

ÅRSREDOVISNING 2014

Störningsjouren i Göteborg AB





Innehåll

■ VD HAR ORDET	5
■ DETTA ÄR STÖRNINGSJOURN	6
Styrmodell och måluppfyllelse	8
Störningsjouren och social hållbarhet	10
■ FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	12
Ägarförhållanden	12
Ägardirektiv	12
Verksamhet och organisation	12
Medarbetare	12
Ekonomi och resultat	12
Risker och osäkerheter	12
Intern kontroll	12
Utsikter för 2015	13
Förslag till vinstdisposition	13
Fem år i sammandrag	13
Resultaträkning	14
Ekonomisk översikt	14
Balansräkning	15
Förändring i eget kapital	16
Kassaflödesanalys	16
Noter	17
Styrelse och revisorer	21
Revisionsberättelse	22
Granskningsrapport	23





Vad betyder social hållbarhet?

Social hållbarhet handlar kortfattat om att två saker ska finnas i ett samhälle. Den ena är *välfärd* och innebär att människor ska ha en ha en hygglig standard och leva i en trivsamt miljö. Välfärd betyder också att fördelningen av livets goda ska vara någorlunda rättvis.

Den andra saken är att sociala system, som samhällen, ska ha en *förmåga att lösa problem* som människor hamnar i.

Källa: Göteborgs Stad, S2020

"Det förebyggande arbetet tar allt mer plats"

Under mer än tio år har vi åtgärdat akuta störningar, försökt förebygga att störningar sker, samverkat med kvinnojourer, hemtjänst och psykiatri, skrivit uppföljningsrapporter till hyresvärdar, medverkat vid förhandlingar i hyresnämnden och vittnat vid rättegångar.

Vi har beställt sanering av lägenheter som sett ut som soptippar, pratat ungdomar tillrätta, ringt socialjouren, mobila teamet eller hemtjänsten när människor inte kunnat ta vara på sig själva eller haft så ont i kroppen eller själen att de skrikit ut sin smärta – och stört grannarna.

De senaste åren har vi arbetat med fyra fokusområden: våld i hemmet, psykisk ohälsa, hemlöshet och äldre. Under 2014 har vi lagt till två: stora barnfamiljer och olovlig andrahandsuthyrning.

Barnperspektivet och grannperspektivet finns alltid med. Förekommer det våld i en lägenhet kan det finnas barn där, men kanske även i grannlägenheten. De vanligaste orsakerna till störning, fest och hög musik, kanske mest irriterar vuxna, men kan göra barn otrygga.

Arbetet mot hemlöshet har kommit en bit på vägen under året. Göteborgs Stad arbetar med att ta fram en ny strategi och plan mot hemlöshet, och beslut om den ska tas under 2015. Projektet Bostad Först visar att en lägenhet, tillsammans med personligt stöd, är ett fungerande verktyg för att få människor att må bättre.

Att allt fler äldre bor kvar hemma och behöver mer hjälp märker vi också av. Vi har ökat antalet tillsyner under året och det förebyggande arbetet på dagtid tar allt mer plats. Våra trygghetskonsulenter som arbetar dagtid kommer nära både hyresgäster och fastighetsägarnas personal i bostadsområdena. Om husvärderna eller bovärderna exempelvis upptäcker en hyresgäst som mår dåligt, som kanske till och med riskerar att förlora sitt hyreskontrakt, är det dagverksamheten som kan föra en dialog med psykiatri, mobila teamet, hemtjänsten eller vilken instans det handlar om. Vi har nätverket och med vårt lösningsfokuserade synsätt brukar det kunna ordna sig. Vi har haft flera sådana ärenden under året, där vi kunnat gå in och stötta både hyresgäst och personal för att hitta lösningar för just den personen.

Därför känns det extra bra att Poseidon distrikt Väster valt att ansluta sig till vår dagverksamhet, med just tillsyner och förebyggande arbete. Vi ska arbeta både med störningar och hyreskrav för distrikt Väster.

Under året har vi också träffat både Riksbyggen och

HSB som är intresserade av att anlita oss. Det handlar om mer än 10 000 lägenheter.

Sedan 2013 har vi haft ansvar för medarbetarna i Framtidens Bredbands support som också suttit i våra lokaler. Det har varit en praktisk lösning under de år som supportfunktionen funnits, men i mars 2015 avvecklas den och vi tackar för samarbetet under den här tiden!

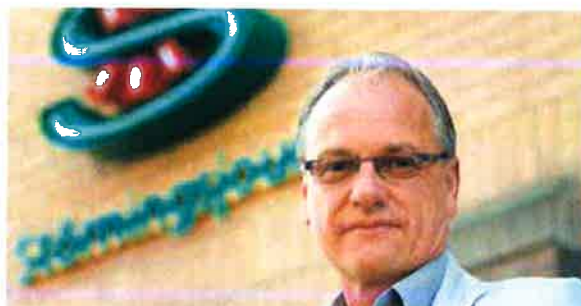
Under 2015 kommer vi att få besked om ifall Störningsjouren ska fortsätta som eget bolag eller om verksamheten ska bli en del av något annat bolag. Kommunstyrelsen beslutade 2011 om en översyn av alla stadens bolag och det ledde vidare till en utredning av Störningsjourens fortsatta hemvist. Jag ser fram emot en klok och bra lösning, för att verksamheten behövs är det ingen tvekan om – och jag har heller inte hört att den har ifrågasatts.

Att Störningsjourens medarbetare gör ett fantastiskt jobb får jag ofta bevis på. De är professionella och tar ansvar. Några har bytt jobb från natt till dag, vilket upplevts stimulerande. Dessutom har vi utökat vår kompetens med en jurist som ska driva ärenden i hyresnämnden.

Medarbetarna trivs med sina jobb – det visar årets medarbetarundersökning, där vi fick koncernens högsta MMI (motiverad medarbetarindex) på 78. En del i MMI handlar om att känna stolthet över sitt arbete – där har vi index 89. Det säger en hel del om medarbetarnas inställning till sitt uppdrag.

Störningsjourens elfte år, 2014, blev ett år då vi fått ett allt större fokus på social hållbarhet. Att vi är en del av det sociala system som har en förmåga att lösa problem som människor hamnar i. Det tänker vi fortsätta med under 2015.

*Bo Strandberg
VD Störningsjouren*



Detta är Störningsjouren

Störningsjouren i Göteborg startade 2004 och erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera störningar, främst på kvällar och nätter. Kunder är Framtidenkoncernens bostadsföretag, privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar. Idag är nästan 90 000 lägenheter anslutna. Dessutom anlitas Störningsjouren av stadsdelsförvaltningar för att göra tillsyner som en del i det förebyggande arbetet.

■ PÅ PLATS INOM EN KVART

Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjourens ledningscentral via den egna hyresvärdens journummer. Ledningscentralen skickar ut ett team med två personer i en bil som oftast är på plats inom 15 minuter. Drygt hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas.

■ SNABB ÅTERKOPPLING

Varje anmälan leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns hos hyresvärderna nästa morgon. Kunderna får även information om skräp, brännbart material och annat som skapar otrygghet genom att det inte är rent och snyggt.





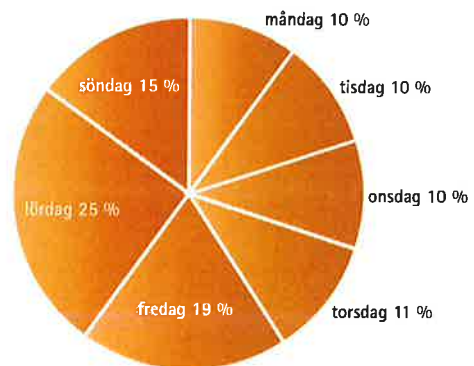
■ HELHETSTÄNKANDE OCH SAMVERKAN

Störningsjouren erbjuder ett helhetstänkande runt störningar. Vi arbetar både förebyggande och med akuta åtgärder. I båda fallen är samarbete och samverkan nyckelord. Det förebyggande arbetet sker i samarbete med främst hyresvärdar och kommunens socialtjänst. Vi har kontakt med kvinnojouren, socialjour, polis, psykiatri, intresseorganisationer, vaktbolag med mera.

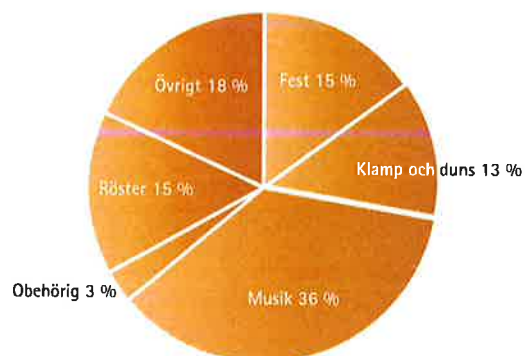
■ BRED KOMPETENS

Störningsjourens trygghetskonsulenter är anställda utifrån sin yrkeskompetens och förmåga att hantera människor och konflikter. De har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruk, hemtjänst (kvällspatrull), socialtjänst och fastighetsförvaltning. Resultatet från koncernens medarbetarundersökning visar att 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.

STÖRNINGAR, ANDEL PER VECKODAG, 2014



TYP AV ANMÄLD STÖRNING, 2014



Styrmodell och förhållningssätt

Störningsjourens verksamhet styrs av de direktiv och mål som ställs upp av ägare och styrelse samt av policydokument som fastställs årligen av koncernstyrelsen och bolagets styrelse. Utifrån detta görs affärsplan och verksamhetsplan med riktlinjer, fokusområden, mål, nyckeltal, med mera.

Ett genomgående förhållningssätt i Störningsjourens verksamhet är barnperspektivet och grannperspektivet som ska genomsyra allt arbete. En annan viktig utgångspunkt är Framtidenkoncernens hållbarhetsarbete – läs mer om det på sidan 10–13.

■ UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

Uppföljning sker med hjälp av nyckeltal baserade på kundundersökningar, medarbetarundersökning samt ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat. Dessa redovisas två gånger om året till moderbolaget.

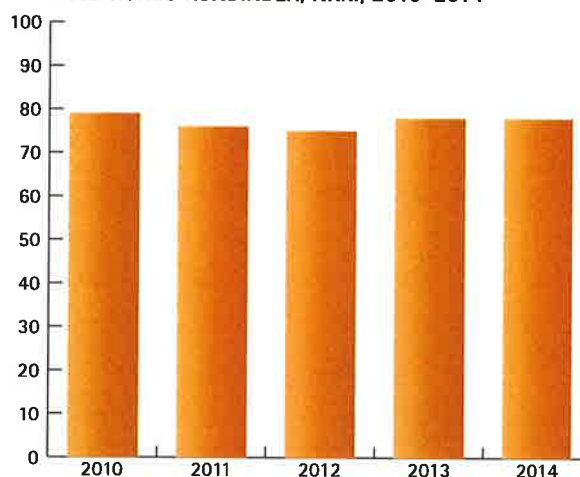
Verksamheten följs upp av nyckeltalen Nöjd kundindex, NKI, Nöjd kunds kund-index, NKKI (hyresvärdens hyresgäster), antal kunder, antal störningar samt andel avvikelser. Under 2014 har ingen mätning av NKI gjorts. NKKI baseras på svar från ett urval av de hyresgäster som blivit störda om hur de upplever Störningsjourens insats. Index för 2014 uppgick till 78 (78).

Antalet kunder under året var 23 hyresvärdar och 10 stadsdelsnämnder. Antalet störningar uppgick till 5 348 (5 107) och andelen avvikelser till 17 procent (14). Avvikelse anger andel ärenden där inställelsen varit längre än de max 15 minuter som är målet.

Motiverad medarbetar-index, MMI, sjukfrånvaro och frisknärvaro utgör nyckeltal i medarbetarperspektivet. MMI uppgick till 78 i årets undersökning, vilket är högst i Framtidenkoncernen och samma resultat som 2013. Sjukfrånvaron är fortsatt mycket låg, 1,2 procent.

Ekonominyckeltal är året resultat, som uppgick till 573 tkr (353).

NÖJD KUNDS KUNDINDEX, NKKI, 2010–2014



■ MILJÖPÅVERKAN

Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att teamen kör bil. Alla bilarna är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ finns egna tjänstecyklar. När det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Samtliga anställda har möjlighet att använda hyrcyklar enligt konceptet ”Styr och ställ”. Medarbetarna erbjuds också Västtrafikkort.

■ INTERN KONTROLL

Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat, analyserat, kategoriserat och utvärderat möjligheter och hot 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.



Störningsjouren och social hållbarhet

En viktig del i ett socialt hållbart samhälle är utveckla goda livsmiljöer där människor håller samman och hjälper varandra till ett gott liv. Vi är många som är engagerade i att skapa bästa möjliga livsmiljöer i ett sammanhållet Göteborg, som kan tillgodose varierande behov hos en mångfald av människor.

Störningsjourens hållbarhetsarbete är grundat i Framtidenkoncernens syn på hållbarhet. För oss innebär att arbeta hållbart ”att vi tar vårt ansvar och strävar mot långsiktig framgång genom att skapa värde för och med intressenter och att balanserar deras behov, på lång och kort sikt”.

Det är viktigt att ha en helhetsbild av vad vi vill åstadkomma. Genom att tydliggöra olika områden och utveckla arbetssätt för att nå bättre resultat, får vi ett fokus på intressenterna och deras behov. För att göra mesta möjliga nytta har vi valt att prioritera sex fokusområden: Våld i hemmet, stora barnfamiljer, olovlig andrahandsuthyrning, psykisk ohälsa, äldre och hemlöshet.

Framtidenkoncernen har definierat åtta resultatområden som dotterbolagen ska förhålla sig till i sitt arbete:

- Livsmiljö
- Bostadsutbud
- Miljöpåverkan
- Ett sammanhållet Göteborg
- Integritet och transparens
- Arbetsförhållanden
- Kunskapsutveckling
- Ekonomi

Våra fokusområden kan knytas till framför allt två av dessa: Livsmiljö och Ett sammanhållet Göteborg. Vårt arbete med att skapa en god livsmiljö och ett sammanhållet Göteborg har främst med säkerhet och trygghet att göra, vilket är kärnan i Störningsjourens verksamhet. Barn- och grannperspektivet finns naturligtvis med i alla delar av vårt arbete.

Livsmiljö

Framtidenkoncernens arbete för en bra livsmiljö omfattar allt som har med människors boende att göra. Störningsjouren fokuserar på säkerhet och trygghet i den närmaste livsmiljön – hemmet och bostadsområdet – för att ge bästa möjliga förutsättningar för ett gott liv.

■ VÅLD I HEMMET

Våld i hemmet innebär en fridskränkning. Mellan 50 000 och 200 000 personer i Göteborg bedöms ha utsatts för nedbrytande våld i en nuvarande eller tidigare nära relation. Barn i hem där fridsbrott begås

kan anses särskilt utsatta. Dels är det större risk att de själva får utstå fysiskt och psykiskt våld, dels skapar det en otrygg hemmiljö vilket ökar riskerna för utanförskap.

Vi vill tillsammans med hyresvärdar, stadsdelsförvaltningar, polis, kvinnojourer med flera, skapa förutsättningar för att se och hjälpa utsatta människor genom utbildning och dialog. Det här vill vi göra genom ett lösningsfokuserat arbetssätt med stöd av bra åtgärdsplaner.

■ 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 till exempel grannar och närmiljön. Trångbodda familjer och ogynnsamt boende är riskfaktorer som kan bidra till ett utagerande beteende hos barn, särskilt om det sammanfaller med till exempel låg inkomst, konflikter mellan föräldrarna och kriminalitet hos föräldrarna.

Störningsjouren arbetar med individuella åtgärdsplaner för de stora barnfamiljer där trångboddheten identifieras som ett problem. Detta vill vi fortsätta med. Åtgärder tas idag gemensamt mellan olika aktörer, bland annat har fastighetskontoret tillsammans med fastighetsägare varit med och skapat fyra lägenheter för stora barnfamiljer.

■ OLOVLIG ANDRAHAND

Det finns flera situationer när andrahandsuthyrning är både tillåtet och lämpligt, som vid tillfälligt boende på annan ort, eller sambo-provboende. Bostadsbolag i Göteborg uppskattar dock att fler lägenheter hyrs ut olovligt i andrahand än vad som görs lovligt. Totalt beräknas att mellan 10 och 20 procent av bostadsbeståndet hyrs ut olovligt. Den olovliga andrahandsuthyrningen kan dölja allvarliga problem och skapa stor otrygghet både för dem som bor och arbetar i området.

Vi vill fånga upp signaler när det finns olovlig andrahandsuthyrning och vi behöver arbeta proaktivt. Kanske ska en hel avdelning arbeta enbart med fokus på den här frågan. Vi behöver informera om olaga andrahand så att de som vill hyra ut i andra hand är medvetna om problematiken. Bevisbördan är väldigt svår och man måste jobba tvärsektorielt med exempelvis försäkringskassan.

Ett sammanhållet Göteborg

I ett sammanhållet Göteborg vill vi bidra till att det skapas relationer, förståelse, respekt och sammanhåll-



ning mellan människor med olika bakgrund. Genom att fokusera på personer med psykisk ohälsa, äldre och hemlöshet vill vi stödja en tillit och respekt mellan människor som är så viktigt för att människor ska må bra och samhället ska fungera.

■ PSYKISK OHÄLSA

Psykiska sjukdomar är den största grunden för långvariga sjukskrivningar eller utanförskap och kostar Sverige 70 miljarder kronor årligen. Bortsett från de direkta kostnaderna kan psykisk ohälsa leda till nedsatt livskvalitet, isolering, diskriminering, stigmatisering och även missbruksproblem. Forskning pekar på att problemen ofta börjar tidigt och man vet att unga behöver stöd under skolåren och framför allt i övergången från lägre utbildning till arbetsliv.

Vi vill tillsammans med Göteborgs Stad och Västra Götalandsregionen kunna stödja människor som är på väg in i eller befinner sig i någon typ av psykisk ohälsa. Vi har möjligheten att ta en annan roll än andra instanser i och med att vi har ett perspektiv på hela den livsmiljö som en person befinner sig i. Vi har också en möjlighet att identifiera okänd psykisk ohälsa eftersom vi kan bli insläppta i "problemlägenheter". Då kan vi även få insyn och se problem som inte fångats upp tidigare.

■ ÄLDRE

Vi är en åldrande befolkning och även om fler och fler äldre mår bättre så kommer många att behöva stöd för

att kunna bo kvar i hemmet. Allt fler vårdas hemma och utgångspunkten är ett individanpassat synsätt.

Vi vill vara med och skapa en bra åtgärdsplan för helheten kring en äldre person som börjar få problem eller där grannarna upplever problem. Risken är att ingen ser en äldre med växande psykisk ohälsa. Det kan vi göra och då vill vi finna en lösning där någon finns till hands för den ensamma. Det finns också möjlighet för äldre som drabbas av "åldringsbrott" att kontakta Störningsjouren.

■ HEMLÖSHET

Enligt Socialstyrelsens senaste kartläggning från 2011 är 3 300 personer i Göteborg hemlösa. De kan vara akut hemlösa, finnas på institutioner eller i olika "kategoriboenden", ha en mer långsiktig eller ha ordnat ett eget kortsiktigt boende. I har Göteborg har hälften av de hemlösa beroende- och missbruksproblem. Det är den högsta siffran i landet. Andelen hemlösa med psykisk ohälsa i Göteborg är 41 procent, vilket också är relativt många.

Vi vill tillsammans med till exempel Stadsmissionen, Räddningsmissionen och socialtjänsten arbeta för att hitta gemensamma förhållnings- och arbetssätt för att hantera situationer där människor genom sin hemlöshet skapar otrygghet för sig själva och hyresgäster. I Göteborg kan Störningsjouren ta en pådrivande roll, och vill vara aktiv i stadens kompetensutveckling kring hemlöshet. Vi är framför allt aktiva inom det vråkningsförebyggande arbetet.

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2014. 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 Framtidenkoncernen, Göteborgs Stads fastighetskontor, Räddningstjänsten Storgöteborg, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

Ägardirektiv

■ STÖRNINGSJOURENS ROLL FÖR ATT STÄRKA GÖTEBORGSSAMHÄLLET

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.

Verksamhet och organisation

Under 2014 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 19 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2014 uppgick till 5 348 (5 107) och antalet tillsyner till 1 249 (1 065).

Både akuta störningsärenden och tillsyner utförs av Störningsjourens trygghetskonsulenter. I bolagets ledning finns VD, ekonomichef och verksamhetschef.

Störningsjouren har under året även haft ansvar för koncernens bredbandsinformatörer. Det är 14 personer som arbetat med att ge information till Framtidenkoncernens hyresgäster via telefon och besök. Suppor-

ten har också haft tre fasta informationskontor i olika delar av Göteborg. De har även medverkat vid torgdagar och events för att möta hyresgäster som vill prata om Framtidens Bredband.

Medarbetare

Antalet tillsvidareanställda medarbetare var vid årets slut 27 personer, inklusive VD. Av dessa arbetar 20 heltid och 7 personer har fast timanställning med ordinarie sysselsättning hos annan arbetsgivare. Personalgruppen består av 41 procent kvinnor och 59 procent män. Medelåldern är 45 år. Nio personer (33 procent) har utländsk härkomst.

Under året har en jurist anställts med uppgift att driva Bostadsbolagets ärenden gällande olovliga andrahandsuthyrning. Några medarbetare har bytt arbetsuppgifter från natt till dag, vilket gett möjligheter till utveckling i yrkesrollen.

Sjukfrånvaron uppgick under året till 1,2 procent (1). Frisknärvaron uppgick till 89 procent (92). Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året.

Ekonomi och resultat

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 2014 uppgick till sammanlagt 20 383 tkr (18 959).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftskostnader för sex bilar. Resultatet efter finansnetto för 2014 uppgick till 742 tkr (464).

Risker och osäkerheter

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 därmed möjlighet. I riskanalysen som gjorts framgår att den allra största risken vi möter är att råka ut för någon typ av hot och våld.

Intern kontroll

Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat, analyserat, kategoriserat och utvärderat möjligheter och hot 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.

Utsikter för 2015

Bolagsöversynen i Göteborgs Stad initierade en utredning av Störningsjourens fortsatta hemvist. Ett förslag kommer att presenteras första kvartalet 2015. Under året ska även möjligheten att sälja tjänster till icke kommunala bolag ses över.

Förslag till vinstdisposition

Till årsstämmans förfogande står:

Balanserat resultat	3 117 195 kr
Årets resultat	572 814 kr
Summa	3 690 009 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	3 690 009 kr
Summa	3 690 009 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

	2014	2013	2012	2011	2010
Resultaträkning					
Rörelsens intäkter	20 383	18 959	17 816	18 426	19 747
Driftskostnader	-15 160	-14 252	-15 263	-14 732	-15 576
Centrala kostnader	-4 445	-4 328	-3 325	-3 378	-3 415
Finansnetto	70	85	107	114	29
Resultat efter finansnetto	742	464	-665	430	785
Balansräkning					
Anläggningstillgångar	355	295	352	166	139
Omsättningstillgångar	11 033	8 744	8 661	9 202	8 951
Eget kapital	4 290	3 717	3 364	3 672	3 368
Rörelseskulder, ej räntebärande	7 098	5 322	5 649	5 416	5 442
Finansiering					
Soliditet, %	37,7	41,1	37,3	41,4	39,3
Kassaflöde, exkl. investeringar	1 060	103	-965	-1 248	938
Lönsamhet					
Avkastning på totalt kapital, %	7,3	5,1	-7,2	4,7	8,8
Avkastning på eget kapital, %	18,5	13,1	-18,9	11,5	24
Personal					
Medelantalet tillsvidareanställda	21	22	20	18	19
Sjukfrånvaro, %	1,2	1	2,5	6,5	2,1
Antal störningar	5 348	5 107	5 263	4 968	5 102
Antal tillsyner	1 249	1 065	570	572	498

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	2014	2013
Rörelsens intäkter		20 383	18 959
Driftskostnader	4	- 15 160	- 14 252
Bruttoresultat		5 223	4 707
Centrala kostnader	2, 3, 4	- 4 551	- 4 328
Rörelseresultat		672	379
Finansnetto	5	70	85
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		742	464
Skatt på årets resultat	6	-169	- 111
ÅRETS RESULTAT		573	353

EKONOMISK ÖVERSIKT**Intäkter**

Bolagets intäkter uppgick till 20 383 tkr (18 959). De fasta intäkterna är 12 170 tkr (8 767) och de rörliga är 5 196 tkr (4 762). Tillsammans motsvarar intäkterna 5 348 (5 107) störningar och 1 249 (1 065) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 2 646 tkr (5 430) som avser vidarefakturerade kostnader till systerbolag, samt övriga rörelseintäkter på 371 tkr (0).

Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 78 procent (78). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

Centrala kostnader

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till -4 445 tkr (-4 328).

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 106 tkr (83 tkr).

Finansnetto

Ränteintäkter 70 tkr (85).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2014 till 742 tkr (464).

Soliditet

Bolagets soliditet är 37,7 procent (41,1).

BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>	7	124	165
Pågående projekt		44	34
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	8	187	96
Summa anläggningstillgångar		355	295
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		119	121
Fordringar hos koncernföretag	14	9 879	7 768
Skattefordringar		693	499
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		340	356
Kassa och bank		2	-
Summa omsättningstillgångar		11 033	8 744
SUMMA TILLGÅNGAR		11 388	9 039
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		3 117	2 764
Årets resultat		573	353
Summa eget kapital		4 290	3 717
Rörelseskulder (ej räntebärande)	9		
Leverantörsskulder		321	210
Skulder till koncernföretag		3 287	1 944
Övriga skulder		1 491	1 259
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	10	1 999	1 909
Summa rörelseskulder		7 098	5 322
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		11 388	9 039
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter		inga	inga
Ansvarsförbindelser	11	182	177

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2013-01-01	500	100	2 764
Årets resultat	-	-	353
Utgående balans 2013-12-31	500	100	3 117

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2014-01-01	500	100	3 117
Årets resultat	-	-	573
Utgående balans 2014-12-31	500	100	3 690

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		672	379
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	12	106	83
Erhållen ränta		70	85
Betald skatt		-362	-
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		486	547
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	13	574	-202
Kassaflöde från den löpande verksamheten		1 060	345
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-166	-103
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-166	-103
Finansieringsverksamheten			
Förändring koncernkonto	14	-892	-242
ÅRETS KASSAFLÖDE		2	0
Likvida medel vid årets början		0	0
Årets förändring av likvida medel		2	0
Likvida medel vid årets slut		0	0

NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Från och med räkenskapsåret 2014 upprättas årsredovisningen med tillämpning av årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3). Tidigare tillämpades årsredovisningslagen och Redovisningsrådets rekommendationer nr 1-29, förutom nr 29, och akutgruppens uttalanden nr 1-3, 8-41. Övergången har gjorts i enlighet med föreskrifterna i K3:s kapitel 35.

Störningsjouren i Göteborg AB är ett mindre företag och har utnyttjat mindre företags möjlighet att inte räkna om jämförelsetalen för 2013 enligt K3:s principer.

Övergången till K3 har inte inneburit några förändringar av värdering eller presentation i redovisningen för 2014.

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.

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 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 fram-

tida 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, dvs. 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.

Fordringar

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

Likvida medel

Likvida medel utgörs av kassa- och bankmedel.

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:

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

Not 2 Avskrivning

	2014	2013
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-41	-41
Inventarier	-65	-42
	-106	-83

Not 3 Arvode till revisorer

	2014	2013
Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB		
Revisionsuppdrag	-46	-39
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-	-124
Summa	-46	-163

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmanarevisorer med 82 tkr (59).

Not 4 Personalkostnader

	2014	2013
Löner och ersättningar		
VD och styrelse	-901	-820
Övriga anställda	-9 337	-8 859
	-10 238	-9 679
Pensionskostnader		
VD och styrelse	-317	-278
Övriga anställda	-681	-637
	-998	-915
Övriga sociala kostnader	-3 537	-3 324
Övriga personalkostnader	-521	-537
Summa personalkostnader	-15 294	-14 455

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 2014:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-901	-10	-317	-1 228
Övriga ledande befattningshavare	-1 535	-43	-171	-1 749
Totalt	-2 436	-53	-488	-2 977

Ersättningar och övriga förmåner under 2013:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-820	-57	-278	-1 155
Övriga ledande befattningshavare	-1 498	-40	-148	-1 686
Totalt	-2 318	-97	-426	-2 841

Övriga förmåner avser bil-, kostförmån och Västtrafikkort. Samtliga pensionsplaner redovisas som avgiftsbestämda planer. Pensionskostnad avser den kostnad som påverkat årets resultat.

Pensioner

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

Avgångsvederlag

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

Not 5 Resultat från finansiella poster

	2014	2013
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	70	85
Finansnetto	70	85

Not 6 Skatt på årets resultat

	2014	2013
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-169	-34
Uppskjuten skatt	-	-77
Summa skattekostnad	-169	-111
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	742	464
Skatt enligt gällande skattesats	-163	-102
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-7	-9
Skatteeffekt av bokförda ej skattepliktiga intäkter	1	-
Summa skattekostnad	-169	-111

Not 7 Immateriella anläggningstillgångar

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärde	240	-
Inköp	10	103
<u>Omklassificeringar</u>	<u>-</u>	<u>137</u>
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	250	240
Ingående avskrivningar	-41	-
<u>Årets avskrivningar</u>	<u>-41</u>	<u>-41</u>
Utgående ackumulerade avskrivningar	-82	-41
Utgående planenligt restvärde	168	199

Not 8 Inventarier

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 827	1 964
Inköp	156	-
<u>Omklassificeringar</u>	<u>-</u>	<u>-137</u>
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1 983	1 827
Ingående avskrivningar	-1 731	-1 689
<u>Årets avskrivningar</u>	<u>-65</u>	<u>-42</u>
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 796	-1 731
Utgående planenligt restvärde	187	96

Not 9 Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	321	-	-
Skulder till koncernföretag	3 287	-	-
Övriga skulder	1 491	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	1 999	-	-
7 098	-	-	-

Not 10 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2014-12-31	2013-12-31
Upplupna personalkostnader	1 264	1 228
<u>Övriga poster</u>	<u>735</u>	<u>681</u>
1 999	1 909	

Not 11 Ansvarsförbindelser

	2014-12-31	2013-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	182	177

Not 12 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2014	2013
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	41	41
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	65	42
	106	83

Not 13 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2014	2013
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	-1 202	124
Ökning/minskning av rörelseskulder	1 776	-326
	574	-202

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 4 727 tkr (3 835). 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 Operationella leasingavtal

	2014–12–31
<i>Framtida minimileaseavgifter som ska erläggas avseende icke uppsägningsbara leasingavtal:</i>	
Förfaller till betalning inom ett år	610
Förfaller till betalning senare än ett men inom 5 år	1 098
Förfaller till betalning senare än fem år	-
Under perioden kostnadsförda leasingavgifter	646

Leasingkostnader avser till största delen hyreskostnader och verksamhetsbilar.

Not 16 Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner

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

Intäkter och kostnader till andra koncernföretag m.m.

	2014	2013
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	91 %	91 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	0 %	0 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	1 %	5 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	7 %	4 %

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

Not 17 Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2014	2013
Män	12	12
Kvinnor	10	10
Totalt	22	22

Företagsledningens könsfördelning, %

	2014		2013	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	43	57	43	57
VD	100	0	100	0

Not 18 Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 5 februari 2015 och kommer att framläggas på årsstämma den 16 mars 2015.

Göteborg den 5 februari 2015

Anneli Snobl
Ordförande

Rikard Ljunggren

Lars Klevenparr

Robert Bengtsson

Lars Halling

Anna Nordén

Christina Johnsson

Bo Strandberg
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 5 februari 2015.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helen Olsson Svärdröm
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 5 februari 2015.

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 2014. Bolagets årsredovisning ingår i den tryckta versionen av detta dokument på sidorna 12–21.

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 2014 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 2014.

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 5 februari 2015
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helén Olsson Svärdröm
Auktoriserad revisor

Granskningsrapport

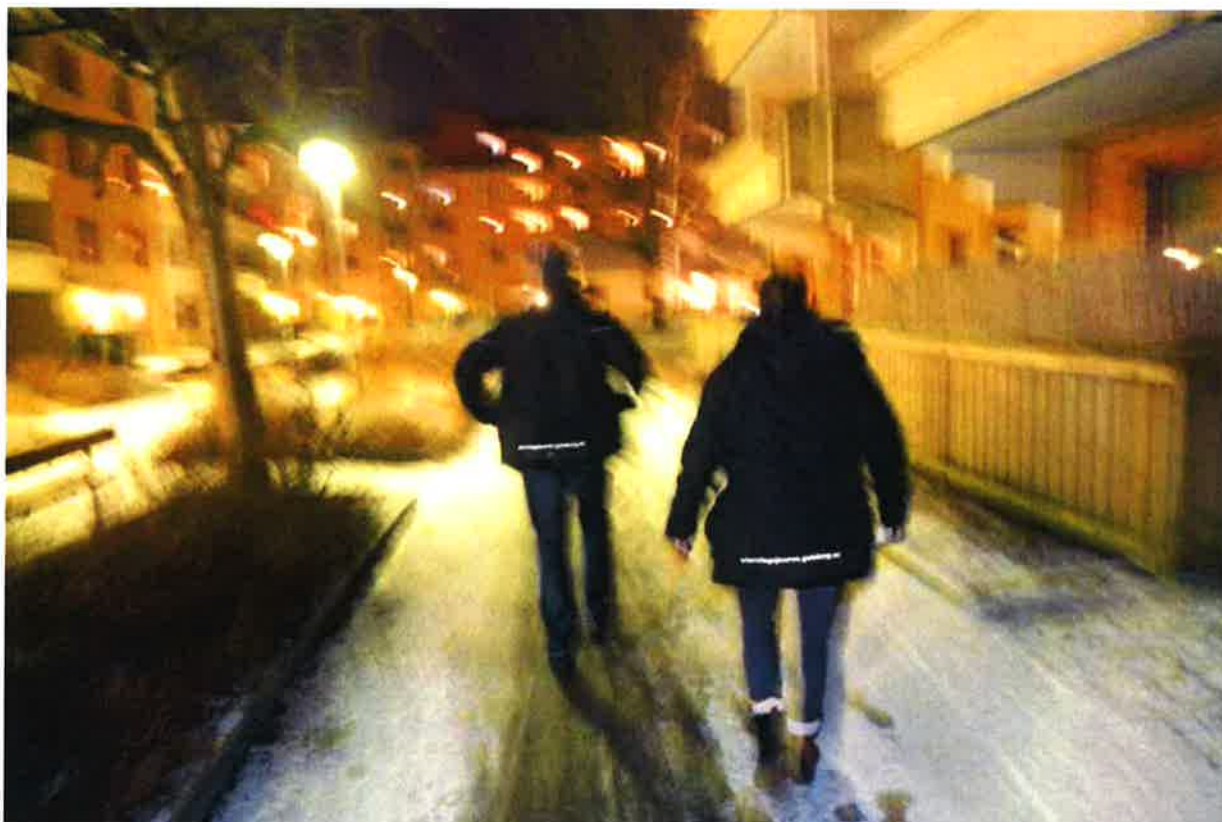
TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOUREN I GÖTEBORG AB,
ORGANISATIONSNUMMER 556657-1443

TILL GÖTEBORGS KOMMUNFULLMÄKTIGE FÖR KÄNNEDOM

Göteborg 2015-02-05

Elisabet Olin
*av kommunfullmäktige
utsedd lekmanarevisor*

Lars Svensson
*av kommunfullmäktige
utsedd lekmanarevisor*



Vardagen är full av ljud. Barn som ropar, musik ur en radio, 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.

Många drar sig 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

www.storningsjouren.goteborg.se

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.