grupp som engagerar sig och försöker påverka utgång och bedömningar. I samband med riskkommunikation är det viktigt att särskilja de här grupperna (och eventuella ytterligare undergrupper) och deras olika behov av information. I samband med riskkommunikation är det också viktigt att veta vilken del av allmänheten man vänder sig till eller har att göra med.
- **Massmedia** – Det är vanligt att skylla svårigheter med riskkommunikationen på massmedia och att tidningarna spekulerar i risker för att sälja lösnummer. Även om kritiken kan vara befogad måste man som riskkommunikatör acceptera massmedia och lära sig förstå hur de arbetar och vilka drivkrafter de har. Då ökar möjligheten för riskkommunikatören att presentera sitt budskap på ett sådant sätt att det inte resulterar i braskande rubriker. En massmedial insikt som många saknar är att media faktiskt oftast arbetar med nyheter (händelser) och inte med de underliggande sakfrågorna eller principerna. De flesta journalister eftersträvar en korrekt och saklig bevakning. Eftersom de oftast saknar fackkunskaper så innebär det i många fall att de måste presentera de olika motstridiga åsikterna utan att själva ta ställning till dem.
- **Allmänhetens behov av enkla svar** – Människor vill ofta ha enkla och entydiga besked om risker och hur man bör göra för att undvika dem. Det är naturligt eftersom vi oftast föredrar det enkla och okomplicerade framför det otydliga och komplicerade. När det gäller risker kan det vara så att enskilda personer vill ha all tillgänglig information för att kunna göra egna bedömningar. I samband med riskkommunikation är det viktigt att särskilja de två olika situationerna. Situationer där människor föredrar mycket information och undviker enkla budskap är ofta när riskhantering förutsätter att de själva agerar. Andra faktorer som kan påverka om de vill ha enkel eller fullödlig information är den kontroll de själva har över situationen, dvs. hur stor eller viktig de upplever risken. Det kan vara så att människor reagerar olika på samma risk. Vissa vill ha enkla och klara besked medan andra vill ha mycket information för att själva göra sina bedömningar.

Improving Risk Communication, National Research Council, 1989
(www.nationalacademies.org/nrc)



Bilaga 5

Risk perception of heavy metal soil contamination and attitudes toward decontamination strategies

Hur upplevs tungmetallföroreningar?

I en schweizisk undersökning studerade man hur människor uppfattar riskerna med tungmetallföroreningar i marken. Man jämförde åsikter mellan intervjupersoner som bor på ett tungmetallförorenat område med dem som inte bor på ett sådant område. Huvudfrågeställningarna var:

- Hur upplever människor som bor på områden som förorenats av tungmetaller risken med föroreningarna jämfört med dem som bor på icke förorenade områden?
- Upplevs risken från tungmetallförorenad jord på samma sätt som andra risker.
- Är de som bor på metallförorenade områden mer positiva än andra till nya efterbehandlingsmetoder?
- Spelar aspekter som ”miljömässigt hållbar” och ”säkerhet” en större roll vid val av efterbehandlingsmetod för de som bor på metallförorenade områden än människor som bor på icke förorenade områden.

Studien genomfördes på grupper om vardera 40 personer. Den ena gruppen bestod av människor som bodde på tungmetallförorenade områden och kontrollgruppen utgjordes av dem som bodde på icke förorenade områden. Under undersökningen var de två grupperna inte medvetna om att de deltog i en jämförande studie. De informerades enbart om att de valts ut för studien på helt slumpmässiga grunder. Undersökningen genomfördes som en enkätundersökning där deltagarna fick besvara ett antal frågor kring tre huvudrubriker:

- Hur de upplever risken från tungmetallföroreningar i sitt bostadsområde samt risken på ett nationellt plan.
- Jämförelser av olika typer av risker utifrån faktorerna frivillighet, allmän kunskap om risken, riskens ”katastrofpotential” eller dess potential att skapa kroniska problem, skräck/oro (fear) och slutligen hälsoeffekter.
- Utvärdering av tre olika efterbehandlingsmetoder.

Starkare riskupplevelse

Studien visade att de som bodde på ett förorenat område upplevde risken för sin egen del som större än genomsnittsriskerna i Schweiz. De upplevde dock genomsnittsriskerna från förorenade områden i landet som mindre än vad kontrollgruppen gjorde. Riskupplevelsen för båda grupperna påverkades av faktorer som skräck/oro, ofrivillighet och hög ”katastrofpotential”. Risken från ett

metallförorenat område upplevdes för båda grupperna som jämförbar med risken från oljeföroreningar, ozonhållet, konserveringsmedel i mat och genteknik. Även om de två grupperna upplevde omfattningen av risken olika var det samma faktorer som styrde riskupplevelsen.

Båda grupperna föredrog biologiska efterbehandlingsmetoder framför mer traditionella metoder som saneringsschaktning. Skälen till det uppgavs vara miljömässiga och estetiska. Biologiska efterbehandlingsmetoder upplevdes också som mer hållbara på lång sikt. När det gäller vikten av att använda efterbehandlingsmetoder som är långsiktigt hållbara så var den faktorn viktigare för kontrollgruppen. Författarna uppger att en förklaring till skillnaden kan vara att de som bor på ett förorenat område i högre utsträckning än kontrollgruppen prioriterar att efterbehandlingsåtgärder utförs snabbt (på kort sikt).

Weber, O, Scholz, R, Buhlmann, R, Grasmuck, D, Risk Analysis, Vol. 21, No. 5, 2001

Bilaga 6

A. Intervjufrågor till verksamhetsutövare och myndigheter

Bakgrundsfrågor - Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen

- Intervjupersonens tjänst, arbetsställe mm?
- Intervjupersonens roll i saneringen och utredningarna (inklusive projektorganisationen)?

Upplägg – Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?

- Har det funnits en medveten kommunikationsstrategi?
- När skapades kommunikationsstrategin?
- Varför skapades kommunikationsstrategin?
- Vad var syftet med kommunikationsstrategin?
- Hur skapades kommunikationsstrategin?
- Användes/följdes kommunikationsstrategin?

Processen - Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?

- Hur har du upplevt kommunikationen vid saneringen/utredningen?
- Vad har varit bra i processen?
- Tycker du att det har funnits en tydlighet/förutsägbarhet i processen?
- Tycker du att det har funnits hinder i processen, inte nödvändigtvis kommunikationsmässiga?
- Tycker du att det har funnits ”låsningar” i processen? ”Upplåsningar”? (”Låsning” – förhållanden som av någon anledning stoppat, sänkt tempot i processen)
- Vad tycker du inte har fungerat i processen?
- Anser du att information/möten har genomförts i rätt tid?

Genomförande/Innehåll - Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?

- Hur har kommunikationen genomförts? Lyssnade man på varandra vid kommunikationen? Genomfördes kommunikationen som information (envägs) eller dialog (tvåvägs)?
- Hade ni vid genomförandet av kommunikations-/informationsinsatsen för avsikt att allmänheten skulle kunna påverka kommunikationsprocessen? Om nej, anser ni att allmänheten borde ha kunnat påverka den?

- Hade ni vid genomförandet av kommunikations-/informationsinsatsen för avsikt att allmänheten skulle kunna påverka projektupplägget? Om nej, anser ni att allmänheten borde ha kunnat påverka det?
- Vilken typ av information fick ni/lämnades ut? Räckte det?
- På vilket sätt förmedlades informationen (möten, rapporter, telefon, e-mail mm)
- Förmedlades informationen på ett bra sätt? – Var det rätt medium/forum? Beskriv hur och varför?
- Fungerande kommunikationen lugnande/oroande?
- Upplevde du att det var lätt att ta till sig informationen? Varför? Vad var bra respektive dåligt?
- Upplevde du att informationen som gavs var begriplig/lätt att förstå? Om nej, hur borde den varit?

Förtroende och tillit - Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?

Inledande fråga:

- Har projektet påverkat ditt förtroende för de inblandade? Om ja, hur?

Följdfrågor:

- Gjordes något i projektet för att skapa tillit och förtroende mellan de inblandade? – Vad gjordes?
- Vad skulle kunna skapa förtroende och tillit mellan de inblandade?
- Av dem som lämnat information kring projektet (problemägare, konsulter, myndigheter, media m.fl.) vem upplevde ni att allmänheten litade mest på? Vem litade de minst på?
- Har det funnits en samstämmighet i informationen mellan problemägare, myndigheter, media m.fl.?
- Upplevdes informationen som trovärdig?
- Upplevdes ”experterna” som trovärdiga i det här konkreta fallet? Om nej – vad hade de behövt göra för att uppfattas som trovärdiga?
- Vad har varit mest oroande i projektet?

Organisation - Är det klart och tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?

- Är det tydligt vem som driver saneringen/utredningen och informationsinsatserna?
- Finns det motstridiga intressen i projektet, exempelvis oklarheter om ansvar eller hur mycket som ska göras?
- Har offentlighetsprincipen eller liknande regler påverkat sanerings-/utredningsarbetet eller informationsinsatsen?
- Hur har känsligt material hanterats? Diarieförts direkt? Arbetsmaterial och annat?

Media - Har man upplevt att massmedia spelat en roll? Vilken roll?

Inledande fråga:

- Hur ser du på massmedias roll i händelseförloppet?

Följdfrågor:

- Har massmedia påverkat riskkommunikationsprocessen?
- Stämmer det som massmedia rapporterat?
- Har ni medvetet försökt sprida information/kommunicera via media?
- Har ni haft en medveten ”mediastrategi”?
- Vad innebar i så fall ”mediastrategin”?
- Hur fungerade den? (effekter?)
- Har andra som varit inblandade i projektet haft en medveten mediastrategi?

Avslutande frågor

- Har det genomförts en utvärdering av projektet efteråt?
- Om du nu ser tillbaka på sanerings-/utredningsprojektet, är det något du skulle gjort annorlunda idag?
- Om du fick råda någon annan som ska ge sig in i ett liknande projekt vad skulle du då råda dem att tänka särskilt på?

B. Intervjufrågor allmänheten

Bakgrundsfrågor – Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen

- Intervjupersonens koppling till saneringen/utredningen?
- Intervjupersonens roll i saneringen/utredningarna?

Processen – Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?

- Hur har du upplevt kommunikationen i saneringen/utredningen?
- Har det funnits en genomtänkt strategi för kommunikationen?
- Vad har varit bra i processen?
- Tycker du att det har funnits en tydlighet/förutsägbarhet i saneringen/utredningen?
- Tycker du att det har funnits hinder i processen, inte nödvändigtvis kommunikationsmässiga?
- Tycker du att det har funnits ”låsningar” i processen? ”Upplåsningar”?
- Vad tycker du inte har fungerat i processen?
- Tycker du att du fick information i rätt tid?

Genomförande/Innehåll - Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?

- Hur har kommunikationen genomförts? Lyssnade man på varandra vid kommunikationen? Genomfördes kommunikationen som information (envägs) eller dialog (tvåvägs)?

- Hade ni möjlighet att kunna påverka kommunikationsprocessen? Anser ni att ni borde ha kunnat påverka kommunikationsprocessen alternativt kunnat påverka den i större utsträckning? (exempelvis utformning, upplägg, antal mötet mm)
- Hade ni möjlighet att påverka projektupplägget? Anser ni att ni borde ha kunnat påverka projektupplägget alternativt kunnat påverka det i större utsträckning? (exempelvis val av saneringsmetod, kontrollprogram mm)
- Vilken information (typ av) fick ni/lämnades ut? Räckte det?
- På vilket sätt förmedlades informationen (möten, rapporter, telefon, e-mail mm)
- Förmedlades informationen på ett bra sätt? – Var det rätt medium/forum? Beskriv hur och varför?
- Fungerande kommunikationen lugnande/oroande?
- Upplevde du att det var lätt att ta till sig informationen? Varför? Vad var bra respektive dåligt?
- Upplevde du att informationen som gavs var begriplig/på rätt nivå? Om nej, hur borde den varit?

Förtroende och tillit – Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?

Inledande fråga:

- Hur har projektet påverkat ditt förtroende för de inblandade?

Följdfråga:

- Gjordes något i projektet för att skapa tillit och förtroende mellan de inblandade? – Vad gjordes?
- Vad skulle kunna skapa förtroende/tillit mellan de inblandade?
- Av dem som lämnat information kring projektet (verksamhetsutövare, konsulter, myndigheter, media m.fl.) vem litar ni mest på? Vem litade ni minst på?
- Har det funnits en samstämmighet i informationen mellan verksamhetsutövare, myndigheter, media m.fl.?
- Upplevdes informationen som trovärdig?
- Upplevdes ”experterna” som trovärdiga i det här konkreta fallet? Om nej – vad hade de behövt göra för att uppfattas som trovärdiga?
- Vad har varit mest oroande under projektets gång?

Organisation – Är det klart och tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?

- Var/Är det tydligt vem som drev/driver saneringen/utredningen och informationsinsatserna?
- Finns/Fanns det motstridiga intressen i projektet, exempelvis oklarheter om ansvar eller hur mycket som ska göras?

Frågor att följa upp med om det blir aktuellt:

- Upplever du att offentlighetsprincipen eller liknande regler påverkat sanerings-/utredningsarbetet eller informationsinsatsen?

- Vet du hur känsligt material hanterats? Diarieförts direkt? Arbetsmaterial? Har ni fått ta del av det?

Media – Har man upplevt att massmedia spelat en roll? Vilken roll?

Inledande fråga:

- Hur ser du på massmedias roll i händelseförloppet?

Följdfrågor:

- Har massmedia påverkat riskkommunikationsprocessen?
- Stämmer det som media rapporterat?
- Har du, eller någon annan i allmänheten, medvetet försökt sprida information/kommunicera via media?
- Upplever du att allmänheten haft en medveten ”mediastrategi”?
- Vad innebar i så fall ”mediastrategin”?
- Hur fungerade den?
- Har andra som varit inblandade i projektet haft en medveten mediastrategi?

Avslutande frågor

- Har det genomförts en utvärdering av projektet efteråt?
- Om du nu ser tillbaka på sanerings-/utredningsprojektet, är det något du skulle ha gjort annorlunda idag?
- Om du fick råda någon annan som ska ge sig in i ett liknande projekt vad skulle du då råda dem att tänka särskilt på?

Bilaga 7

Intervjuer - Gasverk i strövområde

1. Intervju med representant för allmänheten

Bakgrundsfrågor – *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervju-personen*

Personen var ordförande för en miljöskyddsförening under tiden som projektet med gasverkstomten var aktuell. Organisationen är en ideell förening med fler än 2500 medlemmar. Föreningen tog redan 1999 fram egna planer på hur man skulle kunna använda gasverksområdet. Deras förslag var att omvandla området till någon form av idrottsanläggning för ungdomar, bl.a. fanns det planer på en 9-håls golfbana. Föreningen fick första gången information om planerna på den kommande saneringen när de på omvägar fick höra talas om ett informationsmöte som problemägaren (kommunens fastighetskontor) skulle ordna för företagare i området. Föreningens engagemang i ärendet har inkluderat informationsmöten, demonstrationer, namninsamlingar, skrivelser (ett hundratal), kontakter med liknande föreningar i andra delar av Sverige och utomlands, samt i viss mån egna undersökningar. Man anser att projektet fortfarande pågår (2006), bl.a. eftersom fastighetskontoret genomför förberedelser för ytterligare saneringar i området. De åtgärderna anser man har genomförts innan anmälan har behandlats slutgiltigt.

Processen – *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Föreningen menar att arbetet med att informera och föra dialog kring saneringen i området har skötts dåligt av kommunens fastighetskontor. Föreningens ordförande hänvisar bl.a. till att alla intresserade inte blivit inbjudna till informationsmöten samt att man på möten tagit upp frågeställningar som i informationen inför mötet inte varit aktuella. Föreningen fick inte en direkt inbjudan till de två första samrådsmötena. Man menar att fastighetskontorets strategi för information har förändrats under resans lopp. Inledningsvis satsade man på att gå ut med annonser och informationsbroschyrer, för genom att ge organisationer och boende ”rätt” information få dem positiva till projektet. På senare tid anser ordföranden att fastighetskontorets strategi varit att mer använda media för att få ut ett budskap om att saneringen behövs för att skapa möjligheter att bygga bostäder.

Ordföranden menar att kommunikationen under projektets gång varit bristfällig. Föreningen har upplevt det som svårt att få tillgång till information (utredningar och analysresultat) samt att ingen i projektledningen eller berörda myndigheter velat lyssna på dem och ta deras farhågor på allvar. De upplever dock att de haft en god kommunikation med bl.a. Yrkes- och miljömedicin samt med Miljödepartementet.

Föreningen menar att bristen på kommunikation har yttrat sig genom att myndigheterna under processens gång inte lyssnat när man påpekat felaktigheter i beslutsunderlaget. Föreningen har exempelvis påpekat felaktigheter i kartmaterialet som definierar ett intilliggande naturreservat. När det gäller kartmaterialet anser man att de fått upprättelse efter projektets genomförande. Ordföranden anser inte att det funnits en förutsägbarhet i projektet, till stor del på grund av svårigheter att få tillgång till utredningar och underlagsmaterial. Efter Regeringens och Miljödömsstolens beslut i ärendet har diskussioner fortsatt mellan fastighetskontoret och föreningen. Mestadels har det varit skriftväxling men det har även rört sig om informationsmöten inför uppstarten av saneringsarbetet. Föreningen anser att sakägarbegreppet är en väsentlig och oroande faktor i projektet. Genom en snäv tolkning av begreppet ”sakägare” utesluts ett stort antal människor från processen. De uteslutna har ett legitimt och äkta engagemang i frågan.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

En stor del av kommunikationen/informationen har skett via skrivelser men det har även förekommit ett antal samrådsmöten. Man har påverkat innehållet på något samrådsmöte genom att få till stånd att personer från Yrkes- och miljömedicin skulle medverka. Ordföranden anser inte att det förekommit en dialog under processens gång utan att de olika parterna oftast har pratat förbi varandra. Dialogen har varit dålig med fastighetskontoret och tillsynsmyndigheten (Miljöförvaltningen). Föreningen anser att de inte fått tillräckligt med information från fastighetskontoret utan de har varit tvungna att söka ytterligare information själva på egen hand. Det har inkluderat kontakter med liknande grupper i Västsverige och i Köpenhamn. Man anser att en del av deras synpunkter slagit igenom i den slutgiltiga utformningen av saneringen (som den beskrivs i domen). De förändringarna är positiva men de är dock marginella. De anser också att utfästelser om tillgång på information och mätvärden som fastighetskontoret gjort inte har infriats.

Föreningen anser att exempelvis Vägverket genomför samrådsprocessen på ett bättre sätt än vad fastighetskontoret gjort. I Vägverkets konsultrapporter redovisas tydligt externa intressens synpunkter och det görs också försök att inarbeta externa synpunkter i åtgärds-/genomförandeförslagen. I fallet med saneringen av gasverks- tomten har det inte varit en dialog och diskussion om hur man skall genomföra saneringen utan det som skett är att åsikt ställts mot åsikt och sen har domstolen och regeringen avgjort frågan (följt av en lång rad överklaganden). Den information som varit mest lättillgänglig för allmänheten är översiktlig information från kommunen. Föreningen har upplevt stora svårigheter att få ut konsultrapporter och rådata/analysvärden. De upplever att det har berott på att man från projektorganisationens sida velat ”mörka” och dölja fakta. Svårigheten att få tillgång till information har varit frustrerande och oroande.

Ordföranden anser inte att rapporter och utredningar i ärendet varit svåra att läsa och ta till sig. De anser dock att det beror på att de har en god teknisk kompetens i föreningen. Folk i allmänhet kan ha svårt att tillgodogöra sig informationen och att följa/medverka i den juridiska processen. Föreningen har efterfrågat

undersökningar av sediment och fisk i den närbelägna havsviken. De undersökningarna har inte genomförts och då har man försökt genomföra egna undersökningar och dessa har indikerat höga bakgrundsvärden som inte uppmärksammats i de ”officiella” undersökningarna.

Förtroende och tillit – *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Föreningen har lågt förtroende för projektledning och inblandade myndigheter (inklusive miljöförvaltningen och länsstyrelsen). Undantagen är Yrkes- och Miljömedicin samt Miljödepartementet. Orsaken till det låga förtroendet är den inledande bristen på information och att man sedan upplevt att projektorganisationen och myndigheter inte velat lämna ut information (handlingar m.m.) om projektet. Föreningen anser inte att projektorganisationen inledningsvis vidtagit några förtroendeskapande åtgärder. Samrådsmöten, som skulle kunna vara en sådan åtgärd, blev kontraproduktiva eftersom alla inte bjöds in och det var oklarheter kring dagordningen. Vid senare informationsmöten om projektet (inför saneringsstarten) har utfästelser gjorts från fastighetskontoret som sedan inte införlivats, detta har ytterligare skadat förtroendet till projektledningen. Under 2005 har kommunen dock bjudit in till dialog för den fortsatta planeringen av gasverksområdet. Det sker dock utanför ramen av saneringsprojektet och utan inblandning av fastighetskontoret. Även om det finns en oro hos organisationen kring syftet med mötena och dialogen ser de det som en förtroendeskapande åtgärd.

Mest förtroende har ordföranden för Yrkes- och Miljömedicin samt Miljödepartementet. Förtroendet för projektets konsulter är också lågt, bl.a. för att de upplevs ha skött dokumentation av mätningar dåligt och därmed bidragit till svårigheterna att få ut korrekt information. Hade konsulterna öppet redovisat föreningens (och andras) kritiska synpunkter i sina rapporter samt även försökt att inarbeta dem i rapporterna (på det sättet Vägverket gjort) hade det påverkat förtroendet för konsulterna positivt. Informationen har inte upplevts som trovärdig under projektets gång eftersom den varit svår att få tag på och det upplevts som om man försökt dölja viss information. Det som varit mest oroande under projektets gång är att man upplevt att man inte beaktar de miljövärden som finns i området idag genom ofullständiga saneringsåtgärder. Man har skadat mycket natur utan att få några väsentliga miljövinster i utbyte. Ordföranden har också upplevt akuta hälsoproblem i samband med besök vid sanering. Detta har också upplevts som oroande.

Organisation – *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Ordföranden har upplevt att projektorganisationen varit tydlig, dvs. det har framgått vem på fastighetskontoret samt miljöförvaltningen som haft ansvaret för respektive frågor. Det som har varit ottydligt i projektet enligt ordföranden är resultatredovisningar (i samband med mätningar och provtagningar) och rådata. Föreningen upplever att myndigheter och projektorganisationen medvetet försökt att dölja information, bl.a. genom att kalla konsultrapporter för arbetsmaterial så att de inte blir en allmän, offentlig handling. Något som enligt ordföranden varit oklart,

och mycket olyckligt, i projektet är den snäva definition av ”sakägare” som använts av myndigheter. Definitionen har använts för att avgränsa kommunikationen och hindra kritik mot projektet.

Massmedia – *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Massmedia som bevakat frågan är morgontidningar, lokaltidningar och tv. Föreningen har haft en bra relation till media under projektets gång. Man insåg tidigt vikten av att få media att uppmärksamma frågan och utsåg därför tidigt en person med ansvar för mediakontakter. Ordföranden upplevde att projektorganisationen i början av projektet inte hade någon mediastrategi men att det förändrades under projektets gång. Mot slutet arbetade fastighetskontoret aktivt med media för att få ut sin bild av de planerade åtgärderna. Fastighetskontorets beskrivning av projektet i media har enligt ordföranden förändrats under projektets gång. Inledningsvis presenterades projektet som ett miljöprojekt men mot slutet var motiveringen att det behövs för att möjliggöra ett bostadsbyggande som är nödvändigt för staden. Ordföranden menar att massmedia rapporterat frågan neutralt. Detta har yttrat sig genom att media pratat med båda sidor och inte gått ut med uppgifter utan att kontrollera dem. Han menar att mediabevakningen påverkat ärendet inledningsvis genom att tydliggöra opinionen mot projektet. De anser dock att medias påverkan mot slutet av projektet var liten.

Avslutande frågor

Ordförandens råd till andra som ska engagera sig i liknande projekt är att:

- Sätta sig in i ärendet så mycket som möjligt. Begär ut så mycket handlingar som möjligt och läs på.
- Kontakta massmedia tidigt.
- Informera människor i det berörda området.

När det gäller frågan om vad man skulle gjort annorlunda är det främst frågan om att minska det egna personliga engagemanget som nämns. Ordföranden känner inte till att det genomförts någon utvärdering av projektet efter den genomförda saneringen.

2. Intervju med representant för myndigheterna

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Intervjupersonen har arbetat med efterbehandlingsfrågor på miljöförvaltningen sedan 1989. Han har i olika former arbetat med projektet sedan 1990. Han deltog i det förberedande arbetet inför ansökan om medel för åtgärderna och har sedan medel beviljats arbetat med tillsyn av åtgärderna. Som en del i tillsynsarbetet har han deltagit i informations- och samrådsmöten som hållits kring projektet.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*
Inför projektets start var tillsynsmyndighetens inställning att allt måste gå mycket korrekt till eftersom det fanns aktiva och högljudda opinionsbildare i området. Det har dock inte hos tillsynsmyndigheten funnits en uttalad eller formulerad kommunikationsstrategi för projektet. Man har arbetat utifrån de krav på samråd och information som Miljöbalken ställer. Tillsynsmyndigheten tog därför inte fram något eget informationsmaterial kring projektet. Man betonar också att det inte är miljöförvaltningens uppgift att ta fram information och informationsmaterial för att informera de som berörs av projektet. Det ansvaret vilar på verksamhetsutövaren men även om miljöförvaltningen skulle vilja ta fram ett eget informationsmaterial saknar de resurser att göra det. Erfarenheterna från projektet har dock inneburit att tillsynsmyndigheten i andra projekt i området arbetat med en aktiv och mer omfattande informationsstrategi.

Processen - *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Tillsynsmyndigheten upplever att kommunikationsprocessen för projektet inte fungerat bra. Det finns flera anledningar till det:

- Det har begåtts formella fel i processen bland annat i samband med utannonsering av samråd. Detta har inneburit att samråd har måst göras om och det har påverkat allmänhetens förtroende för projektet.
- Projektet har beskrivits felaktigt av både projektledning och kritiker. Tillsynsmyndigheten anser att projektledningen försökt beskriva projektet som mer omfattande än vad det egentligen varit. Projektet har beskrivits som en sanering av hela området när det i själva verket enbart var en punktinsats mot ett antal ”hot spots”. Opinionsen mot projektet har konsekvent överdrivit riskerna med åtgärderna och därmed underblåst en obefogad oro hos de boende i området.
- Miljöförvaltningen upplever också att en stor del av kritiken mot projektet egentligen inte gällt de planerade åtgärderna utan att man planerar att exploatera området. Det har inneburit att alla beslut ifrågasatts och överklagats, oberoende av vad egentligen gäller eller innebär.
- Intervjupersonen anser att Miljödomstolens beslut och agerande i ärendet komplicerat projektets genomförande. Detta beror på att Miljödomstolen hanterat projektet som om det vore en fast, permanent anläggning och inte en tillfällig åtgärd som genomförs under en mycket begränsad tidsperiod. Han ifrågasätter om den här typen av efterbehandlingsåtgärder skall behandlas av Miljödomstolen.
- Han anser också att det till viss mån förekommit politiska ställningstaganden i projektprocessen vilket försvårat det praktiska genomförandet såväl som processen som ledde fram dit.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Myndighetspersonen anser inte att kommunikationen i projektet genomförts som en dialog. Hans upplevelse är att de inblandade parterna pratat förbi varandra. Kritikerna har inte velat ta till sig information och projektledningen har presenterat informationen på ett dåligt sätt. På informationsmöten och samråd har det oftast varit projektledning som stått för informationen. De har förberett en presentation utifrån deras behov och de har därmed styrt dagordningen på mötet. Miljöförvaltningen tror att utformningen på mötena sett annorlunda ut om man fått delta i utformningen av dem. Tillsynsmyndigheten tror att det forum där informationen huvudsakligen presenterades (möten/samråd) är det lämpligaste sättet att gå till väga på. Han tror dock att det varit bra om ett mer omfattande skriftligt material presenterats och om miljöförvaltningen haft möjlighet att delta i utformningen av det. Det är dock mycket svårt att ta fram ett oberoende, och vetenskapligt korrekt, material om ett så komplicerat projekt. Det finns även en risk att myndigheten ses som ansvarig för genomförandet av projektet om den är väldigt aktiv i framtagandet av information om projektet.

Tillsynsmyndigheten tror att man även borde varit aktivare i att föra ett samtal med oroliga grupper inom området, exempelvis föräldrar och personal på en förskola i närheten. Man borde i ett mycket tidigare skede kontaktat dem och satt sig ned och pratat om projektet. Intervjupersonen anser inte att det skriftliga informationsmaterial som presenterades av projektledningen var tekniskt svårt att förstå. Han tror inte att kommunikationsproblemen berodde på det.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Miljöförvaltningen anser att det saknats förtroende mellan verksamhetsutövaren och allmänheten/opinionen mot projektet. Den förtroendeklyftan beror delvis på att delar av opinionen ogillade det långsiktiga målet med åtgärderna (exploatering av området för bostäder). Delvis beror det på att projektledningen beskrivit projektet och dess förutsättningar på felaktiga grunder. Exempel på felaktiga beskrivningar är exempelvis:

- Projektledningens beskrivning av åtgärden som en sanering av hela området.
- Projektledningens påstående att det inte fanns några exploateringsplaner för området trots att kommunen gjort en offentlig utställning om byggplanerna.

Tillsynsmyndigheten upplever att det bristande förtroendet mellan projektledning och allmänheten/opinionen också drabbat miljöförvaltningen. Eftersom man förknippats med kommunen (och därmed projektledningen) har tillsynsmyndighetens roll också ifrågasatts och misströts av allmänheten/opinionen. Miljöförvaltningen upplever att förtroendeklyftan i projektet drabbat alla inblandade, den har exempelvis påverkat de konsulter som arbetat i projektet. Konsulternas trovärdighet har ifrågasatts eftersom de arbetat på uppdrag av projektledningen.

Tillsynsmyndigheten har svårt att se att man, under de omständigheter som rådde, kunnat presentera information som inte ifrågasatts eller ansetts vinklad.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Intervjupersonen upplever att för allmänheten har projektorganisationen varit otydlig. Tillsynsmyndigheten har inte upplevts som självständig gentemot projektledningen. Det grundar sig på det allmänna misstroendet mot kommunen och därför misstror man att miljöförvaltningen kan ha en verklig tillsyn mot sin egen huvudman. Miljöförvaltningen anser att det framgått att de inte drivit projektet, men att omfattningen på deras tillsyn ifrågasatts. Man tror också att om de varit aktivare i att ta fram informationsmaterial och presentationer till samrådsmöten finns en risk att de även upplevts som en del av projektledningen. På miljöförvaltningen har material från projektet (rapporter, mätdata) diarieförts och varit tillgängligt för allmänheten. Det enda undantaget är en mätserie som fastighetskontoret genomfört på eget initiativ (dvs. det krävdes ej enligt tillståndet). Sådana mätdata har inte diarieförts. Miljöförvaltningen vet att fastighetskontoret betraktat även en del annat material som arbetsmaterial och därmed varit motvillig att skicka det till tillsynsmyndigheten.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Massmedia har spelat en roll i projektet genom att de förstärkt kritiken mot projektet. Genom mediabevakningen har kritiken mot projektet blivit så stark att den påverkat politiker och beslutsfattare. Miljöförvaltningen har inte haft någon särskild mediastrategi i samband med projektet eller försökt sprida information via massmedia. De har ställt upp på intervjuer när de blivit tillfrågade men inte initierat några mediakontakter. Den intervjuade personen upplever att opinionen mot projektet varit aktiv gentemot media, ibland kanske "för aktiv" för att få optimalt genomslag. Så vitt miljöförvaltningen vet har inte fastighetskontoret haft någon uttalad mediastrategi i samband med projektet. Intervjupersonen anser att massmedias rapportering om projektet ofta varit felaktig.

Avslutande frågor

Så vitt tillsynsmyndigheten vet har det inte gjorts någon form av utvärdering av projektet. Man efterlyser en sådan utvärdering, särskilt med inriktning på erfarenheter från den efterbehandlingsteknik som använts i projektet. Hade personen fått göra om projektet idag hade han:

- Till samrådsmötena förberett mer omfattande anföranden och på så sätt försökt ge en mer balanserad bild av projektet i allmänhet och risken med föroreningar i marken jämfört med risken med behandlingsanläggningen i synnerhet.
- Förespråkåt någon form av massutskick av informationsmaterial till allmänheten i området från tillsynsmyndigheten.

3. Intervju med representant för verksamhetsutövaren

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Fastighetskontorets projektledare har arbetat med efterbehandlingsfrågor på kommunen sedan 1995. Han initierade hela projektet med saneringen av de olika områdena. Projektledaren deltog i det förberedande arbetet inför ansökan om medel för saneringarna och han har sedan medel beviljats arbetat med att genomföra saneringarna. Den referensgrupp med representanter för fastighetskontoret, miljöförvaltningen, länsstyrelsen och Naturvårdsverket som arbetade med projektet initialt upplöstes när medel beviljades för projektet. Detta eftersom de olika aktörerna hade egna officiella roller att spela i myndighetshandläggningen av projektet.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*

Inför projektstarten kunde ingen i projektledningen förutse det motstånd och den opinion som skulle uppstå kring saneringen i området. Man var medvetna om att det fanns starka opinionsbildare i området (en lokal miljöskyddsförening) men man kunde inte förstå (och kan egentligen inte förstå det idag heller) att projektet skulle skapa så mycket opinion. Man kände till miljöskyddsföreningens idéer om alternativ markanvändning av området innan projektstart. Strategin vid projektstarten var att informera genom broschyrer och de samrådsmöten som krävs enligt Miljöbalken. Man ansåg att man genom information om projektet skulle få stöd och acceptans för det. Broschyrer om projektet togs fram och man ordnade samrådsmöten i enlighet med Miljöbalken. En av tankarna med informationsmaterialet var att sprida kunskap om efterbehandling i Sverige.

Hela projektet har haft ett stort pedagogiskt problem i det att man haft som ett alternativ i genomförandet att förorenade massor från andra områden skulle transporteras till gasverksområdet för behandling. Det har skapat möjligheter för miljöskyddsföreningen att skapa opinion mot projektet och utmåla anläggningen som en ”giftfabrik”. Orsaken till att projektet aktualiserade frågan om att behandla externa massor på området var att myndigheterna, tidigt och tydligt, påpekade att det inte var lämpligt att behandla förorenade massor i det andra området (närhet till bostäder och kontor). Planerna på att frakta massor till gasverksområdet innebar att projektet hela tiden befann sig i ett opinionsmässigt underläge. Upplägget med att transportera förorenade massor och att området inte skulle användas i enlighet med miljöskyddsföreningens planer skapade en situation där föreningen enbart motarbetade projektet. Den uppståndelse som skapades bidrog till att myndigheterna godkände behandling av förorenade massor i ett av de andra områdena.

Processen - *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Projektledaren har till vissa delar upplevt kommunikationen i och kring projektet som hopplös och meningslös. De som legat bakom opinionen mot projektet har inte velat ha information eller dialog utan bara velat stoppa projektet. Det

informationsmaterial som tagits fram har varit bra och mötena har varit bra, men motståndare till projektet har förvrängt information och medvetet missförstått. Problem uppstod direkt i projektet när man till första samrådet enbart bjöd in sakägare och fastighetsägare och inte organisationer. Med facit i hand skulle man ha bjudit in även intresseorganisationer men det är svårt att göra bra avgränsningar för vilka organisationer som skall bjudas in och vilka som inte skall bjudas in. Som det blev nu tog en sakägare med sig miljöskyddsföreningen och utnyttjade avsaknaden av inbjudan i opinionsbildningen. Problem uppstod även vid det andra samrådsmötet eftersom annonsen kom ut med kort varsel. Det ledde till att samrådsmötet gjordes om. Vid samrådsmötena beskrevs den formella gången för ärendet både tidsmässigt och genomförandemässigt. Det har gett en förutsägbarhet. Projektet har dock blivit kraftigt försenat beroende på alla överklaganden.

Möten och informationsinsatser har genomförts på ett korrekt sätt och i rätt tid. Bra exempel på det är möten som hölls strax innan saneringen skulle påbörjas och behandlingsanläggningen var på plats. Man hade då ”öppet hus” och visade området och anläggningen. I samma veva hade man också ett informationsmöte för föräldrar och personal på ett dagis i närheten. Informationsmöten innan saneringsstarten visar, enligt projektledaren, att den opinion som miljöskyddsföreningen drivit upp inte speglade de närmast berörda (de som bodde eller arbetade i närheten) verkliga åsikter. Vid ”öppet hus” gick exempelvis föreningens medlemmar runt i en grupp och det gav projektledningen möjlighet att ha en öppen och fri diskussion med övriga besökare. Då framkom att flertalet var positiva till saneringen och de planerade åtgärderna. Projektledaren anser att det kom en vändning i projektet när två tidningar gjorde oberoende och neutrala reportage om projektet. Då framkom de positiva sakerna med projektet och då började opinionen vända.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

I och med att motståndarna till projektet enbart velat stoppa det har det inte funnits möjlighet till öppen och konstruktiv dialog. Fastighetskontoret har påverkats av krav på mer information från bl.a. föreningen och lagt ut mätdata på Internet. Projektledaren har dock upplevt att föreningen inte sökt en konstruktiv dialog och har därför minimerat den mängd de redovisat till opinionsbildarna. Fastighetskontoret har bedömt att alla mätdata och annan dokumentation är arbetsmaterial (ej offentligt). De har redovisat det de är skyldiga att redovisa till tillsynsmyndigheten och låtit de lämna ut informationen (som allmänna offentliga handlingar).

Projektledaren upplever att konsultrapporter och annat inte har varit svåra att förstå och ta till sig. Han anser inte heller att opinionsbildare som miljöskyddsföreningen haft problem att förstå rapporterna. Föreningen har dock medvetet missförstått rapporter. Den information som lämnades ut var information om vad som skulle ske (och hur) samt konsultrapporter men även mätdata. Projektledaren bedömer att man hade kunnat informera mer men det hade medfört merarbete och det var inte nödvändigt att göra det för enkelt för dom ville stoppa projektet. Projektledaren anser det är en demokratisk fråga att berörda kan påverka processen

men deras påverkansmöjligheter gick för långt i detta fall. Syftet med de informations- och kommunikationsinsatser som genomfördes var att skapa trygghet inför saneringen.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Projektledaren upplever att förtroende saknats mellan opinionsbildare (främst miljöskyddsföreningen) och projektledningen (ömsesidigt). Han bedömer dock att de boende i området varit positiva till projektet och haft förtroende för projektet. Inga extra förtroendeskapande åtgärder har vidtagits under projektets gång. Man har efter önskemål lagt ut en del mätdata på Internet. Beroende på att information miss-tolkats med flit har man minimerat den information man lämnat om projektet till organisationer som miljöskyddsföreningen. Projektledaren har haft förtroende för inblandade konsulter men vissa konsulter har dock gjort grova missbedömningar i volymsuppskattningarna av föroreningarna. Motståndarna till projektet har ifrågasatt all info från projektet, oberoende av källa.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Projektledaren anser att man anpassat organisationen efter det skede man varit i. En bred organisation i ansökningsskedet och sedan en smalare organisation för genomförandet. Projektledaren har i viss mån upplevt motstridiga intressen eftersom projektet fick information om att behandling i ett av de andra områdena ej var acceptabel och i beslutet så ändrades det så att behandling var acceptabel. Det var en oklarhet som orsakade problem i projektet. Fastighetskontoret har klassat mätdata och rapporter som arbetsmaterial och inte bedömt dem som allmänna offentliga handlingar. De har dock delgett miljöförvaltningen materialet (i enlighet med miljödomen) och upplyst de som efterfrågat informationen att materialet är tillgängligt på miljökontoret.

Media - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Fastighetskontoret hade inte inledningsvis en mediastrategi för projektet. De har dock skaffat sig en som en reaktion på miljöskyddsföreningens framgångar med att uppmärksamma projektet i media. Projektledaren lyckades få två tidningar att beskriva projektet neutralt vilket ledde till en förbättring i opinionsläget. Projektledaren anser inte att media påverkat den slutgiltiga utgången av projektet. Media påverkade dock opinionsläget kraftigt. Påverkan var dock störst inledningsvis.

Avslutande frågor

Fastighetskontoret lät genomföra en telefonenkät om hur de boende i området uppfattat saneringsarbetena. Enkäten genomfördes några dagar efter att saneringsarbetena avslutades. 200-300 personer omfattades av enkäten. Av enkäten framkom att ett fåtal (3-4 personer) själva uppmärksammat det fysiska saneringsarbetet medan det stora flertalet kände till projektet från media. Hade projektledaren fått göra om projektet idag hade han:

- Lagt större tonvikt på att informera bättre och anlita en informationsstrateg från början.
- Inte gjort ett andrahandsyrkande i ansökan om att man kan transportera externa massor till gasverkstomten för att behandla dem där.
- Vid informationsmöten delat upp deltagarna i mindre grupper och arrangerat mindre möten.

Bilaga 8

Intervjuer - Lyckad riskkommunikation vid eternitfabriken

1. Intervju med representant för allmänheten

Intervjun är inte bandad och anteckningar enbart förda för hand.

Bakgrundsfrågor – *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Intervjupersonen bor i hamnområdet med utsikt över både eternitfabrikens område och hela planområdet. Han har varit kommunpolitiskt aktiv i staden och han arbetade under 1970- och 80-talet för att behålla någon form av industriverksamhet inom industriområdet. Han har följt exploateringsplanerna på håll. Han blev berörd genom att kommunen, som en följd av exploateringen av industri- och planområdet, avsåg att flytta den lokala båtuppläggningsplatsen till närliggande bostads- eller parkområden. Han har engagerat sig i arbetet att förhindra detta. Personen har följt exploateringsprocessen för industriområdet genom media och han känner till de informationsinsatser som genomförts. Han har inte varit aktivt engagerad i frågan om föreningarna inom industriområdet och den efterföljande saneringen på samma sätt som han aktivt engagerat sig i frågan om detaljplanerna och båtuppläggningsplatsen. Han är också ordförande i en bostadsrättsförening i ett område som gränsar till den gamla eternitfabriken.

Processen – *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Intervjupersonen har upplevt kommunikationen kring föreningarna på industriområdet som trovärdig och kompetent. Han ser dock en stark koppling mellan detaljplanprocessen och saneringen av industriområdet och anser att den kopplingen inte alltid redovisats från exploitörer och kommunens sida. Han upplever att man i detaljplanprocessen använt saneringen av industriområdet som ett ”slagträ” eller ”alibi” för att motivera en hantering av detaljplanefrågorna som inte alltid varit transparent eller inriktad på dialog. Han upplever att det funnits en genomtänkt strategi för både kommunikation och genomförande av saneringen av eternitfabriken men att den strategin inte funnits med i planarbetet. Han anser att man borde löst problemen för hela hamnområdet (planerade och befintliga bostäder) och inte bara fokuserat på den planerade bostadsbebyggelsen och eternitfabriken. Han anser att han informerats i tillräcklig omfattning och i rätt tid om saneringen av industriområdet. Han hade dock önskat en större öppenhet och mer dialog kring detaljplanefrågorna och konsekvenserna av hela projektet för omgivningen. Personen anser att man ibland ”överinformerat” om saneringen. Med det menar han

att man i detaljplaneprocessen lyft fram saneringen och dess positiva effekter allt för mycket för att kunna driva på detaljplaneändringen.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Han anser att kommunikationen kring saneringen genomförts på ett bra sätt som inte skapat oro hos de kringboende. Kommunikationen kring planfrågorna i allmänhet och båtuppläggningsplatsen i synnerhet har dock inte hanterats på samma positiva sätt. I de frågorna har dialog och förtroendeskapande åtgärder saknats. När det gäller informationen kring saneringsarbetena anser den intervjuade att allmänheten involverats och informerats i tillräcklig omfattning. Han har inte haft några önskemål om större möjlighet att påverka informationen eller genomförandet av saneringen. Han upplever att de aktuella byggföretagen agerat kompetent och korrekt när det gäller saneringen. Den mesta informationen om saneringen och detaljplanefrågorna har spridits via massmedia. Intervjupersonen känner till det informationsmöte om saneringen av eternitfabriken som exploatören anordnade även om han inte själv deltog i mötet. Han anser att skriftligt material om projektet borde skickats ut till de boende i större omfattning.

Förtroende och tillit – *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Den intervjuade har ett stort förtroende för hur saneringen av eternitfabriken genomförts. Han är övertygad om att den genomförts på ett adekvat och kompetent sätt och att byggföretagen använt sig av bästa tillgängliga experter. Han har inte upplevt att saneringen skapat oro i samhället eller hos de boende i närområdet. Han saknar dock förtroende för kommunens hantering av planfrågorna. Han anser också att hanteringen av detaljplanefrågorna skapat ”bad-will” för hela projektet. Exempel på ”bad-will” är när kommunen bryter mot sina egna regler för att skapa goda förutsättningar (”gräddfiler”) för bostadsexploateringen. Informationen om saneringen har varit trovärdig, vilket inte alltid informationen om detaljplanefrågorna varit.

Enligt intervjupersonen så försökte kommunens företrädare sälja idén att en förläggning av båtuppläggningsplatsen till bostads- och parkområden söder om hamnen med argument som var felaktiga, innehöll vantolkningar av tidigare beslut samt med argument som att en båtuppläggning skulle vara trivselbefrämjande och värdehöjande för lägenheterna. Kommunledningen talade om att samhället hade en miljöskuld i området norr om hamnen och att det var rimligt att man därför accepterade en flyttning av båtuppläggningsplatsen till området söder om hamnen. Dessa argument gjorde att de berörda boende blev irriterade och ledsna. Detta föranledde spontana aktioner såsom uppsättning av banderoller på parkeringsplatser och balkonger samt insändare i tidningarna. Även en samverkansgrupp mot förflyttningen av båtuppläggningsplatsen bildades. Samverkansgruppen gav ut ett blad med fakta, gjorde en hemsida, ordnade en protestutställning, skickade ut broschyrer mm. Enligt intervjupersonen föreföll kommunledningen helt oberörd av protesterna

och tog inga initiativ för att mildra kritiken utan agerade snarare tvärtom och bidrog därmed till att konflikten trappades upp.

Organisation – *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Den intervjuade anser att organisationen kring saneringen och exploateringen av planområdet varit klar och tydlig. Han anser dock att det saknats en självständig myndighetsgranskning av projektet. De myndigheter som granskat projektet har antingen varit beroende av dem som drivit exploateringsplanerna eller så har myndigheten saknat ett mandat att påverka exploateringen och ställa krav.

Massmedia – *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Enligt den intervjuade har massmedia spelat en mycket stor roll för både sanerings- och detaljplaneärendet. Media har till exempel i båda fallen varit den huvudsakliga informationsförmedlaren och har på ett aktivt sätt bevakat både saneringen och detaljplaneprocessen. Bevakningen har varit kompetent och korrekt. När det gäller frågan om båtuppläggningsplatserna tror han att mediabevakningen påverkat hur ärendet hanterats. Den intervjuade tror att både kommunen och byggföretagen haft en medveten mediastrategi. Aktionsgruppen mot de föreslagna båtuppläggningsplatserna har haft en medveten strategi som gått ut på att ha en öppen och aktiv kontakt med media.

Avslutande frågor

Så vitt han känner till har ingen utvärdering av sanerings- eller detaljplaneärendet skett. Han anser att det vore önskvärt att utvärderingar skedde. Vid den här typen av projekt anser han att det är viktigt att det sker en dialog med allmänheten och att de berörda (de kringboende) tas med i en aktiv dialog och inte omyndigförklaras. Han anser att om man som allmänhet ska granska ett liknande projekt bör man anstränga sig för att vara saklig och korrekt. Man bör även utnyttja de möjligheter att yttra sig som myndighetshanteringen av liknande ärenden ger. Det är också viktigt att utnyttja tekniken för att sprida information, exempelvis hemsidor och sändlistor för e-post.

2. Intervju med representant för myndigheten

Intervjun är inte bandad och anteckningar enbart förda för hand.

Inledning och bakgrundsfrågor

Den intervjuades roll i projektet har varit att som representant för länsstyrelsen vara tillsynsmyndighet. Han har handlagt den anmälan om efterbehandling som gjorts men han och länsstyrelsen var involverade i ärendet innan anmälan lämnades in. Engagemanget har bestått i samtal och diskussioner med exploitören i anslutning till de miljötekniska undersökningar som gjorts. Exploitören har i detta fall varit ett privat byggföretag även om kommunen har en projektorganisation som arbetar för att driva exploateringen av området. Länsstyrelsen har också varit engagerad i den planprocess som föregick efterbehandlingsarbetena. Planprocessen har i detta

fall ”röjt väg” för saneringen genom att planarbetet slår fast riktlinjerna för markanvändningen inom området. De samråd och möjligheter att yttra sig för allmänheten som ingår i planprocessen har i praktiken också fungerat som en form av riskkommunikation för området eftersom den gett sakägare och intresserade en möjlighet att yttra sig över den planerade användningen av området. I sakfrågan, efterbehandling, är det få som haft synpunkter på åtgärderna. Eventuella synpunkter har snarare rört den planerade markanvändningen på området. Riskkommunikation har skett i olika former och stadier i projektprocessen (huvudsakligen saneringsprojektet). Den har dels skett genom kontakter mellan exploatören, kommunens projektorganisation och myndigheterna (länsstyrelsen och kommunens miljöförvaltning).

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*

I samband med att plan- och saneringsprojekten initierades ansåg länsstyrelsen att det fanns behov av omfattande och genomtänkt information om den planerade användningen av området. Länsstyrelsen har upplevt att behov av kommunikation förelåg mellan exploatör och myndigheter. Vid projektstart (saneringsprojektet) gjorde länsstyrelsen inte någon strukturerad analys av vem som kunde tänkas vara sakägare eller intressent i projektet. Man utgick från ett sakägarbegrepp baserat på fastighetsägare. Den intervjuade menar dock att planprocessen fångade upp en stor del av riskkommunikationen i projektet. Länsstyrelsen bedömer det nu också som svårt att identifiera andra sakägare än befintliga fastighetsägare. Kommande boende är ju en form av sakägare men de är ju mycket svåra att identifiera i förväg. Tillsynsmyndigheten menar att myndigheterna inte behövt driva frågan om information och kommunikation eftersom exploatören arbetat mycket aktivt med den frågan. Exploatören har på eget initiativ tagit upp de frågor som länsstyrelsen tycker varit nödvändiga att diskutera. Det har dock funnits möjligheter för länsstyrelsen att agera och ställa krav. Diskussionen har genomförts i samförstånd och som en dialog.

Processen - *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Under projektet har länsstyrelsen haft en intern diskussion om och i så fall hur man ska acceptera platsspecifika riktvärden. Intervjupersonen anser att den diskussionen till övervägande del berott på principiella faktorer men även på platsspecifika faktorer. Att så stor vikt lagts på platsspecifika bedömningar beror på att projektet var något av ett pilotfall för länsstyrelsen. En båtklubb som har sin hamn inom planområdet har protesterat mot planerna och överklagade planärendet. Överklagan prioriterades av länsstyrelsen och den handlades därför på kort tid. När det gäller anmälningsärendet så inbegrep det en remissrunda (initierad av länsstyrelsen) som omfattade fastighetsägare och miljöförvaltningen. Efterbehandlingsprocessen (inklusive anmälningsärendet) har fortgått på ett bra sätt och i enlighet med praxis. Det har inte funnits några tydliga hinder i processen även om överklagan av detaljplanen försenade allt arbete. Processen fram till saneringsstart har varit förutsägbar så till vida att allt arbete följt de krav som ställs i lagstiftningen. Saneringsarbetena

är förutsägbara eftersom de sker etappvis enligt ett uppgjort schema som löper t.o.m. 2014.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Kommunikation inom projektet (mellan länsstyrelsen och exploatören) har tillåtit dialog men eftersom det material/information som presenterats varit av hög kvalitet har det inte behövts mycket diskussion om undersökningar, åtgärds mål eller andra saker. Länsstyrelsen har inte haft ambitionen att inkludera allmänheten (i en vidare bemärkelse) i kommunikationen kring saneringen. Enbart berörda fastighetsägare har kommunicerats i samband med saneringen. Att den begränsningen gjorts beror inte på att det i det aktuella fallet inte bedömdes finnas sakägare utanför den gruppen. Den information länsstyrelsen fått av exploatören har inte varit svårtillgänglig. Länsstyrelsen informerades, tillsammans med andra myndigheter och politiker, av exploatören vid ett extra informationsmöte inför saneringsstarten. Media samt allmänhet informerades vid liknande möten samma dag. Intervjupersonen anser att det extra informationsmötet var välplanerat och bra genomfört. Uppdelningen/indelningen i grupper fungerade bra för länsstyrelsens del i varje fall. Länsstyrelsen närvarade inte vid de övriga informationsmötena den dagen. Man har ingen synpunkt på om informationen från exploatören till allmänheten var tillräcklig.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Tillsynsmyndighetens förtroende för exploatören och kommunens projektorganisation har inte påverkats av den aktuella efterbehandlingen. Han anser att projektet har genomförts på ett kompetent och seriöst sätt. De experter och konsulter som åberopats av exploatören har varit kompetenta och trovärdiga. Den förorening som bedömts allvarligast i det aktuella fallet är PAH följt av olja (alifater och aromater). Trots att asbest/eternit förekommer på området så har länsstyrelsen inte upplevt att det skapat någon särskild ”laddning” eller extra oro. Den intervjuade tror att det kan bero på att eternit är ett vanligt förekommande material i staden. Det har använts som utfyllnad på många platser.

Länsstyrelsen anser att exploatören – genom att gå ut med information på ett öppet, tydligt och kompetent sätt – skapade grunden för stort förtroende hos både allmänhet och myndigheter. Exploatörens konsulter och experter har genom sin kompetens åtnjutit stort förtroende. Det har inte förekommit motstridiga intressen i projektet angående åtgärds mål eller annat eftersom exploatören tydligt gick in och tog på sig ansvaret för saneringarna. Internt hos länsstyrelsen har det dock förekommit en diskussion om man skall acceptera plats specifika riktvärden eller om man ska använda Naturvårdsverkets generella riktvärden. Den information som exploatören presenterade över området (den del de skulle exploatera) upplevdes som trovärdig trots att den inte överensstämde med den bild länsstyrelsen hade över området.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Länsstyrelsen har upplevt exploatörens organisation som tydlig. Det har alltid varit klart vem som äger frågan även om kommunen har skapat en organisation för den översiktliga exploateringen av området. Det finns motstridiga intressen i projektet om man inkluderar detaljplaneringen av området. Gör man det så finns det grupper som påverkas negativt av omvandlingen av området och därför motsätter sig det. Ser man enbart till saneringen är det svårt att hitta någon som inte tycker den är bra. Under projektet har man ibland arbetat med koncept och arbetsmaterial men syftet har aldrig varit att minska risken för informations spridning utanför myndigheten. Syftet har varit att möjliggöra en tidig diskussion med exploatören.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Länsstyrelsen anser inte att massmedia påverkat projektet i stort. Media har bevakat och granskat frågan men inte påverkat utgången. Fokus för media har varit mer på planfrågorna snarare än föreningarna. Inga stora felaktigheter i mediabevakningen har förekommit. Länsstyrelsen har i detta projekt inte medvetet försökt sprida information och kommunicera via media. Man anser att exploatören och det kommunala projektbolaget gjort det och att de (främst projektledningen) är drivna när det gäller informationsfrågor.

Avslutande frågor

Vad länsstyrelsen vet har ingen utvärdering av projektet genomförts. Om intervjupersonen skulle gjort något annorlunda så vore det att försöka få till stånd ett stegvis arbetssätt när det gäller riskbedömning och riskvärdering. Han tror att länsstyrelsen hade kunnat förmå exploatören att presentera informationen/utredningarna stegvis. Han tror att det i detta ärende hade varit en fördel om riskbedömningen med de platsspecifika frågorna och åtgärds målen hanterats som ett delärende med kommunikation med sakägare (kommun och fastighetsägare) och sedan avslutats med ett delbeslut. Detta beslut hade kunnat föregå själva åtgärdsbeslutet vilket då hade kunnat gå relativt snabbt. Han tror att det underlättat det interna arbetet på länsstyrelsen kring att ta ställning till de olika förslagen. Skall intervjupersonen råda andra inför liknande projekt är det:

- att tidigt inleda dialog med myndigheterna,
- att gärna presentera koncept innan ärendet formellt överlämnas till myndigheterna.

3. Intervju med representant för verksamhetsutövaren

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrunds information kring intervjupersonen*

Företagets projekt är en del av ett större exploateringsprojekt i stadens hamnområde. Kommun har bildat en projektorganisation tillsammans med övriga markägare med syfte att exploatera ett område i hamnen där det tidigare bl.a. låg en

eternitfabrik. Fabriken som sådan har en historia av dödsfall relaterat till asbesthanteringen/arbetsmiljön. Företagets undersökningar av området startade 2002 och en anmälan om efterbehandling lämnades in till tillsynsmyndigheten i juli 2003 (för den första av många exploateringsstapper). Totalt planeras för ca 900 bostäder på exploatörens område. Företaget bedriver ett kontinuerligt arbete med att kontrollera omgivningsmiljön samt arbetsmiljön för den personal som arbetar på området. Det sker genom provtagning av en oberoende konsult. Den intervjuade är ansvarig för exploatörens arbete med förorenade områden i samband med exploateringsprojekt i södra Sverige. Exploatören har en särskild arbetsgrupp som sysslar med de frågeställningarna. Intervjupersonen har arbetat med projektet sedan 2001 och handlat upp alla konsulter och undersökningar som rör föroreningar på platsen.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?* Inför efterbehandlingen har det funnits en medveten kommunikationsstrategi, dels gentemot myndigheterna (i ett lite längre perspektiv, dvs. under hela projektet) och dels gentemot allmänheten och media i ett kortare perspektiv (d.v.s. som inledning till saneringsarbetena). Kommunikationsstrategin gentemot myndigheterna har yttrat sig genom samråd och dialog inför inlämnandet av anmälan om efterbehandling samt ett informationsmöte samma dag som allmänhet och media informerades. Gentemot allmänheten och myndigheter manifesterade sig strategin främst genom den gemensamma informationsinsatsen som genomfördes.

En del av upplägget med den tredelade informationsdagen var att man lät en informationskonsult studera det informationsmaterial man tänkte presentera. Syftet med genomgången var att hitta oklarheter och tvetydigheter som skulle kunna missförstås. Intervjupersonen upplever att materialet blev tydligare av granskningen, inte minst konsulternas tekniska beskrivningar. Kommunikationsstrategin har växt fram under projektets gång som en följd av de undersökningar man gjort. De arbetsmiljörelaterade dödsfallen har också påverkat bedömningen av att det behövs ett strukturerat upplägg av informationsinsatserna. Diskussion pågick samtidigt i media om ersättningsnivåer för asbestskador i Sverige och internationellt. Eftersom anhöriga eller bekanta till dem som avlidit av asbestrelaterade sjukdomar idag är engagerade i politiska eller samhällsfrågor var det viktigt att beakta att en exploatering av det gamla fabriksområdet kunde väcka upp känslor. Det faktum att personal hos exploatören är engagerade på europeisk nivå i frågor som rör förorenade områden och där har stött på frågan om riskkommunikation bidrog direkt till att man valde det proaktiva arbetssätt de gjorde.

I samband med kontakter med myndigheter och vid informationsmötena har exploatören varit väl förberedd och presenterat förslag på hur de vill genomföra saker och ting. Det har dock funnits utrymme för diskussion. Den kommunikationsstrategi man enats om har följts och bedömts fungera bra. Under undersökningsfasen skedde ingen organiserad kommunikation och information gentemot media eller allmänheten. Det innebar att media hade initiativet kring vilka frågor som lyftes fram om området. Arbetsmiljöarbetet är också en form av riskkommunikation. Mätningar sker kontinuerligt med hjälp av en oberoende konsult.

Resultaten delges alla markarbetare. Likaså får alla mark- och anläggningsarbetare en utbildning före det att de börjar arbeta i ett förorenat delområde.

Processen - *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Exploatörens bedömning är att kommunikationsstrategin fungerat bra hittills och ser ut att kunna göra det framöver också. Man tycker att de visat vad de tänkt göra och sedan dessutom genomfört det inom en relativt kort tid. Det har gett både förutsägbarhet och trovärdighet. Han anser också att informationsinsatserna genomförts i rätt tid. Den intervjuade personen upplever inte att de haft några problem, stopp eller låsningar i processen, varken när det gäller kommunikation eller genomförandet. Allt har givetvis inte gått exakt som planerat men det kan man inte räkna med i ett så här stort projekt.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Enligt exploatören har man haft initiativet i samband med kommunikationen och informationen genom att man vinnlagt sig om att förbereda allt noga och komma med konkreta förslag. Det har dock funnits möjlighet till dialog och att uttrycka önskemål om förändringar för både myndigheter och allmänhet. Vid själva informationsdagen lämnades översiktlig information. Informationen gavs muntligen med hänvisning till kontaktperson för ytterligare frågor. Informationen gentemot myndigheter var mer detaljerad och inkluderade bl.a. möten med experter på riskbedömning. Man har upplevt efterfrågan på ytterligare information kring projektet. Det som efterfrågats har ofta varit mer information kring de planerade åtgärderna. De negativa synpunkter som kom upp på mötet med allmänheten var av typen ”Varför rota i det där” eller ”Hur ska man lösa trafikproblemen?”. De positiva synpunkterna gick på temat ”Skönt att någon äntligen tar tag i det där”. Syftet med informationsmötet för allmänheten var primärt att informera samt ge intresserade en chans att fråga de internationella experterna. Den kommunala projektorganisationen för hela området har också en hemsida där de kontinuerligt informerar om vad som sker i projektet. Exploatören upplever att informationen, i kombination med de genomförda åtgärderna, fungerat i projektet. Den har enligt den intervjuade inte heller upplevts som svår att förstå.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Intervjupersonen har upplevt att det funnits förtroende mellan de inblandade parterna. Exploatören har valt att samarbeta med etablerade och erkänt kunniga experter bl.a. för det förtroende de inger. Förtroendet har inte påverkats av projektet. Det som skapat ett förtroende för exploatören hos de berörda är att de först talat om vad de vill göra för att sedan genomföra det för att slutligen kunna visa upp vad som gjorts med hjälp av kvalitets- och verksamhetssystem. Det är de absolut bästa förtroendeskapande åtgärder man kan genomföra. Det tredelade

informationsmötet i kombination med inledande åtgärder som visade att man inte bara pratade, var en tydlig förtroendeskapande åtgärd. Den information som exploatören och den kommunala projektorganisationen gått ut med har varit tydlig och samstämmig. Kommunen deltar även i de byggmöten för mark som hålls fort-löpande. Områdets historik har varit en aspekt som upplevts som om den haft potential att skapa oro, tvekan inför projektet ända tills att man fann en möjlig hantering av föroreningsproblematiken.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

För hela området finns det flera olika intressenter (markägare och exploatörer) och en kommunal projektorganisation. För den aktuella efterbehandlingen tror intervjupersonen att det varit tydligt att det varit exploatören som drivit frågan, även om det skett i samarbete med bl.a. den kommunala projektorganisationen. Det faktum att tillsynen över verksamheten inte legat på kommunen kan ha bidragit till tydligheten. Exploatören upplever inte att offentlighetsprincipen varit ett problem i projektet utan att man försökt arbeta med ”öppna kort” och tydlighet.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Exploatören upplever inte att media påverkat hur projektet hanterats. Media har bevakat projektet och ibland haft kritiska och ibland positiva vinklingar. Det har inte direkt påverkat utgången eller genomförandet av projektet. Den intervjuade upplever att i och med informationsdagen tog man en del av initiativet i bevakningen. Det som media påstått stämmer huvudsakligen. Vissa vinklingar har varit tveksamma men det har inte handlat om uppenbara lögnar eller felaktigheter. Någon mindre felaktighet har dock förekommit när journalisten inte kontrollerat faktauppgifter före publicering. Intervjupersonen vet inte om andra aktörer försökt agera genom media.

Avslutande frågor

Eftersom projektet pågår i flera år till har det inte genomförts någon utvärdering av den genomförda informationsinsatsen. Han kan inte säga vad han skulle göra annorlunda om han fick göra om projektet. Han kan inte erinra sig några stora uppenbara felgrepp. Han är dock övertygad om att saker skulle kunna göras bättre. Han anser att den lyckade informationsinsatsen i projektet beror på att man tillvaratagit europeiska erfarenheter kring riskkommunikation och förorenade områden.

Bilaga 9

Intervjuer – Sanering av bensinstation vid fel tidpunkt

1. Intervju med representant för allmänheten

Bakgrund och inledande beskrivning – *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Intervjupersonen bor med sin familj på en gata som gränsar till det område som berördes av saneringen. Hon var gravid under saneringen och har en pojke som är astmatisk. Intervjupersonen och hennes familj fick alternativt boende på verksamhetsutövarens bekostnad under två dygn i samband med saneringen. De upplevde att de fick kämpa mycket för att få alternativt boende. Hennes åsikt är att det som slutligen avgjorde boendet är att media uppmärksammade situationen. Hon betonade att hon var positiv till att området sanerades och att hon inte invände mot att vissa störningar uppstod. Hon tycker inte det var rimligt att miljöförvaltningen och verksamhetsutövaren inte kunde hantera de problem som uppstod i samband med saneringen.

Processen – *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Kvinnan upplever att hon fick information i god tid innan saneringen. Hon är inte helt säker men tror hon fick den direkt i brevlådan och inte som ett anslag i trappuppgången. Hennes spontana reaktion på informationen var att det är bra att de sanerar och tar upp cisterner, ledningar mm. Informationen nämnde att störningar i form av exempelvis buller och lukt kunde uppstå, vilket hon hade förståelse för. Hon kunde dock inte förutse omfattningen på luktproblemen. Informationen inkluderade beräknad saneringsstart och saneringslut. Hon upplevde dock en osäkerhet om avsändaren till informationen eftersom miljöförvaltningen stod med i informationen med namn och telefonnummer men någon annan skulle genomföra åtgärderna. I samband med kommunikationen med de olika aktörerna under projektet blev oklarheten kring vem som hade ansvar mycket tydliga. Hon upplevde att ingen vill ta ansvar och att man ibland även tyckte att ansvaret för att hitta alternativt boende låg på henne och hennes familj.

När luktproblem uppstod så kontaktade hon först fastighetsägaren för att höra om möjligheten att få bo någon annanstans. Fastighetsägaren menade att det inte var deras ansvar. Hon kontaktade då miljöförvaltningen men fick inget stöd där. Hon upplevde att hon möttes av nonchalans och ifrågasättande, ”Vad vill du att vi ska göra åt det här?” och liknande kommentarer. Hon upplevde samma reaktion när hon kontaktade verksamhetsutövaren. Sammanfattningsvis upplevde hon att ingen ville ta ansvar för de negativa konsekvenserna av saneringen. För att få information om de eventuella riskerna med bensinångor för gravida var hon själv tvungen att ringa sjukvården och avdelningen för Yrkes- och Miljömedicin. De besked hon

fick att det inte fanns klara gränsvärden men att rekommendationen var att gravida inte bör exponeras för bensinångor. Hon trodde inte att saneringen skulle bli så omfattande eller så långdragen som den blev. Hon tror också att myndigheter och verksamhetsutövaren också blev överraskade av omfattningen. Hon upplevde att det inledningsvis fanns en förutsägbarhet i projektet eftersom de boende informerats om en planerad tidsplan. När problemen uppstod fanns det ingen förutsägbarhet eftersom tidpunkt för när problemen skulle upphöra flyttades fram hela tiden. Hon upplevde att det hos både miljöförvaltningen och verksamhetsutövaren saknades förmåga att vara flexibel och anpassa sig till den uppkomna situationen och därmed att ta konsekvenserna av de negativa effekter som uppstått beroende på saneringen. En ”upplåsning” i projektet var verksamhetsutövarens snabba omsvängning i frågan om att erbjuda alternativt boende. Verksamhetsutövaren agerade så fort media intresserade sig för frågan. Hon tycker dock att alla i huset borde erbjudits alternativt boende. Den intervjuade anser att varken verksamhetsutövaren eller miljöförvaltningen hade någon genomtänkt strategi för kommunikationen när problem väl uppstod.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Den dialog hon försökte inleda med verksamhetsutövaren och miljöförvaltningen när problemen uppstod fungerade inte eftersom de inte ville agera för att åtgärda problemen. Hon upplevde att hon inte blev tagen på allvar samt att hennes upplevelse av situationen inte togs på allvar. Kontakten med verksamhetsutövaren och miljöförvaltningen skedde enbart per telefon. Hon träffade eller talade aldrig med de två samtidigt. Hon fick hela tiden besked om att situationen höll på att förbättras och att det skulle vara löst om 1-2 dagar. De beskeden stämde inte och problemen fortsatte. Den intervjuade kvinnan tror att hon kunnat påverka kommunikationsprocessen om hon varit väldigt påstridig och krävt möten med verksamhetsutövaren, miljöförvaltningen och de boende. Hon anser att det vore bra om man haft möten där alla parter träffades och man kunde få någon form av konkreta besked om vad som görs och hur lång tid det kommer att ta. Under rådande omständigheter orkade hon inte vara så ”påstridig”.

Hon upplevde situationen och kommunikationen som mycket frustrerande eftersom ingen i ansvarig position ville ta nåt ansvar. De ifrågasatte hennes upplevelse och slog ifrån sig ”Vad ska vi göra?”, ”Det ska bli bättre”. För henne var det självklart att miljöförvaltningen skulle agera när problemen uppstod. De ska ju värna hälso- och miljöaspekterna i samband med projektet. Hon förväntade sig att tillsynsmyndigheten skulle kräva åtgärder som gjorde luktproblemen mindre, alternativt att de boende erbjuds boende på annan plats till problemen upphört. Hon hade inget intresse av detaljer i hur saneringen genomfördes. Hon utgick ifrån att de inblandade parterna visste vad de gjorde. Hon tror därför inte att hon haft synpunkter på de aspekterna även om hon tillfrågats. Den information de boende fick var kring vad som skulle göras och hur lång tid det beräknades ta (skriftligen). När problemen uppstod så fick hon muntligen diffusa besked om att det snart blir bättre av både verksamhetsutövaren och miljöförvaltningen. Hon fick dock ingen

konkret information om eventuella hälsorisker av verksamhetsutövaren eller miljöförvaltningen. Verksamhetsutövaren menade att det nog inte var något problem men hade inga undersökningar, data, fakta att stöda sig på.

I och med att de besked hon fick inte stämde så skapade de efter ett tag mer oro än de lugnade. Den nonchalanta attityd hon mötes av skapade också oro eftersom den gav känslan av att de (verksamhetsutövaren och miljöförvaltningen) inte tog henne och situationen på allvar. Ett exempel på det är när det kom en konsult hem till henne för att kontrollera inomhusluften. Väl på plats visade det sig att han inte hade tillräcklig utrustning med sig för att genomföra mätningarna. Han återkom några dagar senare och meddelade då att det inte fanns för höga halter föroreningar i inomhusluften. Han kände dock inte till några jämförbara undersökningar eller rikt- och gränsvärden. Problemet med kommunikationen var inte att den var tekniskt komplicerad utan att innehållet inte stämde och att ingen ville ta ansvar för något samt att när de lovade något så hade det ingen prioritet. Informationen gavs via telefonkontakt. Hon hade velat ha information via möten samt fakta om de eventuella hälsoriskerna. Problemen med kommunikationen var enligt den intervjuade att den inte var tydlig, konstruktiv, samtidig eller samstämmig.

Förtroende och tillit – *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Intervjupersonens upplevelser har sänkt hennes förtroende för verksamhetsutövaren, miljöförvaltningen och konsulterna. Inledningsvis hade hon förtroende för dem men allteftersom det blev uppenbart att det de sa inte stämde sjönk förtroendet. Det faktum att hon upplevde att alla försökte undvika ansvar påverkade också förtroendet negativt. I samband med diskussionerna med verksamhetsutövaren tog hon upp förtroendefrågan och menade att verksamhetsutövaren inte förvaltade sitt ”förtroendekapital” väl genom sin hantering av de boende. Hade verksamhetsutövaren brytt sig om förtroendefrågor skulle de själva ha tagit tag i frågan om alternativt boende för de drabbade. Hon tror att verksamhetsutövarens svala intresse för förtroendefrågor är att de inte såg de boende som ”kunder” och att dessa därför inte hade något värde för verksamhetsutövaren.

Hennes förtroende för verksamhetsutövaren och miljöförvaltningen var på samma låga nivå. Hennes förtroende för konsulten var också lågt men hon hade mindre kontakt med denne. Hon upplevde inte att det gjordes några förtroendeskapande åtgärder i projektet. Sådana åtgärder hade varit möten med de boende där verksamhetsutövaren och tillsynsmyndigheten visade att de såg problemen, de obehag de boende utsattes för samt att de redovisade vad de gjorde åt saken och en tidsplan. Informationen från miljöförvaltningen och verksamhetsutövaren har inte varit trovärdig, enhetlig, tydlig eller samstämmig. Verksamhetsutövarens konsult upplevdes som verksamhetsutövarens konsult och det skadade dennes trovärdighet. Hon upplevde också att konsulten lovade för mycket under projektet.

Organisation – *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Ansvarsfördelningen i projektet var mycket otydlig. Hon upplevde att ingen ville ta ansvar. Hon menar att otydligheten började redan vid den inledande informationen om saneringen eftersom där var bara miljöförvaltningen uppsatt som kontaktperson. Verksamhetsutövaren borde också angetts som kontaktperson. Som informationen uppfattades nu framstod miljöförvaltningen som ansvarig. Det var inte något de ville leva upp till när problemen uppstod. Enligt intervjupersonen fanns det olika intressen kring vad som skulle göras, eller kanske mest kring vem som skulle betala. När något sedan gjordes (alternativt boende erbjöds henne och hennes familj) så ville verksamhetsutövaren att man skulle tala tyst om det så att kraven inte spreds.

Massmedia – *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Den bevakning i massmedia hon känner till är en artikel i en regional morgontidning. Hon upplever att media spelade en stor roll i händelseutvecklingen. Hon anser att om media inte intresserat sig för händelsen hade verksamhetsutövaren aldrig åtagit sig att betala för alternativt boende i två dygn åt henne och hennes familj. Den enda gången verksamhetsutövaren agerade snabbt i ärendet var när media började intressera sig för saneringen, då (efter mycket kämpande) erbjöds hon och familjen tillfälligt alternativt boende. Hon upplever dock att medias bild av händelsen är skev och att både miljöförvaltningen och verksamhetsutövaren framställts som alldeles för handlingskraftiga i bevakningen. Hon övervägde att kontakta media men någon annan gjorde det först.

Avslutande frågor

Hon känner inte till om det har genomförts någon utvärdering av projektet. Hon hade gärna deltagit i en. Saker hon hade kunnat göra annorlunda (om hon orkat) är att:

- Krävt ett möte med alla inblandade parter (inklusive övriga boende) när väl problemen uppstått.
- Krävt konkretare besked om tidplan och vem som egentligen ansvarar för vad i projektet.

Råd hon kan ge till andra som ska genomföra liknande projekt är att:

- Avsätta tid för att ha kontakt med de boende och visa att man ser dem och bryr sig. Exempelvis att genomföra möten.
- Att när problem uppstår be om ursäkt.
- Erbjud alternativt boende. I sammanhanget måste det ju vara en mycket liten kostnad.
- Försök att engagera fastighetsägaren i projektet innan problemen uppstår, exempelvis täta fönstren, stänga av ventilationen eller dyligt.
- Borde ha en oberoende part som granskar och utvärderar det som görs.

2. Intervju med representant för myndigheterna

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervju-personen*

Den intervjuade arbetar med tillsyn av förorenade områden på miljöförvaltningen i kommunen. I sitt arbete har han ansvaret för bl.a. saneringar av bensinstationer. Han har arbetat med det aktuella projektet under hela projekttiden. Vid den första saneringen (förorening i fri fas och grundvatten) hade kommunen diskussioner (liknande riskkommunikation) med verksamhetsutövaren och fastighetsägaren men inte med de boende då några olägenheter inte kunde förväntas i denna fas av efterbehandlingen. I samband med en provgropsgrävning inför det andra saneringssteget uppstod luktproblem vid en fastighet (Fastighet A). Man var därför medveten om risken för luktproblem. Vid saneringen uppstod dock luktproblemen vid en annan fastighet (Fastighet B). Vid saneringen så skedde riskkommunikation och information till de boende genom att anslag sattes upp i trappuppgångar i fastighet A. På anslagen informerades om de kommande arbetena och att det kunde uppkomma luktproblem. Intervjupersonen angavs som kontaktperson, med telefonnummer (enbart hans namn och telefonnummer angavs).

En vecka in i saneringen uppstod luktproblem i fastighet B (i vindriktningen och i närhet av uppställningsplats för lastbilar med förorenade massor). Miljöförvaltningen fick ta emot ett antal klagomål och gav som besked att det var ett övergående problem (efter samråd med miljökontrollanten/ verksamhetsutövarens konsult). Miljöförvaltningen uppgav att problemen skulle kvarstå högst en vecka men i själva verket kvarstod de två veckor. Miljöförvaltningen, verksamhetsutövaren och konsulten blev tagna på sängen av omfattningen av problemen. Ingen av de inblandade parterna har varit med om liknande problem tidigare.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*
Miljöförvaltningen har en generell strategi kring kommunikation i samband med förorenade områden. Man har som ambition att berörda fastighetsägare informeras om miljötekniska undersökningar och saneringar genomförs i anslutning till områden där de bor eller vistas. Informationen kan ske genom möten eller skriftligen. När det gäller saneringar av bensinstationer har man som rutin att följa det upplägg branschorganisationen tagit fram. Det innebär att diskussionerna enbart inkluderar myndigheter, berörda fastighetsägare och verksamhetsutövaren. I det aktuella projektet så var man medveten om att luktproblem kunde uppstå så man diskuterade ingående hur man kunde minimera problemen i samband med att anmälan om efterbehandling gjordes. Man diskuterade bl.a. att schakta under ett tält (ej acceptabelt beroende på explosionsrisken). Man enades om att schakta i så små efterbehandlingsvolymmer som möjligt och att sätta upp ett plank runt schaktgropen för att försöka få ångor och lukt att stiga uppåt. De boende togs inte med i diskussionerna utan man var inställd på att informera genom ett anslag i trappuppgången på fastighet A. Ett större anslag med översiktlig information var också uppsatt på planket runt schaktgropen. Den kommunikations- och informations-

strategi man enades om följdes men den fungerade inte i den konkreta situationen. Strategin var för rutinartad och inte anpassad till de faktiska förhållandena. Strategin kunde inte heller utvecklas eller förändras när problem uppstod. Miljöförvaltningen fick hela tiden besked att man ”passerat det värsta” och vidarebefordrade beskedet. Situationen förbättrades dock inte.

Processen - Hur har kommunikationsprocessen upplevts?

Kommunikationen innan saneringsstarten var bra mellan verksamhetsutövaren, konsult och tillsynsmyndigheten. De närboende involverades inte i diskussionen. Den intervjuade tror att de hade kunnat komma med konstruktiva synpunkter som förbättrat projektplaneringen. Processen och saneringen har varit förutsägbar för dem som involverats men förutsägbarheten var delvis falsk eftersom problemen blev mer omfattande än planerat. Planeringen inför projektet var bra (men ej tillräckligt omfattande). Ett hinder i projektet var enligt tillsynsmyndigheten verksamhetsutövarens hårt styrda projektupplägg. Det gäller både kommunikationen och genomförandet av saneringen. Den hårda styrningen minskar flexibiliteten i projekten. Det faktum att verksamhetsutövaren vill att all kommunikation skall gå genom deras konsult försvårade beslutsfattandet. Det skapade också irritation hos de drabbade eftersom de hade svårt att få tag på någon som kunde ge besked utan de hänvisades vidare. Ett namn och telefonnummer till någon direkt ansvarig (med beslutsmandat) borde ha funnits tillgängligt för de boende.

Något som inte fungerat under saneringen är kommunikationen när problemen väl uppstod. Miljöförvaltningen fick ta emot klagomål men blev bara en mellanhand mellan verksamhetsutövaren (företrätt av konsulten) och de klagande. Tillsynsmyndigheten fick till stor del hänvisa till verksamhetsutövaren men samtidigt själv ta reda på verksamhetsutövarens inställning, via konsulten. När problemen blev stora i projektet hänvisade konsulten miljöförvaltningen direkt till verksamhetsutövaren. Myndighetspersonen anser att det borde ha genomförts möten med de boende innan saneringen men framfört allt efteråt. Mötet med de boende efteråt skulle ha fungerat som utvärdering samt haft till syfte att synliggöra för de boende att man sett och beaktat de obehag de haft. Han anser också att verksamhetsutövaren, konsulten och miljöförvaltningen borde satt sig ned och haft ett möte när problemen uppstod.

Genomförande/Innehållet - Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?

Diskussionen mellan verksamhetsutövaren, konsulten, tillsynsmyndigheten och övriga myndigheter (främst räddningstjänsten) har fungerat bra (som en dialog). Det har dock inte varit någon dialog med de boende, de har enbart informerats (och inte alltid ens det). Upplägget från början var bara att informera de av de boende som man trodde kunde bli berörda av saneringen. I planerna ingick inte att informera alla i området eller att inleda en dialog med dem. Något som den intervjuade efteråt kan tycka är synd. Innan saneringsstarten fick en del boende information via anslag i trappuppgångarna. I övrigt gick information enbart ut till dem som hörde av sig med klagomål. Under saneringen skedde informationen/kommunikationen

med de boende via telefonsamtal och i något fall även hembesök. Det besked de klagande fick att ”det värsta är passerat” stämde inte och det innebar att (den felaktiga) informationen skapade oro och irritation hos de boende. Det skapade också frustration hos tillsynsmyndigheten. Det råd de boende fick av tillsynsmyndigheten var att hålla fönster stängda och om möjligt åka bort eller hålla sig borta under saneringen. Den intervjuade upplever inte att någon part i projektet hade svårt att förstå den information som gavs utan problemen låg på ett annat plan (en mycket konkret luktstörning).

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Myndighetspersonen upplever att förtroendet för verksamhetsutövaren och konsulten påverkades negativt under projektet. Han upplever att de inte agerade tillräckligt kraftfullt och överlät ansvar på miljöförvaltningen, ett ansvar som rimligtvis låg hos verksamhetsutövaren. Han säger dock att han inte fått ett långsiktigt sänkt förtroende för de inblandade parterna. De har samarbetat utan problem i andra projekt senare. Miljöförvaltningen upplever att det inte gjordes något i projektet för att skapa förtroende. En sådan åtgärd hade kunnat vara att erbjuda alla berörda alternativt boende under saneringen när väl problemen uppstod. Som situationen utvecklade sig fick tillsynsmyndigheten kämpa hårt för att verksamhetsutövaren skulle erbjuda den värst utsatta familjen alternativt boende. Detta skapade i sin tur irritation hos de boende som inte erbjöds alternativt boende av verksamhetsutövaren. Den intervjuade upplevde att verksamhetsutövaren ej var lyhörd för situationen och de boendes upplevelse.

Han upplever att de boende tappade förtroende för miljöförvaltningen, verksamhetsutövaren och konsulten när problemen uppstod. Det yttrade sig bl.a. i att boende inte litade på miljöförvaltningens bedömning om hälsorisker utan själva kontaktade specialister från Yrkes- och Miljömedicin. Specialisterna uppfattades som trovärdiga av både de boende och tillsynsmyndigheten. Förtroendeskapande åtgärder hade kunnat vara allt som visat att man ser de problem som uppstått för de boende, exempelvis erbjudande om alternativt boende. En uppföljning efteråt hade också kunnat vara en förtroendeskapande åtgärd och hade visat på engagemang och förståelse. Den intervjuade mannens uppfattning är att de boende var kritiska mot verksamhetsutövaren för det sätt som arbetet bedrevs på och för att de fick felaktiga krav. Han tror att de var kritiska mot tillsynsmyndigheten för att de inte ställde mer krav på verksamhetsutövaren. Det faktum att beskedet att ”det värsta är passerat” inte stämde innebar att informationen inte upplevdes som trovärdig. Detta sänkte också förtroendet för verksamhetsutövaren, konsulten och miljöförvaltningen. Den intervjuade tror att de boende kunde skilja på de olika aktörerna och att de fick enhetlig information från alla inblandade. Det som oroat mest i projektet är hälsoriskerna som ångorna kan utgöra. De har dessutom utgjort en mycket stor störning även om de inte upplevts som farliga.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Inför saneringen var det tydligt vem som ansvarade för vad men när problemen uppstod var det oklart vem som skulle agera och lösa problemen. Den intervjuade upplever att det var självklart att ansvaret för att åtgärda problemen låg hos verksamhetsutövaren men det blev ändå så att miljöförvaltningen till stor del blev den som höll kontakten med de boende och som försökte hitta lösningar. Miljöförvaltningens intresse och engagemang att de boende skulle erbjudas alternativt boende var mycket större än verksamhetsutövarens enligt den intervjuade. Miljöförvaltningen har varit öppen och tillgänglig med konsultrapporter och annan information. Hade någon (t.ex. massmedia) velat ta del av arbetsmaterial hade miljöförvaltningen accepterat det. Som saker utvecklade sig blev tillgänglighet på rapporter och rådata aldrig en fråga. Den intervjuade upplever att verksamhetsutövarens strikta organisation och struktur kring saneringsprojekten (d.v.s. deras önskan att standardisera alla sina saneringar) förvärrat den aktuella situationen. Det har gjort att verksamhetsutövaren varit mycket stelbent och ovillig att ta till sig de uppkomna problemen.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Den intervjuade upplever inte att media påverkat händelseförloppet, varken människors reaktioner eller de inblandades reaktioner. Rapporteringen har varit kritisk men korrekt. Den intervjuade mannen tror att det var de boende som kontaktat media. Miljöförvaltningen övervägde inte att gå ut med information via media, beroende på att de inte hade någon tydlig information att gå ut med. Miljöförvaltningen kan under andra omständigheter tänka sig att gå ut med pressreleaser.

Avslutande frågor

Det har utförts utvärdering i form av samtal mellan tillsynsmyndigheten, konsulten och verksamhetsutövaren. Den intervjuade personen känner inte till om det genomförts en organiserad och strukturerad utvärdering som involverat de boende. En mer omfattande utvärdering borde ha genomförts, både med tanke på kunskapsåterföring och med tanke på omtanke om de boende. En utvärdering och uppföljning visar ju de boende att myndigheter och verksamhetsutövaren bryr sig om det som skett. Det den intervjuade hade gjort annorlunda idag är:

- En handlingsplan i förväg för långsiktiga luktstörningar.
- En mer omfattande utvärdering (än samtal med verksamhetsutövaren och konsulten) som inkluderat de boende.
- Möte med de boende innan men framförallt efter saneringen.
- Fler namn och kontaktpersoner (verksamhetsutövaren) på det skriftliga informationsmaterial som delades ut.
- Beredskap för att allt inte går som planerat.

De råd den intervjuade har åt andra är punkterna ovan men även:

- Att under de aktuella betingelserna inte genomföra liknande saneringar sommartid.
- Beredskap för mätningar av luftföroreningar i inomhusluft i närliggande bostäder.
- Kontakt med yrkes- och miljömedicinska specialister. Han tycker dock den kontakten ska gå genom miljöförvaltningen och inte ske direkt mellan boende och specialisterna. Yrkes- och Miljömedicin är en medicinsk specialitet som förmodligen vill ha både ”hängslen och livrem” när det gäller bedömningar om risker.

Den intervjuade anser att ett generellt problem med det aktuella projektet är att det rör sig om ett frivilligt åtagande som verksamhetsutövaren anser är fristående från juridiska krav i miljöbalken. Verksamhetsutövaren tar på sig ett ansvar i samband med efterbehandlingen vilket gör det möjligt för miljöförvaltningen att se verksamhetsutövaren som juridiskt ansvarig för själva saneringen. Däremot har verksamhetsutövaren inget långsiktigt juridiskt ansvar enligt miljöbalken vilket kan innebära ett problem i sammanhanget då man i det långa perspektivet inte ses som problemägare och därför inte heller behöver ta ansvar för eventuella olägenheter framöver. Den intervjuade betonar också att det måste finnas en beredskap för att hantera problem om situationen blir värre än man tror.

3. Intervju med representant för verksamhetsutövaren

Bakgrundsfrågor - Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen

Den intervjuade är projektledare för verksamhetsutövarens arbete med att sanera nedlagda bensinstationer. Han har ca 150 efterbehandlingsprojekt per år. På grund av det stora antalet projekt är han inte personligen insatt i detaljerna i varje enskilt projekt utan konsulten får agera som verksamhetsutövarens förlängda arm. Det innebär att konsulten sköter det mesta av kontakter och kommunikation med myndigheter, fastighetsägare och boende. Projektledaren har aldrig varit med om ett liknande projekt som detta (med avseende på luktproblem och problem för de boende). I det aktuella projektet så hade verksamhetsutövaren mycket lite direktkontakt med myndigheter och fastighetsägare innan problemen med lukten uppstod. Han hade då direktkontakt med tillsynsmyndigheten och blev också kontaktad av två boende som ville att verksamhetsutövaren skulle ordna tillfälligt boende beroende på störningarna från saneringen.

Upplägg – Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?
Inför saneringsstarten hade verksamhetsutövaren kontakt med myndigheterna och fastighetsägarna. Detta skedde genom samrådsmöten. Eftersom undersökningarna hade indikerat att luktproblem kunde uppstå försökte man att särskilt beakta detta. En åtgärd var att sätta upp information i trappuppgångarna på fastigheterna i närheten. Anslag kom att sättas upp två gånger under projektet. En gång inför saneringen och en gång till under saneringen eftersom den drog ut på tiden. Upplägget med

informationsblad gick ut på att frågor skulle riktas direkt till miljöförvaltningen. De var de enda som nämndes med namn och telefonnummer på informationsbladet. Man bestämde också att man skulle sätta upp ett plank runt schaktgropen för att försöka styra ångorna uppåt. Under diskussionerna framförde tillsynsmyndigheten önskemål om att täcka schaktområdet med ett tält för att försöka kontrollera ångorna. Förslaget accepterades inte av Räddningstjänsten beroende på explosionsrisken om bensinångor samlas under tältet. Man övervägde inte att ha informationsmöten för de boende i närheten bl.a. för att det bor så mycket folk i området att det är svårt att hantera och organisera möten för så många personer. Projektledaren uppger dock att man inte har något principiellt emot informationsmöten för allmänheten. Han tror dock inte att det hade tillfört något till det aktuella projektet eftersom problemen inte handlade om information/kommunikation utan om de luktstörningar som uppstod och enda sättet att undvika dom är att inte schakta. Alternativet är in-situ sanering under lång tid. Verksamhetsutövaren tror snarare att detaljerad information innan hade kunnat oroa de boende mer än det informerar.

Enligt projektledaren har verksamhetsutövarens upplägg och strategi för information i sina projekt utvecklats kontinuerligt under de år de varit verksamma. Till att börja med informerade inte verksamhetsutövaren fastighetsägare och boende i närheten utan enbart tillsynsmyndigheten och räddningstjänst. På grund av många påringningar till Räddningstjänsten började verksamhetsutövaren informera omgivningen i större utsträckning. I det aktuella projektet följdes de uppgjorda planerna men problem uppstod ändå, främst orsakat av att projektet tog längre tid än planerat. Projektledaren anser inte att det funnits behov att koppla in fler aktörer i projektet, exempelvis Yrkes- och Miljömedicin, för att få en medicinsk bedömning av riskerna.

Processen - Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?

Projektledaren anser att kommunikationsprocessen under saneringen fungerat bra. Man har (genom konsulten) haft en omfattande kommunikation med myndigheterna innan projektstarten. Saker och ting har fungerat som planerat men föreningen var mer omfattande än man trodde vilket bidrog till att saneringen tog längre tid. När problem uppstod så hade konsulten kontakt med miljöförvaltningen och höll verksamhetsutövaren informerad. Projektledaren anser att de boende fick tillräckligt med information och att de problem som uppstod inte var kopplade till informationen och kommunikationen. Det har syntts bl.a. genom att de klagomål som framförts gällt de faktiska förhållandena (lukten) och inte en upplevd brist på information. Projektledaren anser att man följt planerna och att de fungerat i stort. Exempelvis lyckades man eliminera lukten kvälls- och nattetid genom att täcka schaktytan med grus efter varje arbetsdag.

Ett exempel på att processen inte var helt förutsägbar för de boende var det faktum att en familj reste bort under den tid saneringen ursprungligen beräknades ta. När de återvände hem var saneringen inte avslutad och de kontaktade då projektledaren (hänvisade av miljöförvaltningen) för att han skulle ordna tillfälligt boende åt familjen (de hade en 9 månaders baby). Verksamhetsutövaren erbjöd dem

hotellrum. De låsningar som varit i projektet har handlat om praktiska saker som ”strulat” och försenat projektet, bl.a. ett bygglov som gjorde att saneringen flyttades från vår till sommar. När saneringen väl startat uppstod inga ”låsnings” (bortsett från att saneringen blev mer omfattande än planerat). Projektledaren anser information och möten genomförts på rätt sätt och vid rätt tidpunkt.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Kommunikation med myndigheter har genomförts genom möten och telefonsamtal. Initialt informerades de boende enbart genom informationsblad i trappuppgångarna men eftersom några boende kontaktade projektledaren direkt skedde även en viss direktkommunikation. Vid direktkommunikationen framförde de boende krav på alternativt boende till verksamhetsutövaren. På informationsbladen hänvisades alla frågor till tillsynsmyndigheten. Informationsblad sattes upp i två omgångar, innan sanering och under. Projektledaren anser det tillräckligt. I princip skedde ingen dialog innan problemen uppstod. När problemen blev akuta och några hörde av sig till verksamhetsutövaren tog man till sig synpunkterna och erbjöd alternativt boende. Verksamhetsutövaren har inte upplevt att de boende efterfrågat mer information eller en djupare dialog. Kommunikation och dialog skedde dock med myndigheter både innan och under saneringen. Begränsad dialog genomfördes med myndigheterna efter saneringen (mest diskussion om kostnader). Den information som lämnades upplevde projektledaren att de boende (och övriga förstod och kunde ta till sig). De boende hade förståelse för åtgärderna men var negativa till obehagen.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Projektledaren anser inte att det funnits brister i förtroendet mellan de inblandade parterna (verksamhetsutövaren, konsulter, myndigheter och boende). Problemen har inte rört förtroenden eller förtroendeskapande åtgärder utan bara faktiska förhållanden. Projektledaren vet inte om de boende fått samstämmig information från tillsynsmyndigheten, konsulten och verksamhetsutövaren. Han upplevde dock att det inte fanns tid att diskutera åtgärder och upplägg när problemen väl uppstod. Man måste fatta besluten direkt. Det som skapat oro hos de boende är hälsoaspekter. Man har bland annat hänvisat till graviditet och barn med astma. Projektledaren anser inte det fanns behov av medicinsk bedömning eller yttrande under det akuta skedet. Han upplever inte att det funnits oro för exempelvis explosionsrisk under saneringen. Han anser också att de boende inte oroats av att de som arbetat i schakten har haft skyddsutrustning. De har förstått skillnaden mellan schakten och omgivningen.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Projektledaren har ingen uppfattning om hur de boende uppfattat organisationen i projektet. Han upplever den som tydlig där verksamhetsutövaren med hjälp av

konsulten (verksamhetsutövarens förlängda arm) genomför saneringen och tillsynsmyndigheten och Räddningstjänsten granskar saneringsupplägget.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Projektledaren upplever inte att media påverkat händelseförloppet eller skapat mer oro. Han har dock inte kunskap om hur mycket mediabevakning saneringen fick. Verksamhetsutövarens huvudkontor följer upp mediabevakningen av sina projekt och strategin är att huvudkontoret (VD:n) uttalar sig för media i kontroversiella och uppmärksammade projekt. Konsulten har också verksamhetsutövarens uppdrag att kommunicera med media om media bevakar projektet. Verksamhetsutövaren har inte aktivt kommunicerat med media i det aktuella fallet. Projektledaren vet inte hur media fick information om saneringen men tror att omständigheten att TV4 har kontor i närheten spelade in.

Avslutande frågor

Enligt projektledaren har det inte genomförts någon utvärdering av projektet utöver ”interna reflektioner” över vad som skett. Det har inte heller förekommit några möten/samtal med tillsynsmyndigheten som en utvärdering av projektet. Om projektledaren hade gjort om projektet idag hade han:

- Inte genomfört saneringen sommartid. Det är numera en policy hos verksamhetsutövaren att ej genomföra grävsaneringar sommartid i stadsmiljö.
- Ifrågasatt om man verkligen behövde sanera så djupt som man gjorde. En grundare sanering hade gått snabbare och därmed orsakat mindre problem.
- Sagt att saneringen skulle ta lite längre tid än man egentligen hade planerat för att skapa lite utrymme för förseningar.
- Bett hyresvärderna och fastighetsägaren stänga av ventilationen dagtid.

Bilaga 10

Intervjuer – Slambassängen och förskolan

1. Intervju med representant för allmänheten

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervju-personen*

De intervjuade är föräldrar till ett barn som gått på förskolan. Under projektets gång har de ingått i föräldragruppen som koordinators. De intervjuade blev först engagerade i samband med en artikel i den lokala tidningen. Syftet med den koordinerade föräldragruppen var att:

- Fungera som ett råd där föräldrarnas intressen kommunicerades.
- Kunna fungera som påtryckning mot övriga parter.
- Ge snabb information till övriga.

Processen – *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som helhet?*

De intervjuade tycker det funnits tydliga brister i kommunikationsprocessen. Hade man som förälder inte själv tryckt på hade inget hänt. Man har istället upplevt det som att ekonomin varit viktigast för planeringskontoret (kommunen). Man borde ha en mer långsiktig tankegång kring frågorna. Vidare har man haft lite svårt att ta till sig de gränsvärden som använts för utvärdering av halter i luft. Dessa är ju tänkta för vuxna människor och i Kanada tillämpar man ju till exempel noll-tolerans? Vem tar ansvar för och garanterar barnens säkerhet? Både länsstyrelsens och kommunens miljöhandläggare har upplevts som ett mycket bra stöd i processen medan planeringskontorets handlande varit mindre bra och man liknar detta vid ”Utrikesdepartementets handlande under tsunamikatastrofen”. Kommunens företrädare har tagit föräldrarnas synpunkter eller frågor som personlig kritik. Det upplevdes som att kommunen tyckte att det varit jobbigt att man reagerade som förälder. Detta har uttryckt sig som viss irritation från bland annat rektor och planeringskontor. De intervjuade ansåg att föräldrarna hade många goda idéer men att dessa inte togs tillvara eller förringades av kommunen. När det väl började ”koka” bland föräldrarna blev samtalsklimatet dåligt. Stämpeln av förskolan som ”giftdagiset” finns fortfarande i viss mån kvar. För att få ett avslut från dessa tankegångar borde man kanske ha genomfört en fest eller någon annan liknande aktivitet.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Man har upplevt det som att man ifrån bland annat vissa kommunala tjänstemän och vissa politikers sida försökt tona ner de risker som funnits. Från planerings-

kontorets sida har man också uttalat sig i frågor man ej hade kunskap om. Exempelvis har detta skett i inofficiella uttalanden som varit uppenbart felaktiga. Sådana kommentarer eller ”dumma svar” från kommunen har varit i stil med:

”Det här med gifter, barn klarar ju faktiskt av att bryta ner gifter på ett bättre sätt än vuxna eftersom deras organ är mer oförstörda” eller ”Jag skulle tillåta mina egna barn att gå här. Det är ju inte farligare än att använda kemtvättade kläder”

Det tog tid innan själva tömningen av slambassängen kom igång men detta accepterades trots att barnen under tiden fick tillbringa tiden uppdelad i grupper på annan plats. Efter att tömningen skett har man upplevt att det värsta var över. Efter att man flyttat tillbaka till förskolan har man inte erhållit någon ytterligare information om de aktuella föroreningarna. Man har också känt att kommunen utnyttjat en viss ”skuldteknik” i detta sammanhang. De som inte varit intresserade av att flytta tillbaka har riskerat att förlora sina platser. Eftersom staden är liten vill man som privatperson inte heller få stämpeln som en ”obekväm” person vilket kan ha påverkat agerandet från allmänheten. Några lösningar man tror har funnits i kommunikationsprocessen är:

- Mellan kommunen och deras anställda (Lyssna på personalen!)
- Mellan miljö- och hälsoskyddsförvaltningen och vissa andra förvaltningar
- Att problemen uppdagades under sommarmånaden (då många var på semester) försvårade processen.
- Det fanns en outtalad kamp mellan främst länsstyrelsen och kommunen (”sunt förnuft mot fakta”)

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Ytterst måste man lita på kommunen (planeringskontoret) och deras mätningar och utredningar. Tilliten till kommunens agerande får betraktas som lågt. När det gäller miljö- och hälsoskyddsförvaltningen ställer sig de intervjuade frågande till om den är en oberoende instans från kommunen, eftersom de ändå tillhör denna. Tilliten till länsstyrelsen och kommunens miljöskyddshandläggare har dock generellt varit stor. Det har upplevts som bra att det funnits konsulter som gjort mätningar. Efter deras uttalanden skedde ju också tömningen. Var konsulterna oberoende undrar de intervjuade.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Utredningar och efterbehandlingsfrågor har skötts av planeringskontoret. Det har dock varit mindre klart vem som ansvarat för informations- och kommunikationsfrågor.

Det har upplevts som att det funnits motstridiga intressen mellan planeringskontor och tillsynsmyndighet, då planeringskontoret velat dra ner på tempot och helst göra så lite som möjligt.

Media - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Media har troligen utnyttjat situationen för sina egna intressen.

Avslutande frågor

Ett råd för andra som hamnar i liknande situation är att hålla huvudet kallt och ej bli avskräckt av folk som blir upprörda. Vidare råd är att vända sig direkt till dem som vet, vara vänlig men bestämd samt saklig och ej låta känslorna bestämma. Man måste lägga sig i för att bevaka sina intressen och se till att något blir gjort.

Om man skulle ha gjort något annorlunda borde man kanske ha gått ut offentligt med de uppenbara felaktigheter som sagts av politikerna.

2. Intervju med representant för myndigheterna

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Den intervjuade arbetar på miljö- och hälsoskyddsförvaltningen och har handlagt tillsynen av projektet.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*

I första hand är det planeringskontoret (ansvarigt enligt miljöbalken) som skall ansvara för kommunikationsinsatser. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen besvarar dock de frågor som kommer in till dem.

Processen - *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

I projektet har arbetsgången varit annorlunda än mot andra som drivs som tillsyns-ärenden gentemot industrin. Normalt brukar man ha en dialog med den ansvariga parten, varpå denne föreslår hur man går vidare. I det här fallet har dock planeringskontoret ställt krav på att få förelägganden för att agera. I början fungerade inte kommunikationen särskilt bra och även senare har den varit problematisk. Kanske finns det en större vana av hur man hanterar tillsynsärenden inom industrin. Kommunikationen mot allmänheten har generellt varit bra, men det var lite konstigt att inte fler har varit oroliga och hört av sig. Kanske beror det på att frågeställningen är så komplicerad och allmänheten litar på att kommunen har ”koll på läget”. Det var samtidigt lite svårt för miljö- och hälsoskyddsförvaltningen att gå ut och råda hyresgästerna att ställa krav på sin hyresvärd.

Ett problem i utredningen har varit att kunskapen om de påträffade ämnena varit dålig. Bland annat eftersom många av de riktvärden som är satta idag endast är provisoriska beroende på att det saknas data. Riktvärdena baseras på exponering av vuxna men det är svårt för myndigheterna att påpeka detta. Yrkeshygienikerna upplevdes som mycket kompetenta och även duktiga på att förklara, men samtidigt

tog de ju inte hänsyn till alla ämnen och inte heller till risker för barn. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen har svårt att hitta tid att själv sätta sig in i detaljer i utredningen, särskilt som man är en liten kommun. Det är ett problem att man inte haft så mycket kunskap som konsulten och således varit utelämnad till deras kunskaper och bedömningar. Man vill inte heller ringa konsulten och ta upp deras tid i onödan eftersom de arbetar på timdebitering. Här har länsstyrelsen varit ett bra stöd för miljö- och hälsoskyddsförvaltningen. Alternativt kan man anlita en annan konsult som granskare eller så kunde bättre utbildning och mer resurser funnits för miljö- och hälsoskyddsförvaltningen. Avvägningen mellan när man skall och inte skall agera ifrån miljö- och hälsoskyddsförvaltningens sida har varit svår. Skall man till exempel rådgöra folk som bor i ett förorenat område att flytta när man inte har tillräcklig kunskap i form av exempelvis mätningar eller mätserier? Kanske hade man inte själv velat bo kvar, vilket ju dock är en subjektiv fråga. Man vill ju inte heller skrämma upp folk i onödan.

Den ekonomiska frågan var till en början en låsning i arbetsprocessen. Bland annat hade planeringskontoret endast mandat att handla upp för 50 000 kr per undersökning. Detta ledde till små konsultinsatser av flera olika konsulter. Den billigaste konsulten handlades upp men undersökningarna gav inte så mycket bland annat eftersom bedömningen i de små projekten inte gjordes särskilt noggrant. Att flera konsulter togs in ledde också till att varje konsult som kom in fick börja om. Efter hand fick man mandat att handla upp för större summor. Man har också upplevt att planeringskontoret borde ha rådgjort mer med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen. Det kändes som att man ville ha så lite kontakt med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen som möjligt. Kanske berodde detta på att miljö- och hälsoskyddsförvaltningen tog betalt.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Informationen från planeringskontoret var inte alltid tillräcklig och var i vissa fall inte helt välformulerad. Detta var ju dock i första hand en fråga för planeringskontoret, även om miljö- och hälsoskyddsförvaltningen var rådgivande. Stormötet som hölls i samband med öppnandet av förskolan var bra. Det var bra att både konsulter och miljömedicinsk expertis var med på mötet. Vissa kommentarer och uttryck från planeringskontorets sida upplevdes dock som olämpliga vilket gjorde folk irriterade. I efterhand borde man kanske inte öppnat förskolan igen på grund av de osäkerheter som trots allt fortfarande finns. Området är kanske inte direkt lämpligt för förskoleverksamhet. Troligen hade man informerat ännu mer om man sett att det funnits ett större intresse från allmänheten eller om inte tidningen skrivit så mycket.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Från miljö- och hälsoskyddsförvaltningens sida har förtroendet till planeringskontoret förbättrats efter hand. Miljömedicinarna åtnjöt ett stort förtroende redan från början, men man måste ifrågasätta dem också. Konsulten var ett stöd att tala

med, men konsulter borde generellt ta ett större moraliskt ansvar, även om det är beställarens ansvar att kontrollera deras arbete. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen tror att allmänheten haft stor tilltro till tillsynsmyndigheter samt för konsult och experter. Förtroendet för planeringskontoret var dock lågt. Till viss del kan detta ha berott på de tidigare kontakter man haft med sin hyresvärd.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Ansvarsfördelningen i kommunikationsfrågor har varit tydlig. Det var dock olyckligt att informationsansvaret gentemot förskoleanställda och föräldrar ifrån planeringskontorets sida lades över på rektorn. Det var ju planeringskontoret som hade ansvaret för att informationen spreds. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen uppfattade det som att det var mycket svårt och jobbigt för rektorn att föra informationen vidare eftersom hon inte hade kunskap om problemet. Om det inte varit kommunen, utan exempelvis industrin som varit problemägare, hade miljö- och hälsoskyddsförvaltningen ansett sig ha ett större informationsansvar. Den intervjuade tror att allmänheten förstått att det varit skillnad på planeringskontoret och miljö- och hälsoskyddsförvaltningen i detta fallet eftersom media framställt det som att det var en konflikt mellan miljö- och hälsoskyddsförvaltning och planeringskontor.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Den intervjuade har generellt förtroende till journalister, även om de gärna vinklar informationen är den trots allt oftast objektiv. I det aktuella fallet har man speglat arbetsprocessen som en konflikt mellan miljö- och hälsoskyddsförvaltning och planeringskontor när detta i själva verket varit en arbetsprocess. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen menar att man inte har någon egen mediastrategi, men försöker få ut information till media och menar att man får ta risken att de vinklar informationen. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen ber heller inte om att få se artiklar i förväg, innan publicering sker.

Avslutande frågor

Några råd till andra som befinner sig i en liknande situation är:

- Tag med duktiga människor i projektet som kan förklara på ett bra sätt, exempelvis specialister och konsulter. Detta är svårt att göra själv och kan vara väldigt värt pengarna.
- Informera förebyggande och gå ut tidigt med information.

3. Intervju med representant för verksamhetsutövaren

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Den intervjuade arbetar på kommunens planeringskontor och representerar fastighetsägaren. Eftersom den läckande slambassängen funnits på kommunens fastighet

har fallet betraktats som ett ”förvaringsfall”. Fastighetsägaren har därför bedömts vara verksamhetsutövare med ett miljörättsligt ansvar för undersökningar och eventuella åtgärder.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*
Planeringskontorets strategi var från början att vara öppen och framtung, dvs. att omgående redovisa så mycket material som möjligt. Denna strategi har också följts genom hela arbetsprocessen.

Processen - *Hur har kommunikationsprocessen upplevts?*

Man har genom hela processen haft en tät och rik dialog med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen, periodvis upp till cirka en gång per vecka. Metoder och arbetssätt har föreslagits av planeringskontoret. Dessa har dock inte alltid godkänts direkt av miljö- och hälsoskyddsförvaltningen vilket troligen är en naturlig del i myndighetsrollen. Även dialogen med barn- och utbildningsförvaltningen har varit bra. Förskolan kände tidigt oro för barnens hälsa. Detta har man från planeringskontorets sida hanterat genom att visa öppenhet genom att redovisa allt material som kommit fram på ett så sakligt sätt som möjligt. Informationstörsten i den här typen av projekt är troligen oändlig. Ett hinder i processen har varit riskbedömningsområdets komplexitet. Eftersom tillsynsmyndigheterna inte kunnat bedöma riskerna tillräckligt bra har dessa istället använts sig av försiktighetsprincipen och tagit till drastiska åtgärder. Exempelvis genom beslutet att stänga förskolan. En större kunskap från myndighetens sida hade varit bra och då hade man kunnat tona ner riskerna. Troligen hade också intresset från media minskat med en större säkerhet från tillsynsmyndigheterna.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Att kommunicera frågor som rör förorenad mark är mycket svårt. Allmänheten upplever det lätt som att teknikerna talar ”fikonspråk”, vilket inte går hem. Det gäller att hitta exempel som går att förstå. En typisk fråga som dyker upp från allmänheten är ”skulle du själv kunna sätta ditt barn här?” När barnen är på förskolan vill föräldrarna att det skall vara riskfritt. Livet är ju dock aldrig riskfritt. De experter som har anlitats har i stället talat om en *försumbar risk*. Detta kan vara svårt att förstå. Att exempelvis jämföra med trafikstatistik anses inte jämförbart av föräldrarna tror den intervjuade, eftersom det är deras eget problem. Andra jämförelser som gjordes av experterna för att illustrera begreppet försumbar risk var dock bra. Förklaringar i stil med ”om man haft 100 000 likadana förskolor skulle det kanske bli ytterligare ett extra cancerfall även om barnen vistades där hela sina liv” fungerar troligen bättre än trafikjämförelsen. Några fysiska åtgärder inom förskolan har inte gjorts. Det som gjorde att man kunde öppna förskolan var istället att flera parter sade att risken var försumbar. Ett kontrollprogram finns nu också för att följa upp riskbedömningen. Två stora informationsmöten med föräldrar har hållits, ett när man stängde ner förskolan och ytterligare ett då man öppnade igen. I övrigt har rektorn varit informationskanal gentemot skolvärlden.

En vändpunkt i riskkommunikationen kom i samband med ett stormöte med föräldrar och skolpersonal i samband med att förskolan skulle öppna. På mötet deltog också miljömedicinare och konsult. Dessa informerade om mätningar och gav sin bild av de risker som fanns. Tillsynsmyndigheten, både miljö- och hälsoskyddsförvaltningen och länsstyrelsen deltog också.

Informationsinsatser i samband med tömningen av slambassängen omfattade information på kommunens hemsida, information i brevlådor, dörrknackning och skyltar. På skyltarna stod namn och telefonnummer till den intervjuade, handläggare på miljö- och hälsoskyddskontoret samt entreprenören. Informationen gavs ut 1-2 veckor innan tömningen skedde. Informationsinsatsen blev uppmärksammas i pressen. I samband med undersökningar som skett på området har rektorn informerats ca 14 dagar innan undersökningar startade. Alla rapporter har skickats över till både miljö- och hälsoskyddsförvaltningen och skolans rektor. I vissa fall har även förhandskopior skickats över för att parterna skulle kunna förbereda sig inför troliga skrivelser i tidningarna. I dessa fall har man också ringt upp och informerat kort om rapportens innehåll i samband med att man skickat över den. Genom att kommunicera ut resultaten från rapporten innan denna blivit officiell har man också minskat nyhetsvärdet och därmed medias intresse av att rapportera. Information har generellt skett selektivt till olika grupper. Information till allmänheten har endast skett en gång, då information skrevs i kommunspalten i den lokala tidningen. I övrigt tror den intervjuade att ämnets komplexitet inte gör det möjligt för allmänheten att vara med och påverka arbetsprocessen, istället tror han att det bör vara experterna som styr.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende/tillit mellan de inblandade parterna?*

Projektledaren tror att planeringskontoret (eller kommunen som övergripande enhet) upplevs som en "bov i dramat" av allmänheten. Det tror han beror på att man sedan länge haft kännedom om slambassängen utan att göra något. Tillsynsmyndigheten upplevs nog som försiktig och som att de inte riktigt kan ämnet. Det kan nog uppfattas som att konsulter går att köpa. Yrkesmedicinsk personal uppfattas troligen som mer oberoende. Kontrollprogrammet är förmodligen en viktig förtroendeskapande åtgärd.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Organisationen har upplevts som tydlig av den intervjuade. Alla beslut har riktats mot kommunen som fastighetsägare och det är de som ansvarar för informations-spridningen. Någon dialog mellan planeringskontoret och länsstyrelsen har inte skett, länsstyrelsen har dock fungerat som miljökontorets "internkonsult".

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Massmedia vill gärna ha svarta rubriker och redovisar hellre negativa budskap än positiva, särskilt när det är auktoriteter som uttalar sig. Exempelvis rapporterade media i detta fall mycket om problemen när de först uppmärksammades, men

intresset var inte lika stort när förskolan öppnades igen. Media skriver gärna i starka termer, exempelvis använder man hellre ”gift” än ”slam”. Myndigheter bevakas extra hårt, men media bör ju också ha ett samhällsuppdrag att bevaka myndigheterna. Media följer i stort sett alltid upp och intervjuar den intervjuade i samband med att rapporter kommer in. En pressträff anordnades i samband med slamsugningen, i övrigt anordnades inte några pressträffar.

Avslutande frågor

En lärdom av projektet var att man bör anlita oberoende experter, exempelvis yrkeshygieniker, i ett tidigt skede i projektet samt att få hjälp med kommunikationen utåt av dem. Den akademiska titeln (professor) var också troligen viktig i detta fallet. De små ordens betydelse är också viktiga. Det är viktigt att man uttrycker sig exakt och att man inte är spekulativ.

Bilaga 11

Intervjuer - Deponering av förorenade massor

1. Intervju med representant för allmänheten

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Två personer har intervjuats och båda medverkade under med mötet som hölls då schaktmassorna lades på deponi. Den ena personen var samordnare i samband med mötet och beskriver det som sin roll att väcka samhället. Detta gjordes genom dörrknackning och skedde mot bakgrund av den artikel som skrevs i tidningen och samordningen gjordes på 2-3 dagar. Det fanns ett uppdämt behov bland byborna att få svar på sina frågor. Några tidigare händelser hade föregått den mobilisering som nu skedde:

- Något år tidigare hade man uppmärksammat en kraftig stank från deponin. Efter att detta rapporterats av allmänheten till myndigheterna försvann stanken relativt omgående.
- Man hade noterat att avloppsvatten från en stor damm vid deponin via ett rör leddes direkt till den närbelägna ån. ”Fiskvårdare” hade tidigare varit vid ån och räknat smolt och ett fiskbestånd kunde alltså konstateras. Fiskpopulationer i bäcken hade vid några tillfällen slagits ut och utsläpp från deponin misstänktes ligga bakom detta.

Processen – *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som helhet?*

Kommunikationsprocessen mellan allmänhet och övriga parter har i stort sett endast inbegripit mötet. Man känner inte till att det skulle ha skett någon kommunikation efter mötet. Kanske har det? Tiden har varit ett kraftigt hinder i kommunikationsprocessen. Man har också upplevt det som att hela processen varit ”hemlig”. Varför meddelades inte att massorna skulle köras till deponin? Det borde väl finnas någon rapporteringsskyldighet för detta? Och varför skulle det gå så snabbt? Massorna kördes bara 2-3 dagar efter att beslutet blev taget. Syftet med detta tolkades som att man inte skulle kunna få tid att agera eller överklaga. Dessutom hade den förorenade jorden klassats om till byggavfall. Detta var frågor som gjorde att misstänksamheten ökade. Viktigt för att skapa en bra kommunikationsprocess är att:

- Den som informerar är kunnig, opartisk, pedagogisk och påläst på problemet.
- Den som har kunskap inte visar makt utan är lyhörd, ödmjuk och ärlig.
- Den som skall informera bör ta reda på vad som är det egentliga problemet innan han/hon informerar.
- Liknelser kan var bra men bör användas ytterst försiktigt och korrekt.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Den ena av de intervjuade knackade dörr bland kringboende och reaktionen bland dessa blev häftig. Vissa vågade dock inte uttala sig eftersom man var rädd att stöta sig med kommunen. Man kontaktade också kommunen men svaret blev att ”man fick skylla sig själv att man bodde i ett industriområde”. Detta ledde till att förtroendet för miljöförvaltningen sjönk i botten. Mötet inleddes med en ca 5 minuter lång presentation om de förorenade massorna och exploateringsprojektet. Detta ledde till påtaglig ilska från åhörarna. Man hade ju kommit dit för att få svar på frågor om deponin, mot vilken det fanns en påtaglig ilska. Schaktmassorna ville man överhuvudtaget inte ha dit. Läget var ju sedan tidigare dåligt på deponin och nu skulle det alltså bli värre? Resultatet av mötet blev att det framöver skulle göras tätare kontroller av ytvatten nedströms deponin. Dessa mätningar skulle redovisas till en engagerad person bland lokalbefolkningen. De intervjuade tycker att man från miljöförvaltningens sida borde gå ut med information om mätningarna annars glöms ju det hela bort. Skulle det hända något mer med deponin skulle nog reaktionen från kringboende kunna bli ännu kraftigare. Det upplevdes som att de som skulle informera (konsult, deponiägare, miljöförvaltning och exploatör) blev ställda av att folk var så arga. Det var också tydligt att de var dåligt pålästa om den aktuella situationen i bäcken och omgivningen kring deponin. Presentationerna borde också ha gjorts bättre och mindre tekniska. Några svar på sina frågor fick man aldrig riktigt, och massorna hamnade ju på deponin trots allt. ”Visst är vi överkörda” menar de intervjuade som trodde att om man skulle ha fått ytterligare någon dag på sig hade man nog kunnat mobilisera hela byn och troligen hade också körningen av schaktmassor till deponin stoppats.

Rubriken i artikeln som föranledde reaktionen från de kringboende målade upp att orten skulle tvingas ta emot förgiftade jordmassor. Att schaktmassorna kom dit från en annan större ort påverkade nog reaktionen hos de kringboende. De intervjuade tror inte att folk hade brytt sig lika mycket om de förorenade massorna kommit från orten. Under mötet började man också prata i mer byråkratiska termer än vad som tidigare använts i media. Exempelvis byttes ”giftig” jord ut till ”förorenad” jord. Detta upplevdes inte som trovärdigt. En anledning till att stämningen blev så dålig på mötet var också att det egentligen var för sent att informera eftersom de flesta redan var så upprörda. Rädda människor är elaka och okunnighet är farligt menar de intervjuade.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Tilliten till deponiägaren är närmast obefintlig. ”Han vill ju bara tjäna pengar”. Tilltron till miljöförvaltningen försvann i och med uttalandet om att ”de boende fick skylla sig själva som bodde i ett industriområde”. Sedan dess har förtroendet inte reparerats och dessutom var ju tippen redan dålig sedan tidigare. Man har dock fortfarande chansen att återupprätta förtroendet genom att informera om kontrollmätningarna på ett bra sätt tror de intervjuade. Vid eventuella framtida diskussioner skulle det troligen behövas en tredje ”oberoende” part som folk kan lita på. Till

exploatören och konsulten var tilltron också låg. Tilltron till massmedia var dock stor och man har upplevt media som opartisk. Deras syfte var troligen att väcka folk och skapa engagemang för frågan vilket var positivt. För att öka tilliten på mötet hade man kunnat ha en bättre överblick över helheten samt haft med en ”oberoende” part.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Det var otydligt vem som var ansvarig för rapportering kring miljöfrågor som rör deponin, och så är det fortfarande. Information existerar endast genom journalisterna. Vem är nu ansvarig för att det blir rätt? Miljömyndigheterna borde ha ett större ansvar att informera.

Media - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Media har spelat en stor roll och har nog också använts av de kringboende, exempelvis i samband med mötet. Man har dock inte försökt påpeka vad media skrev.

Avslutande frågor

De intervjuade skulle råda andra i liknande situation att visa engagemang. Till sammans med andra blir man stark. Man skulle nog inte gjort något annorlunda möjligen skulle man legat på mer efter mötet. Mötet var trots allt bra eftersom folk fick lov att säga vad de tyckte och dessutom fick de ju ett löfte om att något skulle hända.

2. Intervju med representant för myndigheterna

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Den intervjuade har tillsammans med miljöchefen varit miljöförvaltningens handläggare av ärendet.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*
Föreordade områden var ingen stor arbetsuppgift för miljöförvaltningen då fallet startade. Visst kunde man ha anat att området skulle ha varit föreordat men några särskilda tankar kring riskkommunikation fanns aldrig. Från miljöförvaltningens sida har man dock alltid förordat total öppenhet. Det är viktigt att inte smussla med information. Samtidigt har man inte aktivt försökt informera eller kommunicera med någon part förutom verksamhetsutövaren eller representanter för denna, exempelvis konsulter. Det aktuella området hade sedan tidigare varit föremål för en hel del skrivelser, bland annat eftersom kommunen tidigare köpt området för stora pengar och kohandlat med den tidigare verksamhetsutövaren om annan lokalisering.

Processen - *Hur har kommunikationsprocessen upplevts?*

Kommunikationen med verksamhetsutövare och konsulter har hela tiden varit god. Verksamhetsutövaren har varit pådrivande och förordat en seriös åtgärdsprocess. Allmänheten har man inte haft så stor kontakt med förutom i samband med det stora intresset i samband med att massorna kördes till deponi. Det har dock varit svårt för miljöförvaltningen att ta ställning till hur man skall göra, bland annat eftersom det i vissa fall saknats svenska rikt- eller gränsvärden och eftersom man inte varit van vid frågeställningarna. Detta har delvis fördröjt arbetsprocessen.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Information till allmänheten förs inte ut annat än genom vad som skrivs i tidningen. Media är dock mycket vaksamma och kontrollerar dagligen de handlingar som kommer in till eller lämnar miljöförvaltningen. Till skillnad från i planärenden medverkar allmänheten i stort sett aldrig på något sätt i projekt som rör förorenade områden och miljöförvaltningen anser inte heller att det behövs. Allmänheten företräds ju av politikerna i politiska nämnden. I den mån information har getts ut från inblandade parter har denna i stort sett varit samstämmig tror miljöförvaltningen. I samband med stormötet var känslorna till en början uppretade hos allmänheten men de lade sig efter hand. Kanske berodde de uppretade känslorna på att man lärt sig misstro myndigheter vilket i så fall är positivt. Kanske var också den tekniska presentationen under inledningen av mötet lite för lång. Allmänhetens frågor var snarare politiska, (varför skulle man skicka massorna till deponin?) än tekniska. Kanske borde en politiker varit med under mötet för att förklara. Att man lugnade ner sig efter hand kan ha berott på att deponiägaren och miljöförvaltningen kunde ge lugnande besked. Mötet hade inte förberetts eller samordnats mellan parterna särskilt noga innan. Kanske hade det behövts. Den allmänna känslan från allmänhetens sida efter mötet var troligen blandad. Vissa var nog nöjda med att ha fått svar medan andra kanske inte fick svar på sina frågor.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Myndighetens tillit till både verksamhetsutövare och konsult har stärkts i samband med projektet. Myndighetens inställning till media är i stort sett oförändrad. Sak-kunniga (konsulten) har överlag ansetts vara trovärdig. Det enda undantaget var i samband med stormötet då informationen som gavs blev lite för långrandig.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Ansvarsförhållandena i kommunikationsprocessen har varit tydlig tycker miljöförvaltningen. Miljöförvaltningen har informationsplikt gentemot politiker och media, medan verksamhetsutövaren har ansvar gentemot miljöförvaltningen. Det är upp till verksamhetsutövaren att informera eller kommunicera med allmänheten om han anser att det behövs.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Medias rapportering har i stort sett varit korrekt men särskilt rubriksättningen har nog varit lite sensationslysten. Det är i grund och botten svårt att informera genom media eftersom journalisterna själva styr vad de vill skriva. De är ju inte någon megafon åt miljöförvaltningen. Om miljöförvaltningen själva skulle vilja informera allmänheten skulle man troligen få använda sig av kommersiella kanaler. Man skulle också kunna använda sig av hemsidan, men den kapaciteten finns troligen inte.

Avslutande frågor

Om ärendet genomförts på annorlunda sätt hade miljöförvaltningen önskat att man haft bättre kunskap för att kunna fatta snabbare och kanske bättre beslut. Medias rapportering har troligen skyndat på projektet. Tekniska aspekter som riktvärden eller behandlingsmöjligheter har främst påverkats av kommunikationen med konsulten. Ett råd till andra i liknande situation skulle kunna vara att i god tid tänka på vilka riktvärden man skall ha och hur man skall hantera schaktmassorna samt att tillämpa öppenhet vid kommunikation.

3. Intervju med representant för verksamhetsutövaren

Bakgrundsfrågor - *Introduktion och bakgrundsinformation kring intervjupersonen*

Den intervjuade är miljö- och kvalitetsledare inom bolaget som ansvarar för exploateringen.

Upplägg – *Tankar kring kommunikation/information innan projektet drog igång?*

Verksamhetsutövaren har hela tiden strävat efter öppenhet och att kunna stå för det man gör. Helhetsgreppet i miljöfrågor har också varit viktigt. Man ville ej lyfta markföroreningsfrågorna eftersom man ej såg dem som ett stort eller ohanterligt problem. Man hade ju träffat på markföroreningar förr. Kanske borde man ha gått ut och slagit sig för bröstet i stället. Om man hade gjort det hade det ju i och för sig varit ett risktagande.

Processen - *Hur har själva kommunikationsprocessen upplevts, dvs. processen som en helhet?*

Som helhet har kommunikationen med miljöförvaltning och konsulter fungerat bra. Man hade dock önskat att man haft en större kunskap och en bättre beredskap för den här typen av ärenden hos tillsynsmyndigheten, dvs. byggnadssidan, fastighetskontoret och miljöförvaltningen. Detta har lett till att myndigheterna haft svårt att ta beslut om och bemöta de förslag som tagits fram av verksamhetsutövaren och konsulten. Delvis kan det ha berott på att myndigheterna inte haft så mycket erfarenhet av denna typ av projekt tidigare. Det man haft dålig kunskap om har främst varit:

- Riktlinjer kring hantering och deponering av uppschaktade massor.
- Riktlinjer kring riktvärden och hantering av massor i samband med undersökningarna.

Om man ser tillbaks kanske man som verksamhetsutövare också borde ha haft en tätare kommunikation med miljöförvaltningen och en längre framförhållning. Generellt är det svårt att kommunicera frågor som rör förorenade områden till allmänheten eftersom sådant är svårt att förstå. Många benämningar behöver göras om till vardagligt språk. Miljökommunikationen har också känts jobbig eftersom det tagit så mycket tid och man varit tvungen att plötsligt släppa allt annat för att kommunicera och hitta ”rätt nivå” i diskussionerna. Kanske kan man använda sig av jämförelser för att kommunicera denna typ av frågor? På det aktuella exploateringsområdet finns det andra bakomliggande frågor som gör att området gärna hamnat i fokus. Området har av främst politiska orsaker varit uppmärksammat i media tidigare. I samband med de miljötekniska markundersökningarna förstod man att media skulle intressera sig för projektet. En viss förutsägbarhet fanns alltså. Samtidigt tyckte man att man hanterade markmiljöfrågorna på ett seriöst sätt och såg därför inte att kommunikationsfrågor skulle kunna bli någon stor fråga.

Genomförande/Innehållet - *Hur har innehållet, delarna i kommunikationsprocessen upplevts? Hur har kommunikationen genomförts i praktiken?*

Kommunikation har skett efter hand beroende på vad som hänt. Exempelvis har man delat ut information i brevlådorna till de boende i närheten. Detta har bland annat gjorts i form av en förenklad version av den miljötekniska markundersökningen. Informationen i brevlådorna gavs ut omgående, d.v.s. någon dag efter att skrivierna startade i tidningen. Man har också informerat hyresgästerna i den tidning man distribuerar till dessa. I det material som getts ut har den intervjuade angetts som kontaktperson. Kring arbetsplatsen har man haft avspärningar med texten ”sanering pågår”. Information har också skrivits in i bolagets årsredovisning. Verksamhetsutövaren har försökt nå ut till media. Bland annat genom att bjuda in för att informera och diskutera kring aktuella frågor. Intresset från medias sida har dock varit svalt för denna typ av kommunikation. En viss dialog med media har trots allt funnits men den har varit lite annorlunda mot vad den brukar vara. I många andra fall, exempelvis då det gällt planärenden, har man fått se vad media tänkt skriva innan det kom i tidningen. Så har dock inte skett i detta fallet.

Inför mötet som skedde med ortsbefolkningen hade man förberett mycket kort vad man skulle säga. Någon direkt samordning mellan olika parter hade dock inte skett. I samband med mötet var det dock närmast katastrofläge. De boende kring deponin var mycket oroliga och uppretade och mötet beskrevs som jobbigt. Upplägget på mötet borde ha varit annorlunda. Bland annat gick man in för mycket i detaljer när man försökte informera. Kanske hade det varit bättre om någon som varit mer pedagogisk kunnat förklara på ett enklare sätt och ”teknikerna” istället hade hållit sig i bakgrunden för att svara på specialistfrågor. Någon annan ”opartisk” part som hade kunnat jämföra med andra områden i Sverige, exempelvis Naturvårdsverket, hade också kunnat vara bra. Tyvärr var förtroendet för alla

parter, även miljömyndigheterna lågt. Tillitsfrågan var central i detta fall. Detta yttrade sig bland annat i att man ville få verksamhetsutövare och myndigheter att skriva på ett kontrakt om att inget skulle hända i framtiden. I samband med mötet med allmänheten är det viktigt att man får ett avslut. Allmänheten måste ju få svar på sina frågor. Kontrollprogrammet för deponin kan ha ett sådant syfte. Att kontrollera vad som händer med deponin i framtiden bör vara verksamhetsutövaren för deponins samt miljöförvaltningens ansvar. Som exploaterar har man dock en skyldighet att innan massorna levereras kontrollera att mottagaren av massorna är seriös. En mer eller mindre uttalad tanke ifrån verksamhetsutövarens sida har varit bruket av namn på det exploaterade området. I samband med undersökningar och åtgärder inom området användes generellt det ursprungliga namnet på industriområdet medan man senare övergått till ett annat namn. På så sätt tror man att man har minskat risken för att området skall få en framtida dålig stämpel.

Förtroende och tillit - *Har det funnits förtroende och tillit mellan de inblandade parterna?*

Tillit mellan alla parter har genomgående varit stor. Konsulten har varit ett starkt stöd i processen, men kanske kan det av allmänheten uppfattas som att de är i beroendeställning gentemot verksamhetsutövaren? Förtroendet för konsulten har av verksamhetsutövaren uppfattats som stort av alla parter, utom i samband med stormötet. Då var förtroendet gentemot myndigheter, verksamhetsutövare, deponiägare och konsult troligen lågt från allmänhetens sida. Allmänheten har troligen känt störst tilltro till massmedia.

Organisation - *Är det klart, tydligt hur ansvarsfördelningen är i och kring projektet. Vem är myndighet och vem driver projektet?*

Verksamhetsutövarens roll bör i första hand vara att informera myndigheterna. De bör i sin tur stå för informationen gentemot allmänheten eller alternativt påpeka för verksamhetsutövaren när den bör informera. Det är svårt att som verksamhetsutövare veta när man bör informera. Hos verksamhetsutövaren finns det normalt en specialist som hanterar kommunikationsfrågor. I det aktuella fallet har dock intervjupersonen själv fått driva frågan. Hjälpt från en specialist på kommunikation hade dock varit önskvärt.

Massmedia - *Har man upplevt att media spelat en roll? I så fall vilken?*

Massmedia har spelat en stor roll i detta fall. Bland annat har medias rapportering troligen påverkat hur man kunnat hantera massorna. Skriverierna har bland annat påverkat tempot i processen eftersom man blivit tvungen att agera väldigt snabbt. Den opinion som skapats utifrån tidningarnas rapportering har också gjort att man blivit tvungen att skicka schaktmassorna till deponi trots att man troligen kunnat tillåta en annan hantering. Även om medias rapportering försvårat arbetsprocessen är det viktigt att information om det man jobbar med kommer ut till allmänheten. Rapporteringen har för det mesta varit korrekt. Media har i sin rapportering spelat mycket på känslor. Hur man uttalar sig mot media har varit viktigt, exempelvis var uttalandet om gruvdrift från kommunens sida olyckligt.

Avslutande frågor

Någon utvärdering av projektet har inte gjorts i efterhand. Troligen hade man inte gjort särskilt mycket annorlunda om man fått möjligheten. Man hade dock försökt lyfta frågorna tidigare. Ett råd till andra som befinner sig i liknande projekt är att ta kontakt med miljömyndigheter och börja planera tillsammans i ett tidigt skede.

Vem kan man lita på?

RAPPORT 5664

Att kommunicera risker i samband med förorenade områden

NATURVÅRDSVERKET
ISBN 91-620-5664-6
ISSN 0282-7298

Syftet med denna studie var att sammanställa erfarenheter från litteraturen och analysera fem verkliga fall där riskkommunikation (eller bristerna i riskkommunikationen) spelat en stor roll i genomförandet av saneringsprojekten. Studien ger en översiktlig introduktion till begreppet riskkommunikation och bidrar med exempel på hur teorier och erfarenheter omsätts i den praktiska verkligheten. Speciellt fokus har lagts på begreppen ”tillit och förtroende”.

Naturvårdsverket har inte tagit ställning till innehållet i rapporten. Författarna svarar ensamma för innehåll, slutsatser och eventuella rekommendationer.

Kunskapsprogrammet Hållbar Sanering samlar in, bygger upp och sprider kunskap om förorenade mark- och vattenområden. Genom Hållbar Sanering kan myndigheter, forskare och företag söka bidrag för utredningar, seminarier och utvecklingsprojekt som täcker kunskapsluckor på kort och lång sikt. Hållbar Sanering styrs av en programkommitté som består av representanter från Banverket, Göteborgs stad, KTH, Linköpings Universitet, Länsstyrelsen i Kalmar, Naturvårdsverket, Norges Teknisk- Naturvetenskaplige Universitet, SGI, SLU, Sydkraft SAKAB och Umeå Universitet.