

# ÅRSREDOVISNING

# 2019

STÖRNINGSJOURN  
I GÖTEBORG AB



Störningsjouren

# INNEHÅLL

<b>VD HAR ORDET</b> .....	2
Vision .....	4
Ägardirektiv .....	4
<b>OM STÖRNINGSJOURN</b> .....	5
Affärsidé .....	5
Helhetstänkande och samverkan .....	5
<b>VÅR VERKSAMHET</b> .....	6
Attraktiv arbetsgivare .....	8
Organisationschema .....	9
<b>UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN</b> .....	10
Styrmodell och måluppfyllelse .....	10
Uppföljning av verksamheten .....	10
Miljöpåverkan .....	10
<b>ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG</b> .....	12
Våld i nära relationer .....	12
Stora barnfamiljer .....	12
Psykisk ohälsa .....	12
Äldre .....	12
Hemlöshet .....	13
Året i sammandrag .....	13
<b>FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE</b> .....	14
Ägarförhållanden .....	14
Ägardirektiv .....	14
Verksamhet och organisation .....	14
Medarbetare .....	14
Ekonomi och resultat .....	14
Utmaningar och risker .....	14
Intern kontroll .....	14
Hållbarhetsredovisning .....	14
Utsikter för 2020 .....	15
Förslag till vinstdisposition .....	15
Fem år i sammandrag .....	15
Resultaträkning .....	16
Ekonomisk översikt .....	16
Balansräkning .....	17
Förändring i eget kapital .....	18
Kassaflödesanalys .....	18
Noter .....	19
Styrelse och revisorer .....	22
Revisionsberättelse .....	24
Granskningsrapport för år 2019 .....	26

## VI BIDRAR VI TILL EN

**PÅ EN FÖRELÄSNING** om organisationsutveckling för en tid sedan förirrade sig mina tankar för en kort stund – så som det kan bli ibland. Tänk om Störningsjouren inte hade funnits – hur hade det sett ut då? Inte någon att ringa till när nattsömmen blir störd, när man misstänker att någon far illa eller att lägenheter blir uthyrda på ett oriktigt sätt? Inte kunna ringa till de människor som har som uppgift att skapa en trygg och säker boendemiljö för alla göteborgare ...

Men tack vare vårt bolag och engagerande arbete bidrar vi till en tryggare och säkrare stad, varje dag, året om. I samband med det vill jag rikta ett stort tack till alla medarbetare. För att ni finns och gör det fantastiska arbete ni gör.

**EFTER NÅGRA ÅR** som präglats av ganska stora och genomgripande förändringar inom vår verksamhet – ny teknik, nya kompetenser och nya tjänster, kan 2019 närmast sammanfattas med tre ord – förvaltning, förädling och fördjupning.

Vi har haft stora framgångar i vårt arbete att motverka oriktiga hyresförhållanden och kan konstatera att vi under året friställt cirka 642 lägenheter. Fantastiska siffror som innebär ett tryggare boende och en friskare hyresmarknad då dessa lägenheter kan hyras ut till människor som står i kö för att få en lägenhet. Det bidrar också till tryggare trappuppgångar då grannar vet vem som bor i lägenheten bredvid och tryggare boendeförhållanden då den som hyr kan ta tillvara sina rättigheter på rätt sätt.

**DE SENASTE ÅREN** har vi också ägnat mycket tid och kraft på att ytterligare fördjupa vårt arbete inom området våld i nära relationer, något som är ett stort folkhälsoproblem. Statistiken visar



Störningsjouren

# TRYGGARE OCH SÄKRARE STAD

tydliga siffror – var sjunde kvinna och vart tionde barn har varit utsatt för eller vittne till våld. Inför kommande år ser vi därför fram emot att arbeta tillsammans med övriga bolag i koncernen och gemensamt lansera ett koncept som handlar om att visa omsorg och civilkurage. Arbetsnamnet på kampanjen är *Våga bry dig* och syftar till att våga uppmärksamma våld och visa civilkurage. Förhoppningen är att våra hyresgäster ska känna större trygghet och gemenskap genom att visa omsorg om varandra.

**DEN PERSONSÄKERHETSPROCESS** som vi infört under året har inneburit att vi kunnat förstärka och förfina vårt arbete med säker och trygg arbetsmiljö. Det finns nu en mycket hög systematik i våra riskbedömningar som görs såväl före som under och efter en incident.

Vi kommer att utöka antalet Trygghetskonsulenter som arbetar under dagtid och har rekryterat två nya kollegor som börjar i januari 2020. Det är Poseidon som utökar med denna tjänst, i syfte att stödja hyresgäster och personal i svåra och komplexa situationer så som vid störning, vanvård eller annan misskötsamhet. Detta för att möjliggöra kvarboende för så många som möjligt och ytterst undvika vräkningar. En utvidgning av vårt uppdrag som vi är mycket glada över. Den utvidgningen är också positiv för hela koncernen eftersom det innebär att allt arbete och handläggning nu blir mer samstämmig för koncernens förvaltande bolag.

**ÅRET HAR OCKSÅ** inneburit stort fokus på nöjda medarbetare och bra arbetsmiljö. Årets konferenser har haft fokus på att lära känna varandra då vi som sagt har nya avdelningar och jobbar dygnet

runt. Målet har varit att kunna hitta synergieffekter med våra olika uppdrag i bolaget. Under hösten började vi mäta vad medarbetarna tycker och hur de upplever sin arbetssituation i realtid. Mätningar som vi fortsätter med även under nästa år och som vi tror är ett bra redskap för att skapa den bästa arbetsplatsen.

I år har vi behövt använda delar av förra årets överskott för att tillgodose adekvat teknikutveckling. Vi har också anställt en jurist för att korta väntetiderna på utredningar avseende oriktiga hyresförhållanden. Nya kunder har anslutit sig under året och efterfrågan är fortsatt god, vilket gör att vi inför 2020 har ett bra utgångsläge att jobba vidare från.

Att möta det politiska målet om att det inte ska finnas några särskilt utsatta områden i Göteborg till år 2025 blir ett av våra viktigaste uppdrag att bidra till de kommande åren!

Jag ser fram emot 2020 – tillsammans med alla fantastiska medarbetare ska vi fortsätta göra Göteborg till en trygg och säker stad!

Sofia Gärdfors, vd



## VÅR VISION: *Vi bygger det hållbara samhället för framtiden*

### ÄGARDIREKTIV

Störningsjourens verksamhet styrs till stor del av de direktiv som ägaren, Göteborgs stad, via moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden i sitt ägardirektiv har ställt upp för bolaget.

Av ägardirektivet framgår bland annat att Störningsjouren ska utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet.

Störningsjouren ska ha ett långsiktigt hållbart förhållningssätt och låta ett helhetstänkande, som beaktar såväl ekologiska som sociala och ekonomiska aspekter, vara vägledande vid fullgörande av sitt uppdrag.

### VÅRA FÖRHÅLLNINGSSÄTT

- Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för – vi ska säkerställa trygga boendemiljöer för hyresgäster i Göteborg. Likabehandlingsprincipen gäller oavsett hyresgästens bakgrund eller stadsdel. Vi säkerställer också trygga arbetsmiljöer för medarbetare i koncernen genom hög tillgänglighet och ett professionellt förhållningssätt.
- Vi bryr oss – genom engagemang och effektivitet skapar vi rätt förutsättningar för ett tryggt boende. Vi tar ansvar för det vi gör.
- Vi arbetar tillsammans – människor har många olika behov och det kräver helhetssyn. För att svara mot helheten på bästa sätt krävs samverkan för hyresgästers och kunders bästa.
- Vi tänker nytt – samhället och människor förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till och därför krävs ett lösningsfokuserat arbetssätt.





# OM STÖRNINGSJOUREN

Störningsjouren i Göteborg AB ingår som ett av bolagen i Förvaltnings AB Framtiden, helägt av Göteborgs stad. Vi erbjuder tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer för hyresvärdar i allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar om totalt ca 100 000 lägenheter.

Störningsjouren arbetar med störningshantering och fastighetsjour dygnet runt, vardag som helgdag, året runt. Vårt uppdrag är att i alla delar jobba vräkningsförebyggande.

Vårt arbete utgår från de mänskliga rättigheterna och principen om alla människors lika värde. Det är en självklarhet för oss att vara korrekta, att följa regelverk samt agera med omtanke och god moral. Det vi gör betyder mycket för många människor. Med stolthet, engagemang och nytänkande gör vi bra insatser tillsammans med dem vi är till för.

## AFFÄRSIDÉ

Erbjuda ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god boendesocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg.

## HELHETSTÄNKANDE OCH SAMVERKAN

Störningsjouren erbjuder ett helhetstänk gällande störnings- och fastighetsjourns ärenden. Vi arbetar såväl med akuta åtgärder som med att hantera och följa upp ärenden på längre sikt. Samarbete och samverkan är nyckelord som genomsyrar vår verksamhet och det är en nödvändighet för att nå goda resultat.

Vi samverkar med många aktörer i staden, både i det förebyggande arbetet men även i pågående ärenden, främst med hyresvärdar och socialtjänst men även med polis, psykiatri, kvinnojour, socialjour, kronofogden, intresseorganisationer, vaktbolag med flera, i de fall det behövs.

Om personalen, oavsett tid på dygnet, exempelvis upptäcker eller befår att barn far illa, en äldre person inte klarar sig själv eller någon blivit akut sjuk tas omedelbart kontakt med lämplig instans som socialjour eller sjukvården. I Störningsjourens verksamhet är barnperspektiv och grannperspektiv självklara fokus.

*"Kan ni komma hit?  
Det är ett sånt oväsen  
i lägenheten ovanför."*

Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjourens ledningscentral via den egna hyresvärdens journalnummer. Ledningscentralen skickar ut ett team med två personer i en bil som oftast är på plats inom 15 minuter. Hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas. Varje anmälan leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns hos hyresvärderna nästa morgon.

# VÅR VERKSAMHET

Störningsjourens personal är anställda utifrån sin förmåga att hantera människor och konflikter genom ett professionellt och lågaffektivt bemötande. Personalen på Störningsjouren har bred kompetens och har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruksvård, kronofogden, polis, socialtjänst och fastighetsförvaltning.

## **TRYGGHETSKONSULTERNA DAGTID**

Trygghetskonsulenterna som arbetar dagtid hanterar störningsärenden och annan bosocial problematik för systerbolagen. Exempel på ärenden som trygghetskonsulenterna arbetar med är ljudstörningar av olika slag, ärenden med lägenheter där det råder sanitär olägenhet, ärenden där hyresgäster hotar eller utför våld mot grannar eller personal i koncernen och grannkonflikter. Arbetet innebär att arbeta vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs stads riktlinjer. Störningsjouren arbetar således för att personer, med adekvat stöd och hjälp, skall kunna bo kvar i sina bostäder utan att deras boende påverkar grannar negativt. Då vi ofta är de som först upptäcker problem i personers boende initierar vi samverkan för att tillsammans med socialtjänst eller sjukvård, hitta lösningar på kort och lång sikt så att hyresgästen ska kunna bo kvar.

Arbetet innefattar även att utreda och driva hyresrättsliga ärenden. Trygghetskonsulenterna arbetar ute i våra kunders bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar.

Eftersom vi stöttar upp i mer komplicerade ärenden bidrar vi till en tryggare arbetsmiljö för kollegorna i koncernen då personalen ute i bostadsområdena till viss del kan undvika konfliktsituationer med hyresgästerna.

## **TRYGGHETSKONSULTERNA KVÄLL OCH NATT**

Trygghetskonsulenterna som arbetar på kvällar och nätter arbetar alltid två och två och åker ut på akuta störningar över hela Göteborg när hyresgäster ringer och anmäler att de blir störda. Personalen möter all slags problematik; från lekande barn och fest till missbruk och psykisk ohälsa. I de allra flesta fall är vi på plats inom 15 minuter från det att vi fått anmälan. Målet är att, på plats, omgående kunna lugna ner situationen och skapa trygghet så att grannsämjan inte tar skada i onödan. Trygghetskonsulenterna skriver alltid en rapport som hyresvärden har tillgång till nästkommande dag och kan vid behov på så vis

lätt arbeta vidare med frågan. Utöver akuta störningar bistår Trygghetskonsulenterna även med tillsyner som innebär att fastighetsägare vid behov beställer extra kontroller av såväl fastighet som hyresgäster i syfte att få en nyanserad bild av läget på kvälls- och nattetid. Avdelningen agerar på ca 6000 akuta störningar per år i samtliga bostadsområden i Göteborg åt både allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar.

## **ORIKTIGA HYRESFÖRHÅLLANDEN**

Störningsjourens avdelning för oriktiga hyresförhållanden består av en grupp jurister som, sedan 2015, arbetar med att utreda, handlägga och processa hyresrättsliga ärenden gällande oriktiga hyresförhållanden för Bostadsbolaget, Familjebostäder och Poseidon. Sedan starten har cirka 5000 utredningar gjorts och över 1500 lägenheter har friställts. Dessa lägenheter går tillbaka till den ordinarie bostadsmarknaden. Oriktiga hyresförhållanden i kombination med rådande bostadsbrist bidrar till en skev bostadsmarknad och ockerhyror men skapar även otrygghet för såväl andrahandshyresgäster som omkringboende som inte känner igen sina grannar. Gruppens arbete bidrar således till trygga och rättvisa boendeförhållanden för såväl ny hyresgäst som övriga hyresgäster och de förvaltande bolagens personal.

## **FASTIGHETSJOUREN**

Fastighetsjouren hanterar felanmälan under jourtid. Detta innefattar att besvara, bedöma, hantera och rapportera felanmälningar och larm från våra kunders hyresgäster. En stor del av arbetet handlar om att kunna ge ”hjälp till självhjälp” det vill säga att stödja hyresgästen att själv kunna åtgärda lättare problem, alternativt styra icke akuta ärenden till ordinarie arbetstid och berört bolag, samt om nödvändigt kontakta entreprenör för akut åtgärd. Allt arbete rapporteras och dokumenteras till respektive hyresvärd.



### **SÄKERHETSCHEF**

Arbetar med säkerhetsfrågor på en koncernövergripande nivå, såväl strategiskt som operativt. Ett prioriterat område inom säkerhetsområdet är personsäkerhet där målet är att skapa en säker och trygg arbetsmiljö för alla koncernens medarbetare. En koncerngemensam personsäkerhetsprocess med anvisningar har fastställts och implementationsarbete pågår under hela 2019. Personsäkerhetsarbetet utgår från gemensamma och övergripande förhållningssätt som skall genomsyra alla delar i verksamheten, arbetet vilar på fyra grundpelare; Kompetens/utbildning, Riskanalyser, Åtgärdsprogram och Incidenthantering. Ett nytt incidenthanteringssystem har driftsatts och rullats ut i verksamheten. I detta nya system skall alla medarbetare rapportera händelser som inträffar i verksamheten så som avvikelser, tillbud, iakttagelser m.m. Systemet skapa förutsättningar för verksamheten att få en faktabaserad lägesbild samt att utreda, åtgärda och göra analyser med syftet att förbättra olika delar av verksamheten. Säkerhetschefen bistår verksamheten i alla de olika delarna av personsäkerhetsprocessen.

### **HR-STRATEG**

Som en del i att bolaget växer anställdes en HR-strateg, med start i december 2018. Uppdragen är för både bolaget och koncernen. Under 2019 har bland annat pågått ett arbete med att stärka bolagets systematiska arbetsmiljöarbete samt samverkansformer. För koncernen har under året tagits fram en utbildningsstrategi inom arbetsmiljöutbildningar och arbetat med en webbutbildning för säker och trygg arbetsmiljö (med inriktning på bemötande, hot och våld). Inom ramen för koncernuppdraget har även arbetsmiljöutbildningar för chefer och arbetsmiljö-/skyddsombud genomförts.

Störningsjouren strävar efter utveckling och arbete pågår med att undersöka om, och i så fall på vilket sätt, tjänsteutbudet kan utvecklas för att ytterligare förbättra boendet för hyresgäster i Göteborg.

## ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Störningsjouren har personal på plats tjugofyra timmar om dygnet, årets alla dagar, och dessa är bolagets absolut viktigaste resurs. Personalen är fördelade på olika avdelningar med olika uppdrag och just arbetstiderna är en utmaning då man ibland som bolag önskar samla alla medarbetare på samma gång. Därför är våra årliga konferenser en viktig förutsättning för att vi ska nå vår gemensamma målbild.

Under höstkonferensen i år hade vi fokus på etiska dilemman, något som vi ställs inför varje dag, och med att jobba fram 2019 års verksamhetsplan.

Varje avdelning har månatliga arbetsplatsträffar med bolagsgemensam information, så som genomgång av likabehandlingsplanerna för både medarbetare och hyresgäster, samt mer riktade frågor som är aktuella för just den avdelningen för att diskutera arbetet, förbättringar och eventuella problem.

I olika sammanhang när vi har kontakt med hyresgäster händer det att vi utsätts för både hot och våld. Dessa polisanmäls alltid i samråd med medarbetaren och på hemmaplan följs man upp och erbjuds både samtal och annat stöd. Vid rättegång finns alltid chef och ofta kollegor på plats. Då våra uppdrag innebär att vi ofta möter människor i kris eller som på olika sätt ofta mår dåligt, är vår förmåga till professionellt och lågaffektivt bemötande av största vikt. Det är just detta som gör att vi trots allt är relativt förskonade från allvarigare incidenter.

Sedan hösten 2019 har vi börjat mäta hur medarbetarna upplever sin arbetssituation i realtid. Här kan vi tillsammans se vad vi ska göra för att bibehålla en bra arbetsplats men också direkt fånga upp behov av insatser, för både grupp och individer. Mätningar är ett bra komplement för att skapa den bästa arbetsplatsen.

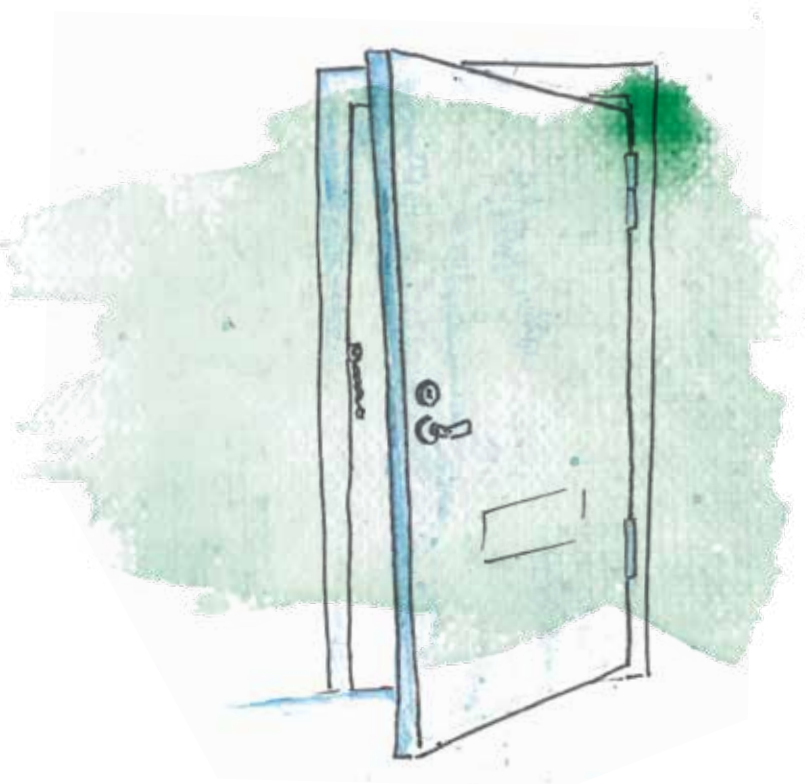
Bolaget har en jämn fördelning mellan män och kvinnor, inga oskäligen löneskillnader finns och vi har en bred blandning av etnicitet och ålder.

## PERSONALOMSÄTTNING

Hela 13 medarbetare har varit i bolaget i mer än tio år och de utgör en stabil grund. Genom åren har därför personalomsättningen varit mycket låg. Senaste året har den ökat något, till 3,5%, vilket vi ser som en naturlig del då bolaget växer och de nya avdelningarna har en yngre bemanning.

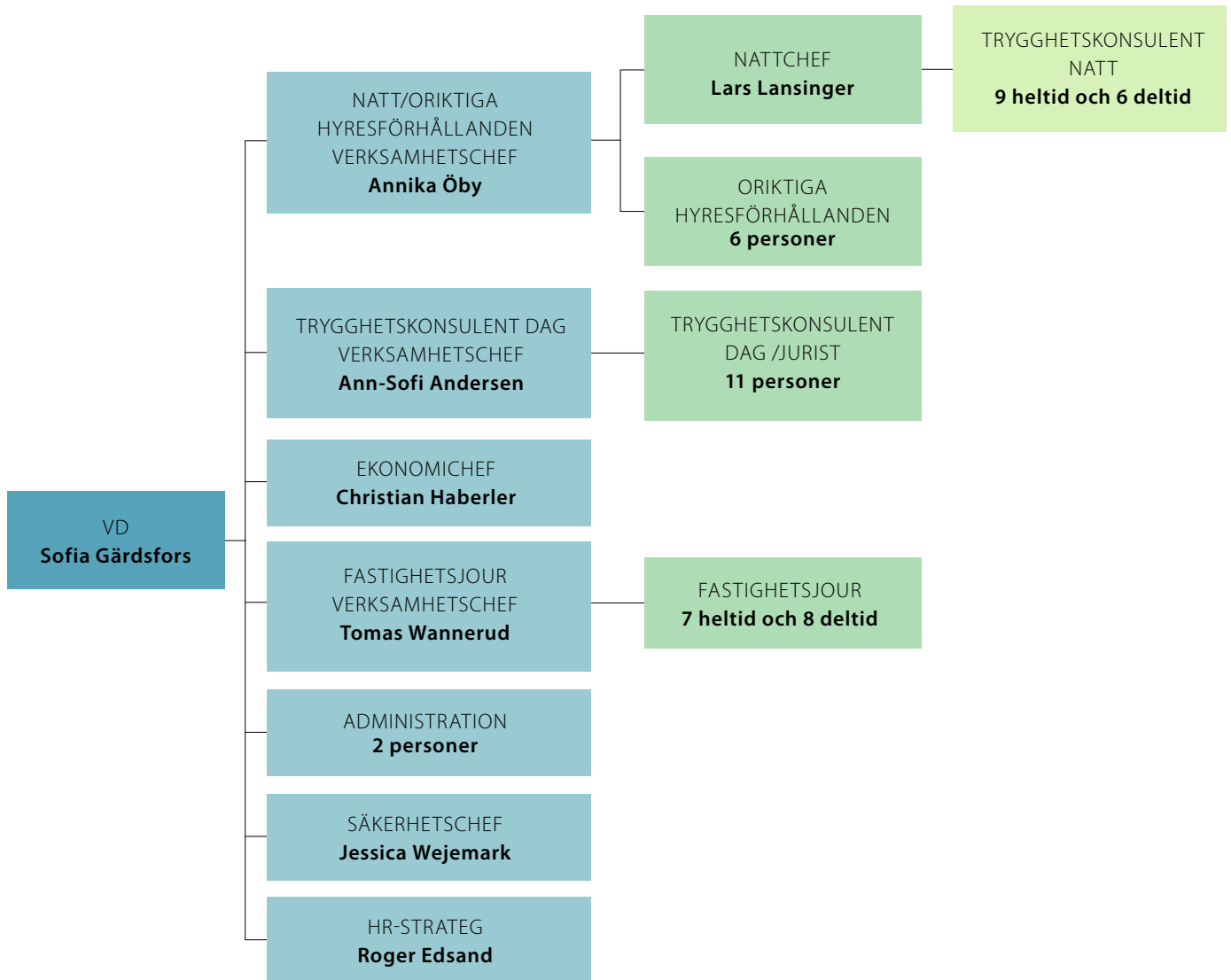
## STÖD I VARDAGEN

För att vi ska må så bra som möjligt har samtliga medarbetare tillgång till företagshälsovård, med speciellt fokus på de yrkesgrupper som jobbar kvälls- och natttid. Inom ramen för personalvårdsprogrammet erbjuds samtlig personal arbetsstöd i form av samtals- hjälp, stöd och vägledning av socionom, psykolog eller jurist (personligen eller per telefon) kring både arbetsrelaterade och privatrelaterade frågor.





# ORGANISATIONSSCHEMA



# UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

## STYRMODELL OCH MÅLUPPFYLLELSE

Koncernen Förvaltnings AB Framtiden är en del av Göteborgs Stad. Det är Göteborgs Stadshus AB som är Förvaltnings AB Framtidens moderbolag och utövar den formella äganderollen över oss. Det sker bland annat genom representation vid bolagsstämman och vid årliga ägardialoger. Vår styrning utgår från aktuella lagar, regler, principer och styrande dokument såsom Aktiebolagslagen, Kommunallagen, Lag om allmännyttiga kommunala bostadsaktiebolag (allbolagen), Riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag, Kommunfullmäktiges budget, bolagsspecifikt ägardirektiv för Förvaltnings AB Framtiden, styrande dokument som fastställts av kommunstyrelse, kommunfullmäktige, styrelsen för Göteborg Stadshus AB eller av styrelsen för Förvaltnings AB Framtiden. Utifrån detta görs en verksamhetsplan med fokusområden, mål och mätetal.

## UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

Uppföljning sker genom regelbundna kundundersökningar och medarbetarundersökningar. Bolagets två jourverksamheter följs sedan 2018 upp via koncernens hyresgästsenkät AktivBo. Trygghetskonsulent Dags verksamhet mäts via Nöjd kund-index (NKI). För avdelningen Oriktiga hyresförhållanden hålls regelbundna styrgruppsmöten.

Vi för också statistik över antal störningar, genomsnittlig inställetid, antal friställda lägenheter och andra parametrar som är av vikt för både bolaget och våra kunder. Det sker även uppföljning av ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat.

**Antalet kunder** under året var 17 hyresvärdar, inklusive fyra bolag inom allmännyttan, 14 bostadsrättsföreningar, två kommunala bolag och tre förvaltningar.

**Antalet störningar** uppgick till 5 954 (6 284) samt 1 861 (1 542) tillsyner och genomsnittlig inställetid var 15 minuter. Målet är att inställetiden i snitt ska vara max 15 minuter.

Under året har Fastighetsjouren tagit emot 66 669 (62 404) samtal och genomsnittlig svarstid till fastighetsjouren uppgick till 47 (53) sekunder.

Hållbart medarbetarengagemang (HME), sjukfrånvaro och frisknärvaro, utgör tillsammans mätetal i medarbetarperspektivet. HME mättes i år via verktyget

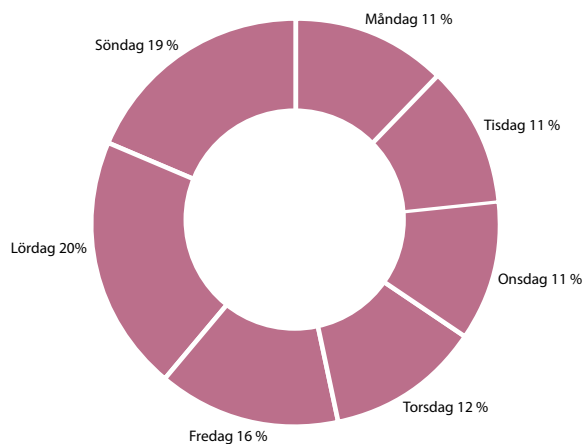
Winningtemp och uppgick till 80 (82). Sjukfrånvaron har sjunkit något till 3,2 procent (4,17) samtidigt som frisknärvaron också sjunkit till 78 procent (88). Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än fem sjukdagar under året.

## MILJÖPÅVERKAN

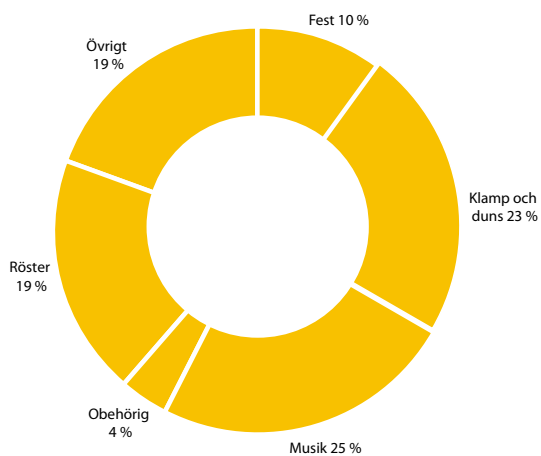
Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att personalen är beroende av att transportera sig med bil. Alla bilarna som används i verksamheten är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ för kortare resor finns tjänstecyklar och när det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Medarbetarna erbjuds Västtrafikkort. Bolaget har i december 2019 ansökt om miljödiplomer.



**2019**  
STÖRNINGAR, ANDEL PER VECKODAG



**2019**  
TYP AV ANMÄLD STÖRNING



**MÄTRESULTAT 2019**

**AKTIVBO:**

*Avser störningsjour natt samt fastighetsjour*

- |  |        |
|--|--------|
| 1. Komma fram på telefon till jourcen    | 88,7 % |
| 2. Bemötande från jourcen                | 88,3 % |
| 3. Har fått förväntad hjälp från jourcen | 75,5 % |

**NÖJD KUNDINDEX, NKI:**

*Avser trygghetskonsulent dag  
Maximal poäng 90*

Kontakt: 85

Bemötande: 87

Hjälp: 85

Helhet: 86

**TOTALT: 85**

**FRAMGÅNGSFAKTORER**

- Samverkan med bolagen i koncernen och med samarbete i staden – tillsammans skapar vi förutsättningar för kvarboende.

**UTMANINGAR**

- En av de viktigaste målsättningarna för Göteborgs stad är att det till år 2025 inte ska finnas några särskilt utsatta områden då och detta är således en av de viktigaste utmaningarna för Störningsjourcen tillsammans med övriga bolag i koncernen att hantera.

**NÄSTA STEG**

- Fortsätta utveckla befintliga och kanske även nya tjänster som bidrar till ett mer fokuserat vråkningsförebyggande arbetssätt och att sprida vår kompetens runt om i staden.

# ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG

Störningsjouren liksom de övriga bolagen i Förvaltnings AB Framtiden tar ett stort socialt ansvar. Allmännyttan skall bidra till social hållbarhet genom att aktivt arbeta för mångfald, minskad segregation och en ökad välfärd i bostadsområdena. Trygga och säkra områden är en viktig del i arbetet att skapa en jämlik stad för alla.

Störningsjouren har genom åren fokuserat på och vidareutbildat personalen i olika fokusområden såsom exempelvis, psykisk ohälsa, äldre och hemlöshet. Under 2019 har fokus fortsatt varit på våld i nära relationer samt våldsbejakande extremism.

Nedan följer några exempel på livssituationer där vi stöttar hyresgäster.

## VÅLD I NÄRA RELATIONER

Våld i nära relationer kan ta sig många uttryck och utgör ofta ett mönster av handlingar. Eftersom våldet vanligen äger rum inom hemmets väggar blir det sällan uppmärksammat av utomstående. Allmännyttan har en särskilt viktig roll att fylla här då var femte Göteborgare bor hos oss. Och enligt statistiken är så många som var tionde kvinna berörd av våld i någon form och också var tionde barn! Omfattningen och konsekvenserna är så pass allvarliga att det är att betrakta som ett folkhälsoproblem. Om man som granne hör eller befärdar att någon far illa finns det hjälp och stöd att få från Störningsjouren då vi kommer ut och kan knacka på den berörda lägenheten för att stämma av så att allt är okej.

Våld i nära relationer kan vara allt ifrån grova brott till handlingar som enligt rådande lagstiftning inte definieras som brott, men som allvarligt skadar och begränsar den som utsätts. Det kan till exempel handla om:

**Fysiskt våld.** Varje form av oönskad fysisk beröring och fysisk handling som skadar och orsakar fysisk smärta.

**Sexuellt våld.** När någon blir tvingad att delta i eller se på sexuella handlingar mot sin vilja eller i oförenlighet med sin egen mognad.

**Psykiskt våld.** Kränkningar med ord och handlingar som riktar sig mot den närstående person eller människovärde. Det kan till exempel handla om hot, tvång, trakasserier och kontroll av olika slag.

## VAD MENAR VI MED "NÄRA RELATION"?

En nära relation är en relation där det finns känslomässiga band och en förväntan på förtroende. Det kan handla om såväl makar, sambor och -partners som föräldrar, syskon, barn eller andra släktingar. Det kan även gälla andra personer som våldsutsatta har eller haft en nära och förtroendefull relation till.

Störningsjouren vill tillsammans med hyresvärdar, stadsdelsförvaltningar, polis, kvinnojourer med flera, skapa förutsättningar för att se och hjälpa utsatta människor genom ett lösningsfokuserat arbetssätt. Här uppmanar vi nu också våra hyresgäster att aktivt ta ställning genom förhållningssättet *Våga Bry Dig* som lanseras vintern 2019/2020.

## STORA BARNFAMILJER

För familjer med många barn kan det vara svårt att hitta ett tillräckligt rymligt boende. Detta påverkar inte bara barnen och de vuxna i familjen, utan kan i förlängningen även få konsekvenser för grannar och fastighet. Som i alla ärenden arbetar vi för att hitta en lösning som fungerar både för den trångboddade familjen och för deras grannar.

## PSYKISK OHÄLSA

Alla människor kan må psykiskt dåligt och det kan variera under livets gång. Det finns många olika orsaker till psykisk ohälsa. En påfrestning kan vara stress, oro, ångest och sorg. Symtom för psykisk ohälsa kan vara att man ser och hör saker som ingen annan gör, att man känner sig ledsen, orolig, ensam, har sömnsvårigheter och mår dåligt en längre tid. Då är det bra att ta hjälp av någon.

Vid behov kan vi på Störningsjouren initiera kontakt mellan individ och stödsatser från exempelvis hälso- och sjukvård.

## ÄLDRE

När vi blir äldre kan det uppstå problem som vi tidigare inte behövt tänka på. Störningsjouren vill vara med och skapa en lösning för en äldre person som börjar





få problem eller där grannarna upplever problem. För en del äldre behöver personal från Störningsjouren ge handgripliga stödåtgärder innan rätt instans är inkopplad.

När vi ser mönster och organisatoriska svårigheter, som till exempel när vi såg att flera äldre fick problem med hyresinbetalningar då de var placerade på korttidsboende, lyfte vi upp frågan till stadens chefer för att åskådliggöra problemet så att de fick kännedom om och en möjlighet att vidta åtgärder för att minimera detta problem.

#### HEMLÖSHET

Vi vill tillsammans med övriga aktörer i staden arbeta för att hitta goda förhållnings- och arbetsätt för att hantera situationer där människor genom sin hemlöshet skapar otrygghet för hyresgäster. När vi träffar personer som inte har någonstans att bo utan sover i exempelvis källare eller trappuppgångar erbjuder vi alltid att ta kontakt med frivilligorganisationer eller socialjour för att på så sätt hjälpa personen att få tak över huvudet i det akuta läget.

#### ÅRET I SAMMANDRAG

- Antal anslutna lägenheter: 99 332 stycken
- Antal störningar: 5 954
- Genomsnittlig inställelsetid: 15 minuter
- Antal friställda lägenheter: 642 stycken
- Samtal till Fastighetsjouren: 66 669
- Genomsnittlig väntetid till Fastighetsjouren: 47 sek
- Antal medarbetare: 57
- Män och kvinnor: 29 män / 28 kvinnor
- Ålder i genomsnitt: 42,2 år
- Från Aktivboenkäten avseende våra två jourer, index
  - Komma fram: 88,7 %
  - Bemötande: 88,3 %
  - Få förväntad hjälp: 75,5 %
- NKI/Trygghetskonsulent Dag, max 90:
  - Kontakt: 85
  - Bemötande: 87
  - Hjälp: 85
  - Helhet: 86

# FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed årsredovisning för bolagets verksamhet under 2019. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare.

## ÄGARFÖRHÅLLANDE

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som i sin tur via Göteborgs Stadshus AB ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtiden-koncernen, Göteborgs Stads stadsdelsförvaltning, Räddningstjänsten Storgöteborg, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

## ÄGARDIREKTIV

Störningsjouren ska utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghets-skapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktigt och ska präglas av öppenhet.

Störningsjouren ska ha ett långsiktigt hållbart förhållningssätt och låta ett helhetstänkande, som beaktar såväl ekologiska som sociala och ekonomiska aspekter, vara vägledande vid fullgörande av sitt uppdrag.

## VERKSAMHET OCH ORGANISATION

Under 2019 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 27 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2019 uppgick till 5 954 (6 284) och antalet tillsyner till 1 861 (1 542).

Både akuta störningsärenden och tillsyner utförs av Störningsjourens trygghetskonsulenter. I bolagets ledning under 2019 finns VD, economichef, tre verksamhetschefer, säkerhetschef samt HR-strateg.

## MEDARBETARE

Antalet anställda medarbetare var vid årets slut 57 personer, inklusive VD. Personalgruppen består av 49 procent kvinnor och 51 procent män. Medelåldern är 42 år.

Sjukfrånvaron uppgick under året till 3,2 procent (4,17). Frisknärvaron uppgick till 78 procent (88). Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året.

## EKONOMI OCH RESULTAT

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och stadsdelsförvaltningar. Intäkterna utgörs till 58 procent (60) av dag- och nattverksamheten som består av fasta samt rörliga avgifter. De rörliga baseras på störningar och tillsyner. Intäkterna utgörs också av fasta avgifter för fastighetsjour, avdelningen för oriktiga hyresförhållanden och för vidarefakturerings av koncerngemensam säkerhetschef och Hr-strateg. Sammanlagt uppgick intäkterna för 2019 till 40 325 tkr (39 248 tkr). Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader, IT-kostnader och driftskostnader för åtta bilar. Resultatet efter finansnetto för 2019 uppgick till - 932 tkr (1 618 tkr).

## UTMANINGAR OCH RISKER

Verksamheten vilar på en trygg och kompetent personal som kan arbeta med störningar, både akut och i förebyggande syfte. Det är också en förutsättning för att hålla en hög kvalitet på tjänsterna. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner torde vara företagets största risk och utmaning. Av riskanalysen som gjorts framgår att den allra största risken vi möter är att råka ut för någon typ av hot och våld. Alla tillbud hanteras enligt särskilda rutiner och rapporteras alltid till styrelsen.

## INTERN KONTROLL

Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat, analyserat, kategoriserat och utvärderat hot och risker som påverkar Störningsjouren på både strategisk och operationell nivå. Dessa framgår av internkontrollplanen som är ett hjälpmedel för uppföljning och dokumentation av den interna kontrollen. Händelser och resultat av stickprovskontroller rapporteras löpande till styrelsen.

## HÅLLBARHETSREDOVISNING

Störningsjouren omfattas inte av reglerna i ÅRL om att hållbarhetsredovisa. För information om Framtidenkoncernens hållbarhetsarbete hänvisas till Förvaltnings AB Framtidens, 556012-6012, års- och hållbarhetsredovisning för 2019 som omfattar samt-

liga dotterbolag i koncernen. Rapporten går att ladda ner och läsa online på [www.framtiden.se](http://www.framtiden.se).

### UTSIKTER FÖR 2020

Det kommande årets viktigaste huvudspår blir:

... att bibehålla kvalificerade och motiverade medarbetare då de utgör navet i bolagets framgång. Att säkerställa trivsel och en säker och trygg arbetsmiljö är således bolagets viktigaste fråga.

... att bidra till att staden uppnår det politiska målet om att det i Göteborgs stad år 2025 inte ska finnas några särskilt utsatta områden längre.

... att utveckla bolaget ytterligare utifrån kundernas önskemål och behov samt ha en budget i balans.

### FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION

Till årsstämmans förfogande står:

Balanserat resultat	5 292 042 kr
Årets resultat	44 674 kr
<b>Summa</b>	<b>5 336 716 kr</b>

Styrelsen och verkställande direktören föreslår att ovanstående medel disponeras enligt följande:

Utdelning	786 000 kr
I ny räkning balanseras	4 550 716 kr
<b>Summa</b>	<b>5 336 716 kr</b>

### STYRELSENS YTTRANDE ÖVER DEN FÖRESLAGNA VINSTDISPOSITIONEN

Styrelsens uppfattning är att den föreslagna utdelningen ej hindrar bolaget från att fullgöra sina förpliktelser på kort och lång sikt, ej heller att fullgöra erforderliga investeringar. Den föreslagna utdelningen kan därmed försvaras med hänsyn till vad som anförs i ABL 17 kap 3 § 2–3 st (försiktighetsregeln).

Den föreslagna utdelningen är ett led i en skattemässig disposition, där koncernen utnyttjar bolagets skattemässiga underskott. Den föreslagna utdelningen motsvaras således av ett mottaget koncernbidrag, efter avdrag för skatt. Ingen värdeöverföring har ägt rum, då erhållet koncernbidrag och föreslagen utdelning ska ses i ett sammanhang.

### RESULTAT OCH STÄLLNING

Beträffande bolagets resultat och ställning i övrigt hänvisas till efterföljande finansiella rapporter.

## FEM ÅR I SAMMANDRAG

Belopp i tkr om ej annat anges

	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Resultaträkning</b>					
Rörelsens intäkter	40 325	39 248	28 517	24 387	20 532
Driftskostnader	-31 623	-29 182	-22 976	-19 820	-15 319
Centrala kostnader	-9 635	-8 160	-4 986	-4 229	-4 885
Finansnetto	1	-	-	2	13
Resultat efter finansnetto	-932	1 618	555	340	341
<b>Balansräkning</b>					
Anläggningstillgångar	1 081	1 080	1 238	1 265	391
Omsättningstillgångar	19 410	19 228	14 502	12 988	12 270
Eget kapital	6 533	6 488	5 235	4 809	4 550
Rörelseskulder, ej räntebärande	13 958	13 820	10 505	9 444	8 111
<b>Finansiering</b>					
Soliditet, %	31,9	32	33,3	33,7	35,9
Kassaflöde, exkl. investeringar	-403	4 050	-342	1 883	651
<b>Lönsamhet</b>					
Avkastning på totalt kapital,%	-4,6	9	3,7	2,5	2,8
Avkastning på eget kapital,%	-14,3	27,6	11	7,3	7,7
<b>Personal</b>					
Medelantalet tillsvidare	28	28	24	23	19
Sjukfrånvaro%	3,2	4,17	1,38	1,1	0,7
<b>Antal störningar</b>	5 954	6 284	6 336	5 562	5 274
<b>Antal tillsyner</b>	1 861	1 542	1 084	1 268	1 082

### 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).

## RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2019	2018
Rörelsens intäkter		40 325	39 248
Driftskostnader	4	-31 623	-29 182
<b>Bruttoresultat</b>		<b>8 702</b>	<b>10 066</b>
Centrala kostnader	2, 3, 4	-9 635	-8 160
<b>Rörelseresultat</b>		<b>-933</b>	<b>1 618</b>
Finansnetto	5	1	0
<b>RESULTAT EFTER FINANSNETTO</b>		<b>-932</b>	<b>1 618</b>
<b>Bokslutsdispositioner</b>	6	<b>1 000</b>	<b>-1 000</b>
Skatt på årets resultat	7	-23	-145
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>45</b>	<b>473</b>

## EKONOMISK ÖVERSIKT

**Intäkter**

Bolagets intäkter uppgick till 40 325 tkr (39 248 tkr). Intäkterna utgörs av fasta avgifter för dag- och nattverksamhet samt rörliga avgifter för störningar och tillsyner. Dessa motsvarar 5 954 (6 284) störningar och 1 861 (1 542) tillsyner. Utöver avgifterna för dag- och nattverksamhet som uppgick till 23 587 tkr (23 710 tkr) faktureras systerbolagen för fasta avgifter avseende fastighetsjour, avdelningen för oriktiga hyresförhållanden samt för den koncerngemensamma säkerhetschefen och HR-strateg. Dessa uppgick under 2019 till 16 499 tkr (15 538 tkr). Under 2019 uppgick avhysnings- och utbildningsintäkter till 239 tkr (0 tkr).

**Driftskostnader**

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 80 % (81). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

**Centrala kostnader**

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till - 9 635 tkr (- 8 160 tkr).

**Avskrivningar**

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 333 tkr (288 tkr).

**Finansnetto**

Ränteintäkter är 1 tkr (0 tkr).

**Resultat efter finansiella poster**

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2019 till - 932 tkr (1 618 tkr).

**Soliditet**

Bolagets soliditet är 31,9 % (32 %).



BALANSRÄKNING  
(tkr)

	Not	2019-12-31	2018-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och liknande rättigheter	8	671	642
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	9	410	438
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>1 081</b>	<b>1 080</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		7	156
Fordringar hos koncernföretag	14	18 381	17 689
Skattefordringar		420	510
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		602	562
Kassa och bank		–	311
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>19 410</b>	<b>19 228</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>20 491</b>	<b>20 308</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
Fond för utvecklingsutgifter		596	543
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		5 292	4 872
Årets resultat		45	473
<b>Summa eget kapital</b>		<b>6 533</b>	<b>6 488</b>
<b>Rörelseskulder (ej räntebärande)</b>	10		
Leverantörsskulder		1 176	661
Skulder till koncernföretag		6 117	6 436
Övriga skulder		3 390	2 586
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	3 275	4 137
<b>Summa rörelseskulder</b>		<b>13 958</b>	<b>13 820</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>20 491</b>	<b>20 308</b>

## FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 2018-01-01</b>	500	100	678	3 957	5 235
Årets resultat	-	-	-	473	473
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	-135	135	0
Erhållna aktieägartillskott	-	-	-	780	780
<b>Utgående balans 2018-12-31</b>	500	100	543	5 345	6 488

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 2019-01-01</b>	500	100	543	5 345	6 488
Årets resultat	-	-	-	45	45
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	53	-53	0
<b>Utgående balans 2019-12-31</b>	500	100	596	5 337	6 533

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

## KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		-933	1 618
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	12	333	288
Erhållen ränta		1	-
Betald skatt		67	-20
<b>Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital</b>		-532	1 886
<b>Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital</b>	13	129	2 164
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		-403	4 050
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-333	-130
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		-736	3 920
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Förändring koncernkonto	14	645	-3 792
Lämnat koncernbidrag		-1000	-
Erhållet aktieägartillskott		780	-
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		-311	128
<b>Likvida medel vid årets början</b>		311	183
Årets förändring av likvida medel		-311	128
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		0	311

## NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

### Not 1 • Redovisnings- och värderingsprinciper

Årsredovisningen upprättas i enlighet med årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

#### 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.

#### Immateriella anläggningstillgångar

Utgifter för programvaror som utvecklats eller på ett omfattande sätt anpassats för bolagets räkning, balanseras som immateriell anläggningstillgång om de har troliga ekonomiska fördelar som efter ett år överstiger kostnaden. Programvaror av standardkaraktär kostnadsförs.

#### 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 ska 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 hänför sig 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

Störningsjouren tillämpar K3 kapitel 11, det vill säga finansiella instrument värderas utifrån anskaffningsvärde. 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 byggs 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:

Immateriella anläggningstillgångar	20 %
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. Vidare erbjuder verksamheten en fastighetsjour samt en avdelning för oriktiga hyresförhållanden. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelningsgrund har inte bedömts vara aktuell.

## Not 2 • Avskrivning

	2019	2018
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-177	-161
Inventarier	-156	-127
	<b>-333</b>	<b>-288</b>

## Not 3 • Arvode till revisorer

<b>Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB</b>	2019	2018
Revisionsuppdrag	-41	-41
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-	-50
<b>Summa</b>	<b>-41</b>	<b>-91</b>

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorerna med 104 tkr (93 tkr).

## Not 4 • Medelantalet anställda och könsfördelning

<b>Medelantalet anställda</b>	2019	2018
Män	14	13
Kvinnor	14	15
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

<b>Företagsledningens könsfördelning, %</b>	2019		2018	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	72	28	72	28
VD		100		100

## Not 5 • Resultat från finansiella poster

	2019	2018
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	1	-
<b>Finansnetto</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

## Not 6 • Bokslutsdispositioner

	2019	2018
<i>Erhållet koncernbidrag</i>		
Förvaltnings AB Framtiden	1000	-
<i>Lämnat koncernbidrag</i>		
Förvaltnings AB Framtiden	-	-1 000

## Not 7 • Skatt på årets resultat

	2019	2018
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-23	-145
Uppskjuten skatt	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-23</b>	<b>-145</b>
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	68	618
Skatt enligt gällande skattesats	-14	-136
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-9	-9
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-23</b>	<b>-145</b>

## Not 8 • Immateriella anläggningstillgångar

	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	803	803
Inköp	206	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1009	803
Ingående avskrivningar	-161	-
Årets avskrivningar	-177	-161
Utgående ackumulerade avskrivningar	-338	-161
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>671</b>	<b>642</b>

## Not 9 • Inventarier

	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	2 549	2 419
Inköp	128	130
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 677	2 549
Ingående avskrivningar	-2 111	-1 984
Årets avskrivningar	-156	-127
Utgående ackumulerade avskrivningar	-2 267	-2 111
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>410</b>	<b>438</b>



**Not 10 • Skuldernas förfallotider**

	Inom 1 år	1– 5 år	Mer än 5 år
Rörelseskulder			
Leverantörsskulder	1 176	-	-
Skulder till koncernföretag	6 117	-	-
Övriga skulder	3 390	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	3 275	-	-
	<b>13 958</b>	-	-

**Not 11 • Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter**

	2019-12-31	2018-12-31
Upplupna personalkostnader	2 204	2 053
Övriga poster	1 071	2 084
	<b>3 275</b>	<b>4 137</b>

**Not 12 • Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet**

	2019	2018
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	177	161
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	156	127
	<b>333</b>	<b>288</b>

**Not 13 • Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital**

	2019	2018
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	-1 010	-150
Ökning/minskning av rörelseskulder	1 139	2 314
	<b>129</b>	<b>2 164</b>

**Not 14 • Finansiell riskhantering**

All finansiell verksamhet och riskhantering inom koncernen är samordnad och hanteras av moderbolaget under Förvaltnings AB Framtidens finansiella anvisningar som är upprättade inom ramen för Göteborgs Stads finanspolicy och finansiella riktlinjer. De koncerngemensamma anvisningarna fastställer befogenheter, ansvar samt ramar för hantering av koncernens finansiella tillgångar och skulder och finansiella risker. Med finansiella risker avses ränterisk, valutarisk, likviditets- och refinansieringsrisk samt kredit- och motpartsrisk. Koncernens likviditets- och finansieringsbehov samordnas av moderbolaget och tryggas av Göteborgs Stad. För närmare beskrivning av de finansiella riskerna se Förvaltnings AB Framtidens årsredovisning.

I balansposten koncernfordran ingår saldo på koncernkonto med 8 460 tkr (9 105). Under 2012 anslöts bolaget till moderbolagets koncernkonto.

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

**Not 15 • Ansvarsförbindelser**

	2019-12-31	2018-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	377	269

**Not 16 • Operationella leasingavtal**

	2019-12-31	2018-12-31
Inom ett år	2 056	2 054
1–5 år	1 407	3 107
Senare än fem år	-	-
Under perioden	1 962	1 958

Leasingkostnader avser till största delen hyreskostnader och verksamhetsbilar.

**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 bestämmandeinflytande från moderbolaget samt från moderbolagets ägare Göteborgs Stad. Några transaktioner med ledande befattningshavare eller nyckelpersoner, utöver lön och andra ersättningar har inte förekommit.

**Not 18 • Händelser efter balansdagen**

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 6 februari 2020 och kommer att framläggas på årsstämma den 10 mars 2020.

Göteborg den 6 februari 2020

Terje Johansson  
*Ordförande*

Rikard Ljunggren

Lars Klevenparr

Magnus Redenheim

Annicka Thorin

Robert Jademyr

Christina Eide

Sofia Gärdfors  
*Verkställande direktör*

---

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 6 februari 2020.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Åsa Önfelt  
*Auktoriserad revisor*

---

Vår granskningsrapport har avgivits den 6 februari 2020.

Gun Cederborg  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmanarevisor*

Stefan Dahlén  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmanarevisor*

# STYRELSE 2019



## **Stående, fr v:**

Rikard Ljunggren, vice ordförande, invald i styrelsen 2014  
Lars Klevenparr, ledamot, invald i styrelsen 2013  
Magnus Redenheim, ledamot, invald i styrelsen 2015  
Robert Jademyr, ledamot, invald i styrelsen 2017

## **Sittande:**

Annicka Thorin, ledamot, invald i styrelsen 2016  
Terje Johansson, ordförande, invald i styrelsen 2019

## *Ej med på bild:*

Christina Eide, ledamot, invald i styrelsen 2015  
Göran Åhman, personalrepresentant sedan 2017

# REVISIONSBERÄTTELSE

TILL BOLAGSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURN I GÖTEBORG AB, ORG.NR 556657-1443

## Rapport om årsredovisningen

### UTTALANDEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2019. Bolagets årsredovisning ingår på sidorna 14–22 i detta dokument.

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 2019 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för Störningsjouren i Göteborg AB.

### GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Störningsjouren i Göteborg AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

### ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och återfinns på sidorna 1–13 samt 27–28. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

### STYRELSENS OCH DEN VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

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

Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

### REVISORNS ANSVAR

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller fel och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsredovisningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: [www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar](http://www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar). Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

# Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

## UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2019 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

## GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Störningsjouren i Göteborg AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

## STYRELSENS OCH DEN VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets ekonomiska situation, och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Den verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

## REVISORNS ANSVAR

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av förvaltningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: [www.revisorsinspektionen.se/](http://www.revisorsinspektionen.se/) revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen

Göteborg den 6 februari 2020  
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Åsa Önfelt  
Auktoriserad revisor

# GRANSKNINGSRAPPORT FÖR ÅR 2019

Till årsstämman i Störningsjouren i Göteborg AB  
Till Göteborgs kommunfullmäktige för kännedom

Org.nr 556657-1443

Vi, lekmannarevisorer utsedda av fullmäktige i Göteborgs kommun,  
har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under år 2018.

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

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

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, kommunens  
revisionsreglemente, god revisionssed i kommunal verksamhet och med beaktande  
av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman har fattat. En sammanfattning av  
utförd granskning har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör  
i en granskningsredogörelse. Granskningen har genomförts med den inriktning  
och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för vår bedömning.

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från  
ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och att bolagets interna kontroll har  
varit tillräcklig.

Göteborg den 4 februari 2019

Gun Cederborg  
Lekmannarevisor utsedd av  
kommunfullmäktige i  
Göteborgs kommun

Stefan Dahlén  
Lekmannarevisor utsedd av  
kommunfullmäktige i  
Göteborgs kommun







#### FÖR ATT LIVET SKALL FÅ KÄNNAS TRYGGT

Vardagen är full av ljud. Barn som ropar, musik på hög volym, spring i trappuppgången 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 kan Störningsjouren vara till hjälp. På kvällar och nätter åker vi runt och hjälper hyresgäster som upplever störningar. 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. Det gäller även vid misstanke om olovlig andrahandsuthyrning eller andra oriktiga hyresförhållanden.



Störningsjouren

Åvägen 40  
412 51 Göteborg

[www.storningsjouren.goteborg.se](http://www.storningsjouren.goteborg.se)

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.