

ÅRSREDOVISNING 2016

STÖRNINGSJOURN I GÖTEBORG AB



Innehåll

TRYGGHET – VÅRT UPPDRAG	3
OM STÖRNINGSJOURN	4
Helhetstänkande och samverkan.....	4
Bred kompetens.....	4
Styrmodell och måluppfyllelse.....	5
ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG	6
Våld i hemmet.....	6
Stora barnfamiljer.....	6
Oriktiga hyresförhållanden.....	6
Psykisk ohälsa.....	7
Äldre.....	7
Hemlöshet.....	7
FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	8
Ägarförhållanden.....	8
Ägardirektiv.....	8
Verksamhet och organisation.....	8
Medarbetare.....	8
Ekonomi och resultat.....	8
Risker och osäkerheter.....	8
Intern kontroll.....	9
Utsikter för 2017.....	9
Förslag till vinstdisposition.....	9
Fem år i sammandrag.....	9
Resultaträkning.....	10
Ekonomisk översikt.....	10
Balansräkning.....	11
Förändring i eget kapital.....	12
Kassaflödesanalys.....	12
Noter.....	13
Styrelse och revisorer.....	16
Revisionsberättelse.....	17
Granskningsrapport för år 2016.....	19

Trygghet – vårt uppdrag

2016 blev ett turbulent år på flera sätt. En bit in på det nya året stod det klart att vår vd, Bosse Strandberg, skulle gå vidare till ett nytt uppdrag för att få jobba på koncernnivå med sina hjärtefrågor om social hållbarhet. Han är "pappa" till Störningsjouren och den som lett utvecklingen av verksamheten. Nu är det upp till oss att förvalta och bygga vidare på allt det som skapats under det dryga decennium som gått sedan bolaget startade 2004.

Med en ökande efterfrågan på Störningsjourens tjänster och med nya funktioner växte vi ur lokalerna på Gårdavägen 1. Under året kunde vi flytta in i Focus-huset på Älvägen 40, i de lokaler som moderbolaget lämnade. Vi har alltså fortfarande nära till de stora vägar som snabbt tar oss till olika bostadsområden runt om i staden. Det betyder också att vi nu finns i en fastighet som ägs och förvaltas av Göteborgs Stad.

I början av juni inträffade en händelse som är den värsta hittills i Störningsjourens historia. Inom loppet av några timmar hade en man anlagt sju bränder, varav en hos en av våra medarbetare som var nära att mista livet. Mannen dömdes under hösten till slutet rättspsykiatrisk vård med särskild utskrivningsprövning. Att då och då få verbala hot riktade mot sig eller känna obehag är inte ovanligt i vår verksamhet. Vi tar det alltid på allvar och har ett väl utvecklat säkerhetstänkande. Men det här var något annat. Ett vansinnesdåd som kommer att finnas med oss länge och påverka vår känsla av trygghet.

För det är ju vad vi på Störningsjouren ytterst arbetar med – att skapa trygghet. Både för de boende i våra kunders lägenheter och för våra egna anställda. I vår nya verksamhet, avdelningen som arbetar med oriktiga hyresförhållanden, har vi ytterligare en grupp vars trygghet vi vill värna: de som bor utan eget kontrakt, kanske till överpris på en liten yta och som vet att de när som helst kan bli av med sin bostad. Det är en bostadssituation som är oerhört otrygg – men tyvärr inte ovanlig.

Att den person som står på kontraktet också är den som bor i lägenheten är även en fråga om rättvisa. Sedan starten i slutet av 2015 har våra jurister utrett 569 misstänkt oriktiga hyresförhållanden. Det arbetet har lett till att 141 lägenheter frigjorts och kunat hyras ut på ett korrekt sätt. Ett bra tillskott till en redan hårt ansträngd bostadsmarknad.

Parallellt med dessa omvälvande händelser har vår verksamhet rullat på och fungerat lika bra som vanligt. Framför allt tack vare alla fantastiska medarbetare. Som tillförordnad vd är jag väldigt tacksam för att ha så kompetenta och professionella personer runt mig. Om några månader är Störningsjourens nya vd på plats. Välkommen!

Göteborg, januari 2017
Annika Öby, t.f. vd



"Att den person som står på kontraktet också är den som bor i lägenheten är även en fråga om rättvisa."

Om Störningsjouren

Störningsjouren i Göteborg startade 2004 och erbjuder tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer. Störningsjouren hjälper de boende i störande situationer, hela dygnet, vardag som helgdag, året runt och driver också ett förebyggande arbete.

*"Kan ni komma hit?
Det är ett så'nt oväsen
i lägenheten ovanpå."*

Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjourens ledningscentral via den egna hyresvärdens journalnummer. 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 hyresvärden nästa morgon.

Helhetstänkande och samverkan

Störningsjouren erbjuder ett helhetstänkande runt störningar. Vi arbetar både förebyggande och med akuta åtgärder. I båda fallen är samarbete och samverkan nyckelord.

Det förebyggande arbetet sker i samarbete med främst hyresvärdar och kommunens socialtjänst. Vi har också kontakt med kvinnojourer, socialjour, polis, psykiatri, kronofogde, intresseorganisationer, vaktbolag med mera.

Arbetet med akuta störningar på framför allt kvällar och helger kan också leda till att vi tar kontakt med exempelvis socialtjänsten eller psykiatrin. Det kan vara barn som far illa, en äldre person som inte klarar sig själv eller någon som blivit sjuk.

Vi följer alltid upp ett ärende – och släpper inte taget förrän vi vet att det är omhändertaget.

Bred kompetens

Störningsjourens trygghetskonsulenter är anställda utifrån sin yrkeskompetens och förmåga att hantera människor och konflikter. Trygghetskonsulenter som arbetar dagtid hanterar kvalificerade störningsärenden, arbetar med trygghetsfrågor, handlägger uppsägningar och avhysningar. De arbetar ute i våra kunders bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar. De trygghetskonsulenter som arbetar på kvällar och nätter åker på akuta störningar när hyresgäster ringer och anmäler att de blir störda.

Trygghetskonsulenter har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruksvård, Kronofogden, socialtjänst och fastighetsförvaltning. Dessutom finns sedan slutet av 2015 jurister anställda inom Störningsjouren som utreder och hanterar oriktiga hyresförhållanden på uppdrag av de större kommunala bostadsbolagen.



Styrmodell och måluppfyllelse

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

Ett genomgående förhållningssätt i Störningsjourens verksamhet är barnperspektivet och grannperspektivet som ska genomsyra allt arbete. En annan viktig utgångspunkt är Framtidenkoncernens hållbarhetsarbete.

UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

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

Verksamheten följs upp av nyckeltalen Nöjd kund-index (NKI), Nöjd kunds kund-index (NKKI, hyresvärdens hyresgäster), antal kunder, antal störningar samt genomsnittlig inställelsetid.

Under 2016 har ingen mätning gjorts av Nöjd kund-index. Mätningen av NKI 2015 gav index 86 – den högsta noteringen hittills. Nästa mätning görs 2017.

NKKI baseras på svar från ett urval av de hyresgäster som blivit störda om hur de upplever Störningsjourens insats. Resultatet uppgick 2016 till 73.

Antalet kunder under året var 24 hyresvärdar och 10 stadsdelsnämnder. Antalet störningar uppgick till 5 562 (5 274) och genomsnittlig inställelse tid var 12 minuter. Målet är att inställelsetiden ska vara max 15 minuter.

Medarbetar-index (MI) sjukfrånvaro och frisknärvaro utgör nyckeltal i medarbetarperspektivet. Den medarbetarundersökning som gjordes 2016 är samma som för hela Göteborgs Stad. Resultatet är inte jämförbart med de tidigare undersökningar som gjorts inom Framtidenkoncernen. Årets resultat presenteras första kvartalet 2017. Sjukfrånvaron är fortsatt låg, 1,1 procent (0,7).

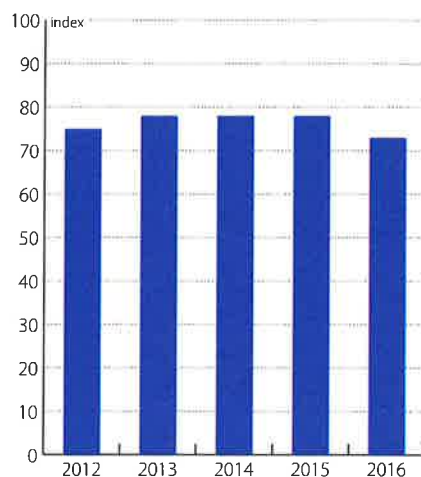
Ekonominyckeltal är årets resultat, som uppgick till 259 tkr (260).

MILJÖPÅVERKAN

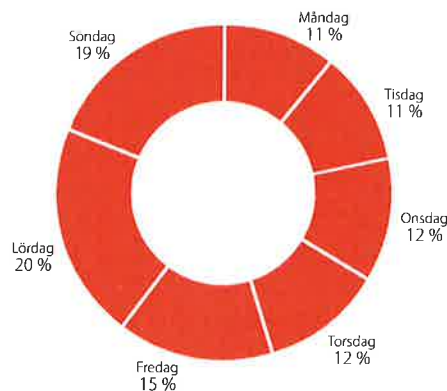
Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att teamen kör bil. Alla bilarna är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ finns egna tjänstecyklar. När det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Medarbetarna erbjuder Västtrafikkort.



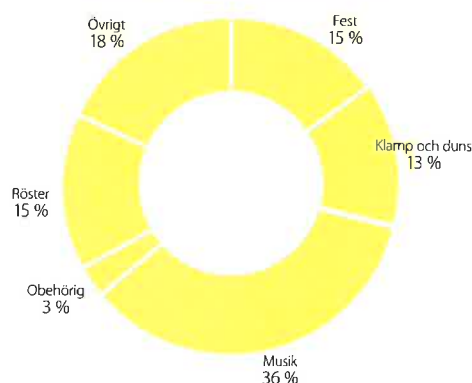
NÖJD KUNDS KUNDINDEX, NKKI, 2012–2016



STÖRNINGAR, ANDEL PER VECKODAG, 2016



TYP AV ANMÄLD STÖRNING, 2016



Ett socialt hållbart Göteborg

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



Social hållbarhet handlar om att hyresgästerna ska bo tryggt, ha en meningsfull tillvaro och bo i en trivsamt miljö. Det ska vara rent och snyggt, man ska känna trygghet och ha möjlighet att påverka sitt eget område. Det övergripande målet är att erbjuda attraktiva och hållbara bostäder, lokaler och goda livsmiljöer där människor trivs och som möter hyresgästernas och kundernas förväntningar.

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

Störningsjouren har valt att prioritera sex fokusområden i verksamheten:

- Våld i hemmet
- Stora barnfamiljer
- Oriktiga hyresförhållanden
- Psykisk ohälsa
- Äldre
- Hemlöshet

Vårt arbete med att skapa en god livsmiljö och ett sammanhållet Göteborg har främst med säkerhet och trygghet att göra, vilket är kärnan i Störningsjourens verksamhet. Barn- och grannperspektivet finns naturligtvis med i alla delar av vårt arbete.

Våld i hemmet

Våld i hemmet innebär en fridskränkning. Barn i hem där fridsbrott begås kan anses särskilt utsatta. Vi vill tillsammans med hyresvärdar, stadsdelsförvaltningar, polis, kvinnojouren med flera, skapa förutsättningar för att se och hjälpa utsatta människor genom ett lösningsfokuserat arbetssätt med stöd av bra åtgärdsplaner.

Stora barnfamiljer

Trångbudda familjer och ogynnsamt boende är riskfaktorer som kan bidra till ett utagerande beteende hos barn. Störningsjouren arbetar med individuella åtgärdsplaner för de stora barnfamiljer där trångboddheten identifieras som ett problem.

Oriktiga hyresförhållanden

Sedan hösten 2015 har Störningsjouren jurister som arbetar med oriktiga hyresförhållanden, på uppdrag av först Bostadsbolaget och senare under 2016 också Familjebostäder. Från och med 2017 köper även Poseidon tjänsten. Juristerna arbetar specifikt för de olika bolagen, men arbetssätt och processer ut på samma sätt.

Sedan starten har 569 utredningar gjorts och 141 lägenheter har frigjorts och kommit ut på marknaden.

Vad betyder social hållbarhet?

Social hållbarhet handlar kortfattat om att två saker ska finnas i ett samhälle. Den ena är välfärd och innebär att människor ska ha en hygglig standard och leva i en trivsamt miljö. Välfärd betyder också att fördelningen av livets goda ska vara någorlunda rättvis. Den andra saken är att sociala system, som samhällen, ska ha en förmåga att lösa problem som människor hamnar i.

Källa: Göteborgs Stad, 2020





FÅR TIPS KONTINUERLIGT

Alla utredningar baseras på tips, som kommer in kontinuerligt och behandlas i datumordning. Tipsen kan komma från bostadsföretagets egen personal, grannar, Störningsjourens trygghetskonsulenter eller andra. Även anonyma tips kommer in.

Tipsen utreds bland annat genom att kontraktssinnehavaren kontrolleras mot folkbokföring och andra register. Under utredningens gång har juristerna kontakt med dem som jobbar i den berörda fastigheten.

UPPMANAS ATT SÄGA UPP LÄGENHETEN

En första åtgärd är att skicka ett brev till kontraktssinnehavaren som uppmanas att höra av sig och säga upp kontraktet. Sker inte det sägs kontraktssinnehavaren upp och ärendet går till hyresnämnden. Hittills har ett 10-tal ärenden avgjorts i hyresnämnden och Störningsjouren har fått bifall i alla utom ett.

RÄTTAR TILL DET SOM ÄR FEL

Målet med verksamheten är att rätta till oriktiga hyresförhållanden för att skapa trygghet för både boende och personal. Det finns personer som av misstag inte har ett riktigt hyresavtal och då får de hjälp. Vid olovlig andrahandsuthyrning är det i vissa fall andrahandshyresgästen som är mest utsatt. Därför kontaktas alltid socialtjänsten när lägenheter sägs upp. Detta är särskilt viktigt om det finns barn med i bilden. Störningsjourens motpart är dock alltid kontraktssinnehavaren. Några överenskommelser görs inte med andrahandshyresgästen.

Psykisk ohälsa

Psykiska sjukdomar är den största grunden för långvariga sjukskrivningar eller utanförskap. Forskning pekar på att problemen ofta börjar tidigt och att unga behöver stöd under skolåren och framför allt i övergången från lägre utbildning till arbetsliv. Störningsjouren har möjlighet att ta en annan roll än andra instanser i och med att vi har ett perspektiv på hela den livsmiljö som en person befinner sig i.

Äldre

Vi är en åldrande befolkning och även om fler och fler äldre mår bättre så kommer många att behöva stöd för att kunna bo kvar i hemmet. Allt fler vårdas hemma och utgångspunkten är ett individanpassat synsätt. Vi vill vara med och skapa en åtgärdsplan för helheten kring en äldre person som börjar få problem eller där grannarna upplever problem.

Hemlöshet

Vi vill tillsammans med övriga aktörer arbeta för att hitta gemensamma förhållnings- och arbetssätt för att hantera situationer där människor genom sin hemlöshet skapar otrygghet för sig själva och hyresgäster. Störningsjouren är framför allt aktiva inom det vråkningsförebyggande arbetet, vilket är viktig strategi i stadens plan mot hemlöshet.



Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2016.

Ägarförhållande

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som i sin tur via Göteborgs Stadshus AB ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkoncernen, Göteborgs Stads fastighetskontor, Räddningstjänsten Storgöteborg, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

Ägardirektiv

Störningsjouren ska utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet.

Störningsjouren ska ha ett långsiktigt hållbart förhållningssätt och låta ett helhetstänkande, som beaktar såväl ekologiska som sociala och ekonomiska aspekter, vara vägledande vid fullgörande av sitt uppdrag.

Verksamhet och organisation

Styrelsen och vd bedömer att verksamheten är i linje med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt de principer som framgår i bolagsordningen.

Under 2016 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 20 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden uppgick under året till 5 562 (5 274) och antalet tillsyner till 1 268 (1 082).

Både akuta störningsärenden och tillsyner utförs av Störningsjourens trygghetskonsulenter. I bolagets ledning finns vd, ekonomichef och verksamhetschef. Under året har bolagets verksamhetschef även varit tillförordnad vd, då Bo Strandberg övergått till andra arbetsuppgifter inom koncernen.

Under året anställdes ytterligare jurister för att på uppdrag av de större bostadsföretagen i Framtidenkoncernen arbeta med oriktiga hyresförhållanden. På avdelningen arbetar nu fyra personer. Arbets sättet ska prövas under två år, men har redan det första året visat på mycket goda resultat.

Medarbetare

Antalet anställda medarbetare var vid årets slut 30 personer, inklusive tillförordnad vd. Av dessa arbetar 20 heltid, 6 personer har fast timanställning med ordinarie sysselsättning hos annan arbetsgivare och 4 visstid. Personalgruppen består av 47 procent kvinnor och 53 procent män. Tio personer har utländsk härkomst. Medelåldern är 42,6 år.

Sjukfrånvaron uppgick under året till 1,1 procent (0,7). Frisknärvaron uppgick till 87 procent (86). Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året.

Ekonomi och resultat

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och stadsdelsförvaltningar.

Intäkterna från fastighetsägarna utgörs av en fast och en rörlig avgift. Den rörliga baseras på störningar och tillsyner. Intäkterna för 2016 uppgick till sammanlagt 24 387 tkr (20 532).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftkostnader för sex bilar. Resultatet efter finansnetto för 2016 uppgick till 340 tkr (341).

Risker och osäkerheter

Verksamheten vilar på en trygg och kompetent personal som kan arbeta med störningar, både akut och i förebyggande syfte. Det är också en förutsättning för att hålla en hög kvalitet på tjänsterna. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner torde vara företagets största risk och därmed möjlighet.

I riskanalysen som gjorts framgår att den allra största risken vi möter är att råka ut för någon typ av hot och våld. Under året utsattes en av Störningsjourens anställda för ett brandattentat av en man som ansåg sig felaktigt behandlad. Mannen dömdes till rättspsykiatrisk vård.

Alla tillbud hanteras enligt särskilda rutiner och rapporteras alltid till styrelsen.

Intern kontroll

Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat, analyserat, kategoriserat och utvärderat möjligheter och hot som påverkar Störningsjouren på både strategisk och operationell nivå. Dessa framgår av internkontrollplanen som är ett hjälpmedel för uppföljning och dokumentation av den interna kontrollen. Händelser och resultat av stickprovskontroller rapporteras löpande till styrelsen.

Utsikter för 2017

I väntan på en ny verkställande direktör fortsätter Störningsjourens verksamhet som tidigare. Avdelningen oriktiga hyresförhållande utökas och vi kommer nu att arbeta för samtliga tre stora bolag i koncernen. Arbetet är en viktig del i insatserna för att få en rättvis hyresmarknad. Poseidon utökar med att ansluta fler dist-

rikt till vår dagverksamhet. I och med beslutet kring Teckal-kriterier så ser vi också möjligheter i att utöka verksamheten genom att sälja fler tjänster till externa kunder.

Förslag till vinstdisposition

Till årsstämman förfogande står:

Balanserat resultat	3 331 293 kr
Årets resultat	259 378 kr
Summa	3 590 671 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	3 590 671 kr
Summa	3 590 671 kr

I övrigt hänvisas till resultat- och balansräkningen samt kassaflödesanalys och där tillhörande noter.

Fem år i sammandrag

Belopp i tkr om ej annat anges

	2016	2015	2014	2013	2012
Resultaträkning					
Rörelsens intäkter	24 387	20 532	20 383	18 959	17 816
Driftskostnader	-19 820	-15 319	-15 160	-14 252	-15 263
Centrala kostnader	-4 229	-4 885	-4 445	-4 328	-3 325
Finansnetto	2	13	70	85	107
Resultat efter finansnetto	340	341	742	464	-665
Balansräkning					
Anläggningstillgångar	1 265	391	355	295	352
Omsättningstillgångar	12 988	12 270	11 033	8 744	8 661
Eget kapital	4 809	4 550	4 290	3 717	3 364
Rörelseskulder, ej räntebärande	9 444	8 111	7 098	5 322	5 649
Finansiering					
Soliditet, %	33,7	35,9	37,7	41,1	37,3
Kassaflöde, exkl. investeringar	1 883	651	1 060	103	-965
Lönsamhet					
Avkastning på totalt kapital, %	2,5	2,8	7,3	5,1	-7,2
Avkastning på eget kapital, %	7,3	7,7	18,5	13,1	-18,9
Personal					
Medelantalet tillsvidareanställda	23	19	17	19	17
Sjukfrånvaro, %	1,1	0,7	1,2	1	2,5
Antal störningar	5 562	5 274	5 348	5 107	5 263
Antal tillsyner	1 268	1 082	1 249	1 065	570

Definitioner av nyckeltal

Soliditet

Redovisat justerat eget kapital, d.v.s. eget kapital +78 procent av obeskattade reserver, i förhållande till balansomslutning.

Kassaflöde, exklusive investeringar

Kassaflöde från den löpande verksamheten.

Avkastning på totalt kapital

Resultat efter finansiella poster plus finansiella poster hänförliga till företagets skulder i förhållande till 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	2016	2015
Rörelsens intäkter		24 387	20 532
Driftskostnader	4	-19 820	-15 319
Bruttoresultat		4 567	5 213
Centrala kostnader	2, 3, 4	- 4 229	-4 885
Rörelseresultat		338	328
Finansnetto	5	2	13
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		340	341
Skatt på årets resultat	6	-81	-81
ÅRETS RESULTAT		259	260

EKONOMISK ÖVERSIKT

Intäkter

Bolagets intäkter uppgick 2016 till 24 387 tkr (20 532). De fasta intäkterna var 16 160 tkr (14 710) och de rörliga 5 504 tkr (5 081). Tillsammans motsvarar intäkterna 5 562 störningar (5 274) och 1 268 tillsyner (1 082). Utöver dessa intäkter finns även 2 667 tkr (726) som avser vidarefakturerade kostnader till systerbolag, samt övriga rörelseintäkter på 56 tkr (15).

Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 78 procent (77). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

Centrala kostnader

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till - 4 089 tkr (-4 777).

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 140 tkr (108).

Finansnetto

Ränteintäkterna uppgick till 2 tkr (13).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2016 till 340 tkr (341).

Soliditet

Bolagets soliditet är 33,7 procent (35,9).

BALANSRÄKNING
(tkr)

	Not	2016-12-31	2015-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	7	-	83
Pågående projekt		744	125
Materiella anläggningstillgångar			
Inventarier	8	521	183
Summa anläggningstillgångar		1 265	391
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		132	130
Fordringar hos koncernföretag	13	11 492	11 098
Skattefordringar		683	624
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		631	360
Kassa och bank		50	58
Summa omsättningstillgångar		12 988	12 270
SUMMA TILLGÅNGAR		14 253	12 661
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
Fond för utvecklingsutgifter		619	-
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		3 331	3 690
Årets resultat		259	260
Summa eget kapital		4 809	4 550
Rörelseskulder (ej räntebärande)	9		
Leverantörsskulder		573	394
Skulder till koncernföretag		4 394	4 065
Övriga skulder		1 449	1 577
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	10	3 028	2 075
Summa rörelseskulder		9 444	8 111
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		14 253	12 661

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
Ingående balans 2015-01-01	500	100	3 690	4 290
Årets resultat	-	-	260	260
Utgående balans 2015-12-31	500	100	3 950	4 550

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
Ingående balans 2016-01-01	500	100		3 950	4 550
Årets resultat	-	-	-	259	259
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	619	-619	0
Utgående balans 2016-12-31	500	100	619	3 590	4 809

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		338	328
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	11	256	108
Erhållen ränta		2	13
Betald skatt		-139	-12
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		457	437
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	12	1 426	214
Kassaflöde från den löpande verksamheten		1 883	651
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-1 130	-144
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-1 130	-144
Finansieringsverksamheten			
Förändring koncernkonto	13	-761	-451
ÅRETS KASSAFLÖDE		-8	56
Likvida medel vid årets början		58	2
Årets förändring av likvida medel		-8	56
Likvida medel vid årets slut		50	58

NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

Not 1 • Redovisnings- och värderingsprinciper

Från och med 2014 upprättas årsredovisningen i enlighet med årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFAR 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.

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 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 återvinnas 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 %

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

Not 2 • Avskrivning

	2016	2015
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-37	-41
Inventarier	-103	-67
	-140	-108

Not 3 • Arvode till revisorer

Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB	2016	2015
Revisionsuppdrag	-40	-40
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-	-
Summa	-40	-40

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekman-revisorerna med 88 tkr (87).

Not 4 • Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2016	2015
Män	12	11
Kvinnor	11	8
Totalt	23	19

Företagsledningens könsfördelning, %	2016		2015	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	43	57	57	43
VD		100	100	0

Not 5 • Resultat från finansiella poster

	2016	2015
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	2	13
Finansnetto	2	13

Not 6 • Skatt på årets resultat

	2016	2015
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-81	-81
Uppskjuten skatt	-	-
Summa skattekostnad	-81	-81
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	340	341
Skatt enligt gällande skattesats	-75	-75
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-6	-6
Summa skattekostnad	-81	-81

Not 7 • Immateriella anläggningstillgångar

	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	331	250
Inköp	619	81
Utrangering	-206	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	744	331
Ingående avskrivningar	-123	-82
Årets avskrivningar	-37	-41
Utrangering	160	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	-	-123
Utgående planenligt restvärde	744	208

Not 8 • Inventarier

	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	2 046	1 983
Inköp	511	63
Utrangering	-70	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 487	2 046
Ingående avskrivningar	-1 863	-1 796
Årets avskrivningar	-103	-67
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 966	-1 863
Utgående planenligt restvärde	521	183

Not 9 • Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1-5 år	Mer än 5 år
Rörelseskulder			
Leverantörsskulder	573	-	-
Skulder till koncernföretag	4 394	-	-
Övriga skulder	1 449		
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	3 028	-	-
	9 444	-	-

Not 10 • Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2016-12-31	2015-12-31
Upplupna personalkostnader	1 703	1 439
Övriga poster	1 325	636
	3 028	2 075

Not 11 • Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2016	2015
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	37	41
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	103	67
Utrangering anläggningstillgångar	116	-
	256	108

Not 12 • Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2016	2015
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	94	-801
Ökning/minskning av rörelseskulder	1 332	1 015
	1 426	214

Not 13 • 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 5 938 tkr (5 177). Under 2012 anslöts bolaget till moderbolagets koncernkonto.

Inom ramen för den koncerngemensamma policyn har varje dotterbolag finansiella riktlinjer som fastställts av bolagets styrelse.

Not 14 • Ansvarsförbindelser

	2016-12-31	2015-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	193	184

Not 15 • Operationella leasingavtal

	2016-12-31	2015-12-31
Inom ett år	1 834	807
1-5 år	5 829	830
Senare än fem år	-	-
Under perioden	1 956	900

Leasingkostnader avser till största delen hyreskostnader och verksamhetsbilar.

Not 16 • Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner

Moderbolag i den koncern där Störningsjouren i Göteborg AB är dotterbolag och koncernredovisning upprättas är Förvaltnings AB Framtiden, org. nr: 556012-6012, med säte i Göteborg. Bolaget står under bestämmande inflytande från moderbolaget samt från moderbolagets ägare Göteborgs Stad. Några transaktioner med ledande befattningshavare eller nyckelpersoner, utöver lön och andra ersättningar har inte förekommit.

Not 17 • Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 6 februari 2017 och kommer att framläggas på årsstämma den 7 mars 2017.

Göteborg den 6 februari 2017


Mariette Hilmerzon
Ordförande


Rikard Ljunggren


Lars Klevenstam


Magnus Redenheim


Annicka Thorin


Anna Nordén


Christina Eide


Annika Öby
t.f. verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 6 februari 2017.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB


Sune Edvardsson
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 6 februari 2017.


Gun Cederborg
Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor


Stefan Dahlen
Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Revisionberättelse

TILL ÅRSSTÄMMAN 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 2016. Bolagets årsredovisning ingår på sidorna 8–18 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 ABs finansiella ställning per den 31 december 2016 och av dess finansiella resultat 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 revisionssed 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 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.

ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och återfinns på sidorna 1-7. Det är styrelsen och den 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 den verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen. Styrelsen och den 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 den 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 den verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ än 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 revisionssed 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 Revisorsnämndens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/rn/showdocument/documents/rev_dok/revisors_ansvar.pdf. 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 den verkställande direktörens förvaltning för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2016 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 den 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 revisorssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser 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 Revisorsnämndens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/rn/showdocument/documents/rev_dok/revisors_ansvar.pdf. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Göteborg den 6 februari 2017
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Sune Edvardsson
Auktoriserad revisor

Granskningsrapport för år 2016

Till årsstämman i Störningsjouren i Göteborg AB
Till kommunfullmäktige för kännedom

Org.nr: 556657-1443

Vi, av fullmäktige i Göteborgs Stad utsedda lekmannarevisorer, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under år 2016.

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

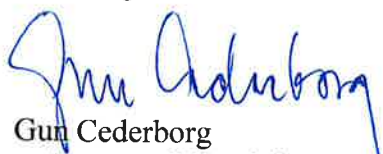
Vårt ansvar är att granska och bedöma om bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, god revisionssed i kommunal verksamhet och med beaktande av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman 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 behövs för att ge rimlig grund för vår bedömning.

Vi har i granskningen inte gjort några iakttagelser som visar att bolagets verksamhet inte har bedrivits i enlighet med ändamålet i bolagsordning och ägardirektiv.

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 6 februari 2017


Gun Cederborg
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor


Stefan Dahlén
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Vardagen är full av ljud. Barn som ropar, musik på hög volym, spring i trappupp-gången 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, otrygghet och kanske rädsla.

Då kan Störningsjouren vara till hjälp. På kvällar och nätter åker vi runt och hjälper hyresgäster som känner sig störda. Vi är experter på att hantera störningar så att grannsamman inte tar skada i onödan.

Störningsjouren kan också hjälpa till med tillsyn i boendet för att förebygga störningar. Vi är bra på att möta människor och behandla dem med respekt och lyhördhet. Det gäller även vid misstanke om olovlig andrahandsuthyrning eller andra oriktiga hyresförhållanden.



Störningsjouren

Åvägen 40
412 51 Göteborg

www.storningsjouren.goteborg.se

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.