

KVADRAT

KUNDTJÄNST MED FOKUS PÅ SERVICE

*Mina sidor förenklar
ditt boende*



*Äta ute
i Larsberg*

Ett första steg mot fler hyresrätter på Lidingö

I januari i år antog Lidingö stad Start-PM för byggandet av cirka 230 nya hyreslägenheter i Larsberg. Det är ett betydelsefullt steg mot att fler ska få möjlighet att bo i hyreslägenhet på Lidingö och ett led i den utveckling av Larsberg som vi på John Mattson inledde för mer än tio år sedan.

Att bygga bostäder innebär långa processer. Redan i början av 2000-talet identifierades möjligheter till framtida utveckling och förtätning i Larsberg och sedan dess har vi arbetat med att varsamt förnya området. De nya bostäderna planeras på eller i anslutning till befintliga byggnader, dels i Larsberg Centrum, där en utjänt förskolebyggnad står i dag och dels vid Larsbergsvägens slut, där det i dag finns ett parkeringshus.

Samråd kommer att ske under 2014 och då ges allmänheten möjlighet att tycka till om planerna. Om allt löper friktionsfritt kan de nya bostäderna vara färdigställda 2018. Mer om planerna hittar du på John Mattsons och Lidingö stads webbplats.

Samtidigt som vi planerar för nya bostäder i Larsberg, börjar vår nya fastighet i Dalénum att ta form. Inflyttningen kommer att ske successivt under 2015 och förmedlingen av lägenheterna startar under sommaren. Missa inte visionsbilden på baksidan av detta nummer, där du kan få en uppfattning om hur huset kommer att se ut när det är färdigt.

Nästa nummer av Kvadrat kommer ut i september. Tills dess önskar jag trevlig läsning och en skön vår och sommar till er alla!



Siv Malmgren, VD



MINA SIDOR FÖRENKLAR DITT BOENDE

I sommar går John Mattson över till ett nytt fastighetsystem. Utökad service och fler funktioner på webben är några av de fördelar som hyresgästerna kommer att märka.

Den största nyheten för dig som hyresgäst är *Mina sidor*. *Mina sidor* innebär att du har din egen "portal" på John Mattsons hemsida, där du kan hantera din serviceanmälan, ladda hem dina avier, se hyresinbetalningar och eventuella fakturor, ändra kontaktuppgifter samt boka tid i tvättstugan.

FLER FUNKTIONER KOMMER UNDER HÖSTEN

De nya funktionerna kommer att införas stegvis. Till en början kommer till exempel *Bytesplatsen* att ligga kvar där den ligger i dag och med det inlogg som du har haft tidigare. Tanken är att den flyttas över till *Mina sidor* under hösten. Samtidigt kommer vi att koppla på fler funktioner, till exempel möjlighet till e-faktura.

Framöver kommer det även att finnas möjlighet för oss på John Mattson att skicka bekräftelser och korta individuella meddelanden till respektive hyresgästs portal. Information som rör en hel fastighet kommer dock att fortsätta läggas ut under funktionen "På gång i min fastighet" under rubriken Boendeinformation på hemsidan. Och precis som

tidigare kommer du att kunna prenumrera på dessa nyheter via e-post. Under Boendeinformation hittar du även tips kring ditt boende, olika blanketter och manualer samt annan information som kan underlätta för dig i ditt boende.

EN DEL AV EN STÖRRE SATSNING PÅ SERVICE

Förhoppningen är att det nya fastighetsystemet och *Mina Sidor* kommer att göra vår service ännu mer tillgänglig och flexibel, och att du som helst gör dina ärenden på webben ska få fler möjligheter. Samtidigt satsar vi lika mycket på våra mer traditionella kontaktvägar. Det kommer alltid att vara många som föredrar att ringa eller besöka kundtjänst. Och vi kommer givetvis fortfarande att skicka brev och dela ut information i trapphus och brevkast även i framtiden.

Mina sidor beräknas vara igång från och med i sommar. För att du ska kunna använda tjänsten måste du först registrera dig. Läs mer om hur detta går till här nedan.

SÅ HÄR KOMMER DU IGÅNG MED MINA SIDOR



- Gå in på John Mattsons hemsida www.johnmattson.se
- Klicka på boxen *Mina sidor* på startsidan.
- Första gången du besöker *Mina sidor* behöver du registrera dig och skapa inloggningsuppgifter. Tänk på att registrera aktuella kontaktuppgifter.

Kontaktuppgifter

Det är viktigt att dina kontaktuppgifter är uppdaterade. Mobiltelefon och e-post är särskilt viktigt om du i framtiden vill kunna få påminnelser och bekräftelser digitalt.

Mina meddelanden

(Kommer senare!)

Möjlighet för hyresvärderna att skicka korta meddelanden och bekräftelser till dig som hyresgäst. Funktionen beräknas att kopplas på under hösten. Observera att det inte finns möjlighet för dig som hyresgäst att svara på meddelandena.

Avier

Här kommer du åt dina hyresavier oavsett om du är bortrest eller skulle ha tappat bort dina papperskopior. Efter några bankdagar kan du också se om en avi är betald eller inte.

Serviceanmälan

Här kan du smidigt och enkelt göra och följa din serviceanmälan. Givetvis fungerar det lika bra via smartphone. Surfa in på www.johnmattson.se och välj *Mina sidor* i menyn. En bra funktion är att du också kan se om någon annan gjort en serviceanmälan som gäller allmänna utrymmen eller utemiljön.

Boka tvättstuga

För att boka tvätttid krävs att huset du bor i är anslutet till Aptus samt att du som bokar innehar ett förstahandskontrakt hos John Mattson.

Mina sidor när du enkelt via John Mattsons hemsida www.johnmattson.se



Tips från kundtjänst

- Ha lägenhetsnummer och kontaktuppgifter till lägenhetsinnehavaren till hands när du gör serviceanmälan
- Beskriv ditt ärende utförligt
- Kom gärna med idéer om hur vi kan förbättra och öka trivseln i våra hus
- Kolla också trivselregler och vad som händer på vår hemsida
- Missa inte den kostnadsfria seniorservicen från kommunen om du fyllt 70 år. Mer information om tjänsten finns på www.lidingo.se

Emma Hultin, Carina Eberson och Madeleine Karlsson, välkända ansikten i John Mattsons kundtjänst.

Kundtjänst med fokus på service!

Emma, Carina och Madde utgör tillsammans John Mattsons kundtjänst och därmed också företagets öra ut mot drygt 1 400 hyresgäster. Vare sig du har frågor om något pågående projekt, vill hyra en bostad eller bara göra en serviceanmälan kommer de att ge dig kunniga svar, professionell service och trygg hjälp.

En av de vanligaste och viktigaste uppgifterna i John Mattsons kundtjänst är att ta emot serviceanmälningar från hyresgästerna. Oftast handlar det om en dropande kran eller något annat som behöver åtgärdas, men det kan också vara idéer om hur vi kan utveckla och göra våra bostadsområden trevligare. Det berättar Lotta Areskär, förvaltare och chef för kundtjänsten.

- Vi vill vara något av företagets hjärta. Genom din serviceanmälan hjälper du oss att fånga upp det som händer både i din lägenhet och i våra bostadsområden. Det handlar inte bara om att tala om när något är fel. Därför har vi valt att kalla det "serviceanmälan" - inte "felanmälan" - betonar Lotta.

Serviceanmälan går att göra dygnet runt på John Mattsons webbplats. Kundtjänst finns på plats alla vardagar mellan klockan 7 och 16 för att ta emot telefonsamtal och mejl. Vill du hellre besöka oss på Larsbergsvägen 10 öppnar vi klockan 8, med lunchstängt 12-13. På måndagar har vi dessutom förlängd besökstid till klockan 19, så att det ska passa dem som inte har möjlighet att komma förbi dagtid.

HÄR TAR VI HAND OM DIN SERVICEANMÄLAN

Sedan 2013 består John Mattsons kundtjänst av tre tjänster med olika ansvarsområden. Madeleine Karlsson, "Madde", är en av de tre och har jobbat på John Mattson i över 17 år.

- Vi uppskattar verkligen när våra hyresgäster hör av sig. Ju mer vi får

veta, desto bättre service kan vi ge och desto trevligare blir det att bo i Larsberg och Baggeby. Och det finns absolut inga dumma frågor! Är det så att vi på kundtjänst inte kan hjälpa dig, så vet vi vem vi ska kontakta eller vem du ska tala med. Vi ser oss som sambandscentral och försöker vara så informerade och pålästa som det bara går. Om någon vet, så är det ofta vi, menar Madde.

Det är kundtjänst som får in ärendet och meddelar fastighetsskötaren när något behöver fixas i eller omkring lägenheten. Som hyresgäst kommer du överens om hur fastighetsskötaren ska hålla dig informerad, via telefon eller mejl. Har han åtgärdat något i din lägenhet när du inte varit hemma lämnar han en lapp där han berättar vad han gjort och om något återstår att göra.

Våra kundenkäter visar att det är väldigt viktigt att man som hyresgäst vet vem som kommer på besök för att rätta till felet. Och visst ska man vara försiktig med vem man släpper in i lägenheten, understryker Lotta Areskär.

”Vi vill vara något av företagets hjärta. Genom din serviceanmälan hjälper du oss att fånga upp det som händer både i din lägenhet och i vårt bostadsområde”

– Fastighetsskötaren känner du igen på hans kläder, som det står John Mattson på. Varje hus har dessutom sin egen fastighetsskötare, så du har säkert träffat honom. Ibland skickar vi ut en entreprenör från något företag som vi samarbetar med. Kolla då att han eller hon har en bricka med John Mattson på bröstet. Är du minsta tveksam ska du inte dra dig för att begära legitimation innan du släpper in personen i ditt hem.

VAD BÖR MAN ÅTGÄRDA SJÄLV I SIN LÄGENHET?

Det är inte alltid självklart när man bör göra serviceanmälan och när man förväntas åtgärda felet själv. Madde tipsar om John Mattsons hemsida, där detta

är förklarat. Där beskrivs också hur du rengör ventiler och rensar avlopp.

– Är du osäker får du gärna ringa och kolla med oss. Felsökning, reparation och utbyte av utrustning som är standard i lägenheten är saker som normalt ingår i hyran. Montering och service av utrustning som du själv skaffar ingår däremot inte. Tänk på att elarbeten och installation av disk- och tvättmaskin alltid måste utföras av en behörig fackman så att du inte skadar dig själv eller lägenheten. Kontakta oss så beställer vi till ett subventionerat pris. Har du svårt att klara sådant du normalt ska åtgärda själv, till exempel rensning av avlopp, kan vi be fastighetsskötaren komma hem till dig och visa hur du gör. Hjälps vi åt, går det alltid att lösa!

Alla som har fyllt 70 år har dessutom rätt att få hjälp i hemmet från Lidingö stad, så kallad seniorservice. Det kan handla om att byta lampor, fixa trasiga säkringar, hänga upp gardiner eller rensa stoppet i köksavloppet. Det är en kostnadsfri service som många inte vet om.

Vad gör man om något händer på kvällar, nätter och helger?

– Är det akut så ringer man till vår fastighetsjour. Men tänk på att det verkligen ska vara akut. Till exempel ett större läckage, att det blir strömlöst, allvarliga störningar från grannar eller att någon fastnar i hissen. Droppande kranar och annat som kan vänta till nästkommande vardag anmäler du som



Lotta Areskär ansvarar för kundtjänsten.

vanligt när vår kundtjänst öppnar, berättar Lotta.

EN BRA DIALOG ÄR AVGÖRANDE

Sist, men inte minst, betonar Lotta vikten av återkoppling. Både från hyresgästens sida och från John Mattsons sida.

– Det viktigaste för att kunna ge riktigt bra service är att vi får in synpunkter, både på det som är bra och sådant som vi kan göra bättre. Till exempel genom de kundenkäter som John Mattson regelbundet delar ut. Allt är förstås inte möjligt att genomföra och därför är vår egen återkoppling till hyresgästen A och O. Vi försöker att inte lova mer än vad vi kan hålla, men ibland händer det saker. Kanske visar det sig att en reservdel är slut i lager. Då ska vi direkt ge besked om varför det dröjer. Om man bara pratar med varandra är det sällan några problem.

– Våra hyresgäster är förstående, intygar Madde. Och vi får mycket tacksamhet tillbaka. Det händer att någon som fått hjälp kommer förbi med en liten blomma eller en kaka till kaffet som tack. Sådana dagar kan vi känna att vi har världens bästa jobb.

Madde tycker att något av det roligaste med att jobba med kundtjänst och service är alla de människor och situationer man möter, som gör att det ena dagen aldrig blir den andra lik. Som den gången en hyresgäst hade en papegoja som var fasligt nervös. Men om den som utförde jobbet bara pratade med papegojan skulle det nog gå bra. Och det gjorde det!

På nästa sida får du följa med på ett serviceuppdrag!



FÖRVALTARE KUND

Lotta Areskär

KUNDTJÄNST

Madeleine Karlsson
Carina Ebersson
Emma Hultin

TEKNISK FÖRVALTARE

Christian Hernandez Zanetta

FASTIGHETSSKÖTARE

David Lenertz
Jan Trogenesson
Eddie Lindholm
Hans Wilhelmson

TRÄDGÅRDSANSVARIGA

Joakim Dellenkvist
Henrik Naess

Följ med David på uppdrag!



En hyresgäst har anmält att ett fönstervred i vardagsrummet har fastnat. Ärendet administreras av kundtjänst och når David via ärendehanteringssystemet i hans smartphone.



Hyresgästen har i sin anmälan meddelat att nyckeln hänger i tuben och att det är ok att gå in. Det finns inga "huvudnycklar" utan David läser upp tubcylindern där hyresgästen hängt sin egen nyckel.



David åtgärdar fönstervredet. Ärendet är lägre prioriterat men just idag kommer inga akuta ärenden emellan.



Oavsett om ärendet gått att åtgärda vid det aktuella tillfället eller inte, så ska hyresgästen få återkoppling.



David rapporterar in att ärendet är slutfört. Om hyresgästen uppgett sin e-postadress vid anmälan kommer bekräftelsen även via mejl.



Vårmarknad i Larsberg Centrum



Lördagen den 10 maj mellan kl. 10 och 15 bjuder John Mattson och handlarna i Larsberg Centrum in till vårmarknad.

På programmet står bland annat gladjazz med Absolut Swing, fiskdamm och ponnyridning. Förutom "prova på"-aktiviteter och en massa erbjudanden blir det försäljning av pelargoner och frukt & grönt samt smakprover från bagare och grill. För barnen finns det hoppborg, sumobrottning, ansiktsmålning, karaoke och mycket mer.

Varmt välkommen!

ÄTA UTE I LARSBERG

Vivels och Toscana är båda relativt nya bekantskaper för de Lidingöbor som gillar att äta ute. Elinor och Naim guidar bland pasta och bakverk och avslöjar sina personliga favoriter.

10 frågor!

	Vivels Konditori & Bageri <i>Elinor Karlsson, Butikschef</i>	Restaurang & Pizzeria Toscana <i>Naim Naaman Norio, Restaurangansvarig</i>
<i>Hur skulle du beskriva ert erbjudande till kunderna?</i>	Ett traditionellt konditori och bageri men med nya influenser. Vi erbjuder också hemlagad mat.	En kvarterskrog med kvalitetspizzor och pastarätter. Även möjlighet till avhämtning.
<i>Om du måste välja, vad rekommenderar du på menyn?</i>	Vår ärtsoppa som vi serverar på torsdagar är väldigt uppskattad. Eller varför inte en räksmörgås med egenrörd majonnäs.	Pastan med oxfile är aldrig fel. Men även lammracks med fårost och rödvinssås är en favorit. En nyhet är att man även kan kombinera sin egen sallad.
<i>Vegetariskt tips?</i>	Varför inte testa en Cevapcici med paprikacrème och basmatiris!	Vi har både pizza och pasta som är helt vegetarisk.
<i>Bästa bakverk/efterrätt?</i>	En personlig favorit är vår franska chokladtårta.	Vår pannacotta är svårslagen.
<i>När öppnar uteserveringen och när är det som mest solsäkert?</i>	Vi plockar fram uteserveringen i april. På eftermiddagen är det sol.	Den öppnar den första april. Bäst solläge är det klockan 11 och 18.
<i>Finns det möjlighet att få ett glas vin eller en öl hos er?</i>	Ja	Ja
<i>Vad kostar dagens rätt?</i>	75 kronor	90 kronor
<i>Har ni Trådlös uppkoppling/WiFi?</i>	Ja	Ja
<i>Har ni take away?</i>	Ja	Ja
<i>Har du någon fråga till John Mattsons hyresgäster?</i>	Finns det något du saknar eller skulle vilja se mer av på menyn?	Vi är alltid intresserade av att veta vad våra kunder efterfrågar. Hör av dig!



Vivels konditori & bageri, 08-765 22 22, www.vivels.se
Adress: Agavägen 3, Öppettider: Vardagar 7-20, helger 10-18



Restaurang & Pizzeria Toscana, 08-446 03 00, www.toscanapizzeria.se. Adress: Larsbergstorget 4, Öppettider: Vardagar och helger 11-22

146 nya hyres-
lägenheter i
Dalénum med inflytt
från årsskiftet
2014/2015!

Förmedlingen av lägenheterna
startar sommaren 2014. Läs mer
på www.johnmattson.se



Firade jubilarer!



I april firades de hyres-
gäster som i år bott hos
John Mattson i 40 res-
pektive 50 år i samma
bostad.

40-åringar

Sylvi Lundmark
Uno Sid
Inger-Marie Ljung
Maud Lennhede
Bo Nordenström
Curt Ericsson
Anette Bergstedt
Lars Kjellberg
Borghild Häggberg
Jan Karlsson
Lauri Rekiranta
Lars Lindeberg
Peter Baeckström
Alf Fjellström
Birgitta Köping-Höggård
Gunnel Ahlgren
Kenneth Malmström
Peter Bergfeldt

50-åringar

Birgit Lidén

GÅTAN FORTFARANDE OLÖST



I förra numret efterlyste
vi den okände mästaren
bakom träkollagen på
Larsbergsvägen. Vi sak-
nar fortfarande tips. Vet
du något, så hör av dig!

Hyresgästernas egna bilder

Båt i dimman en morgon hösten 2013, fångat på bild
av Ingrid Grimme. Ur dimslöjorna över vattnet bryter
så plötsligt finlandsfärjan fram. Utsikten över vattnet
är på många sätt utmärkande för Larsberg, som vissa
dagar blir än mer påtagligt.



KVADRAT

Kvadrat är en kundtidning från John Mattson
Fastighets AB.

ANSVARIG UTGIVARE

Siv Malmgren, siv.malmgren@johnmattson.se

REDAKTION

Joel Bixo, joel.bixo@johnmattson.se
Thomas Enmark,
thomas.enmark@johnmattson.se

Redaktionen ansvarar inte för insänt, ej beställt
material.

INNEHÅLL, FORMGIVNING OCH PRODUKTION

John Mattson och Jupiter Reklam.

FOTO I DETTA NUMMER

Elisabeth Ohlson Wallin, Hans Alm, Magnus Fond,
Pixprovider, Ingrid Grimme, HMXW/JM AB, zentuvo
Sverige AB, iStockphoto.

REPRO OCH TRYCK

Modintryckoffset

KONTAKT

John Mattson Fastighets AB, Box 10035,
Larsbergsvägen 10, 181 10 Lidingö. Tel 08-613 35 00,
info@johnmattson.se, www.johnmattson.se

Kalendarium

STÄDDREV

I början av april plockade vi skräp
och gjorde rent och snyggt i våra
områden. Hyresgäster som deltog är
med i utlottningen av en månads hyra.

SANDSOPNING OCH STORSTÄDNING I P-HUS

I april sopade vi bort sand och grus
på John Mattsons mark och passade
samtidigt på att städa samtliga
parkeringshus.

VINDS- OCH KÄLLARRÖJNING

I maj anordnar vi storstädning av
vindar och källare med möjlighet för
hyresgäster att slänga i container.

VÅRMARKNAD I LARSBERG CENTRUM

Lördagen den 10 maj hälsar John
Mattson och handlarna i Larsberg
Centrum välkomna till den årliga
vårmarknaden.

PLANTERING OCH RENSNING AV RABATTER OCH BUSKAR

I maj och juni planterar vi sommar-
blommor, rensar ogräs och vårdar
buskar och träd.

ÅRETS KUNDENKÄT

I höst tillfrågas en tredjedel av
hushållen om service och kvalitet
i boendet. Svaren ligger till grund
för kommande åtgärder i och kring
fastigheterna.

PLANERADE PROJEKT

Under 2014 inleder vi dialogen med
hyresgästerna i ytterligare hus i
Larsberg inför kommande
Miniuppgradering. Vi fortsätter även
att renovera balkonger samt utföra
markarbeten och lagning av trappor.
Vi kommer också att erbjuda inglas-
ning av renoverade balkonger.

Gå in på:

www.lidingosidan.se/kalender
för kalendarium för hela Lidingö.



JohnMattson
FASTIGHETS AB