



**Årsredovisning**

**2009**

**Störningsjouren  
i Göteborg AB**

# Årsredovisning 2009

VD kommenterar .....	3
FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	
Affärsidé, vision och fullmäktiges mål.....	4
Mål och strategier.....	5
<i>Kund</i>	
<i>Verksamhet</i>	
<i>Medarbetare</i>	
<i>Ekonomi</i>	
Risk- och känslighetsanalys.....	8
Utsikter för 2010.....	8
Förslag till vinstdisposition.....	8
Året i sammandrag.....	9
FINANSIELLA RAPPORTER	
Resultaträkning.....	10
Ekonomisk översikt.....	10
Balansräkning.....	11
Förändring i eget kapital.....	12
Kassaflödesanalys.....	12
Noter.....	13
Revisionsberättelse.....	18
Granskningsrapport.....	19

85 000 hushåll med boende inom såväl allmännyttan som hos privata hyresvärdar och i bostadsrättsföreningar kan i dag nyttja Störningsjouren.

Vi har under de fem år vi varit verksamma hanterat över 18 000 anmälningar.

Helhetssyn och samarbete är nyckelord i Störningsjourens arbete. Därför har vi under året fortsatt att utveckla kontakterna med våra kunder och bredda basen för verksamheten.

Allt fler hyresvärdar ansluter sig till Störningsjouren. Förutom att Stena fastigheters (som är den största privata hyresvärdaren i Göteborg) samtliga hyresgäster nu kommit med i vår verksamhet, har ytterligare tre privata fastighetsägare och fyra bostadsrättsföreningar anslutit sig till oss.

Vi erbjuder våra kunder trygghetskonsulenter med spetskompetens att handlägga störningsärenden på dagtid.

Vårt arbete med att åtgärda akuta situationer ger oss förutsättningar för att mer och mer försöka hitta lösningar som kan förebygga störningar. Ett sådant inslag är en utbildning om psykisk ohälsa som vi haft gemensamt med bland andra GARP, Gemensamt arbete för personer dömda till rättspsykiatrisk vård, som är en gemensam arbetsorganisation mellan Göteborgs Stad och Psykiatrin inom Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Störningsjourens personal har genom utbildningen

fått ökad kunskap om psykisk ohälsa och vilka resurser som finns när de misstänker eller får indikationer på att psykisk ohälsa kan vara en orsak till att störningar anmäls.

Det förebyggande arbetet innebär också att vi medverkar på bomöten och liknande, pratar med hyresgäster och fastighetsägare. När det uppstått konflikter mellan exempelvis familjer kan vi fungera som hyresvärdens förlängda arm och medla. Medling är en viktig metod i vårt förebyggande arbete.

En avgörande faktor för Störningsjourens framgång är personalens kompetens och förmåga att hantera människor och konflikter.

Trygghetskonsulenterna har en gedigen bakgrund med erfarenheter från bland annat socialtjänst, räddningstjänst och psykiatri. Med det som grund fortsätter vi vårt arbete för att medverka till en trygg boendemiljö i Göteborg.



BO STRANDBERG, VD, STÖRNINGSJOUREN

# Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2009. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare.



## AFFÄRSIDÉ

Störningsjouren i Göteborg erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår i samband med att hyresgästen upplever en störning dag-, kvälls- och nattetid. Störningsärendena ska handläggas på ett sätt som främjar trygghet och trivsel i de fastighetsägares bestånd som är anslutna till Störningsjouren.

Störningsjouren arbetar även med förebyggande tillsyn i samverkan med stadsdelsförvaltningar.

## VISION

Störningsjouren ska vara en föregångare på bostadsmarknaden som utvecklar tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer.

## ORGANISATION

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkoncernen, Göteborgs Stads fastighetskontor, Göteborgs Stads stadskansli, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

## KOMMUNFULLMÄKTIGES MÅL 2009

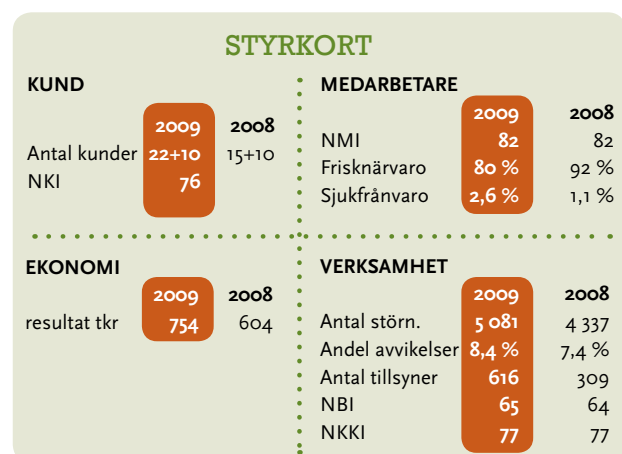
Göteborgs Stads prioriterade mål för 2009, enligt beslut i kommunfullmäktige, ligger också till grund för Störningsjourens arbete. De mål som hade starkast bäring på bolagets verksamhet var:

- Många människor med psykiska funktionsnedsättningar saknar i dag arbete och bostad, därför ska antalet fullvärdiga bostäder och möjligheter till meningsfull sysselsättning öka
- Göteborgarna vill ha en ren och trygg stad, därför ska nedskräpningen i Göteborg minska
- Medarbetarnas engagemang som det kommer till uttryck i NMI ska öka
- För att omsätta kunskap till handling skall förvaltnings- och bolagsledningars samt övriga chefers och nyckelpersoners kunskaper i genusfrågor öka
- Förbrukningen av fossila bränslen ska minska
- Sjukfrånvaron ska minska
- Ofrivillig deltids- och timanställningar ska inte förekomma
- Rekryteringar till kommunens verksamheter på alla nivåer ska bidra till en bättre spegling av befolkningsstrukturen i Göteborg.



# Mål och strategier

Grunden för styrning och uppföljning är det balanserade styrkortet med perspektiven kund, ekonomi, medarbetare och verksamhet. Mätetalen utgörs av nöjd boende-index (NBI), index för nöjd kunds kund (NKKI) samt nöjd medarbetare (NMI). Alla har ett värde mellan 0 och 100. Över 60 betraktas som bra och över 70 som mycket bra.



## KUND

Störningsjouren är hyresvärdarnas samarbetspartner som hyresgästerna kan kontakta när de känner sig otrygga i sitt boende, främst under kvällar och nätter. Stadsdelsförvaltningarna kan anlita Störningsjouren i sitt förebyggande arbete i form av tillsyn i boendet, under såväl dagtid som kvälls- och natttid.

God kvalitet avspeglas i att hyresgästerna får ett bra bemötande och att hyresvärdarna och stadsdelsförvaltningarna får en snabb och korrekt återkoppling. Tydliga och enhetliga riktlinjer finns för allt från bemötande till dokumentation.

Störningsjouren har en kontinuerlig dialog med kunderna/hyresvärdarna och anordnar dessutom fyra informationsträffar per år. Under året har också diskussioner förts med respektive kund, polis med flera, med anledning av oroligheterna i några bostadsområden i slutet av sommaren.

För att få en bild av kundernas uppfattning om Störningsjourens tjänster ställs ett antal frågor om tjänsterna som utförs av trygghetskonsulenterna under dagtid:

- Hur tycker du det är att få kontakt med Trygghetskonsulenterna?
- Hur tycker du att bemötandet från Trygghetskonsulenterna är?
- När du kontaktar en Trygghetskonsulent tycker du då att du får den hjälp du vill ha?
- Vilket helhetsbetyg skulle du ge Trygghetskonsulenten?

Resultatet redovisas i ett Nöjd kundindex. Målet 2009 för NKI var index 70 och utfallet blev 76. Målet för 2010 är 76.

## VERKSAMHET

Störningsjouren anlitas av kommunala, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar över hela Göteborg. Insatsen i samband med akuta störningar går till så här:

Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjouren via den egna hyresvärdens journalnummer. Samtalet kopplas till Störningsjourens ledningscentral som skickar ut ett team med två personer i en bil. Oftast är de på plats inom 15 minuter. De börjar med att besöka den som gjort anmälan för att själva få en uppfattning om störningen. Då får hyresgästen dessutom en möjlighet att prata av sig. Det är viktigt att anmälaren känner sig trygg.

Nästa steg är att ta kontakt med den som stör. Drygt hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas, i annat fall kontaktar Störningsjouren andra instanser. Personalen har förstås tystnadsplikt och berättar inte vem som har gjort anmälan.

Varje situation leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns tillgänglig hos hyresvärden nästa morgon. Rapporten innehåller alla fakta som är av juridiskt intresse om ärendet skulle hamna i domstol. Störningsjourens medarbetare har dessutom möjlighet att vittna i hyresgästens ställe.

Teamen som arbetar med att åtgärda störningar arbetar mellan klockan 20 och 03 söndag till torsdag, samt klockan 20 – 04 på fredagar och lördagar. Fredag/lördag är fler team i tjänst än under övriga dagar. Kunderna får även information om skräp, brännbart material

och annat som skapar otrygghet genom att det inte är rent och snyggt

Stadsdelsförvaltningarna kan anlita Störningsjouren för tillsyn som en del i sitt förebyggande arbete. Tillsynen ska ingå i förvaltningens åtgärdsplan och Störningsjouren är hyresvärdens förlängda arm i det arbetet.

Under 2009 har Störningsjouren haft fem systerbolag inom Framtidenkoncernen och 12 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har tio stadsdelsförvaltningar använt sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden uppgick till 5 081 (4 337) och antalet tillsyner till 616 (309).

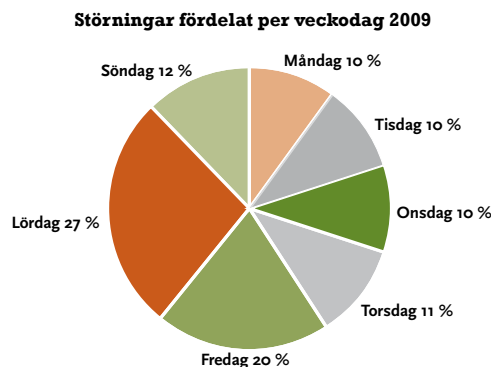
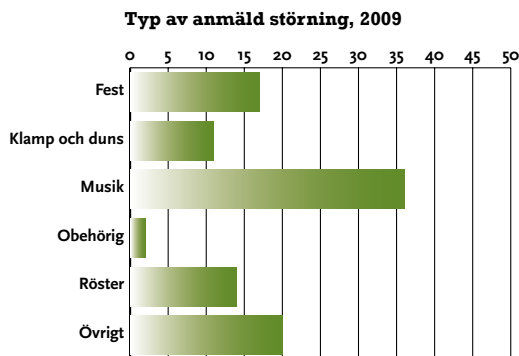
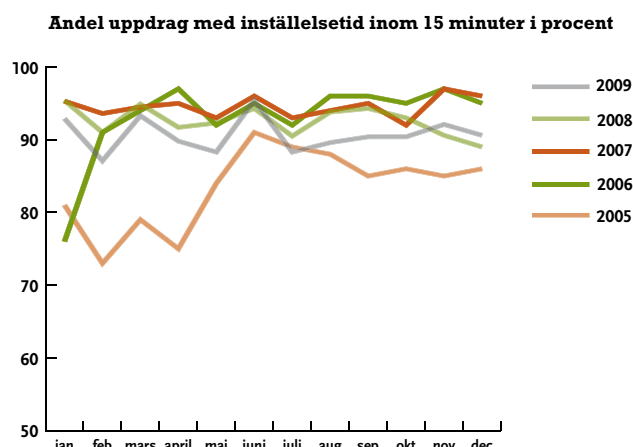
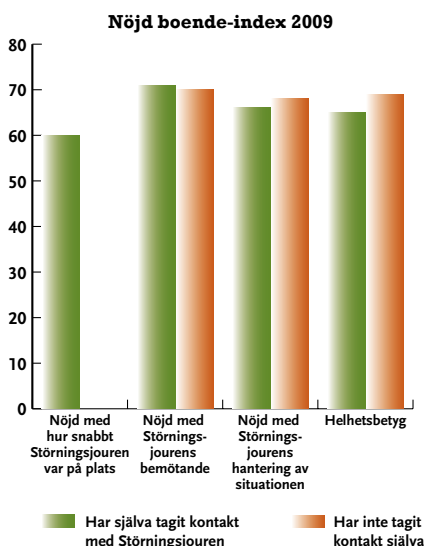
Ett urval av de hyresgäster som blivit störda får svara på fyra frågor om hur de upplever Störningsjourens in-

sats. Detta bildar underlag till NKKI, nöjd kunds kundindex (hyresvärdens hyresgäster). Index för 2009 uppgick till 77 (77), vilket är ett mycket gott betyg.

Från och med 2006 ingår Störningsjouren även i Framtidenkoncernens gemensamma kundundersökning, där resultatet anges som nöjd boende-index, NBI. Även här var hyresgästernas betyg klart godkänt med index 65 (64).

**Miljö**

Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att teamen kör bil. Samtaliga tre bilar drivs med etanol. Dagpersonalen har tillgång till tjänstecyklar.





## MEDARBETARE

Under 2009 har tagits beslut om att Främjandepincipen – ”hur det ska vara när det är som bäst” – är koncernens gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra allt arbete. Under 2010 kommer metoder och processer för hur Främjandepincipen implementeras i verksamheten att arbetas fram.

### *Antal anställda*

Antalet tillsvidareanställda medarbetare var vid årets slut 25 personer, inklusive VD. Av dessa arbetar 19 heltid (100 procent) och 6 personer har fast timanställning med ordinarie sysselsättning hos annan arbetsgivare.

Samtliga är anställda utifrån sin yrkeskompetens och förmåga att hantera människor och konflikter. De har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruk, hemtjänst (kvällspatrull), socialtjänst, fastighetsförvaltning, med mera.

### *Nöjd medarbetar-index, NMI*

I Framtidenkoncernens gemensamma medarbetarundersökning som gjordes våren 2009 fick Störningsjouren NMI 82 (82). Det är ett mycket högt index vilket visar att Störningsjourens medarbetare trivs med sitt arbete, känner stor delaktighet och har inflytande.

### *Sjukfrånvaro och frisknärvaro*

Sjukfrånvaron uppgick under året till 2,6 procent (1,1). Frisknärvaro betonar de faktorer som gör att männis-

kor arbetar, trivs och fungerar bra på arbetsplatsen. Mättet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året. Frisknärvaron uppgick till 80 procent (92).

### *Jämställdhet och mångfald*

Personalgruppens sammansättning har en jämn fördelning mellan män och kvinnor, då den består av 40 procent kvinnor och 60 procent män.

Åldersspridningen i personalgruppen är god, de anställda är mellan 28 och 64 år. Medelåldern är 44,6 år. Fyra personer har utländsk härkomst.

Arbetsgivaren och jämställdhets- och mångfaldsombudet driver arbetet framåt tillsammans. Avstämningar sker i samband med de arbetsmiljöronder som äger rum fyra gånger om året.

## EKONOMI

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från avslutna fastighetsägare och stadsdelsförvaltningar.

Intäkterna från fastighetsägarna utgörs av en fast och en rörlig avgift. Den rörliga baseras på konstaterad störning. Intäkterna för 2009 uppgick till sammanlagt 19,5 miljoner kronor (18,7).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader och driftskostnader för tre bilar. Resultatet efter finansnetto för 2009 uppgick till 1 047 tkr (1 120).

# Risk- och känslighetsanalys

## *Kund*

Verksamheten måste vara av högsta kvalitet. Om kvaliteten på konkurrenternas tjänster ökar, skulle detta kunna innebära att företagets kunder ser fler möjligheter än i dag. Därför är kundernas upplevda kvalitet viktig, liksom att Störningsjouren fortsätter att utveckla trygghetsarbetet och har en väl fungerande kommunikation med alla samverkansparter.

## *Verksamhet*

Om kunderna inte prioriterar kvaliteten i sitt trygghetsarbete eller att kundernas kund av någon anledning inte vill anmäla en störning, finns risk för att ärendena blir färre. Det finns många fördelar med att utveckla tjänsterna och samverka med alla parter som är involverade i sambandet mellan trygghet och boende.

## *Medarbetare*

Verksamheten bygger på en trygg och kompetent personal som kan arbeta med störningar, både akut och i förebyggande syfte. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner torde vara företagets största risk och därmed möjlighet.

## *Ekonomi*

Om kunderna väljer ett annat alternativ skulle intäkterna minska, utvecklingen avstanna och kommunikationen försvåras.

## Utsikter för 2010

Störningsjouren fortsätter att utveckla sina tjänster till såväl fastighetsägare som stadsdelsförvaltningar. En översyn ska göras av företagets prissättning för de tjänster som kunderna erbjuds.

Störningsjouren kommer under året att starta ett

samarbete med Stadsmissionen, för att hitta ett gemensamt sätt att arbeta med personer som är hemlösa.

Medarbetarnas nöjdhet är en avgörande faktor för verksamhetens framgång. Målet för nöjd medarbetarindex 2010 är 82.

## Förslag till vinstdisposition

Till årsstämman förfogande står:

Balanserat resultat	1 403 702 kr
Årets resultat	753 591 kr
<b>Summa</b>	<b>2 157 293 kr</b>

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	2 157 293 kr
<b>Summa</b>	<b>2 157 293 kr</b>

I övrigt hänvisas till resultat- och balansräkningen samt kassaflödesanalys och därtill hörande noter.



# Året i sammandrag

Belopp i tkr om ej annat anges

	2009	2008
<b>Resultaträkning</b>		
Rörelsens intäkter	19 473	18 694
Driftskostnader	-15 413	-15 308
Centrala kostnader	-3 031	-2 377
Finansnetto	18	111
Resultat efter finansnetto	1 047	1 120
<b>Balansräkning</b>		
Anläggningstillgångar	410	667
Omsättningstillgångar	8 342	6 710
Eget kapital	2 758	2 004
Rörelseskulder, ej räntebärande	5 652	5 031
<b>Finansiering</b>		
Soliditet, %	34,4	30,5
Kassaflöde, exkl. investeringar	1 343	1 444
<b>Lönsamhet</b>		
Avkastning på totalt kapital, %	13	16,3
Avkastning på eget kapital, %	39,8	60,6
<b>Personal</b>		
Medelantalet tillsvidareanställda	19	20
Sjukfrånvaro, %	2,6	1,1
<b>Antal störningar</b>	5 081	4 337
<b>Antal tillsyner</b>	616	309

## DEFINITIONER AV NYCKELTAL

**Soliditet.** Redovisat justerat eget kapital, d.v.s. eget kapital +73,7 procent av obeskattade reserver, i förhållande till balansomslutning.

**Kassaflöde, exklusive investeringar.** Resultat efter finansiella poster exklusive avskrivningar.

**Avkastning på totalt kapital.** Resultat efter finansiella poster plus finansiella poster hänförliga till företagets skulder i förhållande till genomsnittlig balansomslutning.

**Avkastning på eget kapital.** Resultat efter finansiella poster i förhållande till genomsnittligt eget kapital (inklusive 73,7 procent av obeskattade reserver).

# Finansiella rapporter

## RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2009	2008
Rörelsens intäkter		19 473	18 694
Driftskostnader		-15 413	-15 308
<b>Bruttoresultat</b>		<b>4 060</b>	<b>3 386</b>
Centrala kostnader	2, 3	-3 031	-2 377
<b>Rörelseresultat</b>	4	<b>1 029</b>	<b>1 009</b>
Finansnetto	5	18	111
<b>RESULTAT EFTER FINANSNETTO</b>		<b>1 047</b>	<b>1 120</b>
Bokslutsdispositioner	6	-	-280
Skatt på årets resultat	7	-293	-236
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>754</b>	<b>604</b>

## EKONOMISK ÖVERSIKT

### Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 19 473 tkr (18 694 tkr). De fasta intäkterna är 7 764 tkr (7 652 tkr) och de rörliga är 5 583 tkr (4 664 tkr). Tillsammans motsvarar intäkterna 5 081 (4 337) störningar och 616 (309) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 6 087 tkr (6 378 tkr) som avser vidarefakturerade kostnader till moderbolag och systerbolag samt övriga rörelseintäkter på 39 tkr (0).

### Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 80 % (79). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

### Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 296 tkr (324 tkr).

### Finansnetto

Ränteintäkter och -kostnader är 18 tkr (111tkr).

### Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2009 till 1 047 tkr (1 120 tkr).

### Soliditet

Bolagets soliditet är 34,4 % (30,5%).

## BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2009-12-31	2008-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Inventarier	8	410	667
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>410</b>	<b>667</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		334	23
Fordringar hos koncernföretag		5 877	3 762
Övriga fordringar		262	162
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		287	246
<b>Kassa och bank</b>		<b>1 582</b>	<b>2 517</b>
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>8 342</b>	<b>6 710</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>8 752</b>	<b>7 377</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
<b>Bundet eget kapital</b>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<b>Fritt eget kapital</b>			
Balanserat resultat		1 404	800
Årets resultat		754	604
<b>Summa eget kapital</b>		<b>2 758</b>	<b>2 004</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	9	342	342
<b>Rörelseskulder (ej räntebärande)</b>	10		
Leverantörsskulder		326	195
Skulder till koncernföretag		1 779	1 734
Aktuell skatteskuld		0	0
Övriga skulder		1 309	1 143
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	2 238	1 959
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>8 752</b>	<b>7 377</b>
<b>POSTER INOM LINJEN</b>			
<b>Ställda säkerheter</b>		inga	inga
<b>Ansvarsförbindelser</b>	12	191	159

## FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2008-01-01	500	100	800
Årets resultat	-	-	604
<b>Utgående balans 2008-12-31</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>1 404</b>

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2009-01-01	500	100	1 404
Årets resultat	-	-	754
<b>Utgående balans 2009-12-31</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>2 158</b>

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier med kvotvärde 100 kr.

## KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2009-01-01– 2009-12-31	2008-01-01– 2008-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		1 029	1 009
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	13	296	324
Erhållen ränta		21	111
Erlagd ränta		-3	-
Betald skatt		-396	-407
<b>Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital</b>		<b>947</b>	<b>1 037</b>
<b>Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital</b>	14	<b>-1 843</b>	<b>153</b>
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>-896</b>	<b>1 190</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-39	-
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-39</b>	<b>-</b>
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		<b>-935</b>	<b>1 190</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>2 517</b>	<b>1 327</b>
Årets förändring av likvida medel		-935	1 190
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>1 582</b>	<b>2 517</b>

## NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

### Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Redovisnings- och värderingsprinciper överensstämmer med Årsredovisningslagen, Redovisningsrådets rekommendationer nr 1-29 och akutgruppens uttalanden nr 1-3, 8-41, samt i tillämpliga fall Bokföringsnämndens uttalanden.

#### Intäkter

Bolagets intäkter består av en fast och en rörlig del. Den fasta delen faktureras i förskott och periodisering sker så att endast den del som belöper på perioden redovisas som intäkt. Den rörliga delen av intäkten redovisas i samma period som störningen inträffar.

#### Materiella anläggningstillgångar

##### Inventarier

Inventarier utgörs främst av kontorsinventarier och datorutrustning. Dessa anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med avskrivningar enligt plan och eventuella nedskrivningar. Avskrivningar sker linjärt över den beräknade nyttjandetiden.

#### Fordringar

Fordringarna är upptagna till det belopp som efter individuell prövning beräknas bli betalt.

#### Likvida medel

Likvida medel utgörs av kassa- och bankmedel.

#### Redovisning av inkomstskatter

Med inkomstskatter avses skatt som baseras på företagets resultat. Skattepliktigt resultat är det över- eller underskott för en period som skall ligga till grund för beräkning av periodens aktuella skatt enligt gällande lagstiftning.

Periodens skattekostnad eller skatteintäkt består av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Uppskjuten skatt är skatt som hänförs till skattepliktiga eller avdragsgilla temporära skillnader som medför eller reducerar skatt i framtiden.

Aktuell skatt är den skatt som beräknas på det skattepliktiga resultatet för en period. Årets skattepliktiga resultat skiljer sig från årets redovisade resultat genom att det justerats för ej skattepliktiga och ej avdragsgilla poster. Bolagets aktuella skatteskuld beräknas enligt de skattesatser som är föreskrivna eller aviserade på balansdagen.

Uppskjutna skattefordringar och skulder redovisas, i balansräkningen, för alla skattepliktiga temporära skillnader mellan bokförda och skattemässiga värden för tillgångar och skulder. Uppskjutna skattefordringar redovisas i balansräkningen avseende underskottsavdrag och samtliga temporära skillnader i den omfattning det är sannolikt att beloppen kan utnyttjas mot framtida skattepliktiga överskott. Det redovisade värdet på uppskjutna skattefordringar prövas vid varje bokslutstillfälle och reduceras till den del det inte längre är sannolikt att tillräckliga skattepliktiga överskott kommer att finnas tillgängliga för att kunna utnyttjas.

Uppskjuten skatt beräknas enligt de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången återvinns eller skulder regleras.

#### Finansiella instrument

Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen inkluderar likvida medel, fordringar och rörelseskulder. Dessa redovisas till det belopp varmed de beräknas inflyta respektive nominellt belopp.

#### Pensioner

Förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner redovisas enligt hittillsvarande svensk redovisningspraxis som bygger på Tryggandelagen. Samtliga pensionspremier kostnadsförs sålunda under den period de intjänas.

#### Leasing

##### Leasetagare

Bolaget har ingått vissa finansiella leasingkontrakt som avser personbilar. Dessa är av mindre värde och påverkar inte bolagets resultat eller ställning och redovisas därför som operationella leasingkontrakt.

#### Avskrivningar

Planenliga avskrivningar görs med följande procentsatser:  
Inventarier inkl datorutrustning 20 %

#### Fordringar hos koncernföretag och skulder till koncernföretag

Fordringar hos koncernföretag och skulder till koncernföretag omfattar mellanhavanden inom Framtidenkoncernen. Dessa mellanhavanden bruttoredo visas i balansräkningen.

#### Affärsområde och geografiskt område

Bolaget bedriver sin verksamhet inom Göteborgs Stad med kunder inom samma geografiska område. Verksamheten omfattar att erbjuda fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår kvälls- och nattetid samt tillsyner. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelingsgrund har inte bedömts vara aktuell.

### Not 2 Avskrivning

	2009	2008
Planenliga avskrivningar i centrala kostnader		
Avskrivning inventarier	-296	-324
	<b>-296</b>	<b>-324</b>



**Not 3 Arvode till revisorer**

	2009	2008
Öhrlings PriceWaterhouse Coopers AB Revisionsuppdrag	-50	-45

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekman-revisorererna med 31 tkr (35).

**Not 4 Personalkostnader**

	2009	2008
<b>Löner och ersättningar</b>		
VD och styrelse	-692	-660
Övriga anställda	-9 046	-8 783
	-9 738	-9 443
<b>Pensionskostnader</b>		
VD och styrelse	-296	-190
Övriga anställda	-609	-429
	-905	-619
<b>Övriga sociala kostnader</b>	-3 385	-3 282
<b>Summa personalkostnader</b>	<b>-14 028</b>	<b>-13 344</b>

Inga tantiem eller liknande har utgått under året.

*Principer*

Till styrelsens ledamöter utgår inget arvode. Ersättning till verkställande direktören utgörs av grundlön, övriga förmåner samt pension. Pensionsförmåner och övriga förmåner utgår som del av den totala ersättningen. Ersättning till verkställande direktören beslutas av styrelsens ordförande.

**Ersättningar och övriga förmåner under 2009:**

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-692	-91	-296	-1 079
Övriga ledande befattningshavare	-667	-21	-56	-744
<b>Totalt</b>	<b>-1 359</b>	<b>-112</b>	<b>-352</b>	<b>-1 823</b>

**Ersättningar och övriga förmåner under 2008:**

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-660	-60	-190	-910
Övriga ledande befattningshavare	-	-	-	-
<b>Totalt</b>	<b>-660</b>	<b>-60</b>	<b>-190</b>	<b>-910</b>

Övriga förmåner avser bil- och kostförmån.

Samtliga pensionsplaner redovisas som avgiftsbestämda planer. Pensionskostnad avser den kostnad som påverkat årets resultat.

**Pensioner**

Bolagets verkställande direktör går i pension vid 65 års ålder. Inget ytterligare åtagande är avtalat.

**Avgångsvederlag**

Med verkställande direktören har träffats avtal om en ömsesidig uppsägningstid om 6 månader, samt ett avgångsvederlag vid uppsägning från företagets sida om 18 månader.

**Not 5 Resultat från finansiella poster**

	2009	2008
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	21	111
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets skulder</i>		
Räntekostnader, övriga	-3	-
<b>Finansnetto</b>	<b>18</b>	<b>111</b>

**Not 6 Bokslutsdispositioner**

	2009	2008
Avsättning till periodiseringsfond	-	-280
<b>Summa bokslutsdispositioner</b>	<b>-</b>	<b>-280</b>

**Not 7 Skatt på årets resultat**

	2009	2008
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad</i>		
Aktuell skatt	-293	-236
Uppskjuten skatt	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-293</b>	<b>-236</b>
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	1 047	840
Skatt enligt gällande skattesats	-275	-235
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-16	-1
Skatteeffekt av bokförda ej skattepliktiga intäkter	-	1
Skatteeffekt schablonränta på periodiseringsfond	-2	-1
Justeringar avseende tidigare års skattekostnad	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-293</b>	<b>-236</b>

**Not 8 Inventarier**

	2009	2008
Ingående anskaffningsvärde	1 618	1 618
Inköp	39	-
Försäljning	-	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1 657	1 618
Ingående avskrivningar	-951	-627
Försäljning	-	-
Årets avskrivningar	-296	-324
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 247	-951
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>410</b>	<b>667</b>

**Not 9 Obeskattade reserver**

	2009	2008
Periodiseringsfond, tax 2005	62	62
Periodiseringsfond, tax 2009	280	280
<b>Summa obeskattade reserver</b>	<b>342</b>	<b>342</b>

**Not 10 Skuldernas förfallotider**

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	326	-	-
Skulder till koncernföretag	1 779	-	-
Övriga skulder inklusive skatteskuld	1 309	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	2 238	-	-
	<b>5 652</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Not 11 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter**

	2009	2008
Upplupna personalkostnader	1 680	1 534
Övriga poster	558	425
	<b>2 238</b>	<b>1 959</b>

**Not 12 Ansvarsförbindelser**

	2009	2008
Ansvarsförbindelse Fastigo (arbetsgivarorganisation)	191	159

**Not 13 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet**

	2009	2008
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	-	-
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	296	324
	<b>296</b>	<b>324</b>

**Not 14 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital**

	2009	2008
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	- 2 464	13
Ökning/minskning av rörelseskulder	621	140
	<b>- 1 843</b>	<b>153</b>

**Not 15 Finansiell riskhantering**

Framtidenkoncernen har en decentraliserad finansiell organisation. Störningsjourens angelägenheter sköts av moderbolaget och omfattas av den koncerngemensamma finanspolicyn. Finanspolicyn fastställer befogenheter, ansvar samt ramar och riktlinjer för hanteringen av bolagets finansiella riskexponering. Rapportering av bolagets finansiella positioner sker löpande till VD, styrelse och koncernens moderbolag.

*Ränterisk*

Ränterisk avser risken att förändrade marknadsräntor påverkar bolagets resultat och/eller kassaflöden på ett negativt sätt. Bolaget har ingen upplåning, endast bolagets likvida medel påverkas av förändrad marknadsränta.

*Likviditetsrisk*

Likviditetsrisk innebär att betalningsförpliktelser inte kan uppfyllas som en följd av otillräcklig likviditet. Finanspolicyn anger att för att garantera god betalningsberedskap skall outnyttjade kreditfaciliteter finnas i tillräcklig omfattning.

Bolagets likvida tillgångar uppgick till 1 582 tkr (2 517) vid utgången av 2009.

*Kredit- och motpartsrisk*

Med kredit- eller motpartsrisk avses risken för förlust om motparten inte fullföljer sina åtaganden. Finanspolicyn anger att endast motparter med hög kreditvärdighet accepteras och att eventuellt kassaöverskott skall placeras i bank eller i kortfristiga räntebärande instrument enligt fastställda limiter.

*Administrativ risk*

Koncernens finansfunktion arbetar kontinuerligt med översyn och vidareutveckling av de administrativa systemen samt de interna kontrollerna. Bolaget arbetar inom finansområdet huvudsakligen med standardssystem som bedöms vara av hög kvalitet.

*Finansnetto*

Bolagets finansnetto uppgick år 2009 till 18 tkr (111).

**Not 16 Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner**

Moderbolag i den koncern där Störningsjouren i Göteborg AB är dotterbolag och koncernredovisning upprättas är Förvaltnings AB Framtiden, org. nr: 556012-6012, med säte i Göteborg. Bolaget står under bestämmande inflytande från moderbolaget samt från moderbolagets ägare Göteborgs Stad. Några transaktioner med ledande befattningshavare eller nyckelpersoner, utöver lön och andra ersättningar, se not 4, har inte förekommit.

**Intäkter och kostnader till andra koncernföretag m.m., %**

	2009	2008
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	93 %	96 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	1 %	0,5 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	4 %	3 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	3 %	2 %

Vid köp och försäljning mellan koncernföretag tillämpas samma principer för prissättning som vid transaktioner med extern part.

**Not 17 Medelantalet anställda, könsfördelning samt sjukfrånvaro**

Medelantalet anställda	2009	2008
Män	11	12
Kvinnor	8	8
<b>Totalt</b>	<b>19</b>	<b>20</b>

**Företagsledningens könsfördelning, %**

	2009		2008	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	43	57	67	33
VD	100	0	100	0

**Sjukfrånvaro, %**

	2009	2008
Män	3,0	0,9
Kvinnor	2,1	1,3
<b>Summa sjukfrånvaro</b>	<b>2,6</b>	<b>1,1</b>
varav långfristig (%-enhet)	0,7	0

Information om sjukfrånvaro per ålder utelämnas på grund av att för få personer ingår i respektive grupp.

**Not 18 Händelser efter balansdagen**

Inga väsentliga händelser att rapportera har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 9 februari 2010 och kommer att framläggas på årsstämman den 11 mars 2010.

Göteborg den 9 februari 2010

Carl-Johan Korsås  
*Ordförande*

Magnus Ersman

Ingrid Larsson

Lizz Wiklund

Lars Halling

Anna Nordén

Christina Jonsson

Bo Strandberg  
*Verkställande direktör*

---

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 9 februari 2010.

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB

Helen Olsson Svärdröm  
*Auktoriserad revisor*

---

Vår granskningsrapport har avgivits den 9 februari 2010.

Lars Svensson  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Lars Bergsten  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

## Revisionsberättelse

### TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURNEN I GÖTEBORG AB, ORGANISATIONSNUMMER 556657-1443

Vi har granskat årsredovisningen och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning i Störningsjouren i Göteborg AB för år 2009. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för räkenskapshandlingarna och förvaltningen och för att årsredovisningslagen tillämpas vid upprättandet av årsredovisningen. Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen och förvaltningen på grundval av vår revision.

Revisionen har utförts i enlighet med god revisionssed i Sverige. Det innebär att vi planerat och genomfört revisionen för att med hög men inte absolut säkerhet försäkra oss om att årsredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter. En revision innefattar att granska ett urval av underlagen för belopp och annan information i räkenskapshandlingarna. I en revision ingår också att pröva redovisningsprinciperna och styrelsens och verkställande direktörens tillämpning av dem samt att bedöma de betydelsefulla uppskattningar som styrelsen och verkställande direktören gjort när de upprättat årsredovisningen samt att utvärdera den samlade informationen i årsredovisningen. Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen. Vi anser att vår revision ger oss rimlig grund för våra uttalanden nedan.

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en rättvisande bild av bolagets resultat och ställning i enlighet med god redovisningssed i Sverige. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen, disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Göteborg den 9 februari 2010

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB

Helén Olsson Svärdström  
*Auktoriserad revisor*



# Granskningsrapport

TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURNEN I GÖTEBORG AB,  
ORGANISATIONSNUMMER 556657-1443

TILL GÖTEBORGS KOMMUNFULLMÄKTIGE FÖR KÄNNEDOM

Vi har granskat bolagets verksamhet under 2009. Granskningen har utförts i enlighet med bestämmelserna i aktiebolagslagen 10 kap. 3 §, kommunallagen och god revisionsred samt med beaktande av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman fattat. Det innebär att vi planerat och genomfört granskningen för att i rimlig grad försäkra oss om att bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll är tillräcklig.

En sammanfattande redogörelse för utförd granskning finns upprättad i en granskningsredogörelse som överlämnats till bolagets styrelse.

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig. Någon grund för anmärkning mot styrelsens och verkställande direktörens förvaltning föreligger därmed inte.

Göteborg 2010-02-09

Lars Svensson  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Lars Bergsten  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

# Livet låter.

Vardagen är full av ljud. Barn som leker, musik ur en radio, grillfest på gården eller en granne som dammsuger. I de allra flesta fall är ljuden inget som oroar eller stör. Men ibland kan det bli för mycket. Ljudet eller störningen skapar otrygghet, otrivsel och kanske rädsla. Då drar sig många för att själva knacka på hos den störande grannen.

Då kan Störningsjouren vara till hjälp. På kvällar och nätter åker vi runt och hjälper hyresgäster som känner sig störda. Vi är experter på att hantera störningar så att grannsämjan inte tar skada i onödan. Störningsjouren kan också hjälpa till med tillsyn i boendet för att förebygga störningar. Vi är bra på att möta människor och behandla dem med respekt och lyhördhet.

Störningsjouren representerar små och stora, kommunala och privata, hyresvärdar i Göteborg. Vi jobbar i team om två i varje bil och är i de allra flesta fall på plats inom 15 minuter från att vi fått anmälan.



Störningsjouren

Gårdavägen 1  
412 50 Göteborg

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.  
[www.storningsjouren.goteborg.se](http://www.storningsjouren.goteborg.se)