

**Stämmohandling nr 7**

Datum: 2024-03-07

Diarienummer: STJ-2024-00021

## **Framläggande av årsredovisning och revisionsberättelse**

### **Informationsärende**

#### **Årsstämman för Störningsjouren i Göteborg AB**

Årsredovisningen och revisionsberättelsen för 2023 antecknas

#### **Ärendet**

Vid årsstämman ska styrelsen, i enlighet med aktiebolagslagens regler, lägga fram årsredovisning och revisionsberättelse.

#### **Bilagor**

1. Årsredovisning 2023 Störningsjouren i Göteborg AB
2. Ernst & Young Revisionsberättelse 2023 till bolagsstämman i Störningsjouren i Göteborg AB

# ÅRSREDOVISNING 2023

STÖRNINGSJOURN  
I GÖTEBORG AB



Signature reference: 7763205f-d2c4-4277-b59c-0f1800c64da6



Störningsjourn

# Vi har fokus på att göra vårt yttersta – och lite till

**N**är man ska sammanfatta ett helt års verksamhet är det lätt att lägga fokus på nyheter och spetsinsatser, men i år vill jag verkligen lyfta fram våra grunduppdrag.

Våra grunduppdrag är ju det allra viktigaste och jag tycker att vi har en väldigt fin och stabil bas att stå på. Våra olika tjänster har funnits länge, och i viss mån justerats och förfinats med åren, men i grunden har vi alla fokus på att göra vårt yttersta och lite till. Det märks och det känns i de historier och berättelser som jag får återberättat för mig från många olika människor och sammanhang runt om i staden.

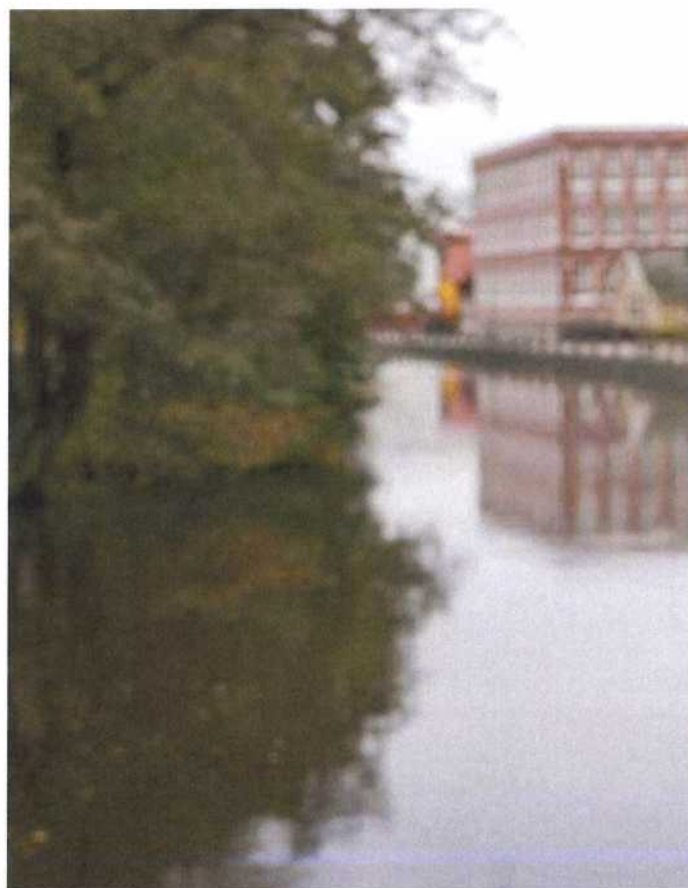
Att i det akuta läget på natten få hjälpa en hyresgäst som är trött, irriterad, rädd eller orolig och att den familjen sedan kan sova lugnt är ett mycket viktigt arbete. Och den här tjänsten kan faktiskt nu mer än var tredje göteborgare nyttja!

Att sedan kunna följa upp allvarliga ärenden för att säkerställa ett tryggt boende för alla berörda är avgörande. Mycket fokus läggs på det vräkningsförebyggande arbetet så att hyresgästen ska få adekvat stöd och slippa tvingas flytta. Ofta är vi här spindeln i nätet och aktualiserar stöd från socialtjänst, hemtjänst, funktionsstöd med flera.

**VI KOMMER OCKSÅ** i kontakt med många hyresgäster för att säkerställa att hyreskontraktet är korrekt. I ett antal ärende behöver våra jurister agera då vi bedömer att det är felaktigheter, främst andrahandsuthyrning. Allmännyttans lägenheter ska användas som bostad och inte i syfte för någon tjänar pengar på en annans persons bostadslöshet och utsatthet.

Slutligen hanterar vi även koncernens fastighetsjour vilket gör att hyresgästerna alltid har någon att ringa även utanför kontorstid i frågor om fel i fastigheten, men även andra problem som kan uppstå. Här är vår ambition att via hjälp till självhjälp åtgärda problemen, vilket kräver mycket pedagogik och tålamod av såväl personal som hyresgäst, men vilken go känsla det är när ett fel kunnat avhjälpas av hyresgästen själv!

För att på bästa sätt kunna hantera våra olika uppdrag har vi under året lagt fokus på vår egen psykiska och fysiska hälsa. Om vi mår bra i kropp och själ står vi emot utmaningar lite bättre – både i enskilda ärenden men kanske framför allt från all stress i om-



världen. Detta är något vi absolut kommer fortsätta med under 2024!

**DET GÅNGNA ÅRET** har även inneburit en förändring i bolaget och ledningsgruppen med nya kollegor. Utifrån ledningsgruppens arbete tycker jag att vi hittat varandra fint och med stor generositet delat med oss av både kunskap och förväntningar från alla håll. Jag ser fram emot det kommande året och att få ytterligare spänst i samarbete över verksamhetsuppdragen.

Över var sjunde kvinna och vart tionde barn lever med våld i hemmet och vi har stort fokus på denna form av problematik. Det är framför allt barnens utsatthet som är min drivkraft. Varje år belyses problematiken extra i slutet av november under Orange Week och i år hade jag också förmånen att tillsammans med UN Women anordna en after work



FOTO: SOFIA SABEL

med fokus på förövaren. Till efter worken bjöd vi in representanter från främst näringslivet för att öka deras engagemang i frågan. Det blev en fin kväll och tydligt att alla samhällets resurser behövs för att lyfta frågan och minska våldet.

**JAG VILL SOM** alltid avsluta med att rikta ett stort tack till var och en här på Störningsjouren som bidragit till vår härliga arbetsplats – tillsammans medverkar vi till ett tryggare Göteborg – dygnet runt, året runt!

Sofia Gärdfors, vd

## Innehåll

<b>DETTA ÄR STÖRNINGSJOUREN</b> .....	4
Affärsidé .....	4
Helhetstänkande och samverkan .....	4
Kunder .....	4
Våra förhållningssätt .....	4
<b>VÅR VERKSAMHET</b> .....	6
Trygghetskonsulenter .....	6
Hyresjuridiska avdelningen .....	6
Organisation .....	7
Fastighetsjouren .....	7
Säkerhetsavdelningen .....	7
HR-ansvarig .....	8
Våga bry dig .....	8
Attraktiv arbetsgivare .....	9
Friskvård och stöd .....	10
Personalomsättning .....	10
Miljöpåverkan .....	10
Axplock från året .....	11
<b>ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG</b> .....	12
Våld i nära relationer .....	12
Psykisk ohälsa .....	12
Äldre .....	13
Hemlöshet .....	13
Brottslig verksamhet .....	13
Särskilt utsatta områden .....	13
<b>FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE</b> .....	14
Ägarförhållanden .....	14
Ägardirektiv .....	14
Verksamhet och organisation .....	14
Covid-19 .....	14
Medarbetare .....	14
Ekonomi och resultat .....	14
Intern styrning och kontroll .....	14
Risker och osäkerhetsfaktorer .....	14
Hållbarhetsredovisning .....	14
Utblick 2024 .....	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 2023 .....	26

# 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 över 105 000 lägenheter.

**STÖRNINGSJOUREN ARBETAR MED** störningshantering och fastighetsjour dygnet runt, vardag som helg, året runt. Vårt uppdrag är att i alla delar arbeta vräkningsförebyggande 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 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 tryggare och bättre boendesociala miljöer och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg.

## HELHETSTÄNKANDE OCH SAMVERKAN

Störningsjouren erbjuder ett helhetstänk gällande störnings- och fastighetsjoursärenden. 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, räddningstjänst, 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.

## 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 att hantera svåra och komplicerade ärenden. Allmännyttans bolag består i dagsläget av Poseidon med 28 547 lägenheter, Familjebostäder med 19 831 lägenheter, Bostadsbolaget med 24 626 lägenheter, samt Gårdstensbostäder med 2 813 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 hyresvärdar kan vid behov på ett rättssäkert sätt fortsätta att arbeta med störningen dagen efter.

## Våra förhållningssätt

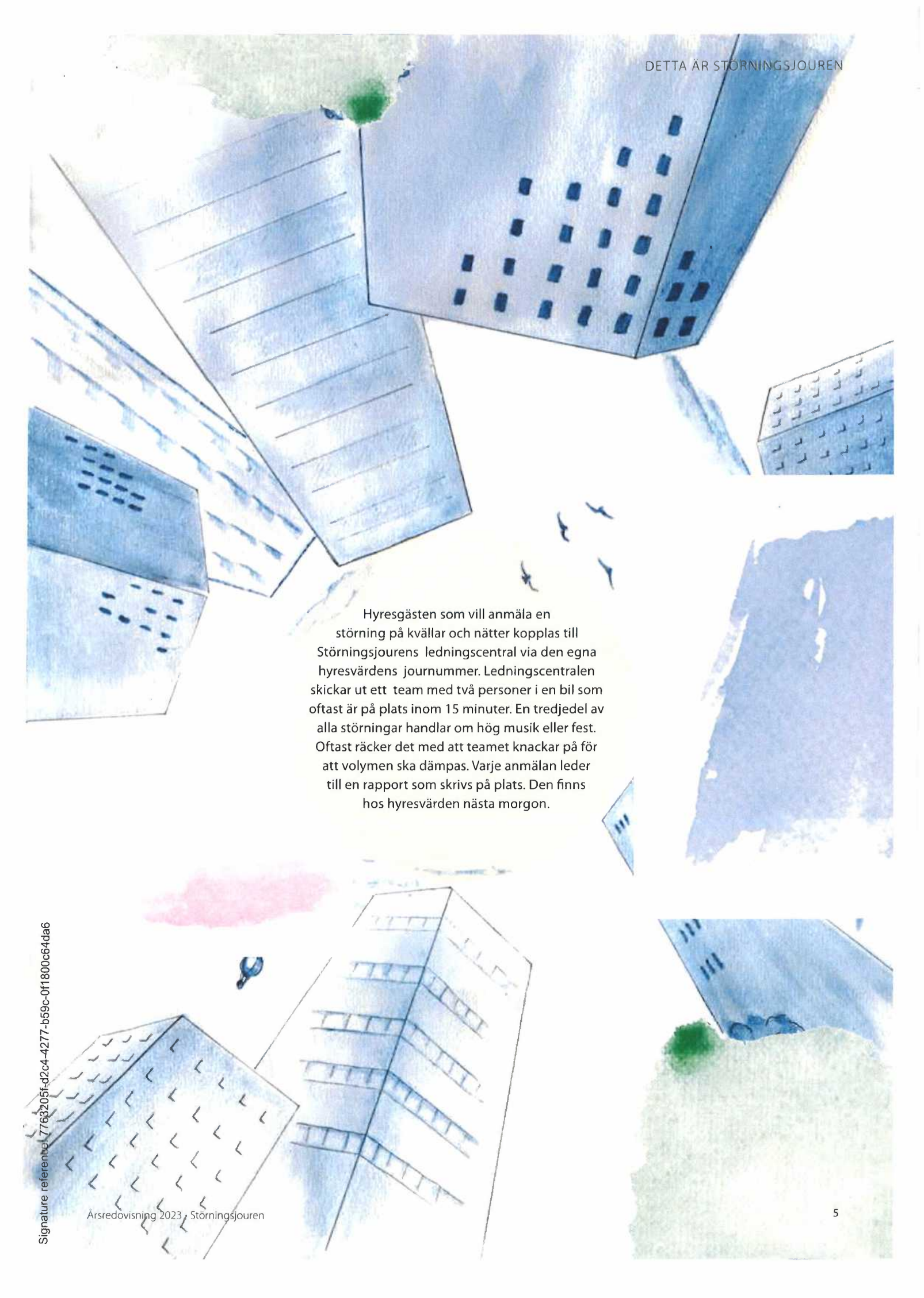
Då Störningsjouren ägs av Göteborgs stad innebär det att vi arbetar enligt stadens vision för "En hållbar stad, öppen för världen". Vi följer Göteborgs stads förhållningssätt på följande sätt:

• **Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för** – vi ska verka för säkra och trygga boendemiljöer för hyresgäster i Göteborg, och säkerställa korrekta hyresavtal. Likabehandlingsprincipen gäller oavsett hyresgästens bakgrund eller stadsdel. Vi verkar också för säkra och trygga arbetsmiljöer för medarbetare i koncernen genom hög tillgänglighet och ett professionellt förhållningssätt.

• **Vi bryr oss** – med våra medarbetares engagemang och kompetens skapar vi rätt förutsättningar för vårt uppdrag. Vi tar ansvar för det vi gör, från förebyggande insatser och framåt i hela processen.

• **Vi arbetar tillsammans** – människor har många olika behov och det kräver en helhetssyn. För att svara mot helheten på bästa sätt krävs samverkan för hyresgästers och kunders bästa.

• **Vi tänker nytt** – samhället och människor förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till, vilket innebär att öppenhet, nyfikenhet och mod präglar vårt synsätt.



Hyresgästen som vill anmäla en störning på kvällar och nätter 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. En tredjedel av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas. Varje anmälan leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns hos hyresvärderna nästa morgon.

# Vår verksamhet

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

## TRYGGHETSKONSULTERNA KVÄLL OCH NATT

Trygghetskonsulenterna som arbetar på kvällar och nätter arbetar alltid två och två och åker ut på akuta störningar över hela Göteborg när hyresgäster ringer och anmäler att de blir störda. 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. Trygghetskonsulenterna skriver alltid en rapport som hyresvärderna har tillgång

till nästkommande dag och kan vid behov på så vis lätt arbeta vidare med frågan. Avdelningen agerar på 7 000–8 000 akuta störningar per år åt allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar med över 105 000 anslutna hushåll. Det innebär att mer än var tredje göteborgare har möjlighet ringa till oss på kvällar och nätter. Allt för ett tryggare Göteborg.

Utöver akuta störningar bistår Trygghetskonsulenterna även med tillsyn 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 natttid. Under året har antalet tillsynsärenden också ökat kraftigt då det är en bra möjlighet för fastighetsägare att få stöd i hantering av t ex obehöriga i en tvättstuga eller på vindar. Personalen utför även kontroll av hyresavtal för hyresjuridiska avdelningen.

För att möta det ökade trycket har vi beslutat att permanenta vår tredje bil som tillsattes under pandemin. Det är ett fortsatt högt tryck på vår Störningsjour och många vill ansluta sig. Vi har bland annat kunna ansluta en ny, stor hyresvärd under året.

## TRYGGHETSKONSULTERNA DAGTID

Trygghetskonsulenterna som arbetar på dagtid hantlar störningsärenden och annan bosocial problematik för systerbolagen. Exempel på ärenden som trygghetskonsulenterna arbetar med är 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. Trygghetskonsulenterna 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, kriminalitet, psykisk ohälsa, missbruk, död med mera.

Genom att hantera eller stötta upp i mer komplicerade ärenden bidrar vi både till en tryggare boendemiljö för hyresgäster och till en säkrare arbetsmiljö för kollegorna i koncernen då personalen ute i bostadsområdena i hög utsträckning kan undvika konflikt-situationer 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 ska 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.

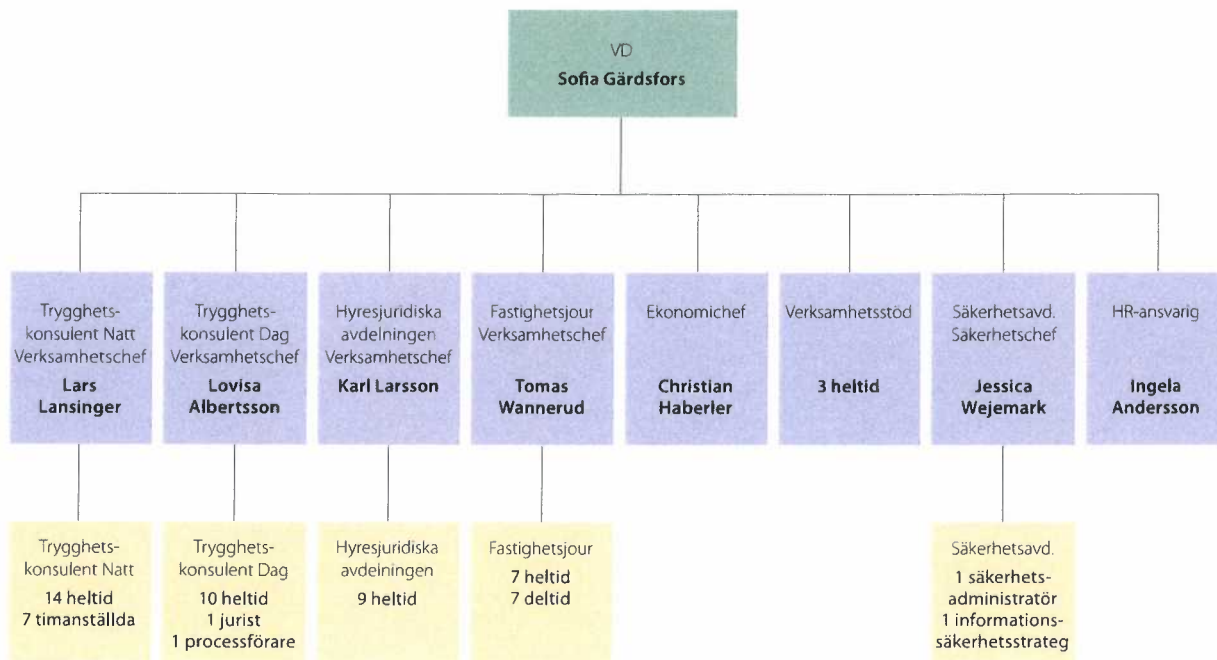
Störningsjouren har fått ett utökat uppdrag för systerbolagen att även hantera hela den hyresrättsliga processen när så behövs. Kunskapen om ärendet finns hos trygghetskonsulenterna och nu kan vi tillgodose en helhetslösning inom koncernen med en ny processförare. Genom gott samarbete och högt fokus har avdelningen fortsatt leverera med både närvaro och omsorg, och för de ärendena med behov av gräns-sättande har så skett.

## HYRESJURIDISKA AVDELNINGEN

Störningsjourens hyresjuridiska avdelning arbetar med hyresrättsliga frågor åt Familjebostäder, Poseidon och Bostadsbolaget, främst rörande ärenden om olovlig andrahandsuthyrning. Arbetet består i rådgivning, utredning och processföring i hyresnämnden och Svea hovrätt. Sedan starten har över 12 000 utredningar gjorts och 3 700 lägenheter friställts. Dessa lägenheter



Mer än var tredje göteborgare har möjlighet att ringa till oss på kvällar och nätter.



blir återigen tillgängliga på den ordinarie bostadsmarknaden. Under 2023 har antalet tips fortsatt inkomma i normal omfattning.

Begreppet oriktigt hyresförhållande innebär en bostadslägenhet på något sätt används felaktigt eller att hyresavtalet har tillkommit på ett otillåtet sätt. Detta kan innebära olovlig andrahandsuthyrning, svarthandel med hyresavtal, skenbyten, otillåtet höga andrahandshyror eller andra felaktigheter. Oriktiga hyresförhållanden sammanfaller ofta med felaktig folkbokföring. Bostadsbristen bidrar även till att eskalera dessa problem eftersom hyreskontrakt alltmer uppfattas som en allmän tillgång snarare än enbart en förutsättning för ett eget boende. Vidare leder oriktiga hyresförhållanden till otrygghet, både för andrahandshyresgästerna, omkringboende och hyresvärdens personal. Avdelningens arbete bidrar således till såväl trygga och rättvisa boendeförhållanden för hyresgäster, som en säkrare 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.

Motsvarande lagändringar har 2018 gjorts avseende folkbokföringen då folkbokföringsbrottet återinfördes. Regeringen har även 2023 givit Skatteverket i uppdrag att föreslå metoder för att ta fram en nationell lägesbild och lämna andra förslag på åtgärder för att förbättra folkbokföringen genom folkräkning. Avdel-

ningen ingår i ett samverkansprojekt med Skatteverket angående detta arbete.

Avdelningen fick under 2022 ett utökad juridiskt uppdrag åt systerbolagen. Detta uppdrag har utökats ytterligare i år. Därmed handlägger avdelningen fler typer av hyresrättsliga ärenden.

#### FASTIGHETSJOUREN

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.

#### SÄKERHETSAVDELNINGEN

Bolagets, tillika koncernens säkerhetschef, är placerad på Störningsjouren och arbetar med säkerhetsfrågor på såväl strategisk som på operativ nivå. Kopplat till det förändrade säkerhetsläget och den förhöjda terrorhotnivån mot Sverige har en del arbete även under 2023 fortsatt kretsas kring koncernens krisberedskap och förmågan att hantera olika sorters händelser.

Under 2023 har arbetet intensifierats med kompetensplattformen *Allt vi kan*, en kompetenshöjande insats för koncernens medarbetare för en säker och





» trygg arbetsmiljö. Både chefsförberedelser och erfarenhetsworkshops runt modul 2 har genomförts under ledning av HR och Säkerhet. Fokus i modul 2 har varit på att alla medarbetare ska kunna "vara säkra och att känna sig trygga". Arbetet har fortsatt med framtagande av modul 3 som handlar om ämnena vittna, polisanmäla, tystnadskultur och otillåten påverkan. Båda modulerna berör i stor omfattning koncernens personsäkerhetsprocess.

Under början av året lades även fokus på Sveriges Allmännyttas stora trygghets- och säkerhetskonferens där koncernen stod värd. Under året har grunduppdraget fortsatt med att stödja kunder, dels i enskilda hyresgästärenden, dels i samband med olika större inträffade händelser där det har krävts samverkan mellan flera av koncernens bolag. I dessa ärenden har flertalet av bolagets verksamheter bidragit med sin kompetens.

#### HR-ANSVARIG

Bolagets HR-ansvariga arbetar med att skapa en säker och trygg arbetsmiljö. För att skapa struktur och förutsägbarhet har vi skapat och implementerat rutiner för såväl chefer som medarbetare för en förståelse för hur vi agerar inom paraplyet arbetsmiljö.

Det nära samarbetet mellan chefer och HR har utvecklats så att aktiviteter och utbildningsinsatser har samordnats på ett bra sätt för att fortsatt stärka våra chefer och medarbetare. Som en del i att verkställa strategin mot att vi inte ska ha några särskilt utsatta områden till 2030 har vi inom koncernen startat arbete för att ta ytterligare steg i "hur" med hjälp av en kompetensportal *Allt Vi Kan*.

Vi har fortsatt att arbeta för att vara en attraktiv arbetsgivare. Detta är extra viktigt för att vara väl förberedda på den kompetensförsörjningsbrist som vi alla står inför genom att i varje enskild rekrytering behovsinventera för framtiden.



## Våga bry dig!

UNDER ÅRET SOM gått har vi i media kunnat läsa om fruktansvärda dåd riktade mot kvinnor av en närstående man – ofta med dödlig utgång. Utifrån statistik framkommer bland annat att var sjunde kvinna och vart tionde barn i Sverige lever med våld i hemmet.

Utifrån att våldet ofta sker just i bostaden har vi inom allmännyttan i Göteborg sedan 2018 aktivt arbetat med frågan och vårt mål är självklart att alla ska bo tryggt hos oss och att ingen ska utsättas för våld i våra hus.

Arbetet har letts av Störningsjourens VD som tillsammans med personal från övriga förvaltande bolag tagit fram koncernens koncept *Våga bry dig!* Det är inte en kampanj, utan ett förhållningssätt som 365

dagar om året uppmanar såväl personal som hyresgäster att visa omsorg och civillurage vid oro för våld inom en familj.

Vi belyser särskilt problematiken under Orange week i slutet av november varje år då vi tillsammans med koncernen och staden aktivt tar ställning mot våld. I år anordnades särskilt en after work för näringslivet med fokus på förövarperspektivet för utan förövare – inga offer.

# Attraktiv arbetsgivare

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

**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 den fackliga organisationen.

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. Årets konferens lade fokus på psykisk och fysisk hälsa hos oss själva då vi behöver må bra för att kunna göra ett bra jobb. Detta är något vi kommer fortsätta arbeta med under 2024 genom en friskvårdssatsning med både inspirationsföreläsningar, träningspass och tävlingar som i alla fall pågår fram till maj.

Avseende det systematiska arbetsmiljöarbete träffas HR och de lokala arbetsmiljöombuden regelbundet för att gemensamt stärka vår arbetsmiljö utifrån lagstiftning och rutiner men också lokala behov där både risker och möjligheter identifieras.

Ett viktigt sätt att bibehålla engagemang och kompetens handlar om att bolaget erbjuder flera olika utbildningar för personalen. Genom utbildningsplanen säkerställs att utbildningar genomförs regelbundet. Utbildningar som erbjuds kan vara verksamhetsspecifika eller hantera något ämne som är särskilt aktuellt för samtliga på bolaget. Under året har vi bland annat fördjupat oss kring suicid då det främst ger personliga tragedier men även påverkar vår arbetsmiljö. Vi vill dels säkerställa vår egen handläggningsprocess vid hot om suicid eller suicid men även fokusera på hur vi själva reagerar när vi utsätts för hot om detta av hyresgäster som riskerar att av någon anledning inte kunna bo kvar i sin lägenhet.

Att kunna erbjuda en god organisatorisk och social arbetsmiljö är en viktig del av att vara en attraktiv arbetsgivare. Genom mätningar via Winningtemp, ett digitalt verktyg med frågor som bygger på aktuell forskning och kunskap och som drivs av AI, har bolaget en bra bild av det aktuella läget.

I sammanställningen kan vi läsa trender över tid och varje chef kan med sin grupp föra en dialog och ta fram förslag på åtgärder till förbättringar.

Winningtemp ger oss också möjlighet till riktade undersökningar vilket vi har använt under pandemin för att undersöka om medarbetarna upplever att arbetsmiljön är säker och trygg. Senaste mätningen som delvis var kopplad kring problematiken kring tystnads



kultur visar att majoriteten av medarbetarna upplever att bolaget erbjuder en säker och trygg arbetsplats.

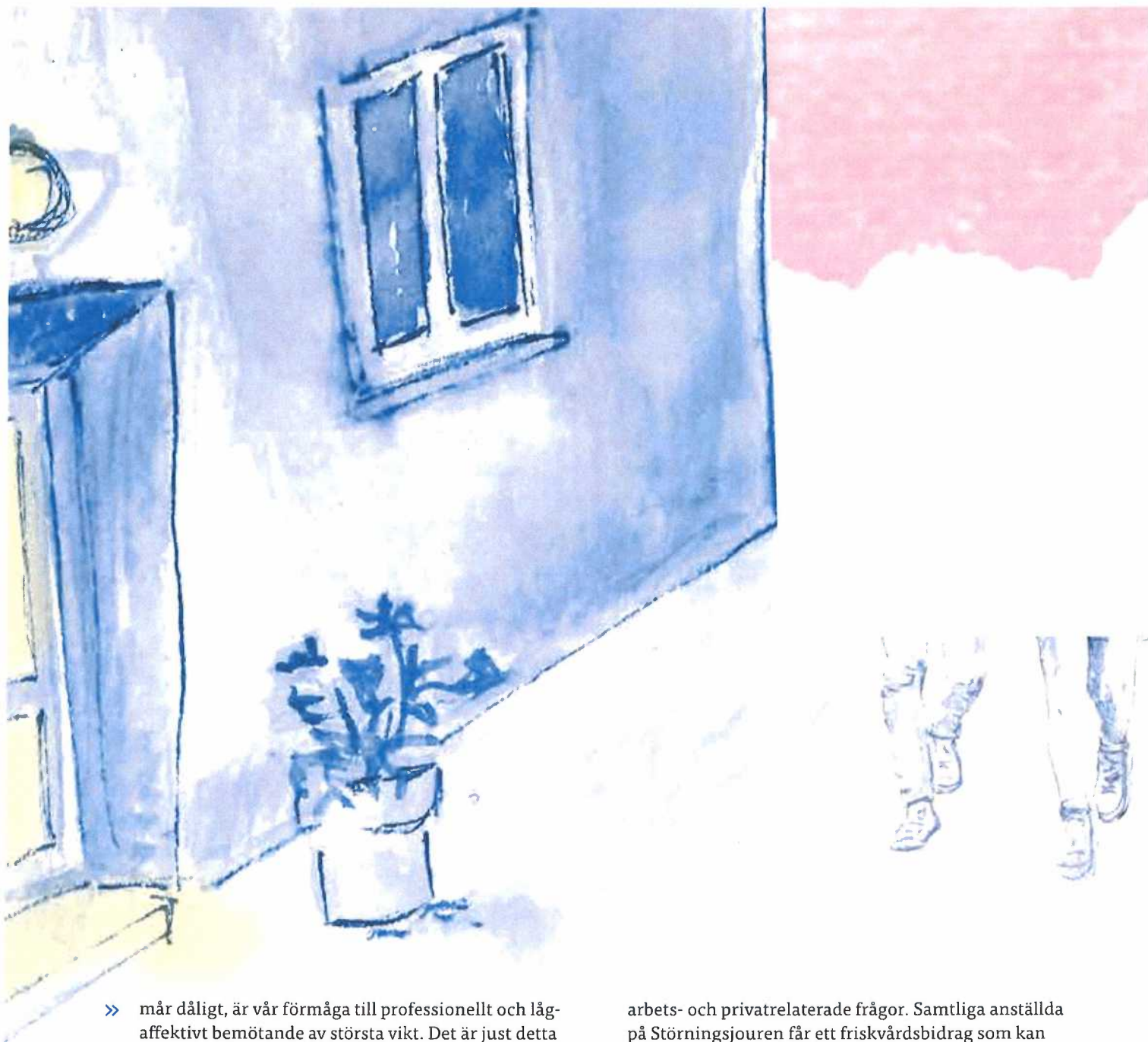
Till vår hjälp för att omhänderta tillbud och arbetsskador har vi det digitala rapporteringsverktyget IA. Under året har 12 tillbud rapporterats i form av olika hotfulla situation i kontakt med hyresgäst samt 16 hotfulla och kränkande situationer via telefon. En allvarigare incident skedde då två medarbetare blev utsatta för fysiskt våld av en gäst till en hyresgäst. Båda medarbetarna har varit i tjänst sedan incidenten.

Under året har också 13 suicidhot samt två genomförda suicid registrerats.

Alla incidenter analyseras för att upptäcka mönster och förbättringspotential. Antal tillbud har ökat från föregående år (16 st) men uppgången bedöms främst vara en effekt av högre krav på att händelser ska administreras.

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 arbetsplatsen 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





- » mår dåligt, är vår förmåga till professionellt och låg-affektivt bemötande av största vikt. Det är just detta som gör att vi trots allt är relativt förskonade från allvarligare incidenter.

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 relativt jämn fördelning mellan män och kvinnor, inga oskäligena 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 natttid. Inom ramen för personalvårdsprogrammet erbjuds samtlig personal arbetsstöd i form av samtalshjälp, stöd och vägledning av socionom, psykolog eller jurist (personligen eller per telefon) kring både

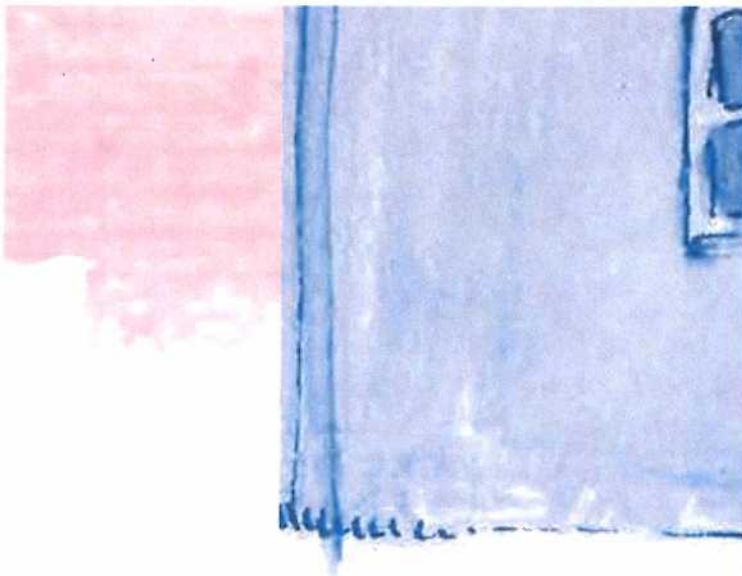
arbets- och privatrelaterade frågor. Samtliga anställda på Störningsjouren får ett friskvårdsbidrag som kan användas för friskvårdsaktiviteter på fritiden. Under hösten har vi initierat Hälsorutan på intranätet med veckovisa inspel kring fysisk och psykisk hälsa. Från december och en bit in på 2024 gör vi också en utökad satsning genom All aktivitet räknas i syfte att öka upp personalen välmående i knopp och kropp.

#### PERSONALOMSÄTTNING

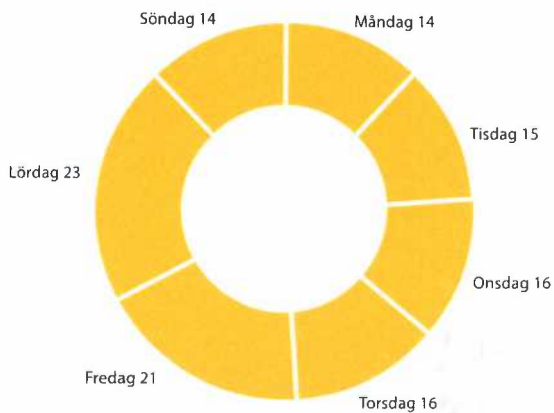
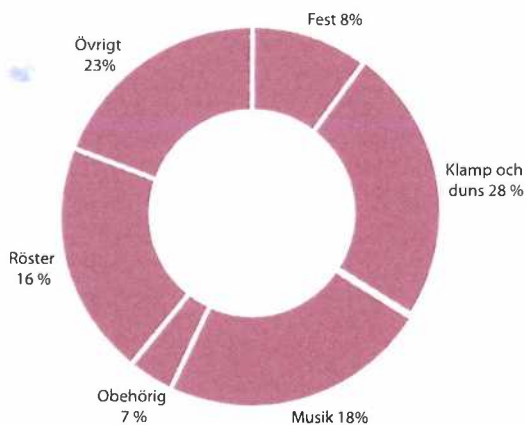
Hela 13 medarbetare har varit i bolaget i mer än 10 år och de utgör en stabil grund. Under året har vi haft en viss personalomsättning med sex tillsvidareanställda från olika avdelningar som avslutat sin tjänstgöring.

#### 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 elbilar. Som alternativ för kortare resor finns tjänstecyklar och när det är möjligt promenerar vi eller åker

**AXPLOCK FRÅN ÅRET**

- Antal anslutna lägenheter: 105 957
- Antal störningar: 7 454
- Antal tillsyner: 3 694
- Genomsnittlig inställelse-tid: 16 minuter
- Aktivboenkäten, index
  - Komma fram 89%
  - Bemötande 88%
  - Få förväntad hjälp 77%
- Antal friställda lägenheter: 504
- Samtal till Fastighetsjouren: 63 257
- Genomsnittlig väntetid till Fastighetsjouren: 39 sek
- Antal medarbetare: 72
- Män och kvinnor: 31 män / 41 kvinnor
- Ålder i genomsnitt: 44 år

**2023  
STÖRNINGAR, ANTAL I SNITT PER VECKODAG****2023  
TYP AV ANMÄLD STÖRNING**

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.

**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 samarbeten inom staden – tillsammans skapar vi förutsättningar för kvarboende.

**UTMANINGAR**

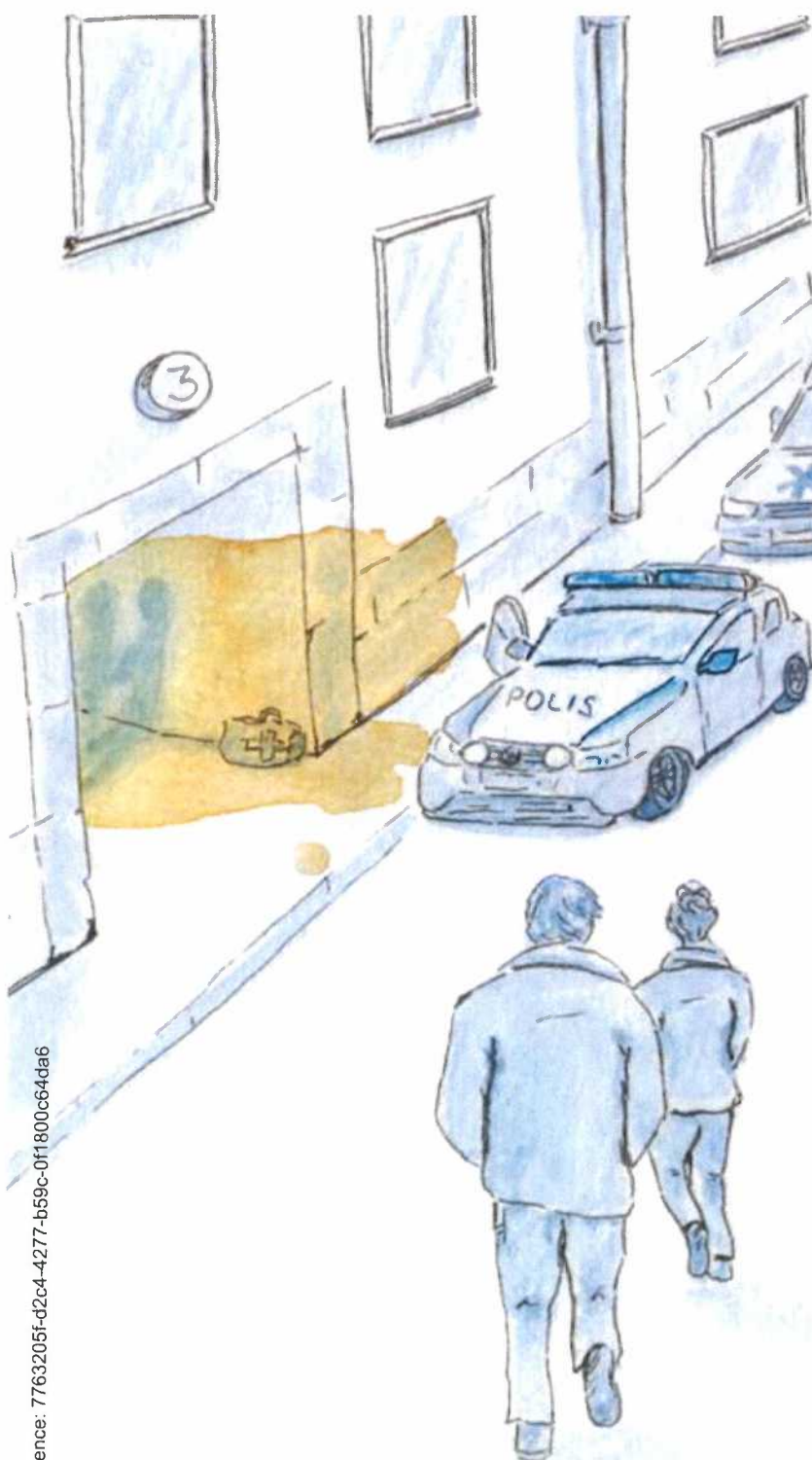
- Årets fokus har varit på olika delar av krishantering. För att säkerställa en verksamhet med aktiviteter dygnet runt krävs planering av för både personal och tekniska system. Det allmänna världsläget har påverkat oss alla parallellt med en stigande sjukdomsnivå under hösten, men tack vare en stabil organisation har detta hanterats väl. Bolaget har även hanterat ett antal hyresgäster som av olika anledningar inte mått bra och agerat ut mot vår personal.

**NÄSTA STEG**

- Våra medarbetare möte människor i kris och för att orka göra detta på bästa sätt behöver vi må bra såväl fysiskt som psykiskt så vi fortsätter med vårt hälsfokus under 2024.
- Att tillsammans med övriga bolag i koncernen medverka till att den koncerngemensamma strategin med målet att Göteborg inte ska ha några särskilt utsatta områden till 2030 ska genomföras på ett strukturerat och hållbart vis och 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 2023 har fokus fortsatt varit på våld i nära relationer, hot om suicid eller suicid, otillåten påverkan, rättshaverister och olika former av krishantering. 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 fjärde 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. Enligt statistiken är så många som var sjunde kvinna berörd av våld i någon form och också var tionde barn. Omfattningen och konsekvenserna är så pass allvarliga att det är att betrakta som ett folkhälsoproblem. Om man som granne hör eller 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 prata med de berörda parterna.

Störningsjouren vill tillsammans med hyresvärdar, socialförvaltningar, 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 förhållningsättet *Våga Bry Dig – Att knacka på kan rädda liv!*

## PSYKISK OHÄLSA / SUICID

Alla människor kan må psykiskt dåligt och vår psykiska hälsa kan variera under livets gång. Det finns många olika orsaker till psykisk ohälsa och påfrestning i form av stress, oro, ångest eller sorg

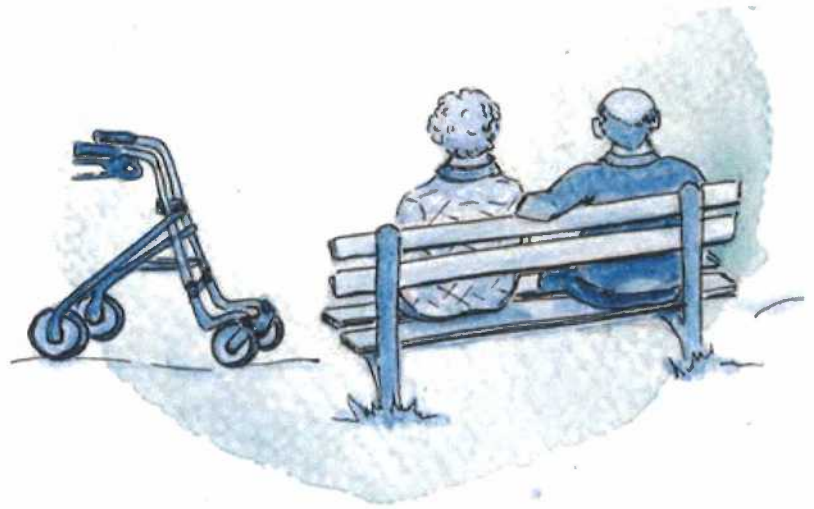
kan utlösa olika besvär. Symtom för psykisk ohälsa kan vara att man ser och hör saker som ingen annan gör vilket gör att man agerar på ett sätt som ter sig annorlunda och som kan påverka grannarna. Om man känner sig ledsen, orolig, ensam, har sömnsvårigheter och mår dåligt en längre tid kan det påverka hur man sköter om både sig själv och sin lägenhet. Det kan då till exempel uppstå sanitära situationer och/eller hyresskulder och i värsta fall tankar på att begå självmord. I dessa situationer behöver man ofta hjälp av någon utifrån och där kan vi hjälpa till.

### 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 personer är en grupp 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 arbetsätt för att hantera situationer där människor genom sin hemlöshet skapar otrygghet för hyresgäster. När vi träffar personer som inte har någonstans att bo utan sover i exempelvis källare eller trappuppgångar erbjuder vi alltid att ta kontakt med frivilligorganisationer eller socialjour för att på så sätt hjälpa personen att få tak över huvudet i det akuta läget.



### 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 och omkring 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. I de fall det förekommit sexhandel har oftast lägenheten varit uttyrd i andrahand eller via Airbnb.

När det gäller att agera på brottslig verksamhet är hyreslagen ålderdomlig och glädjande nog finns förslag på en ny, justerad hyreslag som ska börja gälla från januari 2025. Förhoppningsvis kommer detta leda till en snabbare och lättare juridisk process.

## Inga särskilt utsatta områden i Göteborg år 2030

FRAMTIDENKONCERNEN FORTSÄTTER ATT på olika sätt arbeta 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 2030.

För att lyckas med denna strategi krävs ett enormt arbete av samtliga bolag i koncernen. Störningsjouren kommer att, i nära samarbete med främst Familjebostäder, Bostadsbolaget och Poseidon,

arbeta för att strategin ska lyckas. Särskilt fokus för Störningsjouren kommer att ligga på att rätt personer bor i lägenheterna, detta innebär att vår avdelning för hyresjuridik sannolikt kommer att få ett ökat inflöde av ärenden.

Vi kommer också att fortsätta det arbete som redan pågår i områdena, samt att vi kommer att vara behjälpliga med den kunskap och erfarenhet vi har för att uppnå målet om nolltolerans mot kriminell verksamhet.

# Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657–1443) avger härmed årsredovisning för bolagets verksamhet under 2023. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkoncernen, Göteborgs Stad, Polisen, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg.

## 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 Stad, Polisen, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg.

## 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 2023 har Störningsjouren haft fyra systerbolag inom Framtidenkoncernen samt 30 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har Göteborgs stad haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2023 uppgick till 7 454 (7 262) och antalet tillsynsärenden till 3 694 (4 276).

Både akuta störningsärenden och tillsynsärenden utförs av Störningsjourens Trygghetskonsulenter natt. Övriga avdelningar är Trygghetskonsulent dag, Hyresjuridiska avdelningen och Fastighetsjour. Utöver detta finns en administrativ avdelning och en koncerngemensam säkerhetsavdelning. I bolagets ledning under 2023 finns VD, ekonomichef, fyra verksamhetschefer, säkerhetschef samt HR-ansvarig.

## MEDARBETARE

Antalet anställda medarbetare var vid årets slut 72 (72) personer, inklusive VD. Personalgruppen består av 41 (43) kvinnor och 31 (29) män. Medelåldern är 44 (42) år. Sjukfrånvaron uppgick under året till 3,4 procent (3,6).

## EKONOMI OCH RESULTAT

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och förvaltningar.

Intäkterna utgörs till 59 procent (62) av dag- och

nattverksamheten som består av fasta samt rörliga avgifter. De rörliga baseras på störningar och tillsynsärenden. Intäkterna utgörs också av fasta avgifter för fastighetsjour, avdelningen för hyresjuridik och för vidarefakturerings av koncerngemensam säkerhetschef och IT-resurs. Sammanlagt uppgick intäkterna för 2023 till 58 974 tkr (55 415 tkr).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader, IT-kostnader och driftskostnader för tio bilar. Resultatet efter finansnetto för 2023 uppgick till 1 146 tkr (2 694 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 januari 2023 samlad riskbild och internkontrollplan för 2023.

## 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 samverkan i staden och oegentligheter med fokus på otillåten påverkan och tystnadskultur. 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, (org. nr. 556012-6012), års- och hållbarhetsredovisning för 2023 som omfattar samtliga dotterbolag i koncernen. Rapporten går att ladda ner och läsa online på [www.framtiden.se](http://www.framtiden.se).

## UTBLICK 2024

Det kommande årets viktigaste huvudspår blir:

- Koncernens gemensamma mål är att inget område ska finnas på polisens lista över särskilt utsatta områden 2030 vilket innebär att vi kommer ha fortsatt högt fokus på vräkningsförebyggande 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 utveckla vår krishantering vid olika sorters kriser 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 årsstämman förfogande står:

Balanserat resultat	10 443 056 kr
Årets resultat	101 536 kr
<b>Summa</b>	<b>10 544 592 kr</b>

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

I ny räkning balanseras	10 544 592 kr
<b>Summa</b>	<b>10 544 592 kr</b>

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

Det av styrelsen föreslagna koncernbidraget är ett led i en skattemässig disposition där bolaget kompenseras fullt ut av erhållet aktieägartillskott och en lägre aktuell skatt. Någon reell värdeöverföring har således inte skett.

## 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

	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Resultaträkning</b>					
Rörelsens intäkter	58 974	55 415	52 114	47 561	40 325
Driftskostnader	-47 756	-43 121	-40 745	-35 801	-31 623
Centrala kostnader	-10 597	-9 687	-10 179	-9 921	-9 635
Finansnetto	525	87	-	-1	1
Resultat efter finansnetto	1 146	2 694	1 190	1 838	-932
<b>Balansräkning</b>					
Anläggningstillgångar	382	395	633	587	1 081
Omsättningstillgångar	20 483	20 076	16 094	15 192	19 410
Eget kapital	11 169	10 273	8 140	7 189	6 533
Rörelseskulder, ej räntebärande	9 696	10 198	8 587	8 590	13 958
<b>Finansiering</b>					
Soliditet, %	54	50	49	46	32
Kassaflöde, exkl. investeringar	2 201	2 545	1 910	1 788	-403
<b>Lönsamhet</b>					
Avkastning på totalt kapital, %	6	14	7	12	-5
Avkastning på eget kapital, %	11	29	15	26	-14
<b>Personal</b>					
Medelantalet tills vidare	47	45	45	32	28
Sjukfrånvaro %	3	4	2	2	3
<b>Antal störningar</b>	<b>7 454</b>	<b>7 262</b>	<b>9 170</b>	<b>8 296</b>	<b>5 954</b>
<b>Antal tillsynsärenden</b>	<b>3 694</b>	<b>4 276</b>	<b>2 217</b>	<b>1 698</b>	<b>1 861</b>

### 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 genomsnittligt balansomslutning.

#### Avkastning på eget kapital

Resultat efter finansiella poster i förhållande till genomsnittligt eget kapital (inklusive 78 procent av obeskattade reserver).



## RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2023	2022
Rörelsens intäkter		58 974	55 415
Driftskostnader	4	-47 756	-43 121
<b>Bruttoresultat</b>		<b>11 218</b>	<b>12 294</b>
Centrala kostnader	2, 3, 4	-10 597	-9 687
<b>Rörelseresultat</b>		<b>621</b>	<b>2 607</b>
Finansnetto	5	525	87
<b>RESULTAT EFTER FINANSNETTO</b>		<b>1 146</b>	<b>2 694</b>
Bokslutsdispositioner	6	-1 000	-2 500
Skatt på årets resultat	7	-44	-46
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>102</b>	<b>148</b>

## EKONOMISK ÖVERSIKT

### Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 58 974 tkr (55 415 tkr). Intäkterna utgörs av fasta avgifter för dag- och nattverksamhet samt rörliga avgifter för störningar och tillsyn. Dessa motsvarar 7 454 (7 262) störningar och 3 694 (4 276) tillsynsändan. Utöver avgifterna för dag- och nattverksamhet som uppgick till 34 690 tkr (34 490 tkr) faktureras systerbolagen för fasta avgifter avseende fastighetsjour, avdelningen för hyresjuridik samt för den koncerngemensamma säkerhetschefen och IT-resurs. Dessa uppgick under 2023 till 24 263 tkr (20 788 tkr). Under 2023 uppgick intäkter för koncerninterna transaktioner, elstöd och den ekonomiska ersättningen för allmänna handlingar till 21 tkr (137 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 -10 597 tkr (-9 687 tkr).

### Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 178 tkr (266 tkr).

### Finansnetto

Ränteintäkter är 525 tkr (87 tkr).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2023 till 1 146 tkr (2 694 tkr).

### Soliditet

Bolagets soliditet är 53,5 % (50,2 %).

BALANSRÄKNING  
(tkr)

	Not	2023-12-31	2022-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och liknande rättigheter	8	24	65
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	9	358	330
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>382</b>	<b>395</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		78	153
Fordringar hos koncernföretag	14	18 439	18 036
Skattefordringar		780	585
Momsfordran		17	89
Övriga fordringar		6	201
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		1 163	1 012
Kassa och bank		-	-
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>20 483</b>	<b>20 076</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>20 865</b>	<b>20 471</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		25	66
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		10 442	9 459
Årets resultat		102	148
<b>Summa eget kapital</b>		<b>11 169</b>	<b>10 273</b>
<b>Rörelseskulder (ej räntebärande)</b>	10		
Leverantörsskulder		1 353	1 158
Skulder till koncernföretag		1 213	2 810
Övriga skulder		2 140	1 432
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	4 990	4 798
<b>Summa rörelseskulder</b>		<b>9 696</b>	<b>10 198</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>20 865</b>	<b>20 471</b>

## FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 2022-01-01</b>	500	100	158	7 382	8 140
Årets resultat	-	-	-	148	148
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	-92	92	0
Erhållna aktieägartillskott	-	-	-	1 985	1 985
<b>Utgående balans 2022-12-31</b>	500	100	66	9 607	10 273

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 2023-01-01</b>	500	100	66	9 607	10 273
Årets resultat	-	-	-	102	102
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	-41	41	0
Erhållna aktieägartillskott	-	-	-	794	794
<b>Utgående balans 2023-12-31</b>	500	100	25	10 544	11 169

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

## KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2023-01-01– 2023-12-31	2022-01-01– 2022-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		621	2 607
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	12	178	266
Erhållen ränta		526	88
Erlagd ränta		-1	-1
Betald skatt		-241	12
<b>Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital</b>		<b>1 083</b>	<b>2 972</b>
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	13	1 118	-427
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>2 201</b>	<b>2 545</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-165	-40
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>2 036</b>	<b>2 505</b>
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Förändring koncernkonto	14	-1 521	-2 299
Lämnat koncernbidrag		-2 500	-1 000
Erhållet aktieägartillskott		1 985	794
Erhållet koncernbidrag		-	-
Utdelning aktieägare		-	-
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Likvida medel vid årets början		0	0
Årets förändring av likvida medel		0	0
Likvida medel vid årets slut		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. Bolagets redovisningsvaluta är svenska kronor och siffror presenteras i tkr (tusen kronor).

**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 företagens 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 framtida skattepliktiga överskott. Det redovisade värdet

på uppskjutna skattefordringar prövas vid varje bokslutstillfälle och reduceras till den del det inte längre är sannolikt att tillräckliga skattepliktiga överskott kommer att finnas tillgängliga för att kunna utnyttjas.

Uppskjuten skatt beräknas enligt de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången återvinns eller skulder regleras.

**Finansiella instrument**

Störningsjouren tillämpar K3 kapitel 11, det vill säga finansiella instrument värderas utifrån anskaffningsvärde. Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen inkluderar likvida medel, fordringar och rörelseskulder. Dessa redovisas till det belopp varmed de beräknas inflyta respektive nominellt belopp.

**Pensioner**

Förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner redovisas enligt hittillsvarande svensk redovisningspraxis som 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 natttid samt tillsyn. Vidare erbjuder verksamheten en fastighetsjour samt en avdelning för hyresjuridik. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelingsgrund har inte bedömts vara aktuell.

#### Not 2 • Avskrivning

	2023	2022
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-41	-117
Inventarier	-137	-149
	-178	-266

#### Not 3 • Arvode till revisorer

	2023	2022
Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB – 2022		
Ernst & Young AB – 2023		
Revisionsuppdrag	-37	-41
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-	-
<b>Summa</b>	<b>-37</b>	<b>-41</b>

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorerna med 102 tkr (109).

#### Not 4 • Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2023	2022
Män	20	19
Kvinnor	27	26
<b>Totalt</b>	<b>47</b>	<b>45</b>

Företagsledningens könsfördelning, %	2023		2022	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	86	14	72	28
VD		100		100

#### Not 5 • Resultat från finansiella poster

	2023	2022
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Räntetäkter	526	88
Räntekostnader	-1	-1
<b>Finansnetto</b>	<b>525</b>	<b>87</b>

#### Not 6 • Bokslutsdispositioner

	2023	2022
<i>Lämnat koncernbidrag</i>		
Förvaltnings AB Framtiden	-1 000	-2 500

#### Not 7 • Skatt på årets resultat

	2023	2022
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-44	-34
Uppskjuten skatt	-	-12
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-44</b>	<b>-46</b>
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	146	194
Skatt enligt gällande skattesats	-30	-40
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-14	-6
Avdragsgilla kostnader som ej ingår i resultatet	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-44</b>	<b>-46</b>

#### Not 8 • Immateriella anläggningstillgångar

	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	585	585
Inköp	-	-
Utrangering	-	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	585	585
Ingående avskrivningar	-520	-403
Årets avskrivningar	-41	-117
Utrangering	-	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	-561	-520
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>24</b>	<b>65</b>

#### Not 9 • Inventarier

	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 079	3 039
Inköp	165	40
Utrangering	-648	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 596	3 079
Ingående avskrivningar	-2 749	-2 600
Årets avskrivningar	-137	-149
Utrangering	648	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	-2 238	-2 749
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>358</b>	<b>330</b>

## Not 10 • Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1–5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	1 353	-	-
Skulder till koncernföretag	1 213	-	-
Övriga skulder	2 140		
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	4 990	-	-
	<b>9 696</b>		

## Not 11 • Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna personalkostnader	3 448	2 972
Övriga poster	1 542	1 826
	<b>4 990</b>	<b>4 798</b>

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

	2023	2022
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	41	117
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	137	149
	<b>178</b>	<b>266</b>

## Not 13 • Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2023	2022
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	719	-550
Ökning/minskning av rörelseskulder	400	123
	<b>1 119</b>	<b>-427</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 15 510 tkr (13 989). 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

	2023-12-31	2022-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	579	542

## Not 16 • Operationella leasingavtal

	2023-12-31	2022-12-31
Inom ett år	2 349	2 510
1–5 år	1 668	1 676
Senare än fem år	-	-
Under perioden	2 429	2 737

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 7 februari 2024 och kommer att framläggas på årsstämma den 7 mars 2024.

# Årsredovisningens undertecknande

Styrelsesammanträde den 7 februari 2024  
Datum för undertecknande framgår av elektronisk signatur

Terje Johansson  
*Ordförande*

Rikard Ljunggren

Anders Börjesson

Jonathan Sewger Kvist

Peter Grellsgård

Robert Jademyr

Christina Alvelin

Sofia Gärdfors  
*Verkställande direktör*

---

Vår revisionsberättelse har lämnats den dag som framgår av vår elektroniska signatur

Ernst & Young AB

Anders Linusson  
*Auktoriserad revisor*

---

Vår granskningsrapport har lämnats den dag som framgår av elektronisk signatur

Gun Cederborg  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Ann-Christin Alexandersson  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

# Styrelse 2023



Ordförande, invald 2019

**Terje Johansson**

Vd och koncernchef, Förvaltnings AB Framtiden



Vice ordförande, invald 2023

**Rikard Ljunggren**

Vd, Fastighetsägarna



2:a vice ordförande, invald 2022

**Christina Alvelin**

Förvaltningsdirektör, Socialförvaltningen Hisingen



Ledamot, invald 2022

**Anders Börjesson**

Biträdande chef Polisområde Storgöteborg



Ledamot, invald 2021

**Jonathan Sewger Kvist**

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

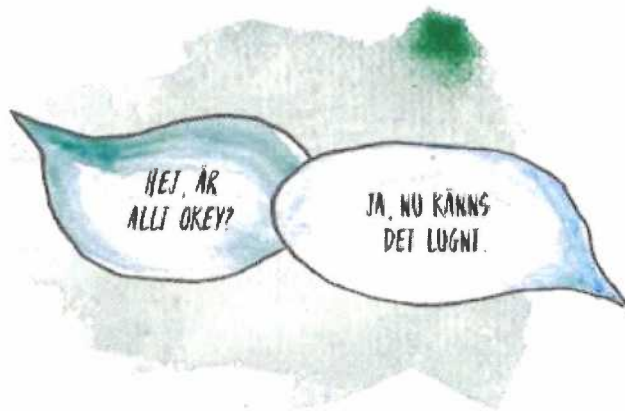












### FÖR ATT LIVET SKALL FÅ KÄNNAS TRYGGT

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 arbetar även vräkningsförebyggande på dagtid för att främja ett tryggt boende, vi har jurister för att säkerställa riktiga hyresavtal, samt en fastighetsjour.

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



Störningsjouren

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

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.

Produktion: Nowa Kommunikation Illustrationer: Anna Lindfors Tryck: Billes tryckeri, februari 2023





# Göteborgs Stad

Detta dokument är elektroniskt signerat.

Signed by: TERJE JOHANSSON  
Date: 2024-02-07 16:10:32  
BankID refno: 237f73d8-46b0-4c02-a4df-a6b571fb2029



Ordförande: Terje Johansson

Signed by: RIKARD LJUNGGREN  
Date: 2024-02-07 14:26:25  
BankID refno: 19efb846-ebb1-4fc6-adf0-e288d218d00e



1:e vice ordförande: Rikard Ljunggren

Signed by: CHRISTINA AYLWARD ALVELIN  
Date: 2024-02-07 12:55:16  
BankID refno: c0f89520-6624-4063-bece-73771d53578c



2:a vice ordförande: Christina Alvelin

Signed by: ANDERS BÖRJESSON  
Date: 2024-02-07 13:43:31  
BankID refno: d13c7f2d-8800-4f28-ae89-c9aae7693f92



Styrelseledamot: Anders Börjesson

Signed by: PETER GRELLSGÅRD  
Date: 2024-02-07 16:03:19  
BankID refno: 897ed22b-3c3a-4c17-a0f8-de7ca5afb522



Styrelseledamot: Peter Grellsgård

Signed by: Jan Robert Jademyr  
Date: 2024-02-07 16:06:10  
BankID refno: 28bde9b4-940a-4b4d-ad32-10a81c17d465



Styrelseledamot: Robert Jademyr

Signed by: JONATHAN SEWGER KVIST  
Date: 2024-02-07 16:00:45  
BankID refno: 1e621f5e-c224-49ca-893f-52017df5f9df



Styrelseledamot: Jonathan Sewger Kvist

Signed by: Britt Sofia Lagerberg Gärdsfors  
Date: 2024-02-07 13:46:17  
BankID refno: 5f9cbcd9-bceb-4c6e-8d72-ff9541a9f21f



Verkställande direktör: Sofia Gärdsfors

Signed by: Gun Cederborg  
Date: 2024-02-07 16:07:52  
BankID refno: a2b19e05-8ba5-41e8-a677-808eff4b0e67



Av kommunfullmäktige utsedd lekmanarevisor: Gun Cederborg

Signed by: ANN-CHRISTIN ALEXANDERSSON  
Date: 2024-02-07 16:10:44  
BankID refno: 6b27e7dd-cd1f-4bd7-a354-59bda1cda9ec



Av kommunfullmäktige utsedd lekmanarevisor: Ann-Christin Alexandersson

Signed by: ANDERS LINUSSON  
Date: 2024-02-09 10:28:12  
BankID refno: 171cefcd-5277-4b6b-b9e3-d1d425b86023



Auktoriserad revisor : Anders Linusson

## Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Störningsjouren i Göteborg AB, org.nr 556657-1443

### Rapport om årsredovisningen

#### Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för räkenskapsåret 2023. 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 2023 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.

#### 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.

#### Övrig upplysning

Revisionen av årsredovisningen för år 2022 har utförts av en annan revisor som lämnat en revisionsberättelse daterad 7 februari 2023 med omodifierade uttalanden i *Rapport om årsredovisningen*.

#### Annan information än årsredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och återfinns på sidorna 1-13 och 23. 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 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 misstag.

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 att årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, 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 misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omsändigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.

- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.

Vi måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

## 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 av Störningsjouren i Göteborg AB för räkenskapsåret 2023 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 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. 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 ersättningskyldighet mot bolaget, eller
- 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 försummelser som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Göteborg den dag som framgår av vår elektroniska underskrift  
Ernst & Young AB

Anders Linusson  
Auktoriserad revisor



# PENNEO

Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Dokumentet är signerat genom Penneo™ för säker digital signering. Tecknarnas identitet har lagrats, och visas nedan.

"Med min signatur bekräftar jag innehållet och alla datum i detta dokumentet."

## ANDERS LINUSSON

Auktoriserad revisor

Serienummer: 19740605xxxx

IP: 147.161.xxx.xxx

2024-02-09 09:28:33 UTC



Detta dokument är digitalt signerat genom **Penneo.com**. Den digitala signeringsdatan i dokumentet är säkrad och validerad genom det datogenererade hashvärdet hos det originella dokumentet. Dokumentet är låst och tidsstämplat med ett certifikat från en betrodd tredje part. All kryptografisk information är innesluten i denna PDF, för framtida validering om så krävs.

### Hur man verifierar originaliteten hos dokumentet

Detta dokument är skyddat genom ett Adobe CDS certifikat. När du öppnar

dokumentet i Adobe Reader bör du se att dokumentet är certifierat med **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com> Detta garanterar att dokumentets innehåll inte har ändrats.

Du kan verifiera den kryptografiska informationen i dokumentet genom att använda Penneos validator, som finns på <https://penneo.com/validator>