

ÅRSREDOVISNING 2015

Störningsjouren i Göteborg AB



Innehåll



■ VD HAR ORDET	3
■ DETTA ÄR STÖRNINGSJOURN	4
Så här jobbar vi	4
Styrmodell och måluppfyllelse	5
■ STÖRNINGSJOURN OCH SOCIAL HÅLLBARHET	6
Livsmiljö	6
Ett sammanhållet Göteborg	7
■ FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	8
Ägarförhållanden	8
Ägardirektiv	8
Verksamhet och organisation	8
Medarbetare	8
Ekonomi och resultat	8
Risker och osäkerheter	8
Intern kontroll	8
Utsikter för 2016	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	17
Revisionsberättelse	18
Granskningsrapport	19

VD har ordet

2015 – VÅRT BÄSTA ÅR!

Vi gick in i 2015 med en del osäkerhet. Vad skulle bolagsöversynens utredning om Störningsjourens framtid leda till? Hur skulle vår satsning på att arbeta med oriktiga hyresförhållanden falla ut? Skulle samtalen med Riksbyggen leda någon vart?

Med facit i hand konstaterar jag att allt gick vår väg – 2015 blev vårt bästa år hittills. Vi har nu 100 000 anslutna lägenheter!

Bolagsöversynens genomlysning var nyttig och gav en tydlig bild av vad andra tycker om vår verksamhet – och att den behövs. Under året beslutades alltså att Störningsjouren ska vara kvar som ett eget bolag, vilket känns både betryggande och som ett erkännande.

Oriktiga hyresförhållanden, till exempel olovlig andrahandsuthyrning, är ett stort problem för många bostadsbolag. Nu erbjuder vi jurister som reder ut och hanterar misstankar om att det inte är rätt personer som bor i lägenheten. Ibland är allt sin ordning, men i vissa fall pågår olovlig uthyrning. Förstahandshyresgästen uppmanas att i första hand säga upp sig. Om det inte sker går ärendet vidare till hyresnämnden. Än så länge är det Bostadsbolaget som anlitar oss för detta och så här långt har åtskilliga lägenheter tillförts den ordinarie marknaden. Ett fåtal ärenden är på väg till hyresnämnden.

Under året har vi också slutit ramavtal med Riksbyggen om att deras 85 föreningar i Göteborg kan anlita oss. Vi diskuterar även med fler distrikt inom Poseidon som, liksom distrikt Väster, är intresserade av dagverksamheten med tillsyner och förebyggande arbete.

Allt detta skulle inte vara möjligt utan de makalösa medarbetare som finns i Störningsjouren. Jag får ofta kvitto på deras kompetens, engagemang och vilja att

hjälpa. Bland annat har vi funnits med när flyktingar strömmat till Göteborg under hösten, både genom att möta ensamkommande barn och ungdomar på Centralen nattetid och att bemanna ett ankomstboende i Lundby. Det har varit väldigt lätt att få medarbetarna att ställa upp.

Eftersom efterfrågan på våra tjänster ökar behöver vi bli fler. Mer personal behövs till dagverksamheten och även de administrativa uppgifterna ökar och behöver förstärkas. Detta har också lett till att vi letar efter nya lokaler.

Tillsammans med kunder, samarbetspartners och andra aktörer i kommunen fortsätter vi inom Störningsjouren att arbeta för ett socialt hållbart samhälle. Jag är övertygad om att det behövs ett helhetsperspektiv på individen och ett tvärsektorielt arbetssätt över alla gränser för att lyckas. Det får inte finnas något som heter ”det är inte mitt bord” när människor far illa.

Ett sådant kortsiktigt tänkande är väldigt dyrt i längden. Med helhetssyn, samarbete, förtroende, förståelse och insikt om allas ansvar kan vi i stället tala om sociala investeringar. Först då kan vi bygga det hållbara samhälle som vi alla eftersträvar.

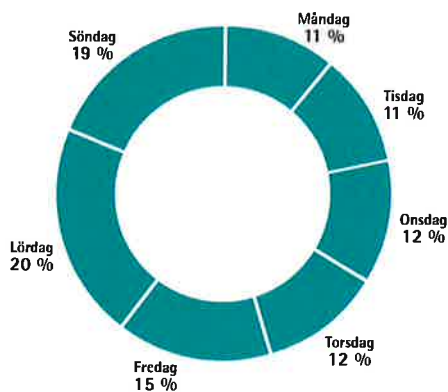


Göteborg, januari 2016
Bo Strandberg, VD

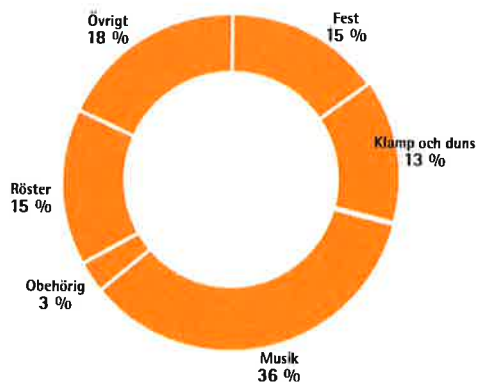
Detta är Störningsjouren

Störningsjouren i Göteborg startade 2004 och erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera störningar, främst på kvällar och nätter. Kunder är Framtidenkoncernens bostadsföretag, privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar. Idag är omkring 100 000 lägenheter anslutna. Dessutom anlitas Störningsjouren av stadsdelsförvaltningar för att göra tillsyner som en del i det förebyggande arbetet.

STÖRNINGAR, ANDEL PER VECKODAG, 2015



TYP AV ANMÄLD STÖRNING, 2015



Så här jobbar vi

■ PÅ PLATS INOM EN KVART

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. Drygt hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas.

■ SNABB ÅTERKOPPLING

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

■ HELHETSTÄNKANDE OCH SAMVERKAN

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

■ BRED KOMPETENS

Störningsjourens trygghetskonsulenter är anställda utifrån sin yrkeskompetens och förmåga att hantera människor och konflikter. De har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruk, hemtjänst (kvällspatrull), socialtjänst och fastighetsförvaltning. Resultatet från koncernens medarbetarundersökning visar att medarbetarna i Störningsjouren trivs med sina arbetsuppgifter, känner sig respekterade av sina arbetskamrater, är stolta över att arbeta i bolaget och rekommenderar gärna andra att börja arbeta där.

Styrmodell och förhållningssätt

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

Ett genomgående förhållningssätt i Störningsjourens verksamhet är barnperspektivet och grannperspektivet som ska genomsyra allt arbete. En annan viktig utgångspunkt är Framtidenkoncernens hållbarhetsarbete – läs mer om det på sidan 6–7.

■ UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

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

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

Mätningen av NKI 2015 gav index 86 – den högsta noteringen hittills.

NKKI baseras på svar från ett urval av de hyresgäster som blivit störda om hur de upplever Störningsjourens insats. Resultatet ligger stabilt på höga 78, vilket det har gjort de senaste åren.

Antalet kunder under året var 30 hyresvärdar och 10 stadsdelsnämnder. Antalet störningar uppgick till 5274 (5348) och genomsnittlig inställelse tid var 11 minuter. Målet är att inställelsetiden ska vara max 15 minuter.

Motiverad medarbetar-index, MMI, sjukfrånvaro och frisknärvaro utgör nyckeltal i medarbetarperspektivet. Den senast undersökningen gjordes 2014 och Störningsjourens MMI uppgick då till 78, vilket var högst i Framtidenkoncernen. Sjukfrånvaron är fortsatt mycket låg, 0,7 procent.

Ekonominyckeltal är året resultat, som uppgick till 260 tkr (573).

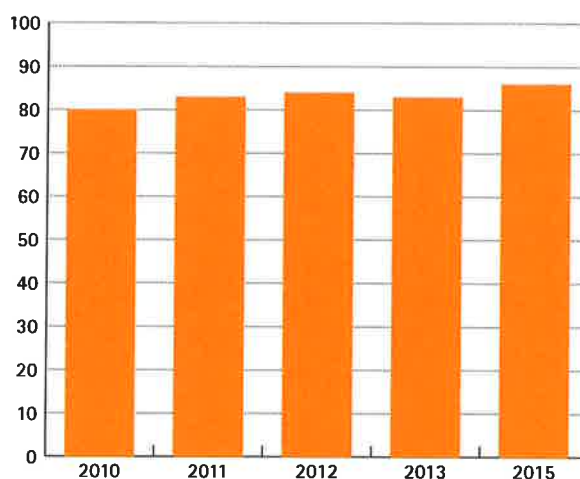
■ MILJÖPÅVERKAN

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 erbjuds Västtrafikkort.

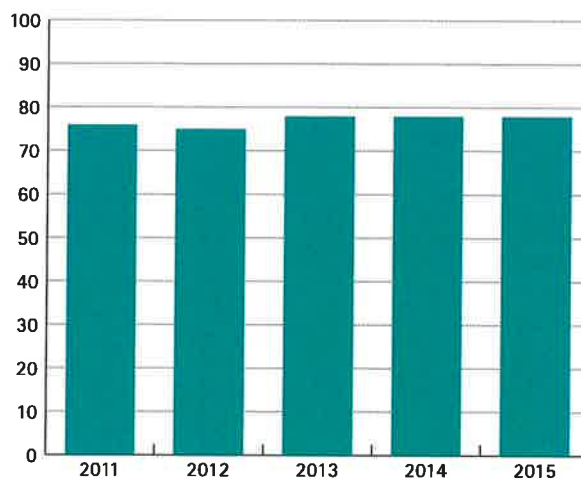


Annika Öby, verksamhetschef, Christian Haberler, ekonomichef, och Bo Strandberg, VD, är Störningsjourens ledningsgrupp.

NÖJD KUNDINDEX, NKI, 2010–2013 OCH 2015



NÖJD KUNDS KUNDINDEX, NKKI, 2011–2015



Störningsjouren och social hållbarhet

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.

Störningsjourens hållbarhetsarbete är grundat i Framtidenkoncernens syn på hållbarhet. 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.

Människor som bor i Göteborg ska ha de bästa förutsättningarna för ett gott liv. Alla vinner på en mer jämlik stad. Det övergripande målet är att erbjuda attraktiva och hållbara bostäder, lokaler och goda livsmiljöer där människor trivs och som möter hyresgästernas och kundernas förväntningar.

Framtidenkoncernen har definierat åtta områden som är viktiga för att bidra till visionen om en hållbar framtid:

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

Störningsjouren har valt att prioritera sex fokusområden i sin verksamhet:

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

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

Livsmiljö

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

■ VÅLD I HEMMET

Våld i hemmet innebär en fridskränkning. Mellan 50 000 och 200 000 personer i Göteborg bedöms ha utsatts för nedbrytande våld i en nuvarande eller tidigare nära relation. Barn i hem där fridsbrott begås kan anses särskilt utsatta. Dels är det större risk att de själva får utstå fysiskt och psykiskt våld, dels skapar det en otrugg hemmiljö vilket ökar riskerna för utanförskap.

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

■ STORA BARNFAMILJER

För familjer med många barn kan det vara svårt att hitta ett tillräckligt rymligt boende. Detta påverkar inte bara barnen och de vuxna i familjen, utan kan i förlängningen även få konsekvenser för till exempel grannar och närmiljön. Trångbodda familjer och ogynnsamt boende är riskfaktorer som kan bidra till ett utagerande beteende hos barn, särskilt om det sammanfaller med till exempel låg inkomst, konflikter mellan föräldrarna och kriminalitet hos föräldrarna.

Störningsjouren arbetar med individuella åtgärdsplaner för de stora barnfamiljer där trångboddheten identifieras som ett problem. Detta vill vi fortsätta med. Åtgärder tas idag gemensamt mellan olika aktörer.

■ ORIKTIGA HYRESFÖRHÅLLANDEN

Idag står omkring 150 000 människor i kö för en bostad via Boplats Göteborg. Ju fler bostäder som kommer ut på denna marknadsplats desto bättre.

Genom vara tydlig med möjligheter och regler samt ta ett mer strategiskt grepp kring oriktiga hyresförhållanden vill Störningsjouren bidra till en mer rättvis och trygg bostadsmarknad. Sedan slutet av 2015 har Bostadsbolaget valt att överlåta arbetet med oriktiga hyresförhållanden till Störningsjouren. Två jurister är anställda för att efter tips reda ut hyresförhållanden. I vissa fall är allt rätt och riktigt och då avslutas ärendet.



Några kan behöva hjälp att få till ett riktigt hyresavtal på grund av missar och ledsagas då rätt.

Men i vissa fall handlar det om olovlig andrahandsuthyrning. Förstahandshyresgästen uppmanas då att i första hand säga upp sig själv. Om inte så går ärendet till hyresnämnden som får avgöra fallet.

Ett sammanhållet Göteborg

I ett sammanhållet Göteborg vill vi bidra till att det skapas relationer, förståelse, respekt och sammanhållning mellan människor med olika bakgrund. Genom att fokusera på personer med psykisk ohälsa, äldre och hemlöshet vill vi stödja en tillit och respekt mellan människor som är så viktigt för att människor ska må bra och samhället ska fungera.

■ PSYKISK OHÄLSA

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

Vi vill tillsammans med Göteborgs Stad och Västra Götalandsregionen kunna stödja människor som är på väg in i eller befinner sig i någon typ av psykisk ohälsa. Vi har möjligheten att ta en annan roll än andra instanser i och med att vi har ett perspektiv på hela den livsmiljö som en person befinner sig i. Vi har också en möjlighet att identifiera okänd psykisk ohälsa eftersom vi kan bli insläppta i "problemlägenheter". Då kan vi även få insyn och se problem som inte fångats upp tidigare. En viktig resurs och samarbetspartner är Mobila Fältteamet, som arbetar för personer med psykisk ohälsa som har stora och sammansatta behov som kräver samverkan mellan olika huvudmän.

■ ÄLDRE

Vi är en åldrande befolkning och även om fler och fler äldre mår bättre så kommer många att behöva stöd för att kunna bo kvar i hemmet. Allt fler vårdas hemma och utgångspunkten är ett individanpassat synsätt.

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

Det finns också möjlighet för äldre som drabbas av "äldringsbrott" att kontakta Störningsjouren. Vi har även uppmärksammat att risken för att omkomma i en lägenhetsbrand är högre bland äldre, liksom att trygghetslarm inte alltid är tillräckligt när någon ramlar. Här kan ny teknik vara ett stöd.

■ HEMLÖSHET

Enligt Socialstyrelsens senaste kartläggning (2011) var drygt 3300 hushåll i Göteborg hemlösa. De kan vara akut hemlösa eller ha ett tillfälligt boende på längre eller kortare sikt. I en fjärdedel av hushållen fanns ett känt pågående missbruk. I nästan hälften av hushållen fanns psykisk och/eller fysisk ohälsa.*

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. I Göteborg kan Störningsjouren ta en pådrivande roll, och vara aktiv i stadens kompetensutveckling kring hemlöshet. Vi är framför allt aktiva inom det vråkningsförebyggande arbetet, vilket är viktig strategi i stadens plan mot hemlöshet.

Stadens långsiktiga satsning på "Bostad först" som arbetsmetod, det vill säga att den som är hemlös får en lägenhet först och sedan hjälp att ta tag i olika problem, bidrar också till att minska hemlösheten.

* Källa: Göteborgs Stads strategi och plan mot hemlöshet 2015–2018.

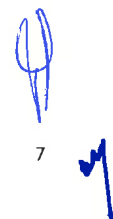
Vad betyder social hållbarhet?

Social hållbarhet handlar kortfattat om att två saker ska finnas i ett samhälle.

Den ena är *välfärd* och innebär att människor ska ha en ha en hygglig standard och leva i en trivsamt miljö. Välfärd betyder också att fördelningen av livets goda ska vara någorlunda rättvis.

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

Källa: Göteborgs Stad, S2020



Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2015. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare.

Ägarförhållande

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som i sin tur via Göteborgs Stadshus AB ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtiden-koncernen, 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 trygghetskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet.

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

Verksamhet och organisation

Under 2015 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 26 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2015 uppgick till 5 274 (5 348) och antalet tillsyner till 1 082 (1 249).

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

Störningsjouren hade ansvar för koncernens bredbandsinformatörer fram till april 2015, då verksamheten avvecklades och ansvaret för bredbandssupport gick över till respektive bostadsbolag.

Under året anställdes två jurister för att på uppdrag av Bostadsbolaget arbeta med oriktiga hyresförhållan-

den. Arbetssättet ska prövas under två år, men har redan de första månaderna visat på mycket goda resultat.

Medarbetare

Antalet tillsvidareanställda medarbetare var vid årets slut 27 personer, inklusive VD. Av dessa arbetar 20 heltid och 7 personer har fast timanställning med ordinarie sysselsättning hos annan arbetsgivare. Personalgruppen består av 45 procent kvinnor och 55 procent män. Elva personer har utländsk härkomst. Medelåldern är 42,7 år.

Sjukfrånvaron uppgick under året till 0,7 procent (1,2). Frisknärvaron uppgick till 86 procent (89). 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 2015 uppgick till sammanlagt 20 532 tkr (20 383).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftkostnader för fem bilar. Resultatet efter finansnetto för 2015 uppgick till 341 tkr (742).

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. 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 2016

Störningsjourens verksamhet kommer att utvecklas och utökas under året, bland annat tack vare ett ramavtal med Riksbyggen som ger deras 85 föreningar i Göteborg möjlighet att anlita Störningsjouren. Fler distrikt inom Poseidon har visat intresse för dagverksamheten med tillsyner och förebyggande insatser. Arbetet med oriktiga hyresförhållande bedöms också få stor uppmärksamhet.

Förslag till vinstdisposition

Till årsstämmans förfogande står:	
Balanserat resultat	3 690 009 kr
Årets resultat	260 458 kr
Summa	3 950 467 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:	
I ny räkning balanseras	3 950 467 kr
Summa	3 950 467 kr

I övrigt hänvisas till resultat- och balansräkningen samt kassaflödesanalys och därtill hörande noter.

Fem år i sammandrag

Belopp i tkr om ej annat anges

	2015	2014	2013	2012	2011
Resultaträkning					
Rörelsens intäkter	20 532	20 383	18 959	17 816	18 426
Driftskostnader	-15 319	-15 160	-14 252	-15 263	-14 732
Centrala kostnader	-4 885	-4 445	-4 328	-3 325	-3 378
Finansnetto	13	70	85	107	114
Resultat efter finansnetto	341	742	464	-665	430
Balansräkning					
Anläggningstillgångar	391	355	295	352	166
Omsättningstillgångar	12 270	11 033	8 744	8 661	9 202
Eget kapital	4 550	4 290	3 717	3 364	3 672
Rörelseskulder, ej räntebärande	8 111	7 098	5 322	5 649	5 416
Finansiering					
Soliditet, %	35,9	37,7	41,1	37,3	41,4
Kassaflöde, exkl. investeringar	651	1 060	103	-965	-1 248
Lönsamhet					
Avkastning på totalt kapital, %	2,8	7,3	5,1	-7,2	4,7
Avkastning på eget kapital, %	7,7	18,5	13,1	-18,9	11,5
Personal					
Medelantalet tillsvidareanställda	19	17	19	17	15
Sjukfrånvaro, %	0,7	1,2	1	2,5	6,5
Antal störningar	5 274	5 348	5 107	5 263	4 968
Antal tillsyner	1 082	1 249	1 065	570	572

DEFINITIONER AV NYCKELTAL

Soliditet

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

Kassaflöde, exklusive investeringar

Kassaflöde från den löpande verksamheten.

Avkastning på totalt kapital

Resultat efter finansiella poster plus finansiella poster hänförliga till företagets skulder i förhållande till genomsnittlig balansomslutning.

Avkastning på eget kapital

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

RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2015	2014
Rörelsens intäkter		20 532	20 383
Driftskostnader	4	-15 319	-15 160
Bruttoresultat		5 213	5 223
Centrala kostnader	2, 3, 4	-4 885	-4 551
Rörelseresultat		328	672
Finansnetto	5	13	70
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		341	742
Skatt på årets resultat	6	-81	-169
ÅRETS RESULTAT		260	573

EKONOMISK ÖVERSIKT**Intäkter**

Bolagets intäkter uppgick till 20 532 tkr (20 383 tkr). De fasta intäkterna är 14 710 tkr (12 170 tkr) och de rörliga är 5 081 tkr (5 196 tkr). Tillsammans motsvarar intäkterna 5 274 (5 348) störningar och 1 082 (1 249) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 726 tkr (2 646 tkr) som avser vidarefakturerade kostnader till systerbolag, samt övriga rörelseintäkter på 15 tkr (371).

Centrala kostnader

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till -4 777 tkr (-4 445).

Driftskostnader

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

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 108 tkr (106 tkr).

Finansnetto

Ränteintäkter 13 tkr (70).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2015 till 341 tkr (742).

Soliditet

Bolagets soliditet är 35,9 procent (37,7).

BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2015-12-31	2014-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>	7	83	124
Pågående projekt		125	44
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	8	183	187
Summa anläggningstillgångar		391	355
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		130	119
Fordringar hos koncernföretag	14	11 098	9 879
Skattefordringar		624	693
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		360	340
Kassa och bank		58	2
Summa omsättningstillgångar		12 270	11 033
SUMMA TILLGÅNGAR		12 661	11 388
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		3 690	3 117
Årets resultat		260	573
Summa eget kapital		4 550	4 290
Rörelseskulder (ej räntebärande)	9		
Leverantörsskulder		394	321
Skulder till koncernföretag		4 065	3 287
Övriga skulder		1 577	1 491
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	10	2 075	1 999
Summa rörelseskulder		8 111	7 098
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		12 661	11 388
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter		inga	inga
Ansvarförbindelser	11	184	182

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

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

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

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		328	672
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	12	108	106
Erhållen ränta		13	70
Betald skatt		-12	-362
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		437	486
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	13	214	574
Kassaflöde från den löpande verksamheten		651	1 060
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-144	-166
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-144	-166
Finansieringsverksamheten			
Förändring koncernkonto	14	-451	-892
ÅRETS KASSAFLÖDE		56	2
Likvida medel vid årets början		2	0
Årets förändring av likvida medel		56	2
Likvida medel vid årets slut		58	2

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 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.

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 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 %

Affärsområde och geografiskt område

Bolaget bedriver sin verksamhet inom Göteborgs Stad med kunder inom samma geografiska område. Verksamheten omfattar att erbjuda fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår kvälls- och nattetid samt tillsyner. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelningsgrund har inte bedömts vara aktuell.

7

HJ

Not 2 Avskrivning

	2015	2014
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-41	-41
Inventarier	-67	-65
	-108	-106

Not 3 Arvode till revisorer

	2015	2014
Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB		
Revisionsuppdrag	-40	-46
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-	-
Summa	-40	-46

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmanarevisorer med 87 tkr (82).

Not 4 Personalkostnader

	2015	2014
Löner och ersättningar		
VD och styrelse	-928	-901
Övriga anställda	-9 729	-9 337
	-10 657	-10 238
Pensionskostnader		
VD och styrelse	-324	-317
Övriga anställda	-798	-681
	-1 122	-998
Övriga sociala kostnader	-3 742	-3 537
Övriga personalkostnader	-459	-521
Summa personalkostnader	-15 980	-15 294

Inga tantiem eller liknande har utgått under året.

Principer

Till styrelsens ledamöter utgår inget arvode. Ersättning till verkställande direktören utgörs av grundlön, övriga förmåner samt pension. Pensionsförmåner och övriga förmåner utgår som del av den totala ersättningen. Ersättning till verkställande direktören beslutas av moderbolagets direktör i samråd med Göteborgs Stad.

Ersättningar och övriga förmåner under 2015:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-928	-9	-324	-1 261
Övriga ledande befattningshavare	-1 619	-55	-220	-1 894
Totalt	-2 547	-64	-544	-3 155

Ersättningar och övriga förmåner under 2014:

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

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

Pensioner

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

Avgångsvederlag

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

Not 5 Resultat från finansiella poster

	2015	2014
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	13	70
Finansnetto	13	70

Not 6 Skatt på årets resultat

	2015	2014
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-81	-169
Uppskjuten skatt	-	-
Summa skattekostnad	-81	-169
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	341	742
Skatt enligt gällande skattesats	-75	-163
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-6	-7
Skatteeffekt av bokförda ej skattepliktiga intäkter	-	1
Summa skattekostnad	-81	-169

Not 7 Immateriella anläggningstillgångar

	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärde	250	240
Inköp	81	10
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	331	250
Ingående avskrivningar	-82	-41
Årets avskrivningar	-41	-41
Utgående ackumulerade avskrivningar	-123	-82
Utgående planenligt restvärde	208	168

Not 8 Inventarier

	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 983	1 827
Inköp	63	156
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 046	1 983
Ingående avskrivningar	-1 796	-1 731
Årets avskrivningar	-67	-65
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 863	-1 796
Utgående planenligt restvärde	183	187

Not 9 Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	394	-	-
Skulder till koncernföretag	4 065	-	-
Övriga skulder	1 577	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	2 075	-	-
8 111	-	-	-

Not 10 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2015-12-31	2014-12-31
Upplupna personalkostnader	1 439	1 264
Övriga poster	636	735
2 075	1 999	

Not 11 Ansvarsförbindelser

	2015-12-31	2014-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	184	182

Not 12 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2015	2014
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	41	41
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	67	65
	108	106

Not 13 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2015	2014
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	-801	-1 202
Ökning/minskning av rörelseskulder	1 015	1 776
	214	574

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 5 177 tkr (4 726). Under 2012 anslöts bolaget till moderbolagets koncernkonto.

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

Not 15 Operationella leasingavtal

	2015-12-31	2014-12-31
Inom ett år	807	610
1-5 år	830	1 098
Senare än fem år	-	-
Under perioden	900	646

Leasingkostnader avser till största delen hyreskostnader och verksamhetsbilar.

Not 16 Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner

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

Intäkter och kostnader till andra koncernföretag m.m.

	2015	2014
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	91 %	91 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	0 %	0 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	1 %	1 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	7 %	7 %

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

Not 17 Medelantalet anställda och könsfördelning

	2015	2014
Medelantalet anställda		
Män	11	10
Kvinnor	8	7
Totalt	19	17

Företagsledningens könsfördelning, %

	2015		2014	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	57	43	43	57
VD	100	0	100	0

Not 18 Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 3 februari 2016 och kommer att framläggas på årsstämma den 7 mars 2016.

Göteborg den 3 februari 2016



Mariette Hillner
Ordförande

Rikard Ljunggren

Lars Klévensparr

Magnus Redenheim

Lars Halling

Anna Norden

Christina Eide

Bo Strandberg
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 3 februari 2016.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB



Bror Frid
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 3 februari 2016.



Gun Cederborg
Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Stefan Dahlén
Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor

Revisionsberättelse

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

Rapport om årsredovisningen

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2015. Bolagets årsredovisning ingår i den tryckta versionen av detta dokument på sidorna 8–18.

STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR FÖR ÅRSREDOVISNINGEN

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att upprätta en årsredovisning som ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och för den interna kontroll som styrelsen och verkställande direktören bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

REVISORNS ANSVAR

Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige. Dessa standarder kräver att vi följer yrkesetiska krav samt planerar och utför revisionen för att uppnå rimlig säkerhet att årsredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

En revision innefattar att genom olika åtgärder inhämta revisionsbevis om belopp och annan information i årsredovisningen. Revisorn väljer vilka åtgärder som ska utföras, bland annat genom att bedöma riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel. Vid denna riskbedömning beaktar revisorn de delar av den interna kontrollen som är relevanta för hur bolaget upprättar årsredovisningen för att ge en rättvisande bild i syfte att utforma granskningsåtgärder som är ändamålsenliga med hänsyn till omständigheterna, men inte i syfte att göra ett uttalande om effektiviteten i bolagets interna kontroll. En revision innefattar också en utvärdering av ändamålsenligheten i de redovisningsprinciper som har använts och av rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen, liksom en utvärdering av den övergripande presentationen i årsredovisningen.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

UTTALANDEN

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Störningsjouren i Göteborg ABs finansiella ställning per den 31 december 2015 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2015.

STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust, och det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för förvaltningen enligt aktiebolagslagen.

REVISORNS ANSVAR

Vårt ansvar är att med rimlig säkerhet uttala oss om förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust och om förvaltningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige.

Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi utöver vår revision av årsredovisningen granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

UTTALANDEN

Vi tillstyrker att årsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Göteborg den 3 februari 2016
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB


Bror Frid
Auktoriserad revisor

Granskningsrapport för år 2015

Till årsstämman i Störningsjouren i Göteborg AB

Org.nr 556657-1443

Till Göteborgs kommunfullmäktige för kännedom

Vi, av fullmäktige i Göteborgs kommun utsedda lekmannarevisorer, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under år 2015.

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, kommunens revisionsreglemente, 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 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 3 februari 2016


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, otrivsel och kanske rädsla.

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

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



Störningsjouren

Gårdavägen 1
412 50 Göteborg

www.storningsjouren.goteborg.se

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.