

Retningslinjer for ekstern kommunikation i entreprisekontrakter

Baggrund

Dette dokument fastsætter Lyngby-Taarbæk Forsynings krav til entreprenører i entreprisekontrakter, hvor Lyngby-Taarbæk Forsynings kunder kan blive påvirket af arbejdet og derfor skal informeres. Det omfatter også retningslinjer for entreprenørers PR-aktiviteter og anden ekstern kommunikation i forbindelse med arbejdet.

1. Information til kunder

Når Lyngby-Taarbæk Forsynings kunder kan blive berørt af entreprenørarbejde, skal entreprenøren informere Lyngby-Taarbæk Forsyning i god tid, så Lyngby-Taarbæk Forsyning kan overholde lovgivningens tidsfrister og informere kunderne rettidigt. Al kundekommunikation varetages af Lyngby-Taarbæk Forsyning, baseret på oplysninger fra entreprenøren. Entreprenøren må kun kommunikere direkte med kunder, hvis det er aftalt.

Krav til entreprenørens information til Lyngby-Taarbæk Forsyning:

- Type af arbejde: F.eks. vandlukning eller spildevandsrenovering.
- Tidsramme: Præcise datoer og tidspunkter.
- Berørte adresser: Specifikke husstande/lokationer.
- Kontaktperson: Navn og kontakthinformation hos entreprenøren.

Procedure:

Informationen skal sendes til Lyngby-Taarbæk Forsyning senest 7 dage før arbejdet påbegyndes (14 dage i ferieperioder). Lyngby-Taarbæk Forsyning informerer kunderne 3-5 dage før arbejdet, eller 7-10 dage i ferieperioder.

Ændringer:

Ved ændringer i tidsplanen skal Lyngby-Taarbæk Forsyning straks informeres for at sikre, at kunderne også informeres rettidigt om ændringerne.

Excel-skabelon:

Ved kontraktindgåelse modtager entreprenøren en Excel-skabelon fra Lyngby-Taarbæk Forsyning til brug for indberetning af oplysninger om arbejdet. Skabelonen tilpasses efter behov, og entreprenøren skal sende en separat fil pr. arbejde til Lyngby-Taarbæk Forsyning.

Konsekvenser ved manglende overholdelse:

Entreprenøren er ansvarlig for at overholder disse retningslinjer. Ved forsinket eller mangelfuld information til kunderne, kan det derfor resultere i økonomiske konsekvenser for entreprenøren. Sker der f.eks. skader på kundernes ejendom, som opsprøjt fra afløb, fordi Lyngby-Taarbæk Forsyning ikke har haft mulighed for at advisere kunderne rettidigt, vil Lyngby-Taarbæk Forsyning tilbyde rengøring eller andre nødvendige ydelser til kunden. Regningen for disse ydelser vil blive viderefaktureret til entreprenøren, hvis årsagen er forsinket eller mangelfuld information fra entreprenørens side.

2. PR-aktiviteter og ekstern omtale

Entreprenører må kun lave PR-aktiviteter eller kommunikere om Lyngby-Taarbæk Forsynings projekter med skriftlig godkendelse fra LTF. Tilsynsførende og entreprenører må ikke udtale sig til pressen, men skal henvise til Lyngby-Taarbæk Forsyning. Ekstern kommunikation, som f.eks. markedsføring og branding, er kun tilladt efter skriftlig godkendelse fra Lyngby-Taarbæk Forsyning, og det skal tydeligt fremgå, at Lyngby-Taarbæk Forsyning er bygherre.