



Årsredovisning 2012

Störningsjouren i Göteborg AB

Innehåll

VD kommenterar	3
FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	
Affärsidé, vision och organisation	4
Mål och strategier	6
<i>Kund</i>	
<i>Verksamhet</i>	
<i>Medarbetare</i>	
<i>Ekonomi</i>	
Risk- och känslighetsanalys.....	8
Utsikter för 2013.....	8
Förslag till vinstdisposition	8
Fem år 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

Bilden på sidan 1: Trygghetskonsulent Said Abdullahi var den ena av två pristagare av Framtidens pris för ökad trygghet och säkerhet 2012. I motiveringen framgår att han skiljer ut sig på ett positivt sätt. Said gör lite mer än vad som förväntas av honom. "Han skapar trygghet i Göteborgs stad som sätter positiva spår in i framtiden." Said är också mycket bra på att nå och tala med ungdomar och arbetar ofta nattetid. (Foto: Erik Yngvesson)

Med spetskompetens i bosociala frågor

Hög musik eller gräl i grannlägenheten är kanske det de flesta tänker på när de hör ordet störning. Men det kan också vara effekter av psykisk ohälsa eller våld – och värst drabbade är ofta barnen.

För åtta år sedan startades Störningsjouren och under åren som gått har verksamheten fått en allt tydligare roll i arbetet med bosociala frågor i Göteborg.

– Idag samverkar vi förstås mycket med systerbolagen i koncernen när det gäller trygghetsfrågor, men är också involverade i stadens gemensamma arbete, säger VD Bo Strandberg.

Inriktningen på samverkan är att i ett så tidigt stadium som möjligt se risker för störningar och förebygga så att de inte behöver ske igen eller ens uppstå. Eller att det går så långt att någon riskerar att bli vräkt.

– Och det är där vi är specialiserade. Vi kan se att någon kanske behöver stöd av hemtjänst eller psykiatri. Eller om upprepade gräl tyder på att det förekommer våld i hemmet. Och då tar vi, eller fastighetsägaren, kontakt med dem som kan gå in och stödja personerna. Tillsammans gör vi en handlingsplan i ärendet, förklarar Bo Strandberg.

När det varit en störning finns det nästan alltid barn i närheten. Antingen i lägenheten där störningen varit eller i grannlägenheterna.

– Det kan vara allt från att ett barn sett sin mamma bli slagen, till att någon inte kunnat sova för att grannen har fest. Vi måste alltid ha barnperspektivet med oss.

Under året har Störningsjouren gjort en mindre omorganisation och tillsatt en nattchef. I samband med stadens arbete för att stärka den interna kontrollen har inköpsprocessen verifierats och bolaget fick mycket bra resultat i den kontrollen.

– Det känns bra att vi har ordning och reda och att rutinerna fungerar. Vi har också anställt fler medarbetare och därmed utökat personalgruppens kompetens.

Bo Strandberg betonar hur oerhört betydelsefull medarbetarnas kunskap, erfarenheter och kompetens är.

– Den spetskompetens i bosociala frågor som finns inom företaget är unik. Vi jobbar med orsakerna till störningen och det är en av våra styrkor. Och det är vi väldigt stolta över.



Bo Strandberg, VD

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2012. 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.

Under 2012 har Framtidenkoncernen antagit en gemensam vision: ”Vi bygger det hållbara samhället för Framtiden”.

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 stadsledningskontor, 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 genomgång av interna rutiner och kontrollsystem.

Framtidenkoncernens gemensamma mål

Av koncernens gemensamma mål var följande relevanta för Störningsjouren under 2012:

- Alla bolag ska bibehålla en hög kundtillfredsställelse.
- Boendeintegrationen ska öka i bostadsområdena.
- Utveckla möjligheten till inflytande för äldre göteborgare inom särskilda boenden och skapa trygga utemiljöer.
- Energianvändningen ska minska och därmed reduceras koncernens koldioxidutsläpp.
- Medarbetarnas motivation och engagemang (MMI-nivå) ska bibehållas.
- Låg sjukfrånvaro ska bibehållas.
- Samtliga medarbetare ska få utbildning i medarbetarskap.
- Rekryteringar på alla nivåer ska bidra till en bättre spegling av befolkningsstrukturen i Göteborg.

Marknadens utveckling

Sverige och Göteborgsregionen var länge ett undantag i den pågående europeiska lågkonjunkturen. Under hösten 2012 blev det dock allt tydligare att recessionen i Europa krupit närmare Göteborg, även om konjunkturläget ännu är en bra bit ifrån de nivåer som rådde vid krisen 2008–2009. I BRG:s rapport *Konjunkturen Göteborgsregionen, kvartal 4, 2012*, rapporterar företagen i regionen om lägre efterfrågan och deras bedömning av konjunkturläget är väsentligt mer pessimistisk jämfört med tidigare, även om svaren visar på stora variationer mellan branscher.

Arbetsförmedlingens statistik visar att i december 2012 var 7,1 procent av befolkningen mellan 16 och 64 år i Göteborg öppet arbetslösa eller i arbetsmarknadspolitiska program. Det motsvarar drygt 25 000 personer och är en ökning från föregående år med cirka 1 400 personer. Indikatorer i BRG:s rapport pekar på att arbetslösheten ökar något efter årsskiftet.

Göteborgs befolkning uppgick vid årets slut till cirka 525 000 personer. De senaste åren har befolkningen ökat med mellan 5 500 och 7 000 personer per år.

Fleråriga fokusområden

Framtidenkoncernen har haft fem fokusområden för att nå de mål som ägare och styrelse beslutat om. Det fokusområde som påverkar Störningsjourens verksamhet är *Socialt ansvar* som handlar om att bidra till en ökad välfärd i bostadsområden där sådana behov finns. Koncernens bolag ska skapa förutsättningar för trygghet, säkerhet och trivsel med extra fokus på barn och ungdomar.

Störningsjouren har dessutom formulerat fyra fokusområden i sin verksamhet: *Kvinnofridsbrott/Våld i hemmet, Psykisk ohälsa, Hemlöshet* samt *Äldre*.

Under året har Störningsjouren bland annat arbetat tillsammans med Polisen, SDF Östra Göteborg och fastighetsägarna i Gamlestaden för att skapa gemensamma rutiner och en handlingsplan om hur händelser som misstänks innebära våld i nära relationer ska hanteras. Störningsjouren har också medverkat i workshops som staden anordnat angående samverkan kring boende för våldsutsatta och våldsutövare. Det arbetet ska resultera i en handlingsplan 2013.

När det gäller psykisk ohälsa finns ett bra samarbete med mobila teamet som arbetar dagtid med uppsökande och förbyggande verksamhet bland personer med psykiska funktionsnedsättningar med eller utan missbruksproblem.

I frågor som rör hemlösa personer samarbetar Störningsjouren med Social resursförvaltning och Stadsmissionen. Bolaget har också medverkat i stadens arbete kring "housing first".

Kommunfullmäktiges mål 2012

Göteborgs Stads prioriterade mål för 2012, enligt beslut i kommunfullmäktige, ligger också till grund för Störningsjourens arbete. De mål som hade starkast bäring på bolagets verksamhet var:

- Integrationen, såsom den uttrycks i styrkortet för integration, ska öka.
- Andelen jämställdhetssäkrade verksamheter inom nämnder och bolag ska öka.
- Förbrukningen av fossila bränslen ska minska.
- Göteborgarna vill ha en ren och trygg stad, därför ska nedskräpningen i Göteborg minska.
- Biltrafiken ska minska till förmån för resande med kollektivtrafik och cykel.
- Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå.
- Osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män ska minska.
- Normen för Göteborgs Stad ska vara att erbjuda alla anställda en tillsvidareanställning på heltid
- Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka.



Mål och strategier

Grunden för styrning och uppföljning är det balanserade styrkortet med perspektiven kund, ekonomi, medarbetare och verksamhet. Mätetalen utgörs av nöjd kundindex (NKI), nöjd boendeindex (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		MEDARBETARE		
	2012	2011		2012	2011
Antal kunder ¹	26+10	25+10	MMI	-	65
NKI	84	83	Frisknärvaro	86 %	88 %
			Sjukfrånvaro	2,5 %	6,5 %
	EKONOMI		VERKSAMHET		
	2012	2011		2012	2011
resultat tkr	-308	304	Antal störningar	5 263	4 968
			Andel avvikelser ²	14 %	15 %
			NBI	-	-
			NKKI	75	76

1. Fastighetsägare + stadsdelsförvaltningar

2. Andel uppdrag med inställetid längre än 15 minuter.

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 2012 för NKI var index 83 och utfallet blev 84. Målet för 2013 är 83.

Verksamhet

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

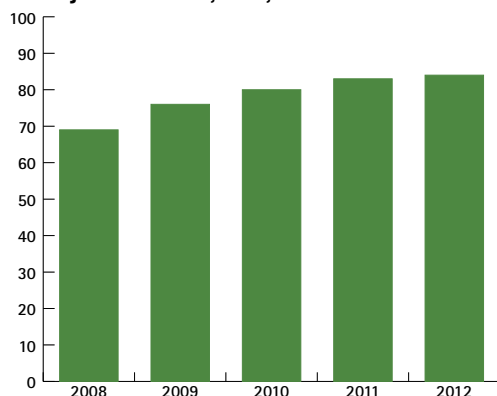
Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjouren via den egna hyresvärdens journummer. Samtalet kopplas till Störningsjourens ledningscentral som skickar ut ett team med två personer i en bil. Oftast är de på plats inom 15 minuter. De börjar med att besöka den som gjort anmälan för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

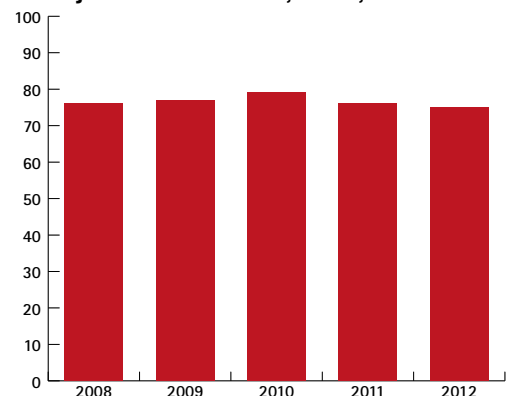
Varje situation leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns tillgänglig hos hyresvärderna nästa morgon. Rapporten innehåller alla fakta som är av juridiskt intresse om ärendet skulle hamna i domstol. Störningsjourens medarbetare har dessutom möjlighet att vittna i hyresgästens ställe.

Teamen som arbetar med att åtgärda störningar arbetar

Nöjd kundindex, NKI, 2008–2012



Nöjd kunds kundindex, NKKI, 2008–2012



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 2012 har Störningsjouren haft fyra systerbolag inom Framtidenkoncernen samt 3 kommunala förvaltningar/bolag, 12 privata fastighetsägare och 7 bostadsrättsföreningar som kunder. Antalet anslutna lägenheter uppgick till drygt 87 000. Dessutom har tio stadsdelsförvaltningar kunnat använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden uppgick till 5 263 (4 968) och antal tillsyner till 570 (572).

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 kundindex (hyresvärdens hyresgäster). Index för 2012 uppgick till 75 (76), vilket är ett mycket gott betyg. Målet för 2013 är 77.

Sedan 2006 har Störningsjouren medverkat i Framtidenkoncernens gemensamma kundundersökning, där resultatet angetts som nöjd boende-index, NBI. Under 2012 har upphandling av en ny enkät och nytt analysverktyg påbörjats och under 2013 ska kundundersökningarna återupptas.

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 tjänstecyklar. När det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Samtliga anställda har möjlighet att använda hyrcyklar enligt konceptet ”Styr & ställ”. Miljökompensationspengar har använts för att hyra elbil som personalen prövat på att köra under fyra månader.

Medarbetare

Antal anställda

Antalet tillsvidareanställda medarbetare var vid årets slut 28 personer, inklusive VD. Av dessa arbetar 21 heltid och 7 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 genomförde 2011 en ny medarbetarundersökning. Mätningen resulterade 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.

Medarbetarundersökningen ska genomföras med 18 månaders mellanrum. Nästa undersökning sker sommaren 2013 och därför finns inget resultat för 2012.

Sjukfrånvaro och frisknärvaro

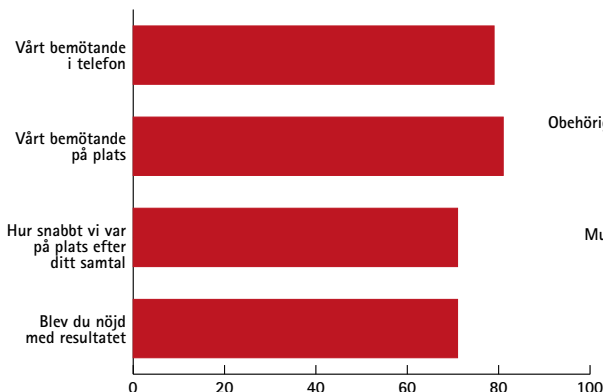
Sjukfrånvaron uppgick under året till 2,5 procent (6,5). Frisknärvaro betonar de faktorer som gör att människor arbetar, trivs och fungerar bra på arbetsplatsen. Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året. Frisknärvaron uppgick till 86 procent (88).

Jämställdhet och mångfald

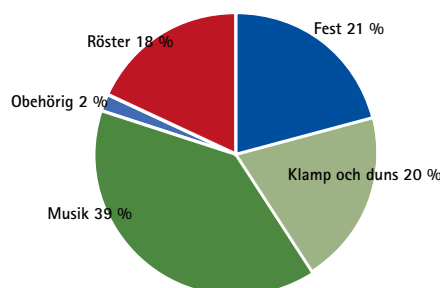
Personalgruppens sammansättning har en relativt jämn fördelning mellan män och kvinnor, då den består av 40 procent kvinnor och 60 procent män.

Åldersspridningen i personalgruppen är god, de anställda är mellan 26 och 67 år. Medelåldern är 45 år. Sex personer har utländsk härkomst.

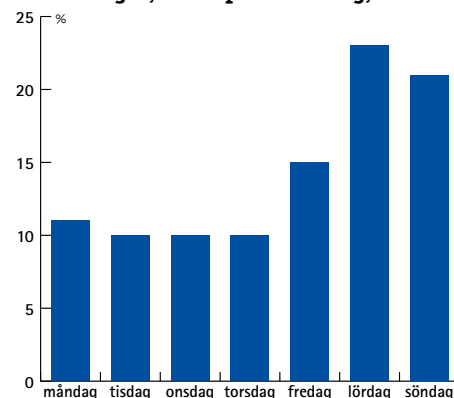
Nöjd kunds kundindex, NKKI, 2012



Typ av anmäld störning, 2012



Störningar, andel per veckodag, 2012



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 2012 uppgick till sammanlagt 17,8 miljoner kronor (18,4).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftskostnader för fem bilar. Resultatet efter finansnetto för 2012 uppgick till -665 tkr (430).

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 har vi konstaterat att 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 2013

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?”.

Störningsjouren har fått ansvar för koncernens bredbandsinformatörer. Det är fem personer som både ska vara telefonsupport och kunna göra hembesök för installationssupport hos koncernens hyresgäster.

Förslag till vinstdisposition

Till årsstämmans förfogande står:	
Balanserat resultat	3 071 702 kr
Årets resultat	-307 666 kr
Summa	2 764 036 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:	
I ny räkning balanseras	2 764 036 kr
Summa	2 764 036 kr

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



Fem år i sammandrag

Belopp i tkr om ej annat anges

	2012	2011	2010	2009	2008
Resultaträkning					
Rörelsens intäkter	17 816	18 426	19 747	19 473	18 694
Driftskostnader	-15 263	-14 732	-15 576	-15 413	-15 308
Centrala kostnader	-3 325	-3 378	-3 415	-3 031	-2 377
Finansnetto	107	114	29	18	111
Resultat efter finansnetto	-665	430	785	1 047	1 120
Balansräkning					
Anläggningstillgångar	352	166	139	410	667
Omsättningstillgångar	8 661	9 202	8 951	8 342	6 710
Eget kapital	3 364	3 672	3 368	2 758	2 004
Rörelseskulder, ej räntebärande	5 649	5 416	5 442	5 652	5 031
Finansiering					
Soliditet, %	37,3	41,4	39,3	34,4	30,5
Kassaflöde, exkl. investeringar	-965	-1 248	938	-896	1 190
Lönsamhet					
Avkastning på totalt kapital, %	-7,2	4,7	8,8	13	16,3
Avkastning på eget kapital, %	-18,9	11,5	24	39,8	60,6
Personal					
Medelantalet tillsvidareanställda	20	18	19	19	20
Sjukfrånvaro, %	2,5	6,5	2,1	2,6	1,1
Antal störningar					
Antal störningar	5 263	4 968	5 102	5 081	4 337
Antal tillsyner					
Antal tillsyner	570	572	498	616	309

DEFINITIONER AV NYCKELTAL

Soliditet

Redovisat justerat eget kapital, d.v.s. eget kapital +78 procent av obeskattade reserver, i förhållande till balansomslutning.

Kassaflöde, exklusive investeringar

Kassaflöde från den löpande verksamheten.

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 78 procent av obeskattade reserver).

Finansiella rapporter

RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2012	2011
Rörelsens intäkter		17 816	18 426
Driftskostnader		- 15 263	-14 732
Bruttoresultat		2 553	3 694
Centrala kostnader	2, 3	- 3 325	-3 378
Rörelseresultat	4	- 772	316
Finansnetto	5	107	114
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		- 665	430
Bokslutsdispositioner	6	280	-
Skatt på årets resultat	7	77	-126
ÅRETS RESULTAT		- 308	304

EKONOMISK ÖVERSIKT

Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 17 816 tkr (18 426 tkr). De fasta intäkterna är 8 505 tkr (8 553 tkr) och de rörliga är 4 649 tkr (4 362 tkr). Tillsammans motsvarar intäkterna 5 263 (4 968) störningar och 570 (572) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 4 654 tkr (5 418 tkr) som avser vidarefakturerade kostnader till systerbolag samt övriga rörelseintäkter på 8 tkr (30).

Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 75 procent (79). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 42 tkr (129 tkr).

Finansnetto

Ränteintäkter och -kostnader är 107 tkr (114 tkr).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2012 till -665 tkr (430 tkr).

Soliditet

Bolagets soliditet är 37,3 procent (41,4).

BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2012-12-31	2011-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	8	275	166
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Uppskjuten skattefordran	9	77	-
Summa anläggningstillgångar		352	166
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		103	185
Fordringar hos koncernföretag		7 638	6 966
Skattefordringar		533	613
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		387	322
Kassa och bank		-	1 116
Summa omsättningstillgångar		8 661	9 202
SUMMA TILLGÅNGAR		9 013	9 368
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		3 072	2 768
Årets resultat		-308	304
Summa eget kapital		3 364	3 672
Obeskattade reserver	10	-	280
Rörelseskulder (ej räntebärande)	11		
Leverantörsskulder		521	337
Skulder till koncernföretag		1 899	1 759
Övriga skulder		1 113	1 082
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	12	2 116	2 238
Summa rörelseskulder		5 649	5 416
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		9 013	9 368
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter		inga	inga
Ansvarsförbindelser	13	197	208

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

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

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2012-01-01	500	100	3 072
Årets resultat	-	-	-308
Utgående balans 2012-12-31	500	100	2 764

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2012-01-01- 2012-12-31	2011-01-01- 2011-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		-772	316
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	14	42	129
Erhållen ränta		107	114
Betald skatt		80	-334
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		-543	225
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	15	-422	-1 473
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-965	-1 248
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-151	-156
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-151	-156
ÅRETS KASSAFLÖDE		-1 116	-1 404
Likvida medel vid årets början		1 116	2 520
Årets förändring av likvida medel		-1 116	-1 404
Likvida medel vid årets slut		0	1 116

NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Redovisnings- och värderingsprinciper upprättas i enlighet 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. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelningsgrund har inte bedömts vara aktuell.

Not 2 Avskrivning

	2012	2011
<i>Planenliga avskrivningar i centrala kostnader</i>		
Avskrivning inventarier	-42	-129
	-42	-129

Not 3 Arvode till revisorer

	2012	2011
PwC		
Revisionsuppdrag	-45	-48
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-50	-52
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-37	-23
Summa	-132	-123

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

Not 4 Personalkostnader

	2012	2011
Löner och ersättningar		
VD och styrelse	-755	-722
Övriga anställda	-9 047	-9 210
	-9 802	-9 932
Pensionskostnader		
VD och styrelse	-235	-272
Övriga anställda	-611	-634
	-846	-906
Övriga sociala kostnader	-3 350	-3 400
Summa personalkostnader	-13 998	-14 238

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 moderbolagets direktör i samråd med Göteborgs Stad.

Ersättningar och övriga förmåner under 2012:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-755	-62	-235	-1 052
Övriga ledande befattningshavare	-1 320	-48	-121	-1 489
Totalt	-2 075	-110	-356	-2 541

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

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 företagens sida om 18 månader.

Not 5 Resultat från finansiella poster

	2012	2011
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	107	114
Finansnetto	107	114

Not 6 Bokslutsdispositioner

	2012	2011
Återföring till periodiseringsfond	280	-
Summa bokslutsdispositioner	280	-

Not 7 Skatt på årets resultat

	2012	2011
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-	-126
Uppskjuten skatt	77	-
Summa skattekostnad	77	-126
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	-385	430
Skatt enligt gällande skattesats	101	-113
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-8	-12
Skatteeffekt schablonränta på periodiseringsfond	-1	-1
Skattekostnad p.g.a. sänkt skattesats	-15	-
Summa skattekostnad	77	-126

Not 8 Inventarier

	2012-12-31	2011-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 813	1 657
Inköp	151	156
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1 964	1 813
Ingående avskrivningar	-1 647	-1 518
Årets avskrivningar	-42	-129
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 689	-1 647
Utgående planenligt restvärde	275	166

Not 9 Uppskjuten skattefordran

	2012-12-31	2011-12-31
Underskottsavdrag	77	-
Summa uppskjuten skattefordran	77	-

Not 10 Obeskattade reserver

	2012-12-31	2011-12-31
Periodiseringsfond, tax 2009	-	280
Summa obeskattade reserver	-	280

Not 11 Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	521	-	-
Skulder till koncernföretag	1 899	-	-
Övriga skulder inklusive skatteskuld	1 113	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	2 116	-	-
	5 649	-	-

Not 12 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2012-12-31	2011-12-31
Upplupna personalkostnader	1 228	1 657
Övriga poster	888	581
	2 116	2 238

Not 13 Ansvarsförbindelser

	2012-12-31	2011-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo (arbetsgivarorganisation)	197	208

Not 14 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2012	2011
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	42	129
	42	129

Not 15 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2012	2011
Ökning av kortfristiga fordringar	-655	-1 448
Ökning/minskning av rörelseskulder	233	-25
	-422	-1 743

Not 16 Finansiell riskhantering

Framtidenkoncernen har från och med den 1 januari 2012 en centraliserad finansiell organisation. All finansiell verksamhet och riskhantering inom koncernen är samordnad och hanteras av moderbolaget inom ramen för Förvaltnings AB Framtidens finanspolicy. Den koncerngemensamma finanspolicyen fastställer befogenheter, ansvar samt ramar för hantering av koncernens finansieringsbehov, finansiella tillgångar och skulder samt finansiella risker. Med finansiella risker avses ränterisk, valutarisk, likviditets- och refinansieringsrisk, kredit- och motpartsrisk. För närmare beskrivning av de finansiella riskerna se Förvaltnings AB Framtidens årsredovisning.

Inom ramen för den koncerngemensamma policyen har varje dotterbolag finansiella riktlinjer som fastställts av bolagets styrelse.

Not 17 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., %

	2012	2011
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	88 %	89 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	2 %	2 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	5 %	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 18 Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2012	2011
Män	11	10
Kvinnor	9	8
Totalt	20	18

Företagsledningens könsfördelning, %

	2012		2011	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	15	85	29	71
VD	100	0	100	0

Not 19 Händelser efter balansdagen

Efter räkenskapsårets utgång har Störningsjouren fått ansvar för anställning och administration av Framtidenkoncernens bredbandsinformatörer. Det innebär att fem personer placeras hos Störningsjouren för att på uppdrag av Framtidens bredband svara för telefonsupport och viss installationshjälp.

De finansiella rapporterna undertecknas den 30 januari 2013 och kommer att framläggas på årsstämma den 19 mars 2013.

Göteborg den 30 januari 2013

Anneli Snobl
Ordförande

Lena Hasslöf Gustafsson

Ingrid Larsson

Lizz Wiklund

Lars Halling

Anna Nördén

Christina Johnsson

Bo Strandberg
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 30 januari 2013.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helen Olsson Svärdröm
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 30 januari 2013.

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 utfört en revision av årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2012.

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 ABs finansiella ställning per den 31 december 2012 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 utfört en revision av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2012.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust, 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 eller förlust 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 eller förlust 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 har 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 30 januari 2013
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helén Olsson Svärdström
Auktoriserad revisor

TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURN 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 2012.

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

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. En sammanfattning av utförd granskning har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör.

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 vår bedömning.

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 2013-01-30

Elisabet Olin
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Lars Svensson
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

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

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.
www.storningsjouren.goteborg.se