



Årsredovisning 2013

Störningsjouren i Göteborg AB

Innehåll

VD kommenterar	3
DETTA ÄR STÖRNINGSJOURN	4
Styrmodell och måluppfyllelse	5
Miljö	5
Störningsjouren ur ett hållbarhetsperspektiv	6
FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	
Ägarförhållanden	8
Ägardirektiv	8
Verksamhet och organisation	8
Medarbetare	8
Ekonomi och resultat	8
Risker och osäkerheter	8
Utsikter för 2014	8
Förslag till vinstdisposition	8
Fem år i sammandrag	9
Resultaträkning	10
Ekonomisk översikt	10
Balansräkning	11
Förändring i eget kapital	12
Kassaflödesanalys	12
Noter	13
Revisionsberättelse	18
Granskningsrapport	19

VD kommenterar

2013 har varit ett spännande år där utveckling och samarbete med andra visat vägen till nya möjligheter för ett tryggare boende.

Under året har antalet beställda tillsyner ökat kraftigt. Det visar att både våra kunder, stadsdelsförvaltningar och andra förstår hur viktig denna tjänst kan vara i det förebyggande arbetet som syftar till att störningar inte ska uppstå. Samtidigt har de akuta utryckningarna minskat något. Kanske är det resultat av vårt förebyggande arbete som börjar märkas.

Vidare har vi under året ingått i referensgruppen för projektet Bostad Först. Målet med Bostad Först Göteborg är att göra det möjligt för människor att först få en egen bostad, sedan stöd på egna villkor. Därigenom hoppas vi kunna minska hemlösheten i Göteborg. Vi har även varit med i styrgruppen för samarbetsavtalet mellan fastighetskontoret och bostadsmarknadens parter gällande bostäder för hushåll som av medicinska eller sociala skäl har svårt att skaffa bostad på egen hand.

Ett annat spännande uppdrag har varit att delta i styrgruppen för integrationsprocessen i Göteborg. Där arbetar vi med det uppdrag som Göteborgs kommunfullmäktige har gett moderbolaget, att vara processägare för integration i Göteborgs Stad.

Vi har fått nya grannar då verksamheten Barnhuset har flyttat in på Gårdavägen. På Barnhuset samarbetar socialtjänst, polis, åklagare och sjukvård för att utsatta barn ska kunna bearbeta sina upplevelser i en så trygg miljö som möjligt. Jag tror att vi genom att lära känna varandras verksamheter också kommer att hitta möjligheter att vara till nytta för varandra.

2013 har varit ett mycket bra verksamhetsår där samtliga mål har nåtts. Vi har motiverade och professionella medarbetare som skapar de bästa förutsättningar för våra mycket nöjda kunder.

Det känns också väldigt tillfredsställande att vi i alla sammanhang får bevis på att vi har en god ordning, stabil ekonomi och en viktig och bra verksamhet.

Det egna hemmet har stor betydelse för människors möjlighet att leva ett bra liv. Genom vår verksamhet tar vi socialt ansvar och bidrar till en hållbar utveckling för Göteborg.

”Det måste finnas en hållbarhetstanke i hela hanteringen av en människa. Alla måste samarbeta med varandra för att hjälpa till och lösa ett problem. Vår verksamhet bygger på att vi vill skapa hållbarhet i hela staden och samhället. En oerhört viktig uppgift är att förse varandra med information och få en samsyn i hur vi arbetar och samverkar.”



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 nästan 88 000 lägenheter anslutna. Dessutom anlitas Störningsjouren av stadsdelsförvaltningar för att göra tillsyner som en del i det förebyggande arbetet.

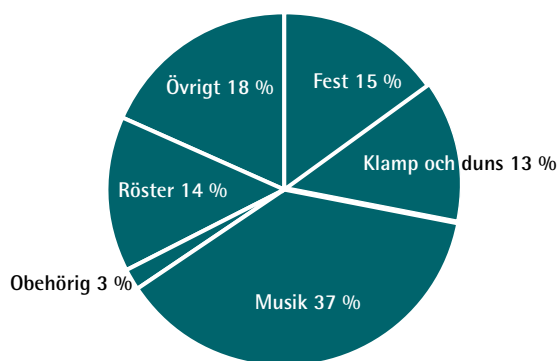
Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjourens ledningscentral via den egna hyresvärdens journalnummer. Ledningscentralen skickar ut ett team med två personer i en bil som oftast är på plats inom 15 minuter. Drygt hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas. Varje anmälan leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns hos hyresvärderna nästa morgon. Kunderna får även information om skräp, brännbart material och annat som skapar otrygghet genom att det inte är rent och snyggt.

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

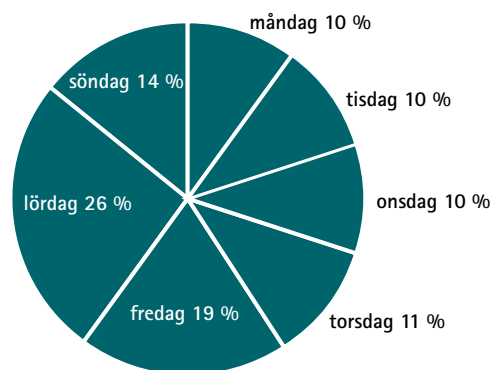
nyckelord. Det förebyggande arbetet sker i samarbete med främst hyresvärdar och kommunens socialtjänst. Vi har kontakt med kvinnojouren, socialjour, polis, psykiatri, intresseorganisationer, vaktbolag med mera.

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.

Typ av anmäld störning, 2013



Störningar, andel per veckodag, 2013



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.

Grunden för att styra och följa upp verksamheten är det balanserade styrkortet. Perspektiven är kund, verksamhet, medarbetare och ekonomi.

Mätetal i kundperspektivet är Nöjd kundindex, NKI, samt antal kunder. Målet 2013 för NKI var index 83 och utfallet blev 84. Antalet kunder under året var 26 hyresvärdar och 10 stadsdelsnämnder.

Mätetal i verksamhetsperspektivet är Nöjd boendeindex, NBI, Nöjd kunds kund-index, NKKI (hyresvärdens hyresgäster), antal störningar samt andel avvikelser.

NBI har ingått i Framtidenkoncernens gemensamma kundundersökning som gjordes till och med 2010. I den kundundersökning som gjordes 2013 ingick inga frågor om Störningsjourens verksamhet.

NKKI baseras på svar från ett urval av de hyresgäster som blivit störda om hur de upplever Störningsjourens insats. Index för 2013 uppgick till 78 (75).

Avvikelse anger andel ärenden där inställetiden varit längre än de max 15 minuter som är målet.

Mätetal i medarbetarperspektivet är Motiverad medarbetar-index, MMI, sjukfrånvaro och frisknärvaro.

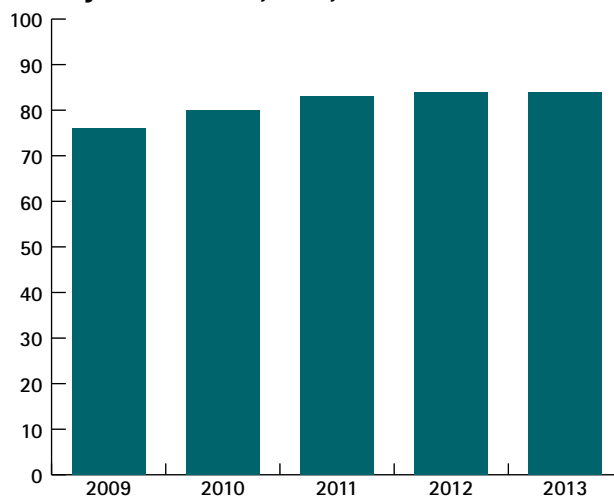
MMI uppgick till 78 i årets undersökning. Den förra MMI-enkäten gjordes 2011 och uppgick då till 65. Sjukfrånvaron är fortsatt mycket låg.

Ekonomiperspektivets mätetal är året resultat, som uppgick till 353 tkr.

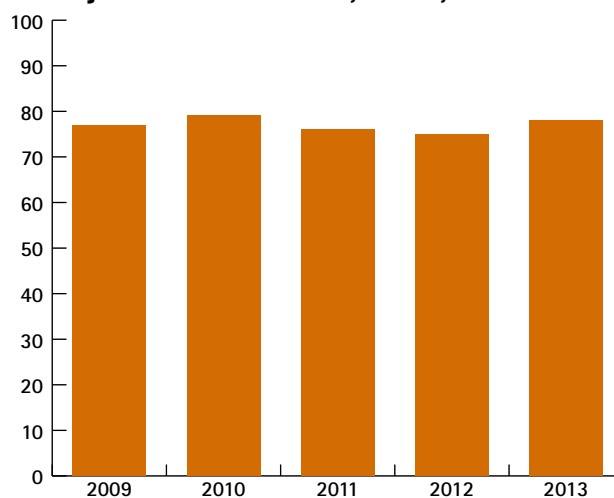
Styrkort

	KUND		MEDARBETARE		
	2013	2012		2013	2012
Antal kunder	26+10	26+10	MMI	78	-
NKI	84	84	Frisknärvaro	92 %	86 %
			Sjukfrånvaro	1 %	2,5 %
	EKONOMI		VERKSAMHET		
	2013	2012		2013	2012
Resultat tkr	353	-308	Antal störningar	5 107	5 263
			Andel avvikelser	14 %	14 %
			NBI	-	-
			NKKI	78	75

Nöjd kundindex, NKI, 2009–2013



Nöjd kunds kundindex, NKKI, 2009–2013



Miljö

Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att teamen kör bil. Samtliga anställda ska ha genomfört en av två körövningar för att få köra bilarna.

Alla bilarna är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ finns egna tjänstecyklar. När det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Samtliga anställda har möjlighet att använda hyrcyklar enligt konceptet ”Styr och ställ”.

Störningsjouren ur ett hållbarhetsperspektiv

Störningsjouren arbetar ständigt med att hitta rätt vägar i arbetet med att skapa trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer. Det innebär att vi tar ett stort ansvar för den sociala dimensionen i samhället. Vi bryr oss om alla med behov som har med boendemiljön att göra, de är våra intressenter. Det är viktigt för oss att de känner sig sedda och blir behandlade med respekt.

Vår syn på hållbarhet och våra intressenter

Ofta delas hållbarhetsarbetet in ekonomisk, ekologisk och social dimension. Vårt hållbarhetsarbete är grundat i Framtidenkoncernens syn på hållbarhet. För oss innebär att arbeta hållbart:

”att vi tar vårt ansvar och strävar mot långsiktig framgång genom att skapa värde för och med intressenter, och att balansera deras behov på lång och kort sikt.”

Våra intressenter är de i vår omgivning som påverkar, påverkas av eller har ett intresse av vår verksamhet och dess utfall. Det är bland annat de boende i Göteborg, våra anställda, uppdragsgivare, samarbetspartners och andra företag och organisationer som tar vid där vårt uppdrag slutar. Även framtida generationer och naturen är viktiga intressenter som inte själva kan uttrycka sina behov.

I vår affärsplan för 2013–2017 har vi valt fyra områden att sätta extra fokus på. Dessa fokusområden riktar uppmärksamheten på fyra specifika grupper av boende i Göteborg som har extra stora behov. Det är kvinnor som utsätts för våld i hemmet, människor med psykisk ohälsa, hemlösa samt äldre. Ytterligare en viktig grupp är barnen. Störningsjouren strävar efter att alltid ha ett barnperspektiv och att värna barnens intressen i allt som sker.

Resultatområden

Det är viktigt att ha en helhetsbild av vad vi vill åstadkomma. Genom att tydliggöra olika områden och utveckla arbetssätt för att nå bättre resultat, får vi ett fokus på intressenterna och deras behov. Det är ett mer effektivt sätt att arbeta då vi vill sätta mål och följa upp vårt arbete. Framtidenkoncernen har definierat åtta resultatområden som dotterbolagen ska förhålla sig till i sitt arbete:

1. Livsmiljö
2. Bostadsutbud
3. Miljöpåverkan
4. Ett sammanhållet Göteborg
5. Integritet och transparens
6. Arbetsförhållanden
7. Kunskapsutveckling
8. Ekonomi

De resultatområden som främst berör Störningsjourens verksamhet är livsmiljö, miljöpåverkan, ett sammanhållet Göteborg, integritet och transparens, arbetsförhållanden samt ekonomi. En god ekonomi är en förutsättning för att vi ska kunna existera och behandlas i andra avsnitt i denna årsredovisning.

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. Den säkra och trygga miljön kan äventyras på många sätt. Otrygghet kan uppstå inom lägenhetens fyra väggar, till exempel genom våld i hemmet. Det kan även leda till otrygghet bland grannar och närboende även om de inte är direkt berörda. Den vanligaste anmälda störningen som påverkar människor i deras boende är för hög musik. Även klamp och duns, festande och högra röster är vanliga orsaker till rapportering av störningar.

Ofta rapporteras en störning genom telefonsamtal till Störningsjouren efter att grannar uppmärksammar eller blir besvärade av ljud. Trygghetskonsulenter har alltid ett samtal med den som ringer för att få en uppfattning om vad det är för typ av störning. Nästa steg är att två trygghetskonsulenter åker ut på ett platsbesök. Rutinen är att först besöka den som gjort anmälan om störningen. Efter det inledande samtalet på plats görs ett besök hos den som orsakar störningen för att uppmärksamma honom eller henne på att deras beteende vållar obehag för andra.

Om en rapport behöver följas upp för att kunna åtgärda grundorsaken till störningen skapas ett ärende som sedan följs upp av trygghetskonsulenter dag. Det kan till exempel handla om sanitär olägenhet. Om andra störningar upptäcks på plats som kan leda till fara eller hinder för de boende skriver Störningsjouren in detta i den rapport som lämnas till hyresvärderna. Trasis belysning i anslutning till husen och belamrade trapphus som kan utgöra brandrisk är två exempel på sådana störningar.

Omtanken om människan och att inte släppa ett ärende halvvägs är något som går som en röd tråd genom Störningsjourens verksamhet. Människor har olika behov och för Störningsjouren handlar det om att se varje individ i sitt sammanhang, med sina förutsättningar, möjligheter, problem och hinder för att kunna möta just den personen på bästa sätt. Störningsjouren



är framför allt experter på att hantera människor i det första mötet. Att sedan kunna slussa vidare till andra instanser i samhället är av stor vikt för att grundorsaken till problemen ska lösas. Risken är annars stor att samma person nästa dag orsakar ytterligare otrygghet för sig själv eller människor i sin omgivning. De onda cirklarna behöver brytas och ofta är det Störningsjouren som får de första tecknen på ett missförhållande av något slag. Att människorna bemöts med förståelse och får kompetent hjälp att lösa sina problem är viktigt för att på lång sikt förebygga att störningar uppstår och för att skapa säkra och trygga livsmiljöer i Göteborg.

Störningsjouren åker alltid till den som ringt och rapporterat en störning oavsett vad störningen handlar om eller vad det är för bostadsområde. I varje individuellt fall görs en bedömning av om uppdraget är förknippat med en sådan risk att till exempel polis först måste tillkallas. I de allra flesta fall kan trygghetskonsulenterna klara arbetet på egen hand. Att inte åka ut till en person i behov av hjälp, på grund av att störningen som rapporterats ger intryck av att utgöra en riskfylld situation, skulle vara helt emot Störningsjourens kärnvärden. Det skulle gå emot alla principer om hållbar utveckling och främjande av trygga och säkra livsmiljöer.

Arbetsförhållanden, integritet och transparens

En viktig förutsättning för att Störningsjourens arbete ska skapa förtroende, är att de värderingar vi har främjar en hållbar social utveckling och att dessa värderingar delas av alla medarbetare. Som exempel kan nämnas att nolltolerans mot våld gäller som grundprincip och att inga störningar som innebär våld mellan människor någonsin kommer anses som accepterade av Störningsjourens personal. För att främja transparensen i vår verksamhet och för att skapa en tryggare arbetsmiljö

för vår fältpersonal är trygghetskonsulenter-natt alltid två när de åker ut på ett uppdrag. Detta borgar även för ett erfarenhetsutbyte och ger möjlighet för trygghetskonsulenterna att lära av varandra.

Störningsjourens personal tränas ständigt att bli bättre på att se signaler på om något inte står rätt till. Det handlar om att vara lyhörd och att kunna se ohälsosamma beteendemönster och att fånga upp personer som på olika sätt försöker signalera att de inte mår bra. Personalens förmåga att bemöta människor i alla typer av situationer är av stor vikt och är även en av våra främsta kompetenser.

Miljöpåverkan från transporter och kontorsverksamhet

Störningsjouren ska minska sin miljöbelastning genom att främja resurshushållning på olika plan i verksamheten. Den mest betydande påverkan på miljön som Störningsjouren har kommer genom de resor som görs samt genom inköp av varor och tjänster till kontorsverksamheten.

Vad gäller resorna använder sig Störningsjouren av miljöklassade bilar, styr och ställ-cyklar (lånecyklar) och kollektiva transportmedel. Flyg används endast vid längre resor. I kontorsverksamheten ställs krav på inköpen. Miljötänket i uppdragen kommer per automatik. Det ingår i rapportering till fastighetsvärdarna att redogöra för störningar som kan innebära en påverkan på miljön.

Samtidigt som miljöpåverkan från Störningsjourens verksamhet kan anses vara ganska liten är det viktigt att inte bortse från att den finns. Genom att agera på ett miljömässigt bra sätt minskar Störningsjouren inte bara sin egen påverkan på miljön utan kan dessutom fungera som ett föredöme för andra och därigenom främja en hållbar utveckling.

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2013. 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 ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkoncernen, Göteborgs Stads fastighetskontor, Göteborgs Stads stadsledningskontor, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

Ägardirektiv

Störningsjourens roll för att stärka Göteborgssamhället
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 2013 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 22 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2013 uppgick till 5 107 (5 263) och antalet tillsyner till 1 065 (570).

Både akuta störningsärenden och tillsyner utförs av Störningsjourens trygghetskonsulenter. I bolagets ledning finns vd, administrativ samordnare samt ekonomiansvarig.

Störningsjouren har under året även haft ansvar för koncernens bredbandsinformatörer. Det är fem personer som är både telefonsupport och gör hembesök för installationssupport hos koncernens hyresgäster. Vid 15 tillfällen i höst har personal även varit ute i bostadsområdena och mött hyresgäster som vill prata om Framtidens Bredband.

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 41 procent kvinnor och 59 procent män. Medelåldern är 45 år. Sex personer har utländsk härkomst.

Sjukfrånvaron uppgick under året till 1 procent (2,5). Frisknärvaron uppgick till 92 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 2013 uppgick till sammanlagt 18 959 tkr (17 816).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftskostnader för sex bilar. Resultatet efter finansnetto för 2013 uppgick till 464 tkr (-665).

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 företaget 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.

Utsikter för 2014

Bolagsöversynen i Göteborgs Stad har bland annat resulterat i att de kommunala bolagen delats in i kluster. Störningsjouren ingår från och med 1 januari 2014 i bostadsklustret med Förvaltnings AB Framtiden som moderbolag.

Förslag till vinstdisposition

Till årsstämman förfogande står:

Balanserat resultat	2 764 036 kr
Årets resultat	353 159 kr
Summa	3 117 195 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	3 117 195 kr
Summa	3 117 195 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

	2013	2012	2011	2010	2009
Resultaträkning					
Rörelsens intäkter	18 959	17 816	18 426	19 747	19 473
Driftskostnader	-14 252	-15 263	-14 732	-15 576	-15 413
Centrala kostnader	-4 328	-3 325	-3 378	-3 415	-3 031
Finansnetto	85	107	114	29	18
Resultat efter finansnetto	464	-665	430	785	1 047
Balansräkning					
Anläggningstillgångar	295	352	166	139	410
Omsättningstillgångar	8 744	8 661	9 202	8 951	8 342
Eget kapital	3 717	3 364	3 672	3 368	2 758
Rörelseskulder, ej räntebärande	5 322	5 649	5 416	5 442	5 652
Finansiering					
Soliditet, %	41,1	37,3	41,4	39,3	34,4
Kassaflöde, exkl. investeringar	103	-965	-1 248	938	-896
Lönsamhet					
Avkastning på totalt kapital, %	5,1	-7,2	4,7	8,8	13
Avkastning på eget kapital, %	13,1	-18,9	11,5	24	39,8
Personal					
Medelantalet tillsvidareanställda	22	20	18	19	19
Sjukfrånvaro, %	1	2,5	6,5	2,1	2,6
Antal störningar	5 107	5 263	4 968	5 102	5 081
Antal tillsyner	1 065	570	572	498	616

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	2013	2012
Rörelsens intäkter		18 959	17 816
Driftskostnader	2	- 14 252	- 15 263
Bruttoresultat		4 707	2 553
Centrala kostnader	2, 3, 4	- 4 328	- 3 325
Rörelseresultat		379	- 772
Finansnetto	5	85	107
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		464	- 665
Bokslutsdispositioner	6	-	280
Skatt på årets resultat	7	- 111	77
ÅRETS RESULTAT		353	- 308

EKONOMISK ÖVERSIKT**Intäkter**

Bolagets intäkter uppgick till 18 959 tkr (17 816). De fasta intäkterna är 8 767 tkr (8 505) och de rörliga är 4 762 tkr (4 649). Till sammans motsvarar intäkterna 5 107 (5 263) störningar och 1 065 (570) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 5 430 tkr (4 654) som avser vidarefakturerade kostnader till systerbolag, samt övriga rörelseintäkter på 0 tkr (8).

Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 78 procent (75). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

Centrala kostnader

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till -4 328 tkr (-3 325).

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 83 tkr (42 tkr).

Finansnetto

Ränteintäkter och -kostnader är 85 tkr (107 tkr).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2013 till 464 tkr (-665 tkr).

Soliditet

Bolagets soliditet är 41,1 procent (37,3).

BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2013-12-31	2012-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>	8	165	
Pågående projekt		34	
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier	9	96	275
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Uppskjuten skattefordran	10	-	77
Summa anläggningstillgångar		295	352
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		121	103
Fordringar hos koncernföretag	16	7 768	7 638
Skattefordringar		499	533
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		356	387
Summa omsättningstillgångar		8 744	8 661
SUMMA TILLGÅNGAR		9 039	9 013
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		2 764	3 072
Årets resultat		353	-308
Summa eget kapital		3 717	3 364
Rörelseskulder (ej räntebärande)	11		
Leverantörsskulder		210	521
Skulder till koncernföretag		1 944	1 899
Övriga skulder		1 259	1 113
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	12	1 909	2 116
Summa rörelseskulder		5 322	5 649
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		9 039	9 013
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter		inga	inga
Ansvarsförbindelser	13	177	197

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2012-01-01	500	100	3 072
Årets resultat	-	-	-308
Utgående balans 2012-12-31	500	100	2 764

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2013-01-01	500	100	2 764
Årets resultat	-	-	353
Utgående balans 2013-12-31	500	100	3 117

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2013-01-01- 2013-12-31	2012-01-01- 2012-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		379	-772
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	14	83	42
Erhållen ränta		85	107
Betald skatt		-	80
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		547	-543
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	15	-202	3 171
Kassaflöde från den löpande verksamheten		345	2 628
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-103	-151
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-103	-151
Finansieringsverksamheten			
Förändring koncernkonto	16	-242	-3 593
ÅRETS KASSAFLÖDE		0	-1 116
Likvida medel vid årets början		0	1 116
Årets förändring av likvida medel		0	-1 116
Likvida medel vid årets slut		0	0

NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Redovisnings- och värderingsprinciper upprättas i enlighet med Årsredovisningslagen, Redovisningsrådets rekommendationer nr 1-29 och akutgruppens uttalanden nr 1-3, 8-41, samt i tillämpliga fall Bokföringsnämndens uttalanden.

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.

Immateriella anläggningstillgångar

Programvaror av standardkaraktär kostnadsförs. 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. Balanserade utgifter för förvärvade programvaror skrivs av linjärt över nyttjandetiden, dock högst fem år.

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 skall 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

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.

Not 2 Personalkostnader

	2013	2012
Löner och ersättningar		
VD och styrelse	-820	-755
Övriga anställda	-8 859	-9 047
	-9 679	-9 802
Pensionskostnader		
VD och styrelse	-278	-235
Övriga anställda	-637	-611
	-915	-846
Övriga sociala kostnader	-3 324	-3 350
Övriga personalkostnader	-537	-582
Summa personalkostnader	-14 455	-14 580

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 2013:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-820	-57	-278	-1 155
Övriga ledande befattningshavare	-1 498	-40	-148	-1 686
Totalt	-2 318	-97	-426	-2 841

Ersättningar och övriga förmåner under 2012:

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-755	-62	-235	-1 052
Övriga ledande befattningshavare	-1 320	-48	-121	-1 489
Totalt	-2 075	-110	-356	-2 541

Övriga förmåner avser bil-, kostförmån och Västtraffkort.

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 företagens sida om 18 månader.

Not 3 Avskrivning

	2013	2012
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-41	-
Inventarier	-42	-129
	-83	-129

Not 4 Arvode till revisorer

	2013	2012
Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB		
Revisionsuppdrag	-39	-45
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-50
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-124	-37
Summa	-163	-132

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorer med 59 tkr (43).

Not 5 Resultat från finansiella poster

	2013	2012
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	85	107
Finansnetto	85	107

Not 6 Bokslutsdispositioner

	2013	2012
Återföring till periodiseringsfond	-	280
Summa bokslutsdispositioner	-	280

Not 7 Skatt på årets resultat

	2013	2012
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-34	-
Uppskjuten skatt	-77	77
Summa skattekostnad	-111	77
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	464	-385
Skatt enligt gällande skattesats	-102	101
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-9	-8
Skatteeffekt schablonränta på periodiseringsfond	-	-1
Skattekostnad p.g.a. sänkt skattesats	-	-15
Summa skattekostnad	-111	77

Not 8 Immateriella anläggningstillgångar

	2013-12-31	2012-12-31
Ingående anskaffningsvärde	-	-
Inköp	103	-
Omklassificeringar	137	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	240	-
Ingående avskrivningar	-	-
Årets avskrivningar	-41	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	-41	-
Utgående planenligt restvärde	199	-

Not 9 Inventarier

	2013-12-31	2012-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 964	1 813
Inköp	-	151
Omklassificeringar	-137	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1 827	1 964
Ingående avskrivningar	-1 689	-1 647
Årets avskrivningar	-42	-42
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 731	-1 689
Utgående planenligt restvärde	96	275

Not 10 Uppskjuten skattefordran

	2013-12-31	2012-12-31
Underskottsavdrag	-	77
Summa uppskjuten skattefordran	-	77

Not 11 Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	210	-	-
Skulder till koncernföretag	1 944	-	-
Övriga skulder			
inklusive skatteskuld	1 259	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	1 909	-	-
	5 322	-	-

Not 12 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2013-12-31	2012-12-31
Upplupna personalkostnader	1 228	1 228
Övriga poster	681	888
	1 909	2 116

Not 13 Ansvarsförbindelser

	2013-12-31	2012-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo (arbetsgivarorganisation)	177	197

Not 14 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2013	2012
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	41	-
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	42	42
	83	42

Not 15 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2013	2012
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	124	2 938
Ökning/minskning av rörelseskulder	-326	233
	-202	3 171

Not 16 Finansiell riskhantering

Framtidenkoncernen har från och med den 1 januari 2012 en centraliserad finansiell organisation. All finansiell verksamhet och riskhantering inom koncernen är samordnad och hanteras av moderbolaget inom ramen för Förvaltnings AB Framtidens finanspolicy. Den koncerngemensamma finanspolicyen fastställer befogenheter, ansvar samt ramar för hantering av koncernens finansieringsbehov, finansiella tillgångar och skulder samt finansiella risker. Med finansiella risker avses ränterisk, valutarisk, likviditets- och refinansieringsrisk, kredit- och motpartsrisk. För närmare beskrivning av de finansiella riskerna se Förvaltnings AB Framtidens årsredovisning.

I balansposten koncernfordran ingår saldo på koncern konto med 3 835 tkr (3 593 tkr). Under 2012 anslöts bolaget till moderbolagets koncernkonto.

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

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 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., %

	2013	2012
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	91 %	88 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	0 %	2 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	5 %	5 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	4 %	3 %

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

Not 18 Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2013	2012
Män	12	11
Kvinnor	10	9
Totalt	22	20

Företagsledningens könsfördelning, %

	2013		2012	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	43	57	15	85
VD	100	0	100	0

Not 19 Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 31 januari 2014 och kommer att framläggas på årsstämma den 24 mars 2014.

Bokföringsnämnden har tagit fram en ny vägledning BFNAR 2012:1 "Årsredovisning och koncernredovisning", vilken benämns K3. Denna är tvingande från och med 1 januari 2014. Det nya regelverket kommer inte att ha någon nämnvärd påverkan för bolaget.

Göteborg den 31 januari 2014

Anneli Snobl
Ordförande

Lena Hasslöf Gustafsson

Lars Klevenparr

Robert Bengtsson

Lars Halling

Anna Nördén

Christina Johnsson

Bo Strandberg
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 31 januari 2014.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helen Olsson Svärdröm
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 31 januari 2014.

Elisabet Olin
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Lars Svensson
*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 2013. Bolagets årsredovisning ingår i den tryckta versionen av detta dokument på sidorna 8–17.

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 2013 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 2013.

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 ersättningsskyldig 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 31 januari 2014
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helén Olsson Svärdström
Auktoriserad revisor

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

TILL GÖTEBORGS KOMMUNFULLMÄKTIGE FÖR KÄNNEDOM

Vi, av fullmäktige i Göteborgs kommun utsedda lekmannarevisorer, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under 2013.

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

Lekmannarevisorernas 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. En sammanfattning av utförd granskning har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, kommunens revisionsreglemente, god revisionsred i kommunal verksamhet och med beaktande av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman fattat. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för vår bedömning.

Utifrån genomförd granskning bedömer vi att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig. Vi noterar att kommunstyrelsen har initierat en översyn av stadens bolag som kommer att belysa de kommunala befogenheter vilka utgör ram för verksamheten.

Göteborg 2014-01-31

Elisabet Olin
*av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Lars Svensson
*av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Vardagen är full av ljud. Barn som leker, musik ur en radio, grillfest på gården 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.

Många för att själva knacka på hos den störande grannen. 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 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.

Störningsjouren representerar små och stora, kommunala och privata, hyresvärdar och bostadsrättsföreningar i Göteborg. Vi jobbar i team om två i varje bil och är i de allra flesta fall på plats inom 15 minuter från att vi fått anmälan.



Störningsjouren

Gårdavägen 1
412 50 Göteborg

www.storningsjouren.goteborg.se

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.