

## **Störningsjouren i Göteborg AB's bidrag till trygghetsskapande åtgärder inom koncernen Framtiden**

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

Genom koncernens satsning på att ha spetskompetens samlad i ett bolag uppnås hög kvalitet och en effektiv handläggning. Störningsjouren arbetar med störningshantering och fastighetsjour dygnet runt, vardag som helgdag, året runt. Vårt uppdrag är att i alla delar jobba vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs stads riktlinjer.

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.

### **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. De ärenden som vi blir inkopplade i är ofta av allvarigare karaktär med inslag av konflikt, kaos, kriminalitet, psykisk ohälsa, död mm. 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 befarar 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.

### **Trygghetskonsulterna kväll och natt**

Trygghetskonsulterna 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. Trygghetskonsulterna skriver alltid en rapport som hyresvärderna 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 och har nära samarbete med socialjouren vid våld i nära relation.

### **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.

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.

### **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 drygt 6400 utredningar gjorts och över 1900 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.

### **Lagändring från 1 oktober 2019**

Lagändringen som trädde i kraft 2019 innebär att det bland är olovligt att hyra ut i andra hand samt att ta ut överhyra. Dessa i kombination är numera även brottsligt. Sedan dess har vi inom koncernen hittills gjort en polisanmälan. Orsaken till att det inte är fler är att få ärenden hittills fyller kraven på att hyresavtalet ingicks efter 1 oktober 2019 med olovlig andrahandsuthyrning i kombination med överhyra i större utsträckning. Att få information om överhyra är svårt och kräver i princip att andrahandshyresgästen kontaktar oss med information kring detta, vilket inte skett hittills. Vi inväntar rätt ärende för polisanmälan då såväl signalvärde ut till allmänheten som prejudicerande fall är av vikt att beakta.

## Felaktig folkbokföring

Vid upptäckt att någon är folkbokförd på fel adress gör juristerna en utredning kring olovlig andrahandsuthyrning. I de fall vi inte kan driva ärendet av någon anledning skickas information till Skatteverket för ytterligare utredning samt vid behov samverkan med polis.

## Säkerhetschef

Inom Störningsjouren är koncernens säkerhetschef placerad. Hon 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 implementerats. 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 skapar förutsättningar för koncernen 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.

## Våld i nära relation, Våga bry dig, Orange day

Våld i nära relation är ett folkhälsoproblem och då vi vet att våldet till största delen sker i just hemmet är det vårt ansvar som stor hyresvärd att bidra till att alla ska kunna bo tryggt i våra fastigheter. Som ett första steg för att kunna bemöta och hantera denna sort av problematik deltog över 800 medarbetare i koncernen år 2018 i en av Störningsjouren anordnad grundutbildning i våld i nära relation. Uppföljning för nyanställd personal och de som inte kunde gå 2018 skedde i oktober 2020 via en digital föreläsning då ytterligare ca 100 kollegor deltog.

Som en fortsättning på grundutbildningen och för att kunna nå ut till alla hyresgäster i koncernen skapades konceptet Våga-bry-dig, ett koncept och ett förhållningssätt kring hur vi och våra systerbolag skapar en tryggare och säkrare bostadsmiljö genom civilkurage. Med det önskar vi att både våra hyresgäster och vi som anställda visar omtanke, och vågar agera om man är orolig för att någon far illa. Det kan vara oro för våld inom en familj, men det kan också handla om att uppmärksamma en äldre granne eller hyresgäst som verkar må dåligt, eller någon som är ensam.

Utöver detta uppmärksammar Störningsjouren ihop med de förvaltande bolagen Orange Day. Den 25:e november varje år är FN:s internationella dag för avskaffandet av våld mot kvinnor och flickor. Startade 2008 av FN:s generalsekreterare. Då lyser kända byggnader världen över i orange för att visa att man tar ställning mot våld mot kvinnor. Inom koncernen uppmärksammar vi personal genom föreläsningar, information på intranät och för hyresgäster via hemsidor och sociala medier.

## Bordell, prostitution och trafficking

När något av bolagen i koncernen eller Störningsjouren får tips om att det förekommer prostitution i någon av våra lägenheter lämnas informationen omgående polisen och via PM efter tillslag kan

ärendet sedan drivas hyresrättsligt. Störningsjouren blir ibland kontaktade av polisen och då främst gränspolisen (trafficking) efter att de har gjort tillslag. Samverkan fungerar, men behöver utvecklas för en hantering där ömsesidig kontakt sker per automatik. Tips inkommer också via hyresgäster som reagerar på att något inte stämmer, det kan till exempel var mycket spring i trapphuset.

Dessa lägenheter är oftast uthyrda olovligt i andra hand eller via Airbnb eller liknande tjänst. Vi har hittills i koncernen cirka 5-7 ärenden per år av denna sort.

Störningsjouren agerar alltid skyndsamt i dessa ärenden från det att vi fått kännedom om det som pågår alternativt inom två månader efter det att det finns en lagakraftvunnen dom. Det kan handla om att det även förekommer störningar i form av spring, ljud eller annat, men oavsett det så sägs hyresavtalet upp med motiveringen att det förekommit försäljning av sexuella tjänster, vilket uttryckligen inte är tillåtet enligt Hyreslagen.

**Göteborg den 18 november 2020**

**Sofia Gärdfors, VD**

Störningsjouren i Göteborg AB

Box 9, 401 20 Göteborg

Tel: 031 - 773 83 84

[sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se](mailto:sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se)

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