



Hyresbladet

Micasa Fastigheter i Stockholm AB

APRIL 2019

Nordkapsgratan 3, Box 1298, 164 29 Kista | Telefon: 08-508 360 00 | Kundtjänst: 08-508 360 01 | www.micasa.se

Foto: Gustav Kaiser



I kundtjänsten jobbar ärendehandläggare, receptionist, administratör och enhetschef. Från vänster: Johanna, Ewa, Johan, Jessica, Dino och Amir. På bilden saknas Ulrika och Marianne.

Möt vår kundtjänst

Varje vardag är de på plats för att svara på frågor och ta emot anmälningar. Möt två av våra fem kundtjänstmedarbetare som beskriver ett variationsrikt arbete i högt tempo som är både tålamodsprövande och roligt.

Varje dag strömmar hundratals ärenden in via telefon och mail.

– Det roligaste med mitt jobb är människorna som ringer in. Samtalen leder ofta till härliga skratt. Och mina kollegor är underbara, säger Jessica som jobbat som kundtjänstmedarbetare i tre år.



Johan gillar den stora variationen.

Att jobba inom kundtjänst är ett serviceyrke som innebär att man behöver ha stort

tålamod och ett glatt humör. Utmaningar i jobbet kan vara att kunna tolka vilket utrymme i huset som felanmälan avser, och att koordinera våra entreprenörer till större fel.

Johan kom till Micasa Fastigheter för knappt ett halvår sedan.

– Det är stor variation i arbetet, vilket är roligt. Man lär sig något nytt varje dag, säger han.

På kundtjänst varvas telefonsamtal med mailhantering. En dag i veckan arbetar personalen med statistik, beställningar och uppföljning.

– Vi arbetar alltid för att hyresgästen ska få hjälp så snart som möjligt, men samtidigt har vi en tydlig prioriteringsordning, säger Johan. Ärenden som kan orsaka skada för person eller fastighet prioriteras alltid högst.

Då och då får gänget positiv respons.

– Då blir vi väldigt glada. Jag minns en manlig hyresgäst som gav vår tekniker beröm med ett vykort, det uppskattades verkligen, skrattar Jessica.

Fakta

I snitt hanteras 100 samtal och 120 mail om dagen. Vissa samtal gäller felanmälningar, t ex entrédörrar, sophantering och avlopp.

Öppettider: mån–tors 8–16 och fred 8–14

Telefon & mail: 08-508 360 01
felanmalan@micasa.se



Ny styrelse och ordförande 1 april

Efter valet i höstas förändrades maktfördelningen i Stockholm stadshus och därmed får Micasa Fastigheter en ny styrelse som tillträder den 1 april. Styrelseordförande är Michaela Hollis (KD).

Till vardags jobbar Michaela som kanslichef hos Kristdemokraterna i region Stockholm och är ledamot i Kommunfullmäktige och Socialnämnden. Hon ser fram emot sitt nya uppdrag.

– Stockholms stad står för en demografisk utmaning och det ställer krav på Micasa Fastigheter. Dels genom att producera anpassade boenden för äldre, dels att fortsätta utveckla befintligt fastighetsbestånd och att bolaget fortsätter vara en attraktiv och lyhörd hyresvärd.

Vad kommer Michaela att kunna bidra med?

– Micasa Fastigheter är ett bostadsbolag med ett socialt

uppdrag och det passar mig bra, då jag brinner för detta. Under förra mandatperioden satt jag en tid i Äldrenämnden och fick därigenom också en liten inblick i bolagets arbete.

– Jag bor tillsammans med min man och våra tre barn i Hässelby. På fritiden umgås jag främst med familj och vänner. Våra barn är små och kräver mycket tid och uppmärksamhet. Vi brukar vara ute mycket och ser fram emot cykelturer, promenader i skogen och bad. Varannan söndag är jag ledare för en småbarnsgrupp i min församling.

Hela styrelsen finns på vår webbsida: www.micasa.se/om-micasa/organisation-och-ledning/

AktivBo

Hjälp oss bli ännu bättre

Den 9 maj skickar vi ut hyresgästundersökningen Aktiv Bo till alla er som bor i våra seniorlägenheter. Vi hoppas du vill svara på enkäten, som är till stor hjälp i vårt utvecklingsarbete som fastighetsförvaltare.

Nyhet! Städscheman i ditt hus

Från och med i vår kommer det att finnas städscheman uppsatta i entréer, tvättstugor och källsorteringsrum. Där syns när städning av allmänna utrymmen är planerad ske i ditt hus. Den nya rutinen införs i samband med att vi byter leverantör av städservice i våra fastigheter.

Seniordagen i Kungsträdgården 7 maj

Här kan du få inspiration och prova på aktiviteter. Musikunderhållning blir det också. Vi finns på plats, välkommen förbi.

Nya samarbetspartners trädgårdsskötsel

Den 1 maj byter vi entreprenörer för utemiljöskötsel. I områden där vi tidigare haft Peab Anläggning kommer vi att samarbeta med Green Landscaping. Där vi tidigare arbetat med Green Landscaping kommer Svensk Markservice att ta över.

