



Årsredovisning 2011

Störningsjouren i Göteborg AB

Innehåll

VD kommenterar	3
FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	
Affärsidé, vision, organisation och kommunfullmäktiges mål	4
Mål och strategier	5
<i>Kund</i>	
<i>Verksamhet</i>	
<i>Medarbetare</i>	
<i>Ekonomi</i>	
Risk- och känslighetsanalys	8
Utsikter för 2012	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

VD kommenterar

Med 2011 har vi i Störningsjouren har lagt ytterligare ett år av betydelsefull verksamhet bakom oss – en verksamhet som skapar förutsättningar för ett lugnare, tryggare och trevligare boende.

Det gör vi tillsammans med flera andra aktörer, såväl med fastighetsägarna och stadsdelarna som är våra kunder, som med andra som är verksamma i staden. Vi vill också synliggöra att det finns ett barnperspektiv i många situationer som måste beaktas. I många av våra störningsärenden, där det finns missbruk eller våld med i bilden, drabbas också barn. Det ställer särskilda krav på alla involverade parter att agera snabbt med barnens bästa för ögonen.

Under året har vi tillsammans med revisorer från PwC gått igenom vår verksamhet och gjort en riskanalys. Denna ligger till grund för vår interna kontrollplan som kommer att bearbetas och utvecklas kontinuerligt.

Samtliga bolag och förvaltningar i Göteborgs Stad har under året gjort en självdeklaration som ett led att utveckla och stärka riskhantering och intern kontroll inom områdena verksamhetsövergripande och inköpsprocessen.

Inom Störningsjouren har vi först själva svarat på 140 frågor och sedan har PwC följt upp, verifierat och utvärderat svaren. Bedömningen från PwC har varit positiv och Störningsjouren har omnämnts som ett av de bolag som har bra ordning och reda.

Det känns betryggande att vi fått kvitto på att vi har god ordning på rutiner och arbetssätt. Det ger oss också ett bra avstamp inför 2012.

BO STRANDBERG
VD, STÖRNINGSJOURN



Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2011. 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.

INTERN KONTROLL

Framtidenkoncernen deltar i det arbete som bedrivs inom Göteborgs Stad för att stärka den interna kontrollen och öppenheten inom Göteborgs Stads förvaltningar och bolag. Arbetet omfattar en genomgripande kontroll av interna rutiner och kontrollsystem.

Ett formulär (Självdeklaration) för Göteborgs Stads har utvecklats inom områdena Verksamhetsövergripande och Inköpsprocessen. Självdeklarationen är baserad på COSO, vilket är det internationellt mest erkända ramverket för intern kontroll. COSO-modellen bygger på ett strukturerat sätt att arbeta med intern kontroll och omfattar ett antal komponenter: kontrollmiljö, riskbedömning, kontrollaktiviteter, information och kommunikation samt uppföljning och övervakning.

I den granskning som gjorts under 2011 uppnår Störningsjouren god måluppfyllelse i samtliga kategorier, utom den externa bedömningen av kontrollaktiviteter inom Verksamhetsövergripande, vilket är ett mycket gott resultat.

KOMMUNFULLMÄKTIGES MÅL 2011

Göteborgs Stads prioriterade mål för 2011, enligt beslut i kommunfullmäktige, ligger också till grund för Störningsjourens arbete. De mål som hade starkast bäring på bolagets verksamhet var:

- Andelen jämställdhetssäkrade verksamheter inom nämnder och bolag ska öka.
- Miljön i Göteborg ska förbättras genom att biltrafiken minskar till förmån för resande med kollektivtrafik och cykel.
- Förbrukningen av fossila bränslen ska minska.
- Den normala anställningsformen i Göteborg är heltid och tillsvidareanställning, därför ska ofrivilligt deltidanställda 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 kund-index (NKI), nöjd boende-index (NBI), index för nöjd kunds kund (NKKI) samt motiverad medarbetare (MMI). Alla har ett värde mellan 0 och 100. Över 60 betraktas som bra och över 70 som mycket bra.

STYRKORT					
KUND		2011		2010	
Antal kunder	25+10	26+10			
NKI	83	80			
MEDARBETARE		2011		2010	
MMI	65	-			
Frisknärvaro	88 %	88 %			
Sjukfrånvaro	6,5 %	2,1 %			
EKONOMI		2011		2010	
resultat tkr	304	610			
VERKSAMHET		2011		2010	
Antal störn.	4 968	5 102			
Andel avvikelser	15 %	12 %			
Antal tillsyner	572	498			
NBI	-	66			
NKKI	76	79			

KUND

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

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.

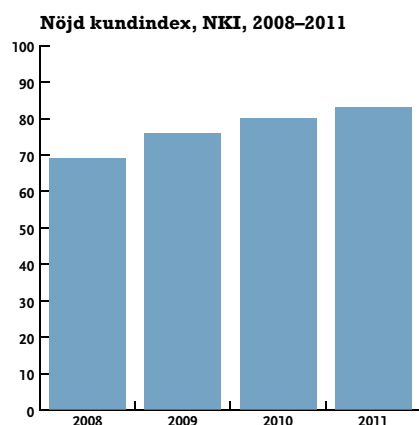
Störningsjouren har en kontinuerlig dialog med kunderna/hyresvärdarna. Möten och kontakter sker alltid på kundernas/hyresvärdarnas villkor och när de har behov av det.

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 2011 för NKI var index 81 och utfallet blev 83. Målet för 2012 är 83.



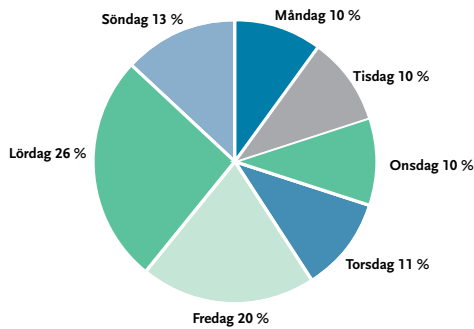
VERKSAMHET

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

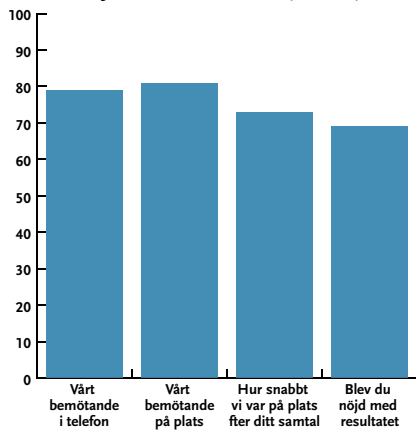
Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjouren via den egna hyresvärdens journalnummer. Samtalet kopplas till Störningsjourens ledningscentral som skickar ut ett team med två personer i en bil. Oftast är de på plats inom 15 minuter. De börjar med att besöka den som gjort anmälan 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.

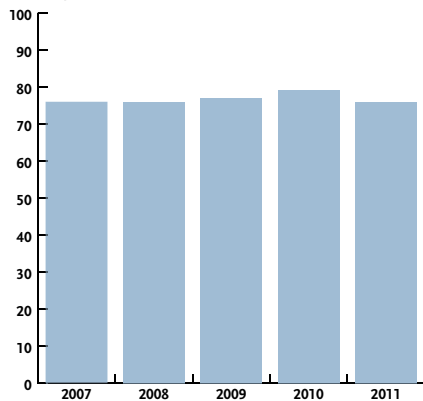
Störningar fördelat per veckodag 2011



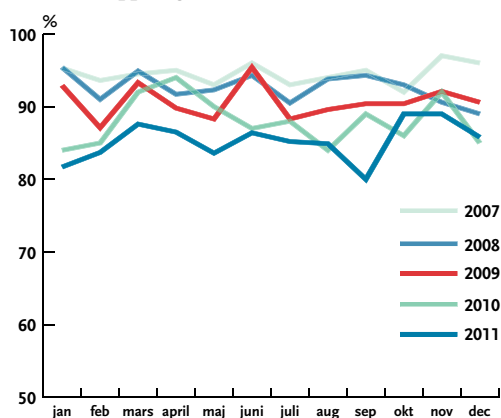
Nöjd kunds kundindex, NKKI, 2011



Nöjd kunds kundindex, NKKI, 2007–2011



Andel uppdrag med inställetid inom 15 minuter



Varje situation leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns tillgänglig hos hyresvärderna 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 hyresvärdens 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.

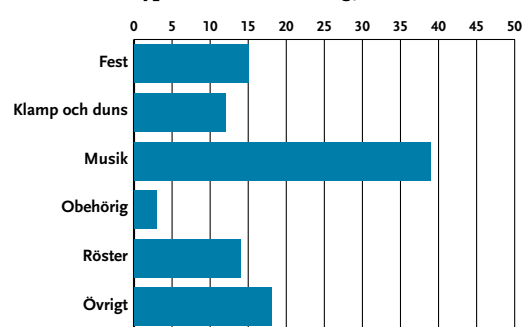
Stadsdelsförvaltningarna kan anlita Störningsjouren för tillsyn som en del i sitt förebyggande arbete. Tillsynen ska ingå i förvaltningens åtgärdsplan och Störningsjouren är hyresvärdens förlängda arm i det arbetet.

Under 2011 har Störningsjouren haft de fem systembolagen inom Framtidenkoncernen samt 20 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har tio stadsdelsförvaltningar använt sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden uppgick till 4 968 (5 102) och antalet tillsyner till 572 (498).

Ett urval av de hyresgäster som blivit störda får svara på fyra frågor om hur de upplever Störningsjourens insats. Detta bildar underlag till NKKI, nöjd kunds kund-index (hyresvärdens hyresgäster). Index för 2011 uppgick till 76 (79), vilket är ett mycket gott betyg.

Sedan 2006 har Störningsjouren medverkat i Framtidenkoncernens gemensamma kundundersökning, där resultatet angetts som nöjd boende-index, NBI. Under 2011 har ingen undersökning gjorts. En ny enkät och nytt analysverktyg ska upphandlas och under 2012 ska kundundersökningarna återupptas.

Typ av anmäld störning, 2011



Miljö

Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att teamen kör bil. Samtliga anställda ska ha genomfört en av två körövningar för att få köra bilarna.

Alla bilarna är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ finns egna tjänstecyklar. När det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Samtliga anställda har möjlighet att använda hyrcyklar enligt konceptet ”Styr och ställ”.



MEDARBETARE

Under 2011 har koncernens gemensamma förhållningssätt, Främjandeprincipen, börjat spridas till medarbetarna. Under 2012 startar arbetet med koncernens Medarbetarbok.

Antal anställda

Antalet tillsvidareanställda medarbetare var vid årets slut 25 personer, inklusive VD. Av dessa arbetar 19 heltid 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.

Motiverad medarbetarindex, MMI

Framtidenkoncernen har under året genomfört en ny medarbetarundersökning. Mätningen, som genomfördes under hösten 2011, resulterar i ett Motiverad medarbetarindex, som speglar hur motiverade medarbetarna är att göra ett bra jobb. Resultatet för Störningsjouren blev 65, vilket kan jämföras med koncerngenomsnittet på 68. Ett resultat mellan 60 och 70 anses vara ett bra resultat. Medarbetarna i Störningsjouren trivs med sina arbetsuppgifter, känner sig respekterade av sina arbetskamrater, är stolta över att arbeta i bolaget och rekommenderar gärna andra att börja arbeta där.

MMI kan inte jämföras med tidigare index, NMI, därför redovisas endast resultatet för MMI 2011.

Sjukfrånvaro och frisknärvaro

Sjukfrånvaron uppgick under året till 6,5 procent (2,1). Frisknärvaro betonas de faktorer som gör att människor arbetar, trivs och fungerar bra på arbetsplatsen. Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året. Frisknärvaron uppgick till 88 procent (88).

Jämställdhet och mångfald

Personalgruppens sammansättning har en relativt jämn fördelning mellan män och kvinnor, då den består av 58 procent kvinnor och 42 procent män.

Åldersspridningen i personalgruppen är god, de anställda är mellan 27 och 66 år. Medelåldern är 46 år. Sex personer har utländsk härkomst.

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 störningar och tillsyner. Intäkterna för 2011 uppgick till sammanlagt 18,4 miljoner kronor (19,7).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftkostnader för fem bilar. Resultatet efter finansnetto för 2011 uppgick till 430 tkr (785).

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. I riskanalysen som gjorts i samarbete med PwC har vi konstaterat den allra största risken vi har är att råka ut för någon typ av hot och våld.

Ekonomi

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

Utsikter för 2012

Störningsjouren ska fortsätta hålla en hög kvalitet på verksamheten och därigenom behålla sina kunder. En förutsättning för detta är att varje medarbetare medverkar till att skapa god trivsel på arbetsplatsen. Vi ska främja ett förhållningssätt där vi lösningsfokuserat alltid utgår från frågan ”Hur ska det vara när det är som bäst?”.

Förslag till vinstdisposition

Till årsstämmans förfogande står:

Balanserat resultat	2 767 956 kr
Årets resultat	303 746 kr
Summa	3 071 702 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	3 071 702 kr
Summa	3 071 702 kr

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



Året i sammandrag

Belopp i tkr om ej annat anges

	2011	2010
Resultaträkning		
Rörelsens intäkter	18 426	19 747
Driftskostnader	-14 732	-15 576
Centrala kostnader	-3 378	-3 415
Finansnetto	114	29
Resultat efter finansnetto	430	785
Balansräkning		
Anläggningstillgångar	166	139
Omsättningstillgångar	9 202	8 951
Eget kapital	3 672	3 368
Rörelseskulder, ej räntebärande	5 416	5 442
Finansiering		
Soliditet, %	41,4	39,3
Kassaflöde, exkl. investeringar	559	1 056
Lönsamhet		
Avkastning på totalt kapital, %	4,7	8,8
Avkastning på eget kapital, %	11,5	24
Personal		
Medelantalet tillsvidareanställda	18	19
Sjukfrånvaro, %	6,5	2,1
Antal störningar	4 968	5 102
Antal tillsyner	572	498

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	2011	2010
Rörelsens intäkter		18 426	19 747
Driftskostnader		-14 732	-15 576
Bruttoresultat		3 694	4 171
Centrala kostnader	2, 3	-3 378	-3 415
Rörelseresultat	4	316	756
Finansnetto	5	114	29
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		430	785
Bokslutsdispositioner	6		62
Skatt på årets resultat	7	-126	-237
ÅRETS RESULTAT		304	610

EKONOMISK ÖVERSIKT

Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 18 426 tkr (19 747 tkr). De fasta intäkterna är 8 553 tkr (8 254 tkr) och de rörliga är 4 362 tkr (4 857 tkr). Tillsammans motsvarar intäkterna 4 968 (5 102) störningar och 572 (498) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 5 481 tkr (6 612 tkr) som avser vidarefakturerade kostnader till moderbolag och systerbolag samt övriga rörelseintäkter på 30 tkr (24).

Driftskostnader

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

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 129 tkr (271 tkr).

Finansnetto

Ränteintäkter och -kostnader är 114 tkr (29 tkr).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgick 2011 till 430 tkr (785 tkr).

Soliditet

Bolagets soliditet är 41,4 procent (39,3 procent).

BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2011-12-31	2010-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	8	166	139
Summa anläggningstillgångar		166	139
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		185	109
Fordringar hos koncernföretag		6 966	5 668
Övriga fordringar		613	405
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		322	249
Summa kortfristiga fordringar		8 086	6 431
Kassa och bank		1 116	2 520
Summa omsättningstillgångar		9 202	8 951
SUMMA TILLGÅNGAR		9 368	9 090
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		2 768	2 158
Årets resultat		304	610
Summa eget kapital		3 672	3 368
Obeskattade reserver	9	280	280
Rörelseskulder (ej räntebärande)	10		
Leverantörsskulder		337	273
Skulder till koncernföretag		1 759	1 789
Övriga skulder		1 082	1 208
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	2 238	2 172
Summa rörelseskulder		5 416	5 442
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		9 368	9 090
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter		inga	inga
Ansvarsförbindelser	12	208	192

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2010-01-01	500	100	2 158
Årets resultat	-	-	610
Utgående balans 2010-12-31	500	100	2 768
Ingående balans 2011-01-01	500	100	2 768
Årets resultat	-	-	304
Utgående balans 2011-12-31	500	100	3 072

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier med kvotvärde 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2011-01-01– 2011-12-31	2010-01-01– 2010-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		316	756
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	13	129	271
Erhållen ränta		114	29
Erlagd ränta		-	-
Betald skatt		-334	-379
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		225	677
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	14	-1 473	261
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-1 248	938
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-156	-
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-	-
ÅRETS KASSAFLÖDE		-1 404	938
Likvida medel vid årets början		2 520	1 582
Årets förändring av likvida medel		-1 404	938
Likvida medel vid årets slut		1 116	2 520

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 och skrivare. 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 %

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.

Not 2 Avskrivning

	2011	2010
<i>Planenliga avskrivningar i centrala kostnader</i>		
Avskrivning inventarier	-129	-271
Avskrivning licenser		
	-129	-271

Not 3 Arvode till revisorer

	2011	2010
Öhrlings PriceWaterhouse Coopers AB		
Revisionsuppdrag	-48	-43
Revisiosverksamhet utöver revisionsuppdraget	-52	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-23	-2

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorererna med 43 tkr (48).

Not 4 Personalkostnader

	2011	2010
Löner och ersättningar		
VD och styrelse	-722	-699
Övriga anställda	-9 210	-9 626
	-9 932	-10 325
Pensionskostnader		
VD och styrelse	-272	-245
Övriga anställda	-634	-759
	-906	-1 004
Övriga sociala kostnader	-3 400	-3 548
Summa personalkostnader	-14 238	-14 877

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 2011:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-722	-49	-272	-1 043
Övriga ledande befattningshavare	-893	-64	-91	-1 048
Totalt	-1 615	-113	-363	-2 091

Ersättningar och övriga förmåner under 2010:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-699	-69	-245	-1 013
Övriga ledande befattningshavare	-881	-58	-86	-1 025
Totalt	-1 580	-127	-331	-2 038

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

	2011	2010
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	114	29
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets skulder</i>		
Räntekostnader, övriga	-	-
Finansnetto	114	29

Not 6 Bokslutsdispositioner

	2011	2010
Avsättning till periodiseringsfond	-	-
Återföring till periodiseringsfond	-	62
Summa bokslutsdispositioner	-	62

Not 7 Skatt på årets resultat

	2011	2010
Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad		
Aktuell skatt	-126	-237
Uppskjuten skatt	-	-
Summa skattekostnad	-126	-237
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	430	847
Skatt enligt gällande skattesats	-113	-223
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-12	-12
Skatteeffekt av bokförda ej skattepliktiga intäkter	-	-
Skatteeffekt schablonränta på periodiseringsfond	-1	-2
Justeringar avseende tidigare års skattekostnad	-	-
Summa skattekostnad	-126	-237

Not 8 Inventarier

	2011-12-31	2010-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 657	1 657
Inköp	156	-
Försäljning	-	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1 813	1 657
Ingående avskrivningar	-1 518	-1 247
Försäljning	-	-
Årets avskrivningar	-129	-271
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 647	-1 518
Utgående planenligt restvärde	166	139

Not 9 Obeskattade reserver

	2011-12-31	2010-12-31
Periodiseringsfond, tax 2009	280	280
Summa obeskattade reserver	280	280

Not 10 Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	337	-	-
Skulder till koncernföretag	1 759	-	-
Övriga skulder inklusive skatteskuld	1 082	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	2 238	-	-
	5 416	-	-

Not 11 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2011-12-31	2010-12-31
Upplupna personalkostnader	1 657	1 733
Övriga poster	581	439
	2 238	2 172

Not 12 Ansvarförbindelser

	2011-12-31	2010-12-31
Ansvarförbindelse Fastigo (arbetsgivarorganisation)	208	192

Not 13 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2011	2010
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	129	271
	129	271

Not 14 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2011	2010
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	-1 448	472
Ökning/minskning av rörelseskulder	-25	-211
	-1 473	261

Not 15 Finansiell riskhantering

Framtidenkoncernen har till och med 31 december 2011 haft en decentraliserad finansiell organisation, där de större bolagen haft egen finansfunktion. Från 1 januari 2012 kommer all finansverksamhet inom koncernen att samordnas och hanteras av moderbolaget. Upplåningen har även tidigare i allt högre grad samordnats inom koncernen. Sammanslagningen av finansfunktionen är ett naturligt steg i denna utveckling som syftar framförallt till att ge effektivisering.

Varje dotterbolag har en finanspolicy inom ramen för den koncerngemensamma finanspolicyen. Den koncerngemensamma policyen fastställer befogenheter, ansvar samt ramar och riktlinjer för hanteringen av koncernens 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. Finanspolicyen anger att för att garantera god betalningsberedskap skall outnyttjade kreditfaciliteter finnas i tillräcklig omfattning.

Bolagets likvida tillgångar uppgick till 1 116 tkr (2 520) vid utgången av 2011.

Kredit- och motpartsrisk

Med kredit- eller motpartsrisk avses risken för förlust om motparten inte fullföljer sina åtaganden. Finanspolicyen 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 2011 till 114 tkr (29 tkr).

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., %

	2011	2010
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	89 %	91 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	2 %	1 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	3 %	3 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	3 %	3 %

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

Not 17 Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2011	2010
Män	10	11
Kvinnor	8	8
Totalt	18	19

Företagsledningens könsfördelning, %

	2011		2010	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	29	71	43	57
VD	100	0	100	0

Not 18 Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser att rapportera har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 6 februari 2012 och kommer att framläggas på årsstämma den 5 mars 2012.

Göteborg den 6 februari 2012

Anneli Snobl
Ordförande

Magnus Ersman

Ingrid Larsson

Lizz Wiklund

Lars Halling

Anna Nordén

Christina Johnsson

Bo Strandberg
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 6 februari 2012.

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB

Helen Olsson Svärström
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 6 februari 2012.

Elisabet Olin
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Lars Svensson
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Revisionsberättelse

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

Rapport om årsredovisningen

Vi har reviderat årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2011.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar för årsredovisningen

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att upprätta en årsredovisning som ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och för den interna kontroll som styrelsen och verkställande direktören bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige. Dessa standarder kräver att vi följer yrkesetiska krav samt planerar och utför revisionen för att uppnå rimlig säkerhet att årsredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

En revision innefattar att genom olika åtgärder inhämta revisionsbevis om belopp och annan information i årsredovisningen. Revisorn väljer vilka åtgärder som ska utföras, bland annat genom att bedöma riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel. Vid denna riskbedömning beaktar revisorn de delar av den interna kontrollen som är relevanta för hur bolaget upprättar årsredovisningen för att ge en rättvisande bild i syfte att utforma granskningsåtgärder som är ändamålsenliga med hänsyn till omständigheterna, men inte i syfte att göra ett uttalande om effektiviteten i bolagets interna kontroll. En revision innefattar också en utvärdering av ändamålsenligheten i de redovisningsprinciper som har använts och av rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen, liksom en utvärdering av den övergripande presentationen i årsredovisningen.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Uttalanden

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Störningsjouren i Göteborg AB:s finansiella ställning per den 31 december 2011 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även reviderat förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2011.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst, och det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för förvaltningen enligt aktiebolagslagen.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att med rimlig säkerhet uttala oss om förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst och om förvaltningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi utöver vår revision av årsredovisningen granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningsskyldig 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 de revisionsbevis vi inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Uttalanden

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

Göteborg den 6 februari 2012

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helén Olsson Svärdröm
Auktoriserad revisor

Granskningsrapport

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

TILL GÖTEBORGS KOMMUNFULLMÄKTIGE FÖR KÄNNEDOM

Vi, av fullmäktige i Göteborgs kommun utsedda lekmannarevisorer, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under 2011.

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande bolagsordning, ägardirektiv och beslut samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Lekmannarevisorernas ansvar är att granska och bedöma om bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, kommunens revisionsreglemente, god revisionsred i kommunal verksamhet och med beaktande av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman fattat. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för en bedömning.

En sammanfattande redogörelse för utförd granskning har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör.

Utifrån genomförd granskning bedömer vi att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Göteborg 2012-02-06

Elisabet Olin
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Lars Svensson
*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.

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 och bostadsrättsföreningar 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