



## Välkommen till vårt nyhetsbrev

Brevet riktar sig särskilt till dig som arbetar i våra lokaler som Stockholm stad hyr av oss.

Vi vill med brevet bidra till att stärka samarbetet och dialogen oss emellan. Tillsammans strävar vi efter utveckling och vår ambition är att erbjuda de bästa förhållandena för dig som arbetar och bor i våra fastigheter.

Nyhetsbrevet innehåller artiklar som ger en inblick i vår verksamhet och hur vi arbetar med utveckling inom det uppdrag vi har för Stockholms stad. Vi planerar att ge ut nyhetsbrevet fyra gånger om året. I det första brevet lyfter vi felanmä-

lan och vår kundtjänst som den del av vår verksamhet som du har mest kontakt med. Du kan också läsa om hur vi arbetar med vårt fastighetsägaransvar i det nybyggda vård- och omsorgsboendet i Rinkeby.

Jag hoppas att du ska tycka att nyhetsbrevet blir ett trevligt och informativt inslag som bidrar med värdefull information för dig i den lokala verksamheten och som även ger en övergripande bild av vårt arbete som fastighetsägare och förvaltare. Välkomna att höra av dig om du vill diskutera innehållet, eller om du vill ha mer information om ett specifikt ämne.

Efter några utgåvor kommer vi att skicka ut en enkät för att inhämta dina synpunkter på nyhetsbrevet. Vi ser fram emot att ta del av din återkoppling. Med det vill önska dig en trevlig läsning och en fin jul- och nyårshelg.



Gunnar Ohlsén,  
chef Fastighetsutveckling

## Fastighet i fokus – Kvarndörren



Foto: Emilie Melin

I november lämnade vi över kvarteret Kvarndörren, en från grunden nybyggd vård- och omsorgsfastighet med 90 lägenheter, till Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning. Tillsammans med stadsdelen har vi skapat en av Sveriges modernaste arbetsplatser för omsorgsverksamhet.

Karl Frisell, chef för Nyproduktion hos oss på Micasa, beskriver hur Kvarndörren byggts för att möta moderna krav på kvalitet, miljö och behov hos de som ska bo och arbeta i lokalerna.

– Fastigheten har byggts under en utmanande period, men där resultatet är helt enligt plan utifrån ekonomi och tid samt med kvalitativ- och energismart byggmetodik för att klara av stadens

minskade totala energianvändning, säger Karl.

Borrhålen för bergvärme gör att fastigheten i princip är självförsörjande på värme- och kyla. Solpaneler på taket försörjer en tredjedel av fastighetselen och gröna sedumtak bidrar till biologisk mångfald. Det fungerar som buffert för regnvatten, renar luften och sänker omgivningstemperatur samt reglerar inomhustemperatur.

– Interiören har anpassade material för att möta verksamhetens behov och krav. Vi har satsat på hemlika miljöer tillsammans med hållbara materialval i en färgskala som andas lugn och ro, fortsätter han.

Fortsättning på nästa sida →

Den öppna planlösningen skapar generösa ytor som inspirerar till rörlighet för de boende. Via gemensamhetsytor och terrasser har alla tillgång till innergården, som erbjuder en trygg och trivsamt utevistelse med tillgång till grönska och sköna stunder i både sol och skugga.

– Det är med varm hand vi lämnar över fastigheten till verksamheten i Rinkeby-Kista. Vi ser fram emot fortsatt samarbete där Micasa ansvarar för förvaltning och drift, säger Karl Frisell.



## Vår kundtjänst hjälper dig

En hiss står stilla och det är stopp i sopnedkastet. Även om våra fastighetstekniker finns i huset behöver du kontakta vår kundtjänst och göra en felanmälan om något inte fungerar.

– Det är det mest effektiva sättet att få hjälp, säger Sandra Folchi, teamledare på kundtjänst. Vi tar emot felanmälningar via mejl, formulär och telefon. Om läget är akut – ring hellre än att mejla din felanmälan så kan vi ta hand om ärendet direkt.

Akuta ärenden är till exempel brandlarm, trasiga eluttag som är strömförande, stopp i avlopp, översvämningar eller större strömavbrott.

– Högsta prioritet har ärenden som kan orsaka skada för person, direkt fara för liv eller allvarlig skada på fastigheten, säger Sandra.

Vår kundtjänst består av fem medarbetare som bland annat tar emot felanmälningar. De styr ärendet vidare till rätt leverantör som ska utföra arbetet.

Ibland anmäls fel som kundtjänst inte har möjlighet att hantera eftersom det inte finns reglerat i avtal mellan Stockholms stad och Micasa, det så kallade Samverkansavtalet. Exempel på fel som verksamheterna själva ska hantera enligt avtalet är byte av ljuskällor, rensning av avlopp/golvbrunn,



Från vänster: Emelie, bostadsförvaltare och Annie, kundtjänstmedarbetare.

trasig lös inredning, rengöring av köksfilter och liknande.

### Effektivt samarbete

Samarbetet med verksamheterna fungerar bra, tycker Sandra, men vi kan alltid göra saker ännu bättre.

– Ganska ofta felanmäls samma ärende flera gånger till Micasa, förklarar Sandra. Kanske får inte all personal tillgång till information om att felanmälan gjorts. Om man som hyresgäst vill ha en statusuppdatering i ärendet kan hen höra av sig till oss och uppge ärendenumret.

Efter att vår tekniker har utfört arbetet återkopplar hen till anmälaren, antingen på plats eller via telefon.

– Det är viktigt för oss att felanmälan upplevs positiv och effektiv av våra hyresgäster, säger Sandra. Om återkopplingen dröjer vill vi gärna att hyresgästen hör av sig till oss.

Information kring Samverkansavtalet finns på vår webbplats: [micasa.se/for-verksamheter](https://micasa.se/for-verksamheter)

### Kundtjänst i siffror:

Vi tar årligen emot cirka 21 000 telefonsamtal, cirka 22 600 mejl och det resulterar i cirka 36 000 arbetsordrar.

# Allas bidrag räknas – Vi sparar el

**Vi behöver alla hjälpa till att minska elanvändningen. Och vi bidrar genom att spara el där det går och med liten påverkan på verksamheten.**

– Micasa är energicertifierade sedan 2012 och har höga energikrav på nya installationer i byggprojekt. Detta fortsätter vi jobba med. Vi har våra ”energiglasögon” på oss i arbetsvardagen och tittar på om det finns något ytterligare som vi kan göra för att bidra till minskad energianvändning, säger William Olofsson som är energiingenjör inom Micasa.

Micasa ser fortlöpande över hur vi kan minska elförbrukningen och tillsammans med stadens övriga bostads- och fastighetsbolag har vi tagit fram en långsiktig plan. Vi ser över rutinerna för den dagliga driften av våra fastigheter. I detta ingår bland annat att:

- Tidkanaler och styrning av ventilationsaggregat och belysning är optimal
- Elförbrukare som inte behövs slås av

- Intensifiera uppgradering till LED-belysning i kombination med optimerad styrning
- Vi kontrollerar att uppvärmningssystem går optimalt och att vi inte har några övertemperaturer utöver de 22 grader som vi garanterar våra hyresgäster.



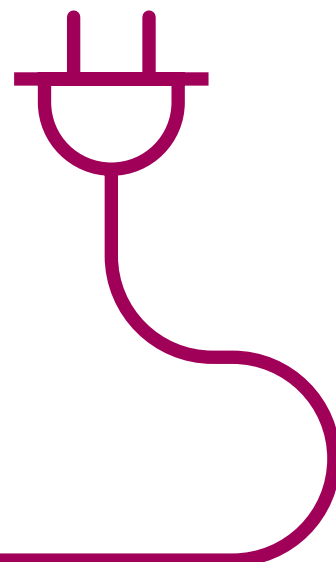
– Vi har ett långsiktigt arbete för att minska el och energianvändning genom modernisering och utbyte av belysning, ventilationsaggregat och fläktar. Vi optimerar även våra värmepumpar. Detta arbete kommer att intensifieras under återstående del av 2022 och 2023, säger William.

Jul- och säsongsbelysning är uppskattade trivselslag. På vård- och omsorgsboenden kommer man fortsättningsvis att få använda den

typen av belysning. Samma sak gäller i våra seniorbostäder då detta är hyresgästens egen hemmiljö.

Vi kommer även i år att ha granar med julbelysning på våra gårdar. Men här säkerställer vi att det är ledbelysning och att belysningen är tidsstyrd, till att lysa när våra hyresgäster har möjlighet att njuta av belysningen.

Tack för din förståelse och ditt bidrag i detta arbete. Om du har några ytterligare förslag på hur vi kan minska elanvändningen tillsammans är du välkommen att kontakta vår kundtjänst.



## Gissa konsten!

Vacker och spännande konst är en självklar del av våra projekt när vi bygger om eller bygger nytt. Det är viktigt för oss att kunna erbjuda våra hyresgäster en estetisk och tilltalande närmiljö. Läs om Enprocents-regeln på [micasa.se](http://micasa.se)

Den här skulpturen är skapad

av en konstnär vars verk brukar beskrivas som att ”de utstrålar en drömsk gåtfullhet, med inspiration från egyptisk mytologi där djurgudar fick heliga drag”.

**Vet du vem konstnären är och i vilken av våra fastigheter skulpturen finns?**





## Ny leverantör av digitala tjänster

2023 erbjuds alla som bor i våra omsorgsfastigheter ett större utbud av digitala tjänster som tv, bredband och telefoni via Zitius, som är vår nya kommunikationsoperatör (KO). Vi aviserar i god tid innan vi går över till Zitius i respektive fastighet. Övergången kan innebära en kort stunds avbrott på hyresgästernas bredband. Verksamheternas bredband berörs inte.



Foto: Mats Bäcker/Stockholms stad

## Hjälp med snö och is

CC Plåt och Tak AB är vår upphandlade firma som hjälper oss att hålla tak fria från snö och is i förebyggande syfte. CC Plåt och Tak har genomfört en översyn av våra tak och samtliga uppfyller gällande myndighetskrav och är redo för vintern.

## Ett lyft för våra hissar

Vi har genomfört flera åtgärder under året för att lyfta statusen på våra 351 hissar. Det har gett positiv effekt och resulterat i en stor förbättring. Antalet anmärkningar har på ett år gått ned från 86 till 4 hissar med någon form av anmärkning.



Foto: Olof Holdar

## Sprinklers i särskilda boenden

Utifrån förändrade lagkrav har vi tagit initiativ till att diskutera behovet av sprinklersystem eller automatisk dörrstängare i våra särskilda boenden tillsammans med representanter från Stockholms stad och Stockholms brandförsvaret utreder frågan.

## Utemöblerna står utan täcke

Vi tar hand om våra utemöbler på bästa sätt genom att låta dem stå ute fritt under vintern. Enligt nya rön är det bästa sättet att ta hand om möblerna och undvika röta. Så här års passar vi också på att beskära buskar där det behövs i våra trädgårdar.



Foto: Olof Holdar