

## Handling 6b Störningsjourens roll utifrån ett GDPR-perspektiv

För kännedom:

Sofia Björkled, Poseidon och Christina Sandberg, Familjebostäder har utrett frågan om hur Personuppgiftsansvaret för störningshantering i koncernen ser ut.

Resultatet innebär utökat personuppgiftsansvar för Störningsjouren i avdelningarna Oriktiga hyresförhållanden och Trygghetskonsulent dag.

Då både Störningsjouren och systerbolagen är PUA (personuppgiftsansvariga) för hyresgästärenden ska behandling av personuppgifter regleras i arrangemangsavtal.

Handlingsplan för Störningsjouren tas fram i samråd med Dataskyddsombud och koncernens dataskyddskoordinator.

Louise Ternlind  
Dataskyddskontakt, Störningsjouren

## Störningsjouren och dess roll utifrån ett GDPR perspektiv

### 1. Störningsjourens uppdrag\*

Störningsjouren ingår som ett av bolagen i Förvaltnings AB Framtiden, helägt av Göteborgs Stad.

Enligt ägardirektivet ska Störningsjouren utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. 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

Störningsjouren tillhandahåller tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer för de allmännyttiga bolagen inom Framtiden koncernen, men även för privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar.

### 2. Störningsjourens verksamhet\*

Störningsjouren tillhandahåller ett helhetstänk gällande störnings- och fastighetsjoursärenden och arbetar med såväl akuta åtgärder som med att hantera och följa upp ärenden på längre sikt. Störningsjouren har i uppdrag att arbeta vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs stads riktlinjer. I uppdraget ingår att samverka 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.

Utifrån organisationsschemat från bolagets årsredovisning bedrivs verksamheten i fyra olika verksamhetsgrenar enligt följande:

- Trygghetskonsulenter, dagtid
  - Tillhandahåller ett helhetstänk
  - Arbetar vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs Stads riktlinjer
  - Initierar samverkan med andra aktörer i samhället för att hitta lösningar på kort och lång sikt.
  - En viktig del i kommunens satsning Bostad Först för att säkerställa att den boende ges goda förutsättningar att lyckas i sitt boende och att det inte påverkar omkringboende negativt.
- Trygghetskonsulenter, kväll & natt
  - Åker ut på akuta störningar när hyresgäster anmäler att de blir störda.
  - Målet är att lugna ner situationen och skapa trygghet så att grannsämjan inte tar skada i onödan.
  - Rapport upprättas som hyresvärderna har tillgång till nästkommande dag så att hyresvärderna vid behov kan arbeta vidare med frågan.
- Oriktiga hyresförhållanden
  - Utredda, handlägga och processa hyresrättsliga ärenden gällande oriktiga hyresförhållanden.

- Fastighetsjouren
  - Hanterar felanmälan under jourtid.
  - Allt arbete rapporteras och dokumenteras till hyresvärden.

### 3. Störningsjourens roll utifrån ett GDPR perspektiv

Frågan är vilken roll Störningsjouren har utifrån ett GDPR-perspektiv, i förhållande till sina förvaltande systerbolag, fortsättningsvis "Uppdragsgivaren". Är Störningsjouren personuppgiftsbiträde, personuppgiftsansvarig eller kan det vara fråga om ett gemensamt personuppgiftsansvar? Störningsjourens roll och ansvar för personuppgiftsbehandling i de fyra verksamhetsgrenarna kan också vara olika beroende på verksamheten och vem som styr över ändamål och medel, dvs varför och hur personuppgifterna ska behandlas. Huruvida någon är personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsbiträde styrs av förordningen och kan ytterst bli en rättslig prövning oaktat vilken rollfördelning parterna avtalat sin emellan.

#### **Bedömning av Störningsjourens roll i respektive verksamhetsgren**

##### Trygghetskonsulenter/dag:

- Verksamheten besitter specialistkompetens inom koncernen var gäller s.k. störningsärenden och har i uppdrag att tillhandahålla en helhetslösning inom störningshantering. Uppdragsgivaren överlämnar störningsärenden till verksamheten där trygghetskonsulenter arbetar självständigt med ärendet och tar beslut om vilka personuppgifter som ska behandlas, varför och hur dessa ska behandlas. Verksamheten tar också självständigt beslut om vilka externa aktörer dom ska samverka med för att i möjligaste mån hitta lösningar på kort/lång sikt så att HG kan bo kvar. Behandlingen av personuppgifter är ett nödvändigt led för att kunna bedriva den egna verksamheten som går ut på annat än att just behandla personuppgifter.
- Inhämtad information och personuppgifter sparas i eget system och rapporteras inte löpande till det förvaltande bolaget.

I avtalet mellan Uppdragsgivaren och Störningsjouren finns en processbeskrivning framtagen som utgör en ram med mål för verksamheten. Verksamheten bestämmer dock själv varför och hur enskilda personuppgifter ska hanteras.

Vår bedömning utifrån ovanstående är att Störningsjouren är självständigt personuppgiftsansvariga för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för verksamheten Trygghetskonsulent/ dag och att biträdesavtal inte ska tecknas mellan Störningsjouren och Uppdragsgivaren för det arbete Störningsjouren bedriver inom denna verksamhet.

#### Trygghetskonsulent/natt:

- Verksamheten arbetar med akuta störningar utifrån de anmälningar som inkommer under kvällar och nätter. Uppdraget är att åka till platsen, dokumentera eventuell störning och i förekommande fall lugna ner situationen. Verksamheten återrapporterar dagligen till Uppdragsgivaren som vid behov själv arbetar vidare med situationen. Till skillnad från verksamheten Trygghetskonsulent/dag levereras här ingen helhetslösning. Behövs ytterligare insatser från Störningsjouren med anledning av återrapporterat ärende hanteras detta av verksamheten Trygghetskonsulent/dag på uppdrag av Uppdragsgivaren.
- Inhämtade uppgifter förs över till Uppdragsgivaren som bestämmer varför och hur enskilda personuppgifter ska behandlas (kan jämföras med ett väktarbolag).
- Personuppgifterna behandlas för ändamål som rör Uppdragsgivarens intresse och verksamhet.

Vår bedömning utifrån ovanstående är att Störningsjouren är personuppgiftsbiträde till Uppdragsgivaren för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för verksamheten Trygghetskonsulent/natt och att ett biträdesavtal ska tecknas.

#### Oriktiga hyresförhållanden:

- Verksamheten har i uppdrag att självständigt och systematiskt utreda och driva ärenden om s.k. oriktiga hyresförhållanden. Verksamheten besitter specialistkompetens inom koncernen vad gäller utredning, handläggning av ärenden, inklusive eventuell rättslig process, kopplade till oriktiga hyresförhållanden.
- Verksamheten arbetar utifrån ”tips” som inkommer från Uppdragsgivaren, grannar eller annan och arbetar självständigt med dessa ärenden. Verksamheten bestämmer själva vilka personuppgifter som ska inhämtas, varför och hur dessa uppgifterna ska behandlas. Verksamheten driver också, efter inhämtande av erforderlig fullmakt, ärenden i hyresnämnd och Svea hovrätt.
- Inhämtad information och personuppgifter sparas i eget system och rapporteras inte löpande till det förvaltande bolaget.

I avtalet mellan Uppdragsgivaren och Störningsjouren finns en processbeskrivning framtagen som utgör en ram med mål för verksamheten. Verksamheten bestämmer dock själv varför och hur enskilda personuppgifter ska hanteras.

Vår bedömning utifrån ovanstående är att Störningsjouren är självständigt personuppgiftsansvariga för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen

för verksamheten Oriktiga hyresförhållanden och att biträdesavtal inte ska tecknas mellan Störningsjouren och Uppdragsgivaren för det arbete Störningsjouren bedriver inom denna verksamhet.

Fastighetsjouren:

- Verksamheten utför fastighetsjour genom att per telefon hantera inkommande felanmälningar utanför Uppdragsgivarens ordinarie arbetstider. Målet för verksamheten är att i första hand kunna erbjuda hjälp till självhjälp och därefter hänvisa kunden till Uppdragsgivaren för åtgärd under ordinarie arbetstid. Om situationen bedöms vara akut kan verksamheten erbjuda hjälp enligt Uppdragsgivarens anvisningslista.
- Felanmälningar rapporteras direkt i Uppdragsgivarens datasystem.
- Uppdragsgivaren bestämmer varför och hur enskilda personuppgifter ska behandlas. Personuppgifterna behandlas enbart för ändamål som rör de Uppdragsgivarens intressen och verksamhet.
- 

Vår bedömning utifrån ovanstående är att Störningsjouren är personuppgiftsbiträde till Uppdragsgivaren för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för verksamheten Fastighetsjouren och att ett biträdesavtal ska tecknas.

**2019-06-28**

**/ Sofia Björkled, Poseidon och Christina Sandberg, Familjebostäder**