

Störningsjouren i Göteborg AB

**Styrelsehandling nr 6**

Datum: 2021-02-05

Diarienummer: SJ2021-0014

Handläggare: Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

E-post: sofia.gardfors@storningsjouren.goteborg.se

## Bokslut och årsredovisning 2020

### Förslag till beslut

#### Styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB föreslås besluta:

1. Att fastställa Bokslut 2020 för bolaget.
2. Att fastställa Årsredovisning 2020 för bolaget.
3. Att bolagets verksamhet under verksamhetsåret 2020 varit förenlig med det fastställda kommunala ändamålet inom ramen för de kommunala befogenheter och de principer som framgår i bolagsordningen.

### Ärende

Sammantaget redovisar Störningsjouren i Göteborg AB ett resultat efter finansiella poster på 1 838 tkr, att jämföra med prognos på 1 169 tkr. Avvikelse beror främst på fler antal störningar och tillsyner.

Förslag till årsredovisning för 2020 framgår av bifogad handling. Förslaget till årsredovisning ska fastställas av styrelsen och föreläggas årsstämman.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Ärendet är en redogörelse över ekonomiskt utfall för Störningsjouren i Göteborg AB och är i sig en bedömning av den ekonomiska dimensionen.

### Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget inte har funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### Bedömning ur social dimension

Bolaget inte har funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### Samverkan

Ärendet är inte föremål för samverkan.

Störningsjouren i Göteborg AB

## Bilagor

1. Bokslut 2020 Störningsjouren i Göteborg AB
2. Årsredovisning 2020 Störningsjouren i Göteborg AB

Datum 2021-02-05

Underskrift



Namnförtydligande

Sofia Gärdsfors, VD

## Bokslut 2020, Störningsjouren i Göteborg AB

Utfall 2020–12

### Sammanfattning

1. Intäkterna är högre än prognos 3. Intäkter från störningar är högre och utfallet av antal störningar under perioden januari – december 2020 uppgick till 22,6 per dygn mot prognostiserade 19,2. Antal störningar för systerbolagen var 20,1 per dygn mot prognostiserade 17,5. Antal störningar uppgick till 8 296 varav systerbolagen stod för 7 367. Intäkter för tillsyner är högre än prognos 3 och antal tillsyner summeras till 1 698 varav systerbolagen står för samtliga. Övriga intäktsposter är i nivå med prognos 3.
2. Driftkostnader är högre än prognos 3. Lönekostnader är högre än prognos 3 vilket beror på en fortsättning med en 3:e bil under hösten, utökning av jurister till avdelningen oriktiga hyresförhållanden samt den upplupna semesterskulden. Övriga personalkostnader är något högre än prognos 3 vilket beror inköp av munskydd med mera. Andra köpta tjänster Avarn är något högre vilket beror på fler utryckningar. Även förbrukningsinventarier och licenser är något högre. De flesta andra kostnadsposter är i nivå med prognos 3.
3. Centrala kostnader är något lägre än prognos 3.
4. Avskrivningar är något högre än prognos 3.
5. Resultat efter finansiella poster är på 1 838 tkr.
6. Resultat efter bokslutsdispositioner är 338 tkr.
7. Resultat efter skatt är 263 tkr.

<b>Resultaträkning (Tkr)</b>	<b>Utfall 2020-12</b>	<b>Prognos 3 2020-12</b>	<b>Utfall 2019-12</b>
Intäkter	47 561	45 977	40 325
<b>Summa intäkter</b>	<b>47 561</b>	<b>45 977</b>	<b>40 325</b>
Driftskostnader	- 35 801	- 34 845	- 31 623
<b>Kostnader</b>	<b>- 35 801</b>	<b>- 34 845</b>	<b>- 31 623</b>
<b>Bruttoresultat</b>	<b>11 760</b>	<b>11 132</b>	<b>8 702</b>
Centrala kostnader	- 9 552	- 9 612	- 9 302
Avskrivningar	- 369	- 350	- 333
Finansiella poster	- 1	- 1	1
<b>Resultat efter finans. poster</b>	<b>1 838</b>	<b>1 169</b>	<b>- 932</b>

<b>Balansräkning (Tkr)</b>	<b>Utfall 2020-12</b>	<b>Prognos 3 2020-12</b>
<b>TILLGÅNGAR</b>		
Anläggningstillgångar	587	776
Omsättningstillgångar	<u>15 192</u>	<u>11 854</u>
<b>Summa tillgångar</b>	<b><u>15 779</u></b>	<b><u>12 630</u></b>
 <b>SKULDER OCH EGET KAPITAL</b>		
Eget kapital	7 189	6 666
Skulder, ej räntebärande	<u>8 590</u>	<u>5 964</u>
<b>Summa skulder och eget kapital</b>	<b><u>15 779</u></b>	<b><u>12 630</u></b>

# ÅRSREDOVISNING

## 2020

STÖRNINGSJOURN  
I GÖTEBORG AB





# Innehåll

<b>VD HAR ORDET</b> .....	2
<b>DETTA ÄR STÖRNINGSJOUREN</b> .....	4
Affärsidé .....	4
Helhetstänkande och samverkan .....	4
Kunder .....	5
Pandemiplanering .....	5
<b>VÅR VERKSAMHET</b> .....	6
Trygghetskonsulenter .....	6
Organisation .....	7
Oriktiga hyresförhållanden .....	7
Fastighetsjouren .....	8
Säkerhetschef .....	8
HR-strateg .....	8
Attraktiv arbetsgivare .....	9
Friskvård och stöd .....	10
Personalomsättning .....	10
Miljöpåverkan .....	11
Axlock från året .....	11
<b>ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG</b> .....	12
Våld i nära relationer .....	12
Psykisk ohälsa .....	12
Äldre .....	12
Hemlöshet .....	12
Brottslig verksamhet .....	12
Särskilt utsatta områden .....	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 2021 .....	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 2020 .....	26

# 2020 – ett år präglat av corona

**2020 HAR VARIT ETT ÅR** präglat av coronapandemin. Vi har alla blivit berörda när hela samhället har tvingats ställa om och mycket har förändrats. Som över en natt vändes världen upp och ner och vi fick en helt annan verklighet att förhålla oss till. Men när många andra verksamheter och branscher fick mindre att göra blev det precis tvärtom för oss.

Ganska direkt i mars fick vi en kraftig ökning av antalet akuta störningar och i genomsnitt har vi haft en 50% ökning på antal inringningar per månad. För att hantera det ökande trycket satte vi tidigt in ännu en bemannad bil under nätterna. Detta för att inte få för långa inställetider och kunna behålla god kvalitet i våra uppdrag. Trots ökat antal störningar så har vi glädjande nog inte sett den ökande allvarlighetsgrad i inringningarna som vi befarat. Anmälningarna har mest handlat om störande ljud – läten, klampande eller musik. Människor har varit mer hemma vilket genererar mer ljud och kanske är det så att toleransnivån har sjunkit något.

**VAREnda en av bolagets** alla avdelningar har en viktig funktion att fylla för att säkerställa trygghet och säkerhet för såväl hyresgäster som kunder, och kanske har det varit extra viktig nu i tider av oro och osäkerhet. Vi har alla haft en ökad arbetsbelastning och pandemin har givetvis också ställt stora krav på oss som arbetsgivare för att våra medarbetare ska känna sig trygga och säkra i sin arbetsmiljö – framför allt de som är ute hos hyresgästerna. Därför har året också präglats av ett stort fokus på arbetsmiljön och att säkerställa att vi förhåller oss på bästa sätt till de olika rekommendationer som finns. Och det är tack vare vår fantastiska personal som gjort det möjligt att fortsatt kunna leverera tjänster med god kvalitet.

Förutom att vi fått fler bemannade bilar har bolaget vuxit på fler sätt under året. Vi har anställt två trygghetskonsulenter på dagtid för att möta upp efterfrågan från Poseidon, två administratörer och inom ramen för uppdraget att utreda oriktiga hyresförhållanden har vi anställt ytterligare två jurister. Nu har vi därmed



totalt åtta jurister för att fortsätta med detta viktiga arbete. Uppdraget, som har ett stadigt ökat inflöde, har varit otroligt framgångsrikt. Under åren 2019/20 har vi friställt över 1000 lägenheter. Fantastiska siffror som innebär ett tryggare boende och en friskare hyresmarknad då dessa lägenheter kan hyras ut till människor som stått i kö länge för att få en lägenhet.

**UNDER NÅGRA ÅR** har vi satsat en hel del på att utveckla vår digitala kompetens – ny teknik och en effektivare ärendehantering. Trots att det innebar stora kostnader och ett minus i bokslutet förra året kan vi konstatera att det var ett lyckokast, speciellt med tanke på de utmaningar som kom med 2020. Tack vare systemet har vi kunnat erbjuda personal att arbeta hemifrån i ett bra och säkert system. Som en följd av pandemin har vi som många andra tagit oss an de digitala möjligheterna för att kunna hålla möten och utbildningar. Vi har hållit såväl arbetsplatsträffar och möten digitalt och avslutar året med en gemensam konferens där vi alla kan mötas – digitalt så klart. Ett annat tillfälle då

tekniken var avgörande var uppföljningsutbildningen kring Våld i nära relation då cirka 100 nya medarbetare i koncernen kunde delta. Vi fortsätter således att ha ett högt fokus på våld i nära relation med målet att alla ska bo tryggt hos oss!

**DET HÄR ÅRET** har inneburit att minus har blivit plus när vi slår ihop böckerna. Våra uppdrag har ökat markant, vi har vuxit och intresset för vår verksamhet fortsätter att växa. Nya kunder som velat ansluta sig har vi fått ställa på kö. När vi nu avslutar ett mycket speciellt år så gör vi det med stor tillförsikt inför nästa år.

Till sist vill jag tacka alla medarbetare som har kämpat på under året. Trots oro och osäkerhet kring Covid-19 så har ni stadigt funnits där som en resurs att räkna med för att fortsätta göra Göteborg till en trygg och säker stad. Ett stort, stort tack!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sofia Gärdfors'.

Sofia Gärdfors, vd



# Detta är 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 cirka 100 000 lägenheter.

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

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

*”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 journummer. 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 hyresvärdar nästa morgon.

många människor. Med stolthet, engagemang och nytänkande gör vi bra insatser tillsammans med dem vi är till för.

## AFFÄRSIDÉ

Att 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 helhetstänkt 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 befarar att barn far illa, en äldre person inte klarar sig själv eller någon blivit akut sjuk tas omedelbart kontakt med lämplig instans. I Störningsjourens verksamhet är barnperspektiv och grannperspektiv självklara fokus.

## VÅRA FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Då Störningsjouren ägs av Göteborgs stad innebär det att vi arbetar för en hållbar stad, öppen för världen. Vi följer Göteborgs förhållningssätt på följande sätt:

- 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 hyresgästernas och kunders bästa.
- Vi tänker nytt – samhället och människor förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till och därför krävs ett lösningsfokuserat arbetssätt.

## KUNDER

Som ett av bolagen i Sveriges största allmännyttan agerar Störningsjouren huvudsakligen som internt stöd för de övriga bolagen när det gäller såväl akuta ärenden liksom ärenden av mer långvarig karaktär. Vårt stöd ska underlätta för systerbolagen i deras vardag men också säkra en effektiv handläggning genom bolagets spetskompetens på att hantera svåra och komplicerade ärenden. Allmännyttans bolag består i dagsläget av Poseidon med 27 339 lägenheter, Familjebostäder med 19 335 lägenheter, Bostadsbolaget med 24 793 lägenheter samt Gårdstensbostäder med 2 761 lägenheter.

Utöver detta har bolaget möjlighet att erbjuda tjänsten Störningsjour till förvaltningar i staden samt ett antal stora och små privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar som vill erbjuda sina hyresgäster trygghet under kvällar och nätter. Vi ser med glädje att detta genererar ett tryggare Göteborg i stort då vi syns och agerar i alla stadsdelar. Bolaget åker således ut till alla som är anslutna och som behöver stöd, oavsett störningens art och hyresvärden kan vid behov, på ett rättssäkert sätt fortsätta att arbeta med störningen dagen efter.

Intresset att ansluta sig till denna tjänst har under året varit större än någonsin som en följd av att fler hyresgäster vistas hemma på grund av Covid-19. Dessa kunder har dock fått sättas på väntelista då verksam-



heten haft fullt upp att tillgodose god service och stöd till redan befintliga kunder, men vi ser fram emot att kunna erbjuda tjänsten till fler kunder under året som kommer.

## Pandemiplanering med smittsäkerhet i fokus

2020 HAR I STOR OMFATTNING präglats av den pandemi som spridits i Sverige och över hela världen. Redan i ett tidigt skede tog Framtidenkoncernen ett beslut om att gå upp i stabsläge och gå över till krishantering. Med Säkerhet, HR och Kommunikation i spetsen formades nya strukturer för att koncernövergripande kunna hantera läget.

En omfattande pandemiplanering har gjorts med fokus på bemanningsförmåga och prioritering av arbetsuppgifter utifrån perspektiven; liv och hälsa, egendom, miljö. Många av årets åtgärder har också fokuserat på uppgiften att minska smittrisken, för såväl egen personal som för hyresgäster och samhället i stort.

Vår ambition har hela tiden varit att i möjligaste mån inte stänga ner verksamhet utan se till att den

kan fortgå så länge det bara är möjligt men med anpassningar som innebär att det kan ske på ett smittsäkert sätt. Åtgärder som vidtagits i verksamheten har haft ett fokus på att kunna vara hållbara över tid.

Pandemin har också präglats av omfattande och långtgående restriktioner, riktlinjer och rekommendationer i samhället som dessutom förändrats över tid, vilket påverkat behovet av en snabb och effektiv krishantering. Pandemin fortgår alltså jämt i världen och i vår region och krisledningen är fortsatt i stabsläge.



Jessica Wejemark,  
säkerhetschef

# 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 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. I de allra flesta fall är vi på plats inom 15 minuter från det att vi fått anmälan.

Personalen möter all slags problematik; från lekande barn och fest till missbruk och psykisk ohälsa. Målet är att, på plats, skapa trygghet hos den som upplever en störning. Vi tar kontakt med den som stör för att få lugn, och behövs det kan vi även kontakta myndigheter eller andra aktörer. 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 Trygghetskonsulterna 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 åt allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar, men under 2020 har det skett en ökning med i snitt 50%.

Ökningen är generell över hela Göteborg med viss tyngd mot de västra stadsdelarna.

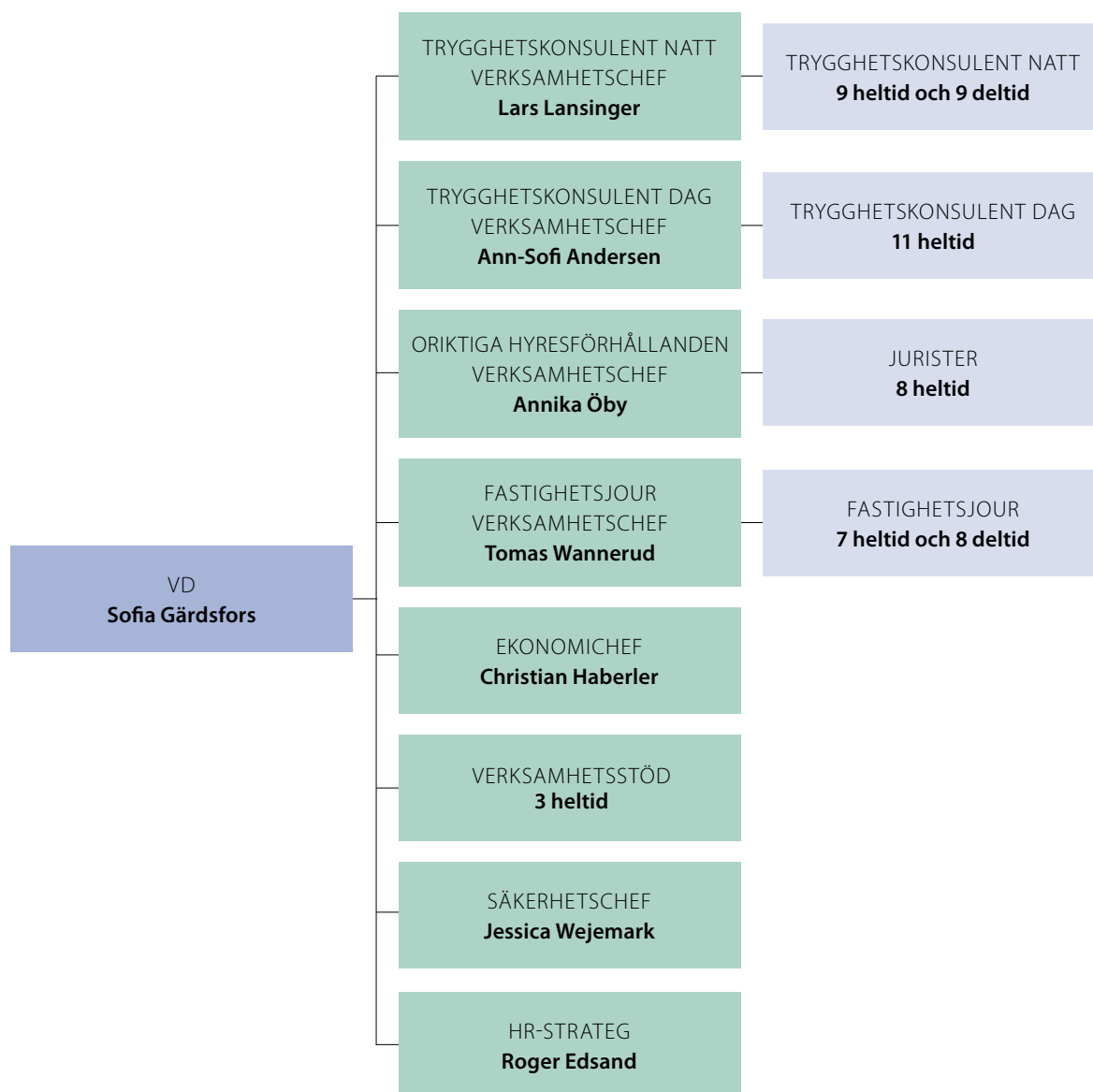
En extra bil har satts in på vardagskvällar för att säkerställa god arbetsmiljö och god kvalitet på vår tjänst ut till hyresgäster och kunder. Mycket fokus har lagts på att tillsammans arbeta fram rutiner som säkerställer minimal risk för smitta vid besök hos hyresgäster.

## TRYGGHETSKONSULTERNA DAGTID

Trygghetskonsulterna som arbetar på dagtid hantlar störningsärenden och annan bosocial problematik för systerbolagen. Exempel på ärenden som trygghetskonsulterna arbetar med är uppföljning från nattens störningar, ljudstörningar av olika slag, ärenden med lägenheter där det råder sanitär olägenhet, ärenden där hyresgäster inte mår bra eller ärenden där hyresgäster hotar eller utför våld mot grannar eller personal i koncernen. Trygghetskonsulterna arbetar ute i våra kunders bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar. De ärenden som vi blir inkopplade i är ofta av allvarigare karaktär med inslag av konflikt, kaos, kriminalitet, psykisk

ANTAL STÖRNINGAR I SNITT PER DYGN





ohälsa, död mm. Genom att hantera eller stötta upp i mer komplicerade ärenden bidrar vi både till en tryggare boendemiljö för hyresgäster och till en tryggare arbetsmiljö för kollegorna i koncernen då personalen ute i bostadsområdena i hög utsträckning kan undvika konfliktsituationer med hyresgästerna.

Då vi inte sällan är de som först upptäcker problem i personers boende arbetar vi för att, när det behövs, tillsammans med exempelvis socialtjänst eller sjukvård, hitta lösningar på kort och lång sikt så att hyresgästen ska kunna bo kvar. Allt i enlighet med Göteborgs stads vräkningsförebyggande riktlinjer. Störningsjouren arbetar således för att personer, med adekvat stöd och hjälp, i största möjliga mån skall kunna bo kvar i sina bostäder utan att deras boende påverkar grannar negativt men vid behov innefattar uppdraget även att utreda och driva hyresrättsliga ärenden.

Personalen på dagtid har till följd av Covid-19 behövt anpassa sina arbetsrutiner med viss grad av

hemarbete samtidigt som antalet ärenden att utreda och jobba vidare med har ökat kraftigt. Ökningen beror dels på ökad oro i samhället, och dels på ökningen rapporter från kollegorna som arbetar natt. Genom gott samarbete och högt fokus har avdelningen fortsatt leverera med både närvaro och omsorg, och för de ärendena med behov av gränssättande har så skett.

#### ORIKTIGA HYRESFÖRHÅLLANDEN

Störningsjourens avdelning för oriktiga hyresförhållanden består av en grupp som, sedan 2015 arbetar med att utreda och handlägga ärenden som rör främst olovlig andrahandsuthyrning, men även andra hyresrättsliga frågor. Vidare företräder avdelningen våra kunder i hyresnämnden och Svea hovrätt vid hyresrättsliga tvister. Sedan starten har cirka 6700 utredningar utförts, samt närmare 2000 lägenheter friställts. Dessa lägenheter blir återigen tillgängliga på den ordinarie bostadsmarknaden.





» Oriktiga hyresförhållanden, i kombination med rådande bostadsbrist, bidrar till en skev bostadsmarknad och blir således ett incitament att utnyttja densamma genom att exempelvis kräva ockerhyror. Vidare leder oriktiga hyresförhållanden till otrygghet i anslutning till de hyresrätter som berörs, både för andrahandshyresgästerna och för omkringboende. Avdelningens arbete bidrar således till såväl trygga och rättvisa boendeförhållanden för hyresgäster, som en tryggare arbetsplats för de förvaltande bolagens personal.

Problematiken med hyresbostadsmarknaden har uppmärksammats av regeringen och den 1 oktober 2019 trädde en lagändring i kraft rörande oriktiga hyresförhållanden. Lagändringen har underlättat för hyresvärdar att agera mot bland annat olovlig andrahandsuthyrning samt uttag av överhyra. Kombinationen av dessa är numera även brottsligt.

På grund av den begränsade tid som förflutit sedan lagändringen är sådana ärenden få och avdelningen har ännu inte mottagit eller upptäckt ett. Störningsjouren inväntar därmed rätt ärende för polisanmälan för såväl signalvärdet som för vikten av prejudicerande fall.

Liknande krafttag har tagits i syfte att kontrollera folkbokföringen då regeringen i juli 2018 återinförde folkbokföringsbrottet. Avdelningens arbete med frågan innebär att en utredning utförs vid varje misstanke om felaktig folkbokföring. För det fall att ärendet inte kan drivas vidare av Störningsjouren skickas informationen till Skatteverket för utredning. Vid behov förekommer även samverkan med polis.

Personalgruppen har under hösten genomgått en större omställning och rekryteringar har skett för att dels ersätta planerad ledighet och dels utöka avdelningen med två jurister. Utökningen sker i samråd med de förvaltande bolagen då de under 2021–2025 kommer ha extra högt fokus på att hitta oriktiga hyresförhållanden. Trots pandemin har antalet tips fortsatt strömma in och trots hela fem nya kollegor i introduktion och viss del hemarbete, har personalen fortsatt utreda och friställa lägenheter på ett mycket effektivt sätt.

### FASTIGHETSJOURN

Fastighetsjouren hanterar felanmälan i koncernens alla lägenheter och fastigheter 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. Avdelningen har under pandemin fortsatt sin verksamhet enligt rutiner och vissa justeringar har gjorts i lokalen för att säkerställa en god arbetsmiljö.

### SÄKERHETSCHEF

Koncernens säkerhetschef är placerad på Störningsjouren och hon arbetar med säkerhetsfrågor på såväl strategisk som på operativ nivå. Mycket av inplanerat säkerhetsarbete har fått pausas under året på grund av Corona. Säkerhetschefen har tillsammans med HR och kommunikation i spetsen ansvarat och format nya strukturer för koncernövergripande för hanteringen av händelsen. En omfattande pandemiplanering har gjorts med fokus på bemanningsförmåga och däri prioritering av arbetsuppgifter utifrån perspektiven liv och hälsa, egendom och miljö.

Under 2020 har dock koncerngemensamma anvisningar avseende SBA (systematiskt brandskyddsarbete) tagits fram och beslutats. Till det pågår arbete med att utforma stödmaterial i form av checklistor och mallar för det operativa brandskyddsarbetet. Ett annat område som alltid är prioriterat inom säkerhetsområdet är personsäkerhet där målet är att skapa en säker och trygg arbetsmiljö för alla koncernens medarbetare. 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.

### HR-STRATEG

Bolagets HR-strateg arbetar dels för Störningsjouren, dels på koncernövergripande nivå. Även här har pandemin påverkat årets arbete, omprioriteringar har gjort att planerade aktiviteter fått avvaktas med till förmån för annat arbete av mer akut karaktär. Pandemin gjorde att avtalsrörelsen pausades och att vi i skrivande stund väntar på att centrala parter ska träffa en överenskommelse.

Trots omständigheterna utifrån Covid-19 har vi lanserat en koncerngemensam webb-utbildningen vars syfte är att bidra till en arbetsmiljö som upplevs säker och trygg där det bland ingår moment om hot, våld och att lämna negativa besked. Utbildningen har under året setts av ett flertal medarbetare, målet är att samtliga ska ha genomfört utbildningen under första kvartalet 2021.

Det pågår också en succesiv utbyggnad av bolagets systematiska arbetsmiljöarbete (SAM), sedan tidigare finns en årsplanering för arbetet som bygger på bolagets övriga verksamhetshändelser och där budgetprocessen är det som främst styr. Stöd för arbetet kommer främst att finnas i det koncerngemensamma IA-systemet och det bolagsgemensamma dokumentcentret.

Rekryteringssystemet Visma är ett gott stöd i de rekryteringar vi gör. Det ger oss möjlighet till kontakt med samtliga sökande på ett rationellt och säkert sätt samt att hanteringen av inkomna ansökningar har förenklats. Under 2021 kommer vi att använda oss av de moduler som staden har lagt till i systemet för att göra våra rekryteringar alltmer kompetensbaserade.

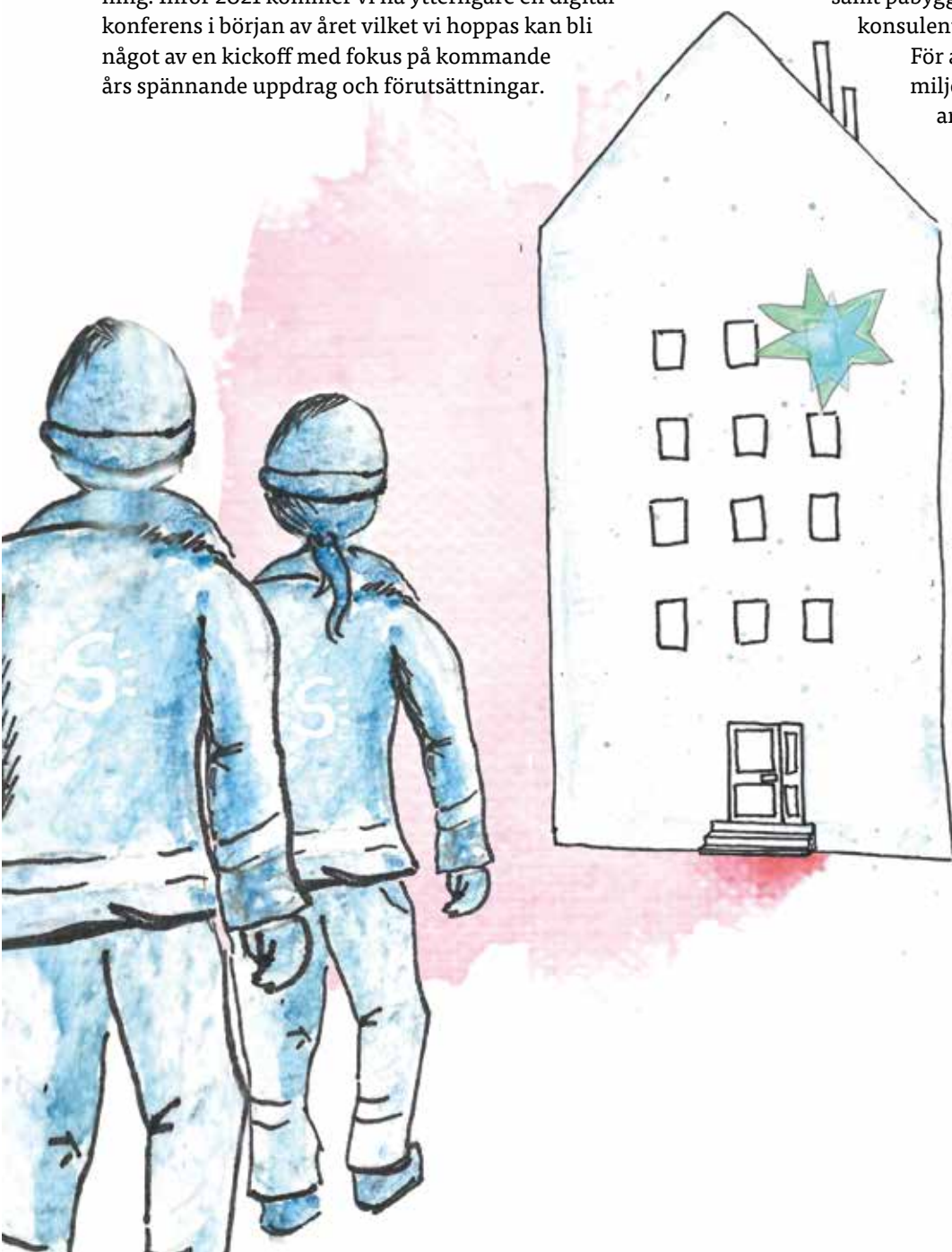
# Attraktiv arbetsgivare

Störningsjouren har personal på plats tjugofyra timmar om dygnet, årets alla dagar. Personalen är bolagets absolut viktigaste resurs.

**PERSONALEN ÄR FÖRDELADE** på olika avdelningar med olika uppdrag på olika tider på dygnet, 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. I år har vi tyvärr tvingats ställa in konferenserna, men vi genomförde en kortare digital bolagsträff i december för att summera året som gått och för att få ta del av en utbildning i ämnet Otillåten påverkan, ett ämne som är ytterst relevant för oss alla utifrån vårt uppdrag som ofta handlar om att upprätthålla lag och ordning. Inför 2021 kommer vi ha ytterligare en digital konferens i början av året vilket vi hoppas kan bli något av en kickoff med fokus på kommande års spännande uppdrag och förutsättningar.

Ett viktigt sätt att bibehålla engagemang och kompetens handlar om att bolaget erbjuder flera olika utbildningar för personalen. Genom utbildningsplanen säkerställs att till exempel brand- och HLR-utbildningar genomförs regelbundet, men årets utbildning i dessa ämnen som var inplanerad till vårkonferensen fick ställas in och får inplaneras senare vid lämpligt tillfälle. Andra utbildningar som erbjuds kan vara verksamhetsspecifika eller hantera något ämne som är särskilt aktuellt för samtliga på bolaget. Ett sådant ämne är frågan kring Våld i nära relation där all vår personal deltagit i en grundutbildning samt påbyggnadsutbildning för Trygghetskonsulent Nat.

För att sträva efter en god arbetsmiljö har varje avdelning månatliga arbetsplatsträffar med bolagsgemensam information samt mer riktade frågor som är aktuella för just den avdelningen för att diskutera arbetet, förbättringar och eventuella problem. Ett sätt att mäta gruppens arbetsbelastning och upptäcka eventuella bekymmer är genom att vi använder oss av Winningtemp, en modern medarbetarundersökning som drivs av AI. Winningtemp är ett komplement till den årliga medarbetarundersökningen och mäter medarbetarnas välmående i realtid. Chefen kan då se trender över tid och >>







- » tillsammans med arbetsgruppen diskutera förslag på åtgärder som ständigt förbättrar organisationen. Att arbeta på Störningsjouren ska vara tryggt och säkert. Vi utgår från gällande arbetsmiljölagstiftning, lägger stor vikt vid det förebyggande arbetet genom riskanalyser och diskuterar aktuella frågor i arbetsmiljökommittén och med facket.

Till vår hjälp för att omhänderta tillbud och arbetsskador har vi det digitala rapporteringsverktyget IA. Under året har 17 tillbud anmälts varav en avser arbetsskada. Övriga tillbud handlar främst om verbala hot och kränkningar mot vår personal från upprörda hyresgäster, varav arbetsskadan samt två tillbud har polisanmälts. Samtliga avdelningar har gjort anmälningar och antalet tillbud är i nivå med föregående år, men arbetsskadan bedöms som allvarlig då en hyresgäst puttade en medarbetare i en trappa.

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. Som ett stöd i att öka personalens beredskap har vi inom koncernens utvecklas ett webbaserad hot- och våldsutbildning på sex avsnitt. Dessa ses tillsammans i respektive yrkesgrupp för att möjliggöra för diskussioner och reflektioner. Utbildningen avslutas därefter med ett test.

Störningsjouren vill att arbetsplatsen ska vara inkluderande och tillåtande. Ett viktigt verktyg för att skapa ett tillåtande klimat är att se till att vi har

mångfald bland våra anställda och att personalstyrkan ska spegla lokalsamhället. Vi tror att vi genom att vara olika, skapar de bästa förutsättningarna att trivas. Bolaget har en jämn fördelning mellan män och kvinnor, inga oskäliga löneskillnader finns och vi har en bred blandning av etnicitet och ålder.

#### FRISKVÅRD OCH STÖD

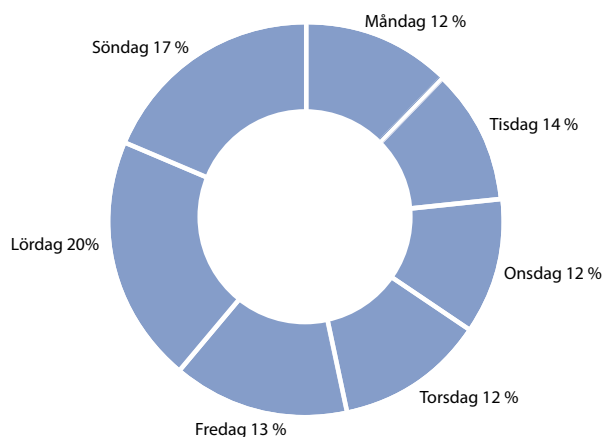
För att vi ska må så bra som möjligt har samtliga medarbetare tillgång till företagshälsovård, med speciellt fokus på de yrkesgrupper som jobbar kvälls- och nattetid. Inom ramen för personalvårdsprogrammet erbjuds samtlig personal arbetsstöd i form av samtals-hjälp, stöd och vägledning av socionom, psykolog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

Samtliga anställda på Störningsjouren får ett friskvårdsbidrag som kan användas för friskvårdsaktiviteter på fritiden.

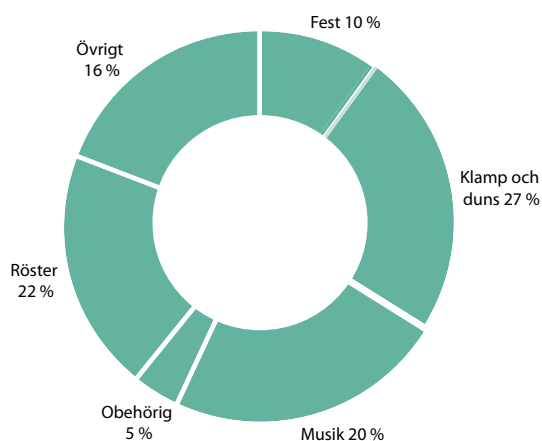
#### PERSONALOMSÄTTNING

Hela 14 medarbetare har varit i bolaget i mer än 10 år och de utgör en stabil grund. Genom åren har därför personalomsättningen varit mycket låg. Senaste åren har den ökat något, till 3%, vilket vi ser som en naturlig del då bolaget växer och de nya avdelningarna har en yngre bemanning.

## 2020 STÖRNINGAR, ANDEL PER VECKODAG



## 2020 TYP AV ANMÄLD STÖRNING



## MILJÖPÅVERKAN

Störningsjouren bedriver ett aktivt och systematiskt miljöarbete. Bolagets främsta miljöpåverkan består 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. Det är få resor som sker i tjänsten utanför Göteborg men vid dessa tillfällen reser personal med tåg för att bidra till ett hållbart resande. För att säkerställa ett hållbart sortiment och säkra de miljömässiga och sociala förhållandena sker så gott som alla inköp via Göteborg Stads ramavtal. Bolaget har också källsortering på kontoret för att säkra en god avfallshantering.

## AXPLOCK FRÅN ÅRET

- Antal anslutna lägenheter: 101 687
- Antal störningar: 8 296
- Genomsnittlig inställelse-tid: 17 minuter
- Aktivboenkäten, index
  - Komma fram 89,1 %
  - Bemötande 88,4%
  - Få förväntad hjälp 74,3%
- Antal friställda lägenheter: 444
- Samtal till Fastighetsjouren: 59 768
- Genomsnittlig väntetid till Fastighetsjouren: 43 sek
- Antal medarbetare: 61
- Män och kvinnor: 26 män / 35 kvinnor
- Ålder i genomsnitt: 43 år

## FRAMGÅNGSFAKTORER

- Vår fantastiska personal som i varje ärende gör sitt yttersta för att säkerställa en god, trygg och säker boendemiljö för alla våra hyresgäster och en så säker och trygg arbetsmiljö som bara är möjligt för alla våra kollegor i koncernen och staden.
- Samverkan med bolagen i koncernen och med samarbete i staden – tillsammans skapar vi förutsättningar för kvarboende.

## UTMANINGAR

- Årets stora utmaning har varit att vi i en pågående pandemi, fortsatt kunnat erbjuda vår personal en god arbetsmiljö. Personalen ska i möjligaste mån kunna utföra sina uppdrag utan att utsättas för situationer som kan innebära risk för smitta. Våra olika uppdrag är nu extra viktiga för att skapa trygghet. Detta har vi alla erfårit genom det ökande antalet anmälningar som vi haft under hela perioden och de många förfrågningar som inkommer då nya kunder vill ansluta sig till vår tjänst. Vi har för första gången sedan start bemannat upp med en tredje bil på vardagar för att räcka till på alla sätt som förväntas av oss. Hyresgäster och kunder ska veta att vi finns på plats och att vi är en kraft och resurs att räkna med och förlita sig på!

## NÄSTA STEG

- Genom att noga följa utvecklingen av Covid-19 behöver vi ständigt se över våra rutiner och arbetssätt för att säkra en god verksamhet och god arbetsmiljö och att alla anpassningar ska vara hållbara på lång sikt för alla inblandade. Vi har siktet inställt på att samhället kommer vara fortsatt påverkat under hela 2021.
- Att tillsammans med övriga bolag i koncernen medverka till den koncerngemensamma strategin med målet att Göteborg inte ska ha några särskilt utsatta områden enligt polisen lista till år 2025. Vi ska göra vårt yttersta för att bidra!

# 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 2020 har fokus fortsatt varit på våld i nära relationer samt otillåten påverkan.

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. 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 handla om både fysiskt, psykiskt och sexuellt våld, ofta i kombination. Och enligt statistiken är så många som var 7:e kvinna berörd av våld i någon form och också var 10:e barn! Omfattningen och konsekvenserna är så pass allvarliga att det är att betrakta som ett folkhälsoproblem. Om man som granne hör eller befarar 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 ok.

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 Väga Bry Dig – Att knacka på kan rädda liv!

## PSYKISK OHÄLSA

Alla människor kan må psykiskt dåligt och vår psykiska hälsa kan variera under livets gång. Det finns många olika orsaker till psykisk ohälsa och påfrestring i form av stress, oro, ångest eller sorg kan utlösa olika besvär. Symtom för psykisk ohälsa kan vara att man ser och hör saker som ingen annan gör vilket gör att man agerar på ett sätt som ter sig annorlunda och som kan påverka grannarna. Om man känner sig ledsen, orolig, ensam, har sömnsvårigheter och mår dåligt en

längre tid kan det påverka hur man sköter om både sig själv och sin lägenhet. Det kan då till exempel uppstå sanitära situationer och/eller hyresskulder. Då är det bra att ta hjälp av någon. Vid behov kan vi på Störningsjouren initiera kontakt mellan individ och stödinsatser 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. Äldre är en grupp personer som vi ser ofta far illa och hamnar mellan stolarna hos olika myndigheter. När vi ser mönster och organisatoriska svårigheter, till exempel när äldre som är placerade på korttidsboende får problem med hyresinbetalningar, lyfter vi upp frågan till stadens chefer för att åskådliggöra problemet och skapa möjlighet att vidta åtgärder för att minimera problemen.

## HEMLÖSHET

Vi vill tillsammans med övriga aktörer i staden arbeta för att hitta goda förhållnings- och arbetssätt 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.

## BROTTLIG VERKSAMHET

En viktig fråga både för hyresgäster och för oss i koncernen är att i möjligaste mån stävja att det förekommer brottslig verksamhet i våra lägenheter. När vi får kännedom om att det varit någon form av sådan verksamhet tittar vi alltid på vilka möjligheter det finns att hyresrättsligt agera på det inträffade. I vissa fall är det möjligt att agera utifrån hyreslagen och i







vissa fall är det inte möjligt. Vi har förståelse för att hyresgäster ibland känner frustration över att kriminella hyresgäster inte kan sägas upp från sina hyresavtal men det krävs allvarlig brottslighet för att kunna agera då Hyreslagen grundar sig i att alla hyresgäster har ett starkt besittningsskydd. Om den brottsliga verksamheten även medfört att grannar blivit störda i sitt boende kan det vara lättare att agera i ett ärende.

Hyreslagen är dock tydlig kring vissa typer av brottslighet och prostitution/bordellverksamhet är ett sådant typfall. När något av bolagen i koncernen eller Störningsjouren får tips från grannar om att det förekommer prostitution i en lägenhet tipsar vi polisen om detta. Om polisen konstaterar att det bedrivits sexhandel eller om polisen på andra tips gjort tillslag och meddelar oss att sexhandel skett i en lägenhet kan ärendet sedan drivas vidare hyresrättsligt. I de fall det förekommit sexhandel har oftast lägenheten varit uthyrd i andrahand eller via Airbnb. När det gäller att agera på brottslig verksamhet finns det tidsfrister i hyreslagen som säger att en hyresvärd skall agera inom två månader från att den fått kännedom om det

som pågår alternativt inom två månader efter det att det finns en lagakraftvunnen dom.

#### INGA SÄRSKILT UTSATTA OMRÅDEN ÅR 2025

Framtidenkoncernen tar nu nästa steg för att bryta segregation och öka jämlikheten och tryggheten i Göteborg. Koncernen har utifrån kommunfullmäktiges uppdrag beslutat om en strategi som bidrar till att Göteborg inte ska ha några särskilt utsatta områden kvar på polisens lista år 2025. För att lyckas med denna strategi kräver ett enormt arbete av samtliga bolag i koncernen. Störningsjouren kommer att, i nära samarbete med främst Familjebostäder, Bostadsbolaget och Poseidon, arbeta för att strategin skall lyckas. Särskilt fokus för Störningsjouren kommer att ligga på att rätt personer bor i lägenheterna, detta innebär att vår avdelning för oriktiga hyresförhållanden sannolikt kommer att få ett ökat inflöde av ärenden. Vi kommer också att fortsätta det arbete som redan pågår i områdena med samtal och möten med hyresgäster, samt att vi kommer att vara behjälpliga med den kunskap och erfarenhet vi har till de olika distrikten.

# Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657–1443) avger härmed årsredovisning för bolagets verksamhet under 2020. 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 socialförvaltning, Räddningstjänsten Storgöteborg, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

## ÄGARDIREKTIV

Störningsjouren i Göteborg AB ska, främst på uppdrag av och i nära samarbete med systerbolagen inom Framtidenkoncernen och i förekommande fall privata kunder inom Göteborgs kommun, utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg.

## VERKSAMHET OCH ORGANISATION

Under 2020 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 30 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2020 uppgick till 8 296 (5 954) och antalet tillsyner till 1 698 (1 861).

Våra avdelningar är Trygghetskonsulenter natt, Trygghetskonsulent dag, Oriktiga hyresförhållanden och Fastighetsjour samt verksamhetsstöd. I bolagets ledning under 2020 finns VD, ekonomichef, tre verksamhetschefer, säkerhetschef samt HR-strateg.

## COVID-19

År 2020 har i mycket hög grad präglats av Covid-19. Effekterna har bland annat varit kraftigt ökade antal uppdrag för främst natt- och dagtjänsterna men samtliga medarbetare har påverkats genom anpassade arbetsrutiner för att tillgodose en säker och trygg arbetsmiljö. Ersättningar för sjukskrivningar har erhållits till ett belopp om 149 tkr. Inga övriga statliga bidrag har erhållits.

## MEDARBETARE

Antalet anställda medarbetare var vid årets slut 61 (57) personer, inklusive VD. Personalgruppen består av 35 (30) kvinnor och 26 (27) män. Medelåldern är 43 (42) år. Sjukfrånvaron uppgick under året till 2,6 procent (3,2).

## EKONOMI OCH RESULTAT

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och stadsdelsförvaltningar. Intäkterna utgörs till 63 procent (58) 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 vidarefakturering av koncerngemensam säkerhetschef, Hr-strateg och IT-resurs. Sammanlagt uppgick intäkterna för 2020 till 47 561 tkr (40 325 tkr). Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader, IT-kostnader och driftskostnader för tio bilar. Resultatet efter finansnetto för 2020 uppgick till 1 838 tkr (-932 tkr).

## INTERN STYRNING OCH KONTROLL

För att bolaget ska uppfylla sina mål krävs att verksamheten bedrivs effektivt och ändamålsenligt och att rapporteringen är tillförlitlig och att lagar, regler och riktlinjer följs genom intern styrning och kontroll. Arbetet utgår från stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat risker som kan påverka Störningsjouren på både strategisk och operationell nivå. Riskhanteringen sammanställs i en samlad riskbild för bolaget med åtgärder och kontrollaktiviteter. Styrelsen fastställde i december 2019 samlad riskbild och internkontrollplan för 2020.

## RISKER OCH OSÄKERHETSFAKTORER

Bolagets största risker är relaterade till att personal utsätts för någon typ av hot och/eller våld. Viktigaste åtgärden är att i möjligaste mån förebygga att situationer uppstår, men alla tillbud hanteras enligt särskilda rutiner och rapporteras alltid till styrelsen. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner innebär att risken kopplad till ett påfrestande

arbetsklimat med stress och svåra ställningstagande är i fokus för att uppnå en generellt god arbetsmiljö.

Övriga risker är frågor kopplade till GDPR och risker förknippade med bevakningstjänster. Genom ett systematiskt arbete med intern styrning och kontroll beaktas risken för bristande efterlevnad av interna och externa regler.

### 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 2020 som omfattar samtliga dotterbolag i koncernen. Rapporten går att ladda ner och läsa online på [www.framtiden.se](http://www.framtiden.se).

### UTBLICK 2021

Det kommande årets viktigaste huvudspår blir:

- Koncernens gemensamma mål är att inget område ska finnas på polisens lista över särskilt utsatta områden 2025 vilket innebär att vi kommer har fortsatt högt fokus på vråkningsförebyggande och ordningsskapande insatser, samt att säkerställa riktiga hyreskontrakt.

- Arbetet med en trygg, säker och inkluderande arbetsplats fortsätter genom internutbildningar i bland annat hot och våld samt systematiskt arbetsmiljöarbete. Vi ska ha ett gott arbetsklimat och kommer genomföra förbättringsåtgärder utifrån våra realtidsmätningar.

- Genom att noga följa utvecklingen av Covid-19 kan vi säkra en god verksamhet och god arbetsmiljö samt att alla anpassningar ska vara hållbara på lång sikt för samtliga inblandade. Våra olika uppdrag är nu extra viktiga för att skapa trygghet.

### FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION

Till årsstämmans förfogande står:

Balanserat resultat	6 076 144 kr
Årets resultat	263 167 kr
<b>Summa</b>	<b>6 339 311 kr</b>

Styrelsen och verkställande direktören föreslår

att ovanstående medel disponeras enligt följande:

1 ny räkning balanseras	6 339 311 kr
<b>Summa</b>	<b>6 339 311 kr</b>

### 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

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Resultaträkning</b>					
Rörelsens intäkter	47 561	40 325	39 248	28 517	24 387
Driftskostnader	-35 801	-31 623	-29 182	-22 976	-19 820
Centrala kostnader	-9 921	-9 635	-8 160	-4 986	-4 229
Finansnetto	-1	1	-	-	2
Resultat efter finansnetto	1 838	-932	1 618	555	340
<b>Balansräkning</b>					
Anläggningstillgångar	587	1 081	1 080	1 238	1 265
Omsättningstillgångar	15 192	19 410	19 228	14 502	12 988
Eget kapital	7 189	6 533	6 488	5 235	4 809
Rörelseskulder, ej räntebärande	8 590	13 958	13 820	10 505	9 444
<b>Finansiering</b>					
Soliditet, %	46	32	32	33	34
Kassaflöde, exkl. investeringar	1 788	-403	4 050	-342	1 883
<b>Lönsamhet</b>					
Avkastning på totalt kapital,%	12	-5	9	4	3
Avkastning på eget kapital,%	26	-14	28	11	7
<b>Personal</b>					
Medelantalet tillsvidare	32	28	28	24	23
Sjukfrånvaro%	2	3	4	1	1
<b>Antal störningar</b>	8 296	5 954	6 284	6 336	5 562
<b>Antal tillsyner</b>	1 698	1 861	1 542	1 084	1 268

### 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 företagens 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	2020	2019
Rörelsens intäkter		47 561	40 325
Driftskostnader	4	-35 801	-31 623
<b>Bruttoresultat</b>		<b>11 760</b>	<b>8 702</b>
Centrala kostnader	2, 3, 4	-9 921	-9 635
<b>Rörelseresultat</b>		<b>1 839</b>	<b>- 933</b>
Finansnetto	5	-1	1
<b>RESULTAT EFTER FINANSNETTO</b>		<b>1 838</b>	<b>-932</b>
<b>Bokslutsdispositioner</b>	6	<b>-1 500</b>	<b>1 000</b>
Skatt på årets resultat	7	-75	-23
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>263</b>	<b>45</b>

## EKONOMISK ÖVERSIKT

### Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 47 561 tkr (40 325 tkr). Intäkterna utgörs av fasta avgifter för dag- och nattverksamhet samt rörliga avgifter för störningar och tillsyner. Dessa motsvarar 8 296 (5 954) störningar och 1 698 (1 861) tillsyner. Utöver avgifterna för dag- och nattverksamhet som uppgick till 29 987 tkr (23 587 tkr) faktureras systerbolagen för fasta avgifter avseende fastighetsjour, avdelningen för oriktiga hyresförhållanden samt för den koncerngemensamma säkerhetschefen, HR-strateg och IT-resurs. Dessa uppgick under 2020 till 17 294 tkr (16 499 tkr). Under 2020 uppgick avhysningsintäkter och intäkter för höga sjuklönekostnader till 280 tkr (239 tkr).

### Driftskostnader

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

### Centrala kostnader

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till -9 921 tkr (-9 635 tkr).

### Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 369 tkr (333 tkr).

### Finansnetto

Räntekostnader är -1 tkr (1 tkr).

### Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2020 till 1 838 tkr (-932 tkr).

### Soliditet

Bolagets soliditet är 45,6% (31,9%).

BALANSRÄKNING  
(tkr)

	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och liknande rättigheter	8	299	671
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	9	288	410
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>587</b>	<b>1 081</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		84	7
Fordringar hos koncernföretag	14	13 574	18 381
Skattefordringar		576	420
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		958	602
Kassa och bank		-	-
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>15 192</b>	<b>19 410</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>15 779</b>	<b>20 491</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		250	596
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		6 076	5 292
Årets resultat		263	45
<b>Summa eget kapital</b>		<b>7 189</b>	<b>6 533</b>
<b>Rörelseskulder (ej räntebärande)</b>			
Leverantörsskulder	10	1 076	1 176
Skulder till koncernföretag		1 648	6 117
Övriga skulder		1 431	3 390
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	4 435	3 275
<b>Summa rörelseskulder</b>		<b>8 590</b>	<b>13 958</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>15 779</b>	<b>20 491</b>

## FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	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

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 2020-01-01</b>	500	100	596	5 337	6 533
Årets resultat	-	-	-	263	263
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	-346	346	0
Utdelning till aktieägare	-	-	-	-786	-786
Erhållna aktieägartillskott	-	-	-	1 179	1 179
<b>Utgående balans 2020-12-31</b>	500	100	250	6 339	7 189

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

## KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		1 839	-933
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	12	539	333
Erhållen ränta		-1	1
Betald skatt		-231	67
<b>Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital</b>		2 146	-532
<b>Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital</b>	13	-358	129
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		1 788	-403
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-45	-333
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		1 743	-736
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Förändring koncernkonto	14	-1 957	645
Erhållet koncernbidrag		1000	-
Utdelning aktieägare		-786	-
Lämnat koncernbidrag		-	-1000
Erhållet aktieägartillskott		-	780
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		0	-311
<b>Likvida medel vid årets början</b>		0	311
Årets förändring av likvida medel		0	-311
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		0	0

## 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 provas

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 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 %

#### Aktieägartillskott och koncernbidrag

Aktieägartillskott är aktieägartransaktioner och redovisas som en kapitalöverföring, det vill säga som en ökning av fritt eget kapital. Koncernbidrag redovisas i resultaträkningen som en bokslutsdisposition.

#### Kassaflödesanalys

Den indirekta metoden har använts för att redovisa kassaflöden från den löpande verksamheten.

#### 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

	2020	2019
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	- 202	-177
Inventarier	-167	-156
	<b>-369</b>	<b>-333</b>

## Not 3 • Arvode till revisorer

<b>Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB</b>	2020	2019
Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB		
Revisionsuppdrag	-41	-41
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-	-
<b>Summa</b>	<b>-41</b>	<b>-41</b>

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorerna med 107 tkr (104).

## Not 4 • Medelantalet anställda och könsfördelning

<b>Medelantalet anställda</b>	2020	2019
Män	17	14
Kvinnor	15	14
<b>Totalt</b>	<b>32</b>	<b>28</b>

<b>Företagsledningens könsfördelning, %</b>	2020		2019	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	72	28	72	28
VD		100		100

## Not 5 • Resultat från finansiella poster

	2020	2019
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	-	1
Räntekostnader	-1	-
<b>Finansnetto</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>

## Not 6 • Bokslutsdispositioner

	2020	2019
<i>Erhållet koncernbidrag</i>		
Förvaltnings AB Framtiden	-	1 000
<i>Lämnat koncernbidrag</i>		
Förvaltnings AB Framtiden	-1 500	-

## Not 7 • Skatt på årets resultat

	2020	2019
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-75	-23
Uppskjuten skatt	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-75</b>	<b>-23</b>
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	338	68
Skatt enligt gällande skattesats	-72	-14
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-3	-9
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-75</b>	<b>-23</b>

## Not 8 • Immateriella anläggningstillgångar

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 009	803
Inköp	-	206
Utrangering	-424	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	585	1 009
Ingående avskrivningar	-338	- 161
Årets avskrivningar	-202	-177
Utrangering	254	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	- 286	-338
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>299</b>	<b>671</b>

## Not 9 • Inventarier

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärde	2 677	2 549
Inköp	45	128
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 722	2 677
Ingående avskrivningar	-2 267	-2 111
Årets avskrivningar	-167	-156
Utgående ackumulerade avskrivningar	-2 434	-2 267
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>288</b>	<b>410</b>

**Not 10 • Skuldernas förfallotider**

	Inom 1 år	1– 5 år	Mer än 5 år
Rörelseskulder			
Leverantörsskulder	1 076	-	-
Skulder till koncernföretag	1 648	-	-
Övriga skulder	1 431		
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	4 435	-	-
	<b>8 590</b>		

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

	2020-12-31	2019-12-31
Upplupna personalkostnader	2 711	2 204
Övriga poster	1 724	1 071
	<b>4 435</b>	<b>3 275</b>

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

	2020	2019
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	202	177
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	167	156
Utrangering anläggningstillgångar	170	-
	<b>539</b>	<b>333</b>

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

	2020	2019
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	6 609	-1 010
Ökning/minskning av rörelseskulder	-6 967	1 139
	<b>-358</b>	<b>129</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 10 417 tkr (8 460). 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**

	2020-12-31	2019-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	420	377

**Not 16 • Operationella leasingavtal**

	2020-12-31	2019-12-31
Inom ett år	2 225	2 056
1–5 år	4 612	1 407
Senare än fem år	-	-
Under perioden	2 202	1 962

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 5 februari 2021 och kommer att framläggas på årsstämma den 11 mars 2021.



Göteborg den 5 februari 2021

Terje Johansson  
*Ordförande*

Christina Heikel

Lars Klevenparr

Magnus Redenheim

Peter Grellsgård

Robert Jademyr

Christina Eide

Sofia Gärdfors  
*Verkställande direktör*

---

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 5 februari 2021.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Åsa Önfelt  
*Auktoriserad revisor*

---

Vår granskningsrapport har avgivits den 5 februari 2021.

Gun Cederborg  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Stefan Dahlén  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

# Styrelse 2020



Ordförande, invald 2019

**Terje Johansson**

Vd och koncernchef, Förvaltnings AB Framtiden



Vice ordförande, invald 2020

**Christina Heikel**

Näringspolitiskt ansvarig, Fastighetsägarna



2:a vice ordförande, invald 2015

**Christina Eide**

Stadsdelsdirektör, SDF Askim-Frölunda-Högsbo



Ledamot, invald 2013

**Lars Klevenparr**

Förbundsdirektör, Räddningstjänsten Storgöteborg



Ledamot, invald 2015

**Magnus Redenheim**

Distriktschef, Bostadsbolaget



Ledamot, invald 2017

**Robert Jademyr**

Distriktschef, Familjebostäder



Ledamot, invald 2020

**Peter Grellsgård**

Säkerhetschef, Bostads AB Poseidon



Personalrepresentant, invald 2017

**Göran Åhman**

Trygghetskonsulent Natt, Störningsjouren

# 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 revisionsd 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 revisorsd 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 revisionsd 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/revisornsansvar](http://www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar). Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen

Göteborg den x februari 2021  
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Åsa Önfelt  
Auktoriserad revisor

# Granskningsrapport för år 2020

Till årsstämman i Störningsjouren i Göteborg AB    Org.nr 556657-1443  
Till Göteborgs kommunfullmäktige för kännedom

Vi, lekmannarevisorer utsedda av kommunfullmäktige i Göteborgs kommun, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under år 2019.

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

Lekmannarevisorernas 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 behövts 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 x februari 2021

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. Det gäller även vid misstanke om olovlig andrahandsuthyrning eller andra oriktiga hyresförhållanden.

Vi är bra på att möta människor och behandla dem med respekt och lyhördhet.



**Störningsjouren**

Åvägen 40  
412 51 Göteborg

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

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.