

# ÅRSREDOVISNING

# 2024

STÖRNINGSJOURN  
I GÖTEBORG AB



Störningsjourn



Innehåll

DETTA ÄR STÖRNINGSJOUREN .....6  
 Affärsidé.....6  
 Helhetstänkande och samverkan .....6  
 Kunder .....6  
 Våra förhållningssätt .....7  
  
 VÅR VERKSAMHET .....8  
 Trygghetskonsulenter .....8  
 Nya regler i hyreslagen .....9  
 Organisation.....10  
 Hyresjuridiska avdelningen .....10  
 Fastighetsjouren.....11  
 Säkerhetsavdelningen .....11  
 HR-ansvarig .....11  
 Våga bry dig .....12  
 Axplock från året .....13  
 Attraktiv arbetsgivare.....14  
 Friskvård och stöd .....15  
 Personalsättning .....15  
 Miljöpåverkan .....15  
  
 ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG .....16  
 Våld i nära relationer.....16  
 Psykisk ohälsa .....16  
 Äldre .....16  
 Hemlöshet .....16  
 Brottslig verksamhet.....17  
 Särskilt utsatta områden.....17  
  
 FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE.....18  
 Ägarförhållanden.....18  
 Ägardirektiv .....18  
 Verksamhet och organisation.....18  
 Medarbetare .....18  
 Ekonomi och resultat .....18  
 Intern styrning och kontroll .....18  
 Risker och osäkerhetsfaktorer.....18  
 Hållbarhetsredovisning .....18  
 Utblick 2025 .....19  
 Förslag till vinstdisposition.....19  
 Fem år i sammandrag .....19  
 Resultaträkning.....20  
 Ekonomisk översikt .....20  
 Balansräkning .....21  
 Förändring i eget kapital.....22  
 Kassaflödesanalys .....22  
 Noter.....23  
 Styrelse och revisorer .....26  
 Revisionsberättelse .....28  
 Granskningsrapport .....30

VD HAR ORDET

Tillsammans gör vi skillnad

Årets höjdpunkt var vår bolagskonferens i Varberg då vi tillsammans med all personal firade att Störningsjouren fyllde 20 år. En oförglömlig kväll med sång, memory lane och dans – vilket underbart gäng att få vara en del av! Några kunde av olika anledningar inte delta men jag hoppas att ni känner samma stolthet och värme oavsett.

Störningsjouren tillhandahåller specialistkompetens på flertalet olika områden så som bosocial problematik, hyresjuridik och fastighetsteknisk support. Detta gör bolaget till en unik tillgång för såväl Framtidenkoncernen som Göteborgs stad.

Utöver detta har ännu ett fantastiskt år passerat som vi kan summera med över 108 000 anslutna lägenheter, vilket innebär att mer än var tredje göteborgare har möjlighet att ringa till oss på kvällar och nätter. Under året har totalt 7 300 hyresgäster ringt oss på grund av störning och cirka 2 500 grannar har fått påhälsningar av nattjouren då de bedömts som störande. Utöver det utfördes 3 300 tillsyner av fastigheter då personalen på uppdrag av kund går genom källargångar, vindar, tvättstugor mm för att säkerställa ordning. Personal har också deltagit på olika hyresgästevent för privata hyresvärdar där vi kunnat prata om trygghet, störningar och hur vi jobbar. Ett fint exempel när vi gör det lilla extra för våra kunder.

PERSONALEN PÅ Trygghetskonsulent Dag följer upp en del av nattstörningarna men besöker också hyresgäster av en mängd olika anledningar, ofta kopplade till social boendeproblematik och hyresbortfall. Uppskattningsvis fick 6 700 hyresgäster besök. Vårt fokus är att arbeta vräkningsförebyggande så att man kan bo kvar under trygga och korrekta förhållanden. Då behövs ibland stöd utifrån och vi samverkar dagligen med andra förvaltningar i staden för att uppnå snabbaste och bästa resultat. Ibland kan ett hushåll av olika anledningar ändå behöva lämna sin lägenhet och vi deltar då vid avhysningen för att säkerställa att det blir så bra som möjligt under en mycket svår situation.

På hyresjuridiska avdelningen har satsningen med handläggare varit bra. Avdelningen har fortsatt hög produktivitet med över 600 friställda lägenheter i



FOTO: SOFIA SÄBEL

Över 108 000 anslutna lägenheter innebär att mer än var tredje göteborgare har möjlighet att ringa till oss på kvällar och nätter.

år och en ökad hantering av en mängd olika hyresjuridiska uppdrag. Det är viktigt att vi som koncern tillsammans utvecklar vår juridiska kompetens och det är spännande att följa denna utveckling. Fastighetsjouren har under året fått ansvar att vara koncerngemensam TIB (Tjänsteman i beredskap) – ett uppdrag som rullat på sedan september. Uppdraget innebär att ta emot ett krissamtal, från exempelvis staden eller räddningstjänsten, skapa upp ett ärende och sedan kontakta berörda parter för vidare hantering. Under 2024 skapade Fastighetsjouren 19 681 ärenden/rapporter vilket innebar närmare 67 000 telefonsamtal. Ännu ett fint exempel på nyttan med att ha en koncerngemensam verksamhet som täcker hela dygnet.

DET GER också lite hopp att regeringen nu likställer gängkonflikter med våld och mord på kvinnor och tillsätter medel för organisationer som arbetar mot våld i nära relationer. Jag har även i år jobbat aktivt med frågan ihop med andra privata och kommunala hyresvärdar. Både under Samhällsbyggardagarna i Stockholm och vid Sveriges allmännyttas råd för social hållbarhet har jag föreläst om vårt koncept

Våga bry dig. Inför årets Orange Day den 25 november knackade vi tillsammans med polisen i city dörr hos cirka 500 hyresgäster för att uppmärksamma vad de kan göra om de misstänker våld i nära relation hos grannen. Något som gav effekt redan första helgen då en granne ringde polisen som kunde ingripa direkt.

AVSLUTNINGSVIS kan jag äntligen delge nyheten om att bolaget har tecknat ett nytt hyresavtal för en ny verksamhetslokal med inflyttning före nästa sommar. Detta gör att vi kan se till att befintlig personal får en bättre arbetsmiljö, men också att vi kan ta emot och hantera när nya förfrågningar kommer från våra kunder. Mer om detta i nästa års årsredovisning.

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

*Sofia Gärdfors*

Sofia Gärdfors, vd



# 20 år med Störningsjouren

**A**tt vårt bolag nu funnits i mer än 20 år är värt lite extra uppmärksamhet. Det har varit en fantastisk resa som började 2004 när dåvarande vd drog i gång bolaget som del i sitt arbete på Hjällibostaden. Det var tio anställda som skulle utföra störningsjour för tre kunder och till sitt föfogande hade de bilar, datorer och taxikartor – GPS fanns inte då. Tre personer ur den första "starttian" har lämnat oss eftersom de gick i pension – fem personer som var med från början är ännu kvar. Bakgrunden till att bolaget startades var att staden ville erbjuda privata hyresvärdar stöd vid störningar. Hyresvärdarna skulle känna sig trygga att lämna fler lägenheter till olika sociala kontrakt som staden var, och fortsatt är, i behov av.

**DE FÖRSTA** åren utfördes mer än hälften av störningsuppgifterna på fredagar och lördagar och resterande jobb fördelades jämnt under veckodagarna. Cirka 150 000 hushåll har under dessa år och fram tills nu fått besök på kvällar och nätter när de behövt hjälp eller varit störande.

Ett par år senare flyttade bolaget till nya lokaler på Gårdavägen. Ganska snart blev behovet av att ha personal på dagtid också tydligt och Familjebostäder och Bostadsbolaget samlade sin personal de hade för hantering av störningsärenden här hos Störningsjouren. Efter några år kom även Poseidons personal med. Vi jobbar sedan dess strukturerat, främst vräkningsföregångande och gränssättande, och på så vis har våra trygghetskonsulenter kunnat stötta otaliga hyresgäster i svåra livssituationer. Åren gick och bolaget ökade på med fler kunder och framför allt fick vi fler störningsuppgifter per kväll.

**ÅR 2015** var ett viktigt år då Bostadsbolaget var först ut med att beställa tjänsten Oriktiga hyresförhållanden och media var fylld av artiklar som skrev om den nya tjänsten som innebar att "jaga svartuthyrare". Sedan dess har avdelningen utökats med nya uppdrag utöver olovliga hyresavtal och personal har tillkommit. I dagarna har över 4 300 lägenheter friställts, lägenheter som kunnat hyras ut på den riktiga hyresmarknaden. Något som leder till större trygghet för alla våra hyresgäster och vår personal då man vet vem man har som granne och vem som bor hos oss. Detta har även lett till ett mer attraktivt Göteborg då det finns fler lägenheter att söka på Boplat.

2017 var ännu ett händelserikt år. Störningsjourens hade flyttat till Focushuset och i dessa lokaler startades nu upp en Fastighetsjour. En hel avdelning riggades på endast fem månader och den 2 januari 2018 klockan 16.00 kunde de nyanställda medarbetarna ta emot den

**Våra trygghetskonsulenter har kunnat stötta otaliga hyresgäster i svåra livssituationer.**

första felanmälan. Idag har närmare 300 000 hyresgäster sökt Fastighetsjouren som är en väl etablerad och effektiv verksamhet.

**HÖSTEN 2017** fick vi också i uppdrag att anlita en säkerhetschef till både koncernen och bolaget. I backspegeln kan vi konstatera att denna tjänst var ytterst viktigt att få på plats. Med samhällets nya utmaningar behövs den för att strukturera hela koncernens säkerhetsarbete – allt från trygghetssäkrade fastigheter till den gedigna personsäkerhetsprocess som vi nu använder oss av.

Vid samma tidpunkt fastanställdes våra jurister och bolaget gick från två till fem avdelningar och från tre till åtta personer i ledningsgruppen. Att växa snabbt är en häftig resa men det ger också en viss växtvärk. Det kräver att både gamla och nya kollegor har en ödmjukhet inför förändringarna – något som vi jobbat aktivt på och som vi till största delen lyckats med.

Vi har sedan dess bytt verksamhetssystem (alla som gjort detta känner till hur mycket jobb som ligger bakom ett välfungerande IT-stöd), fått lära oss hantera GDPR, haft i gång verksamheten med sina utmaningar under Covid-19 pandemin och en mängd andra saker. Något vi lagt mycket fokus på är att erbjuda personal, både enskilt och i grupp, adekvat vidareutbildning för att på bästa sätt kunna hantera våra olika utmaningar i uppdragen. Det har varit allt från otillåten påverkan, möta rättshaverister till HLR, lågaffektivt bemötande och klarspråk och mycket mer.

**IDAG** ÄR vi totalt 70 anställda på Störningsjouren och har en verksamhet som är aktiv dygnet runt, året runt. Något som är signifikant för andan här – vi hjälps åt när ett behov uppstår och i alla hänseenden vill vi bidra till ett tryggare Göteborg. Vår personal är vår enskilt största tillgång och att på olika sätt tillgodose vår egen utveckling, nya behov och kunders önskemål är avgörande för att fortsätta bygga vidare på den verksamhet som startade för över 20 år sedan.

Ett stort tack till våra kunder inom såväl allmännyttan som privata hyresvärdar, alla deras fantastiska medarbetare som vi samarbetar med, alla samverkanspartners i Göteborg och alla medarbetare inom Störningsjouren – jag ser med glädje fram emot våra kommande 20 år tillsammans!

Sofia Gärdfors, vd





# Detta är Störningsjouren

Störningsjouren i Göteborg AB ingår som ett av bolagen i Förvaltnings AB Framtiden, helägt av Göteborgs stad. Vi erbjuder tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer för hyresvärdar i allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar om totalt över 108 000 lägenheter.

Störningsjouren arbetar med störningshantering och fastighetsjour dygnet runt, vardag som helg, året runt. Vårt uppdrag är att i alla delar arbeta vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs stads riktlinjer. Genom koncernens satsning på att ha spetskompetens samlad i ett bolag uppnås hög kvalitet och en effektiv handläggning.

Vårt arbete utgår från de mänskliga rättigheterna och principen om alla människors lika värde. Det är en självklarhet för oss att vara korrekta, att följa regelverk samt agera med omtanke och god moral. Det vi gör betyder mycket för många människor. Med stolthet, engagemang och nytänkande gör vi bra insatser tillsammans med dem vi är till för.

### AFFÄRSIDÉ

Att erbjuda ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för tryggare och bättre boendesociala miljöer och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg.

### HELHETSTÄNKANDE OCH SAMVERKAN

Störningsjouren erbjuder ett helhetstänk gällande störnings- och fastighetsjoursärenden. Vi arbetar med såväl akuta åtgärder som med att hantera och följa upp ärenden på längre sikt. Samarbete och samverkan är nyckelord som genomsyrar vår verksamhet och det är en nödvändighet för att nå goda resultat.

Vi samverkar med många aktörer i staden, både i förebyggande arbete och i pågående ärenden, främst med hyresvärdar och socialtjänst, men även med polis, psykiatri, räddningstjänst, socialjour, kronofogden, intresseorganisationer, vaktbolag med flera, i de fall det behövs.

Om personalen, oavsett tid på dygnet, exempelvis upptäcker eller befarar att barn far illa, en äldre person inte klarar sig själv eller någon blivit akut sjuk tas omedelbart kontakt med lämplig instans. I Störningsjourens verksamhet är barnperspektiv och grannperspektiv självklara fokus.

### KUNDER

Som ett av bolagen i Sveriges största allmännyttan agerar Störningsjouren huvudsakligen som internt stöd för de övriga bolagen när det gäller såväl akuta ärenden liksom ärenden av mer långvarig karaktär.

Vårt stöd ska underlätta för systerbolagen i deras vardag, men också säkra en effektiv handläggning genom bolagets spetskompetens att hantera svåra och komplicerade ärenden. Allmännyttans bolag består i dagsläget av Poseidon med 28 675 lägenheter, Familjebostäder med 19 976 lägenheter, Bostadsbolaget med 24 626 lägenheter, samt Gårdstensbostäder med 2 806 lägenheter.

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

*"Kan ni komma hit?  
Det är ett sånt oväsen  
i lägenheten ovanför."*

Hyresgäst som vill anmäla en störning på kvällar och nätter kontaktar Störningsjouren via den egna hyresvärdens journummer. Arbetsledaren skickar ut ett team med två personer i en bil som oftast är på plats inom 15 minuter. En tredjedel av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas. Varje anmälan leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns hos hyresvärden nästa morgon.



## Våra förhållningssätt

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

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

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

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

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



# Vår verksamhet

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

## TRYGGHETSKONSULTERNA KVÄLL OCH NATT

Trygghetskonsulenterna som arbetar på kvällar och nätter arbetar alltid två och två och åker ut på akuta störningar över hela Göteborg när hyresgäster ringer och anmäler att de blir störda. I de allra flesta fall är vi på plats inom 15 minuter från det att vi fått anmälan.

Personalen möter all slags problematik; från lekande barn och fest till missbruk och psykisk ohälsa. Målet är att, på plats, skapa trygghet hos den som upplever en störning. Vi tar kontakt med den som stör för att få lugn, och behövs det kan vi även kontakta myndigheter eller andra aktörer. Trygghetskonsulenterna skriver alltid en rapport som hyresvärderna har tillgång till nästkommande dag och kan vid behov på så vis lätt arbeta vidare med frågan. Avdelningen agerar på 7 000–8 000 akuta störningar per år åt allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar med över 108 000 anslutna hushåll. Det innebär att mer än var tredje göteborgare har möjlighet ringa till oss på kvällar och nätter. Allt för ett tryggare Göteborg.

Utöver akuta störningar bistår Trygghetskonsulenterna även med tillsyn som innebär att fastighetsägare vid behov beställer extra kontroller av såväl fastighet som hyresgäster i syfte att få en nyanserad bild av läget på kvällar och nätter. Detta är en bra möjlighet för fastighetsägare att få stöd i hantering av till exempel obehöriga i en tvättstuga eller på vindar.

Personalen utför även kontroll av hyresavtal för hyresjuridiska avdelningen.

Arbetet utförs av en arbetsledare som tar emot samtalet och av tre bilar med två personal vardera som åker över hela Göteborg.

## TRYGGHETSKONSULTERNA DAGTID

Trygghetskonsulenterna som arbetar på dagtid hanterar störningsärenden och annan bosocial problematik för Familjebostäder, Poseidon och Bostadsbolaget. Exempel på ärenden som trygghetskonsulenterna arbetar med är störningar, ljudstörningar av olika slag, ärenden med lägenheter där det råder sanitär olägenhet, ärenden där hyresgäster inte mår bra på grund av kriminalitet, psykisk ohälsa, missbruk eller ärenden där hyresgäster hotar eller utför våld mot grannar eller personal i koncernen. Ärenden kommer in till trygghetskonsulenterna via kollegorna som jobbar natt och på Fastighetsjouren, ärende kommer också från bolagets personal som jobbar ute på områdena, från grannar och anhöriga med flera.

Trygghetskonsulenterna arbetar ute i våra kunders bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar. Ungefär 7 000 hembesök genomförs per år. Genom att hantera eller stötta upp i mer komplicerade ärenden bidrar vi både till en tryggare boendemiljö för hyresgäster och till en säkrare arbetsmiljö för kollegorna i koncernen då personalen ute i bostadsområdena i hög utsträckning kan undvika konfliktsituationer med hyresgästerna.

Då vi inte sällan är de som först upptäcker problem i personers boende arbetar vi för att, när det behövs, tillsammans med exempelvis socialtjänst eller sjukvård, hitta lösningar på kort och lång sikt så att hyresgästen ska kunna bo kvar. Allt i enlighet med Göteborgs stads vårdningsförebyggande riktlinjer.

Störningsjouren arbetar således för att personer, med adekvat stöd och hjälp, i största möjliga mån ska kunna bo kvar i sina bostäder utan att deras boende påverkar grannar negativt men vid behov innefattar uppdraget även att utreda och driva hyresrättsliga ärenden.

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



## Nya regler i hyreslagen

Från och med den 1 juli 2024 trädde nya regler i hyreslagen i kraft, vilket innebär att hyresgäster nu får ett större ansvar för tryggheten i sitt bostadsområde. Dessa förändringar syftar till att skapa en säkrare och mer trivsamt boendemiljö för alla.

### SKÄRPSTA KRAV PÅ TRYGGHET

En av de mest betydande ändringarna är att hyresgäster nu, utöver att bevara sundhet, ordning och gott skick, även måste säkerställa trygghet inom fastigheten. Detta innebär att hyresgäster aktivt måste bidra till att skapa en trygg boendemiljö och undvika beteenden som kan försämrare tryggheten för andra boende.

### KONSEKVENSER VID BRISTANDE SKÖTSAMHET

Reglerna om förverkande av hyresrätt har också skärpts. Vid allvarliga störningar eller bristande skötsamhet, såsom våld eller hot mot hyresvärdens personal, kan hyresgästen sägas upp utan föregående varning. Detta

understryker vikten av att hyresgäster tar sitt ansvar på allvar och agerar för att upprätthålla en trygg miljö.

### UTÖKAT TILLSYNSANSVAR

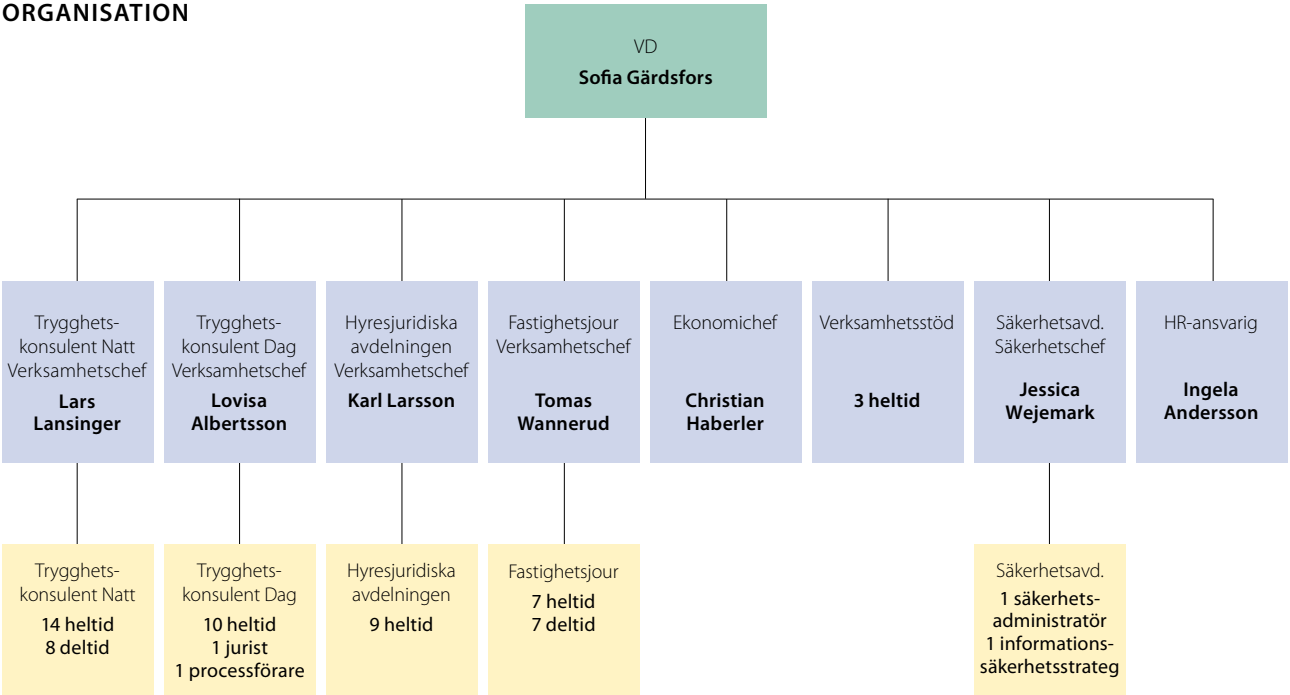
Hyresgästens tillsynsansvar har utökats, vilket innebär att hyresgäster måste vidta omedelbara och konsekventa åtgärder om personer de ansvarar för begår brott. Detta kan inkludera att förhindra att en inneboende eller besökare återvänder till lägenheten. För minderåriga barn krävs att hyresgästen söker hjälp från myndigheter och aktivt samarbetar för att lösa problemen.

### FÖRENKLAD UPPSÄGNING VID BROTT

Det blir nu också enklare att säga upp hyresgäster om lägenheten används för att begå brott. Hyresvärderna behöver inte längre bevisa att hyresgästen haft uppsåt att försämrare närmiljön, vilket gör det lättare att agera mot brottslighet som påverkar tryggheten i bostadsområdet.



ORGANISATION



HYRESJURIDISKA AVDELNINGEN

Störningsjourens hyresjuridiska avdelning arbetar med hyresrättsliga frågor åt Familjebostäder, Poseidon och Bostadsbolaget. Arbetet består av rådgivning, utredning och processföring i hyresnämnden och Svea hovrätt. Avdelningens uppdrag har under 2024 ökat till att omfatta fler ärendetyper och hyresrättsliga frågor.

Den fortsatt viktigaste frågan för avdelningen är arbetet att motverka oriktiga hyresförhållanden. Begreppet oriktigt hyresförhållande innebär att en bostadslägenhet på något sätt används felaktigt eller att hyresavtalet har tillkommit på ett otillåtet sätt. Detta kan innebära olovlig andrahandsuthyrning, svarthandel med hyresavtal, skenbyten, otillåtet höga andrahandshyror eller andra felaktigheter. Sedan avdelningen startades 2015 har över 13 600 utredningar genomförts. Utredningarna har lett till att över 4 300 lägenheter har friställts. Dessa lägenheter blir återigen tillgängliga på den ordinarie bostadsmarknaden.

Det finns tre underliggande skäl till arbetet för att motverka och beivra oriktiga hyresförhållanden:

- Trygghet och säkerhet
  - Oriktiga hyresförhållanden leder till otrygghet, både för andrahandshyresgästerna, omkringboende och hyresvärdens personal. Genom att minska företeelsen förbättras förutsättningarna för trygga boendeförhållanden för hyresgäster och en säkrare arbetsplats för de förvaltande bolagens personal.
  - Felaktiga utbetalningar och annan brottslighet
- Sambandet mellan felaktig folkbokföring och oriktiga hyresförhållanden å ena sidan och felaktiga utbetalningar inom välfärden å andra sidan har länge



misstänkts. Under 2021 gav regeringen ett uppdrag till Skatteverket att tillsammans med andra myndigheter och kommuner kartlägga frågan. I ramen för detta uppdrag har Framtidenkoncernen till exempel fått i uppdrag att göra kontroller av hyresbeståndet mot befintliga folkbokföringsdata. Här samarbetar Störningsjourens med de förvaltande bolagen.

- Rättvis och effektiv användning av allmännyttans lägenheter

Göteborgs Stad har ett grundläggande ansvar för boendefrågor inom kommunen och det utgör ett av kommunens kärnuppdrag. Enligt Göteborgs Stads program för bostadsförsörjning är en förutsättning för en ökad rörlighet på bostadsmarknaden att bostadsbeståndet ska användas på ett sätt som bättre motsvarar både behoven som efterfrågan. Genom att frigöra lägenheter från de som inte uppfyller kraven kan lägenheterna hyras ut till bostadssökande i den kommunala bostadskön och skapa förutsättningar för en mer välfungerade bostadsmarknad.



FASTIGHETSJOUREN

Fastighetsjouren hanterar felanmälan i koncernens alla lägenheter och fastigheter under jourtid. Detta innefattar att besvara, bedöma, hantera och rapportera felanmälningar och larm från våra kunders hyresgäster.

En stor del av arbetet handlar om att kunna ge hjälp till självhjälp, det vill säga att stödja hyresgästen att själv kunna åtgärda lättare problem, alternativt styra icke akuta ärenden till ordinarie arbetstid och berört bolag, samt om nödvändigt kontakta entreprenör för akut åtgärd. Allt arbete rapporteras och dokumenteras till respektive hyresvärd.

Under året har Fastighetsjouren utökat sitt engagemang runt funktionen Framtidens Tjänsteperson i beredskap (TiB). Fastighetsjouren har en administrativ funktion, som tar emot information, dokumenterar samt vidarebefordrar information till bolagens beredskapsledare som verifierar, bedömer påverkan på koncernens verksamheter, samt genomföra nödvändiga initiala åtgärder.

HR-ANSVARIG

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

Det nära samarbetet mellan chefer och HR har utvecklats så att aktiviteter och utbildningsinsatser har samordnats på ett bra sätt för att fortsatt stärka våra chefer och medarbetare. Vi har bland annat erbjudit utbildning i självskydd för TK Natt och fortsatt med lågaffektivt bemötande.

Som en del i att verkställa strategin för att vi inte

SÄKERHETSAVDELNINGEN

Bolagets, tillika koncernens säkerhetschef, är placerad på Störningsjouren och arbetar med säkerhetsfrågor på såväl strategisk som på operativ nivå. Kopplat till det förändrade säkerhetsläget och den förhöjda terrorhotnivån mot Sverige har en del arbete även under 2024 fortsatt kring koncernens och bolagets krisberedskap och förmågan att hantera olika sorters händelser. Året har även inneburit förändringar gällande Framtidens TiB (Tjänsteman i beredskap) där Fastighetsjouren bemannar under jourtid, vilket har föranlett utbildning i både Rakel och WIS.

Under 2024 har arbetet intensifierats med kompetensplattformen Allt vi kan, en kompetenshöjande insats för koncernens medarbetare för en säker och trygg arbetsmiljö. Både chefsförberedelser och erfarenhetsworkshops runt modul 3 har genomförts under ledning av HR och Säkerhet. Modul 3 kretsar kring ämnena vittna, polisanmäla, tystnadskultur och otillåten påverkan. Bolaget anslöt också till den digitala Brandskyddsutbildningen (framtagen av Svenska brandskyddsföreningen) vilken genomfördes under mars månad. Vi har även erbjudit all personal HLR-utbildning.

Under året har grunduppdraget fortsatt med att stödja kunder, dels i enskilda hyresgästärenden, dels i samband med olika större inträffade händelser där det har krävts samverkan mellan flera av koncernens bolag. I dessa ärenden har flertalet av bolagets verksamheter bidragit med sin kompetens.

ska ha några särskilt utsatta områden till 2030 har vi inom koncernen startat arbete för att ta ytterligare steg i "hur" med hjälp av en kompetensportal Allt Vi Kan. En heldag har hållits för våra chefer för att stärka dem tillsammans med Allt Vi Kan för våra medarbetare. Under vår bolagskonferens hade vi extra fokus på dessa svåra frågor.

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





## Våga bry dig!



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

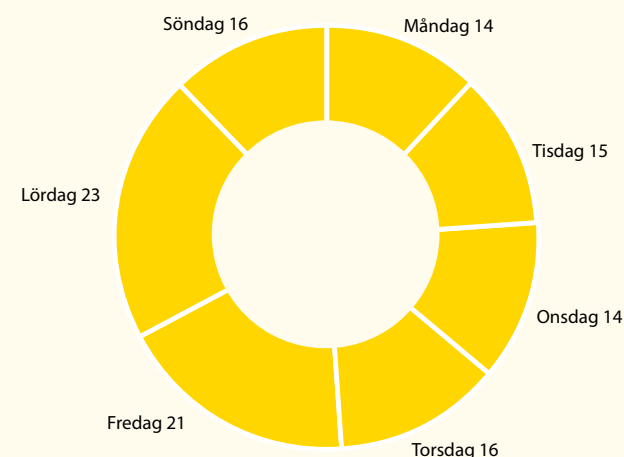
Utifrån att våldet ofta sker just i bostaden har vi inom allmännyttan i Göteborg sedan 2018 aktivt arbetat med frågan och vårt mål är självklart att alla ska bo tryggt hos oss och att ingen ska utsättas för våld i våra hus.

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

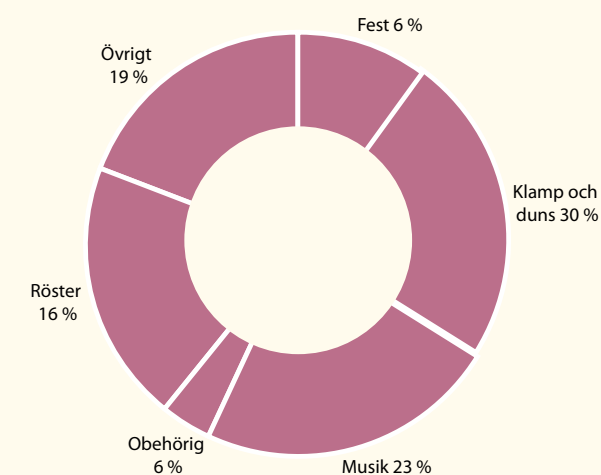
365 dagar om året uppmanar såväl personal som hyresgäster att visa omsorg och civilkurage vid oro för våld inom en familj.

Vi belyser särskilt problematiken under Orange week i slutet av november varje år då vi tillsammans med koncernen och staden aktivt tar ställning mot våld. I år genomförde vi tillsammans med polisen i City en insats där vi knackade på cirka 500 hyresgästers dörrar med uppmaningen att ringa någon av oss vid behov, vid oro för att en granne far illa. Det blev många fina samtal och vi träffade på kvinnor som berättat om sin utsatthet. Vi fick även samma helg in ett telefonsamtal från en granne som valde att agera. Polisen som kunde på plats i lägenheten gripa en man och kvinnan erhöll besöksförbud.

STÖRNINGAR 2024 – antal i snitt per veckodag



TYP AV ANMÄLD STÖRNING



### FRAMGÅNGSFAKTORER

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

### UTMANINGAR

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

### NÄSTA STEG

- Våra medarbetare möter människor i kris och för att orka göra detta på bästa sätt behöver vi må bra såväl fysiskt som psykiskt, så vi fortsätter med vårt hälsofokus under 2025.
- Under våren kommer bolaget byta verksamhetslokal men vi utgår fortsatt från Gårda för att snabbt nå alla delar av Göteborg.

### AXPLOCK FRÅN ÅRET

- Antal anslutna lägenheter: 108 395
- Antal störningar: 7 303
- Antal tillsyner: 3 275
- Genomsnittlig inställelsetid: 17 minuter
- Aktivboenkäten, index
  - Komma fram 89 %
  - Bemötande 88 %
  - Få förväntad hjälp 77 %
- Antal friställda lägenheter: 614
- Samtal hanterade av Fastighetsjouren: 66 689
- Genomsnittlig väntetid till Fastighetsjouren: 43 sek
- Antal medarbetare: 70
- Män och kvinnor: 32 män / 38 kvinnor
- Ålder i genomsnitt: 46 år





# Attraktiv arbetsgivare

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

Att arbeta på Störningsjouren ska vara tryggt och säkert. Vi utgår från gällande arbetsmiljölågstiftning, lägger stor vikt vid det förebyggande arbetet genom riskanalyser och diskuterar aktuella frågor i arbetsmiljökommittén och med den fackliga organisationen.

Personalen är fördelade på olika avdelningar med olika uppdrag på olika tider på dygnet, och just arbetstiderna är en utmaning då man ibland som bolag önskar samla alla medarbetare på samma gång. Därför är våra årliga konferenser en viktig förutsättning för att vi ska nå vår gemensamma målbild. I år lade vi fokus på säkerhet och uppmärksammande att bolaget fyllt 20 år. Störningsjouren vill att arbetsplatsen ska vara inkluderande och tillåtande. Ett viktigt verktyg för att skapa ett tillåtande klimat är att se till att vi har mångfald bland våra anställda och att personalstyrkan ska spegla lokalsamhället. Vi tror att vi genom att vara olika, skapar de bästa förutsättningarna att trivas. Bolaget har en relativt jämn fördelning mellan män och kvinnor, inga oskäligena löneskillnader finns och vi har en bred blandning av etnicitet och ålder.

Avseende det systematiska arbetsmiljöarbete träffas HR och de lokala arbetsmiljöombuden regelbundet för att gemensamt stärka vår arbetsmiljö utifrån lagstiftning och rutiner men också lokala behov där både risker och möjligheter identifieras. Ett fokus under året har varit att grundligt arbeta igenom våra lönekriterier som ska tydliggöra för medarbetarna vad som förväntas av dem och göra det tydligare i uppföljningarna mellan chef och medarbetare. Vi har bra förmåner för våra anställda som ger balans i livet

Ett viktigt sätt att bibehålla engagemang och kompetens handlar om att bolaget erbjuder flera olika utbildningar för personalen. Genom utbildningsplanen säkerställs att utbildningar genomförs regelbundet.



Utbildningar som erbjuds kan vara verksamhetsspecifika eller hantera något ämne som är särskilt aktuellt för samtliga på bolaget.

Att kunna erbjuda en god organisatorisk och social arbetsmiljö är en viktig del av att vara en attraktiv arbetsgivare. 2024 var vi med i stadens stora medarbetareundersökning för att ytterligare sätta fokus på motivation, ledarskap och styrning. I undersökningen finns också frågor om arbetsbelastning och utsatthet för olika former av kränkningar, diskriminering, hot och våld. Vi hade en svarsfrekvens på 85% och vi fick ett bolagsresultat på HME på hela 86 vilket är mycket glädjande. (HME; Hållbart medarbetarengagemang är ett index som används för att beskriva medarbetarnas motivation och förutsättningar att göra sitt bästa för organisationen.) De delar som var något lägre (lön och arbetsbelastning) kommer vi jobbar vidare med per avdelning och på helheten och vi kommer även arbeta för att bibehålla de goda delarna. En majoritet av medarbetarna upplever att bolaget erbjuder en säker och trygg arbetsplats.

Till vår hjälp för att omhänderta tillbud och arbetsskador har vi det digitala rapporteringsverktyget IA. Under året har 31 tillbud rapporterats kopplade till incidenter med hyresgäster, med en blandning av händelser vid möten och inkommande hot via telefonen. Incidenterna vid möten har bestått av hot och



inga händelser där medarbetare varit utsatta för våld har skett. Alla incidenter analyseras för att upptäcka mönster och förbättringspotential. Antal tillbud ligger i nivå med föregående år (30 st).

I olika sammanhang när vi har kontakt med hyresgäster händer det att vi utsätts för både hot och våld. Dessa polisanmäls alltid i samråd med medarbetaren och på arbetsplatsen följs man upp och erbjuds både samtal och annat stöd. Vid rättegång finns alltid chef och ofta kollegor på plats. Då våra uppdrag innebär att vi ofta möter människor i kris eller som på olika sätt mår dåligt, är vår förmåga till professionellt och lågaffektivt bemötande av största vikt. Det är just detta som gör att vi trots allt är relativt förskonade från allvarligare incidenter.

## FRISKVÅRD OCH STÖD

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

för friskvårdsaktiviteter på fritiden. Under hösten har vi initierat HälsoRutan på intranätet med veckovisa inspel kring fysisk och psykisk hälsa. I detta koncept har vi möjliggjort för våra medarbetare att med självledarskap lägga upp sina egna mål för att balansera allt det svåra vi ställs inför i våra arbeten.

## PERSONALOMSÄTTNING

Hela 14 medarbetare har varit i bolaget i mer än 10 år och de utgör en stabil grund. Under året har vi haft en viss personalomsättning med fem tillsvidareanställda från olika avdelningar som avslutat sin tjänstgöring.

## MILJÖPÅVERKAN

Störningsjouren bedriver ett aktivt och systematiskt miljöarbete. Bolagets främsta miljöpåverkan består av att personalen är beroende av att transportera sig med bil. Alla bilarna som används i verksamheten är elbilar. Som alternativ för kortare resor finns tjänstecyklar och när det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Medarbetarna erbjuds Västtrafikkort. Det är få resor som sker i tjänsten utanför Göteborg men vid dessa tillfällen reser personal med tåg för att bidra till ett hållbart resande. För att säkerställa ett hållbart sortiment och säkra de miljömässiga och sociala förhållandena sker så gott som alla inköp via Göteborg Stads ramavtal. Bolaget har också källsortering på kontoret för att säkra en god avfallshantering.



# Ett socialt hållbart Göteborg

Störningsjouren liksom de övriga bolagen i Förvaltnings AB Framtiden tar ett stort socialt ansvar. Allmännyttan skall bidra till social hållbarhet genom att aktivt arbeta för mångfald, minskad segregation och en ökad välfärd i bostadsområdena. Trygga och säkra områden är en viktig del i arbetet att skapa en jämlik stad för alla.

Störningsjouren har genom åren fokuserat på och vidareutbildat personalen i olika fokusområden såsom exempelvis, psykisk ohälsa, äldre och hemlöshet. Under 2024 har fokus fortsatt varit på våld i nära relationer, hot om suicid eller suicid, otillåten påverkan, rättshaverister och olika former av krishantering. Nedan följer några exempel på livssituationer där vi stöttar hyresgäster.

## VÅLD I NÄRA RELATIONER

Våld i nära relationer kan ta sig många uttryck och utgör ofta ett mönster av handlingar. Eftersom våldet vanligen äger rum inom hemmets väggar blir det sällan uppmärksammat av utomstående. Allmännyttan har en särskilt viktig roll att fylla här då var fjärde göteborgare bor hos oss. Våld i nära relationer kan vara allt ifrån grova brott till handlingar som enligt rådande lagstiftning inte definieras som brott, men som allvarligt skadar och begränsar den som utsätts. Det kan handla om både fysiskt, psykiskt och sexuellt våld, ofta i kombination. Enligt statistiken är så många som var sjunde kvinna berörd av våld i någon form och också var tionde barn. Omfattningen och konsekvenserna är så pass allvarliga att det är att betrakta som ett folkhälsoproblem. Om man som granne hör eller befarar att någon far illa finns det hjälp och stöd att få från Störningsjouren då vi kommer ut och kan knacka på den berörda lägenheten för att prata med de berörda parterna.

Störningsjouren vill tillsammans med hyresvärdar, socialförvaltningar, polis, kvinnojourer med flera, skapa förutsättningar för att se och hjälpa utsatta människor genom ett lösningsfokuserat arbetssätt.

Här uppmanar vi nu också våra hyresgäster att aktivt ta ställning genom förhållningssättet *Våga bry dig – att knacka på kan rädda liv!*

## PSYKISK OHÄLSA / SUICID

Alla människor kan må psykiskt dåligt och vår psykiska hälsa kan variera under livets gång. Det finns många olika orsaker till psykisk ohälsa och påfrestande i form av stress, oro, ångest eller sorg kan utlösa olika besvär. Symtom för psykisk ohälsa kan vara att man ser och hör saker som ingen annan gör vilket gör att man agerar på ett sätt som ter sig annorlunda och som kan påverka grannarna. Om man känner sig ledsen, orolig, ensam, har sömnsvärigheter och mår dåligt en längre tid kan det påverka hur man sköter om både sig själv och sin lägenhet. Det kan då till exempel uppstå sanitära situationer och/eller hyreskulder och i värsta fall tankar på att begå självmord. I dessa situationer behöver man ofta hjälp av någon utifrån och där kan vi hjälpa till.

## ÄLDRE

När vi blir äldre kan det uppstå problem som vi tidigare inte behövt tänka på. Störningsjouren vill vara med och skapa en lösning för en äldre person som börjar få problem eller där grannarna upplever problem. För en del äldre behöver personal från Störningsjouren ge handgripliga stödåtgärder innan rätt instans är inkopplad. Äldre personer är en grupp som vi ser ofta far illa och hamnar mellan stolarna hos olika myndigheter. När vi ser mönster och organisatoriska svårigheter, till exempel när äldre som är placerade på korttidsboende får problem med hyresbetalningar, lyfter vi upp frågan till stadens chefer för att åskådliggöra problemet och skapa möjlighet att vidta åtgärder för att minimera problemen.

## HEMLÖSHET

Vi vill tillsammans med övriga aktörer i staden arbeta för att hitta goda förhållnings- och arbetssätt för att hantera situationer där människor genom sin hemlöshet skapar otrygghet för hyresgäster. När vi träffar personer som inte har någonstans att bo utan sover i exempelvis källare eller trappuppgångar erbjuder vi alltid att ta kontakt med frivilligorganisationer eller socialjour för att på så sätt hjälpa personen att få tak över huvudet i det akuta läget.

## BROTTLIG VERKSAMHET

En viktig fråga både för hyresgäster och för oss i koncernen är att i möjligaste mån stävja att det förekommer brottslig verksamhet i och omkring våra lägenheter. När vi får kännedom om att det varit någon form av sådan verksamhet tittar vi alltid på vilka möjligheter det finns att hyresrättsligt agera på det inträffade. I vissa fall är det möjligt att agera utifrån hyreslagen och i vissa fall är det inte möjligt. Vi har förståelse för att hyresgäster ibland känner frustration över att kriminella hyresgäster inte kan sägas upp från sina hyresavtal, men det krävs allvarlig brottslighet för att kunna agera då Hyreslagen grundar sig i att alla hyresgäster har ett starkt besittningsskydd. Om den brottsliga verksamheten även medfört att grannar blivit störda i sitt boende kan det vara lättare att agera i ett ärende.

Hyreslagen är dock tydlig kring vissa typer av brottslighet och prostitution/bordellverksamhet är ett sådant typfall. När något av bolagen i koncernen eller Störningsjouren får tips från grannar om att det förekommer prostitution i en lägenhet tipsar vi polisen om detta. I de fall det förekommit sexhandel har oftast lägenheten varit uthyrd i andrahand eller via Airbnb.

Justeringarna i hyreslagen som du kan läsa om på sid 9 är ett gott stöd för oss i denna hantering.



## Inga särskilt utsatta områden i Göteborg år 2030

FRAMTIDENKONCERNEN fortsätter att på olika sätt arbeta för att bryta segregation och öka jämlikheten och tryggheten i Göteborg. Koncernen har utifrån kommunfullmäktiges uppdrag beslutat om en strategi som bidrar till att Göteborg inte ska ha några särskilt utsatta områden kvar på polisens lista år 2030.

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

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

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



# Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657–1443) avger härmed årsredovisning för bolagets verksamhet under 2024. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkoncernen, Göte- borgs stad, Polisen, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg.

### ÄGARFÖRHÅLLANDE

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som i sin tur via Göteborgs Stadshus AB ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkon- cernen, Göteborgs stad, Polisen, moderbolaget Förvalt- nings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg.

### ÄGARDIREKTIV

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

### VERKSAMHET OCH ORGANISATION

Under 2024 har Störningsjouren haft fyra systerbolag inom Framtidenkoncernen samt 30 privata fastig- hetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har Göteborgs stad haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2024 uppgick till 7 303 (7 454) och antalet tillsynsärenden till 3 275 (3 694).

Både akuta störningsärenden och tillsynsärenden utförs av Störningsjourens Trygghetskonsulenter natt. Övriga avdelningar är Trygghetskonsulent dag, Hyres- juridiska avdelningen och Fastighetsjour. Utöver detta finns en administrativ avdelning och en koncern- gemensam säkerhetsavdelning. I bolagets ledning under 2024 finns VD, ekonomichef, fyra verksamhets- chefer, säkerhetschef samt HR-ansvarig.

### MEDARBETARE

Antalet anställda medarbetare var vid årets slut 70 (72) personer, inklusive VD. Personalgruppen består av 38 (41) kvinnor och 32 (31) män. Medelåldern är 46 (44) år. Sjukfrånvaron uppgick under året till 2,4 procent (3,4).

### EKONOMI OCH RESULTAT

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och förvaltningar.

Intäkterna utgörs till 59 procent (59) av dag- och nattverksamheten som består av fasta samt rörliga

avgifter. De rörliga baseras på störningar och tillsyns- ärenden. Intäkterna utgörs också av fasta avgifter för fastighetsjour, avdelningen för hyresjuridik och för vidarefakturerings av koncerngemensam säkerhets- chef och IT-resurs. Sammanlagt uppgick intäkterna för 2024 till 64 244 tkr (58 974 tkr).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader, IT-kostnader och driftskostnader för tio bilar. Resultatet efter finans- netto för 2024 uppgick till 4 272 tkr (1 146 tkr).

### INTERN STYRNING OCH KONTROLL

För att bolaget ska uppfylla sina mål krävs att verk- samheten bedrivs effektivt och ändamålsenligt och att rapporteringen är tillförlitlig och att lagar, regler och riktlinjer följs genom intern styrning och kon- troll. Arbetet utgår från stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Bolaget har gjort en före- tagsövergripande riskanalys som identifierat risker som kan påverka Störningsjouren på både strategisk och operationell nivå. Riskhanteringen sammanställs i en samlad riskbild för bolaget med åtgärder och kontrollaktiviteter. Styrelsen fastställde i januari 2024 samlad riskbild och intern kontrollplan för 2024

### RISKER OCH OSÄKERHETSAKTÖRER

Bolagets största risker är relaterade till att personal utsätts för någon typ av hot och/eller våld. Viktigaste åtgärden är att i möjligaste mån förebygga att situatio- ner uppstår, men alla tillbud hanteras enligt särskilda rutiner och rapporteras alltid till styrelsen. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner innebär att risken kopplad till ett påfrestande arbets- klimat med stress och svåra ställningstagande är i fokus för att uppnå en generellt god arbetsmiljö.

Övriga risker är frågor kopplade till samverkan i staden och oegentligheter med fokus på otillåten påverkan och tystnadskultur. Genom ett systematiskt arbete med intern styrning och kontroll beaktas risken för bristande efterlevnad av interna och externa regler.

### HÅLLBARHETSREDOVISNING

Störningsjouren omfattas inte av reglerna i ÅRL om att hållbarhetsredovisa. För information om Framtidenkoncernens hållbarhetsarbete hänvisas till Förvaltnings AB Framtidens, (org. nr. 556012–6012),

års- och hållbarhetsredovisning för 2024 som omfattar samtliga dotterbolag i koncernen. Rapporten går att ladda ner och läsa online på [www.framtiden.se](http://www.framtiden.se).

### UTBLICK 2025

Det kommande årets viktigaste huvudspår blir:

- Koncernens gemensamma mål är att inget område ska finnas på polisens lista över särskilt utsatta områden 2030 vilket innebär att vi kommer har fortsatt högt fokus på vräkningsförebyggande och ordningsskapande insatser, samt att säkerställa riktiga hyreskontrakt.
- Arbetet med en trygg, säker och inkluderande arbetsplats fortsätter genom internutbildningar i bland annat hot och våld samt systematiskt arbets- miljöarbete. Vi ska ha ett gott arbetsklimat och kommer genomföra förbättringsåtgärder utifrån våra realtidsmätningar.
- Genom att utveckla vår krishantering vid olika sorters kriser kan vi säkra en god verksamhet och god arbetsmiljö samt att alla anpassningar ska vara håll- bara på lång sikt för samtliga inblandade. Våra olika uppdrag är nu extra viktiga för att skapa trygghet.
- Under våren 2025 kommer bolaget flytta till en ny verksamhetslokal i Gårda, vilket kommer ge en bättre arbetsmiljö och möjlighet att ta emot nya uppdrag vid förfrågningar om detta.

### FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION

Till årsstämman förfogande står:

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| Balanserat resultat | 13 904 021 kr |
| Årets resultat      | 42 058 kr     |
| Summa               | 13 946 079 kr |

Styrelsen och verkställande direktören föreslår

att ovanstående medel disponeras enligt följande:

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| I ny räkning balanseras | 13 946 079 kr |
| Summa                   | 13 946 079 kr |

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

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

### RESULTAT OCH STÄLLNING

Beträffande bolagets resultat och ställning i övrigt hänvisas till efterföljande finansiella rapporter.

## FEM ÅR I SAMMANDRAG

Belopp i tkr om ej annat anges

|                                 | 2024    | 2023    | 2022    | 2021    | 2020    |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Resultaträkning</b>          |         |         |         |         |         |
| Rörelsens intäkter              | 64 244  | 58 974  | 55 415  | 52 114  | 47 561  |
| Driftskostnader                 | -49 435 | -47 756 | -43 121 | -40 745 | -35 801 |
| Centrala kostnader              | -11 161 | -10 597 | - 9 687 | -10 179 | -9 921  |
| Finansnetto                     | 624     | 525     | 87      | -       | -1      |
| Resultat efter finansnetto      | 4 272   | 1 146   | 2 694   | 1 190   | 1 838   |
| <b>Balansräkning</b>            |         |         |         |         |         |
| Anläggningstillgångar           | 242     | 382     | 395     | 633     | 587     |
| Omsättningstillgångar           | 26 717  | 20 483  | 20 076  | 16 094  | 15 192  |
| Eget kapital                    | 14 546  | 11 169  | 10 273  | 8 140   | 7 189   |
| Rörelseskulder, ej räntebärande | 12 413  | 9 696   | 10 198  | 8 587   | 8 590   |
| <b>Finansiering</b>             |         |         |         |         |         |
| Soliditet, %                    | 54      | 54      | 50      | 49      | 46      |
| Kassaflöde, exkl. investeringar | 3 869   | 2 201   | 2 545   | 1 910   | 1 788   |
| <b>Lönsamhet</b>                |         |         |         |         |         |
| Avkastning på totalt kapital, % | 18      | 6       | 14      | 7       | 12      |
| Avkastning på eget kapital, %   | 33      | 11      | 29      | 15      | 26      |
| <b>Personal</b>                 |         |         |         |         |         |
| Medelantalet tills vidare       | 46      | 47      | 45      | 45      | 32      |
| Sjukfrånvaro %                  | 2       | 3       | 4       | 2       | 2       |
| Antal störningar                | 7 303   | 7 454   | 7 262   | 9 170   | 8 296   |
| Antal tillsynsärenden           | 3 275   | 3 694   | 4 276   | 2 217   | 1 698   |

### Definitioner av nyckeltal

**Soliditet**  
Redovisat justerat eget kapital, d.v.s. eget kapital +78 procent av obeskattade reserver, i för- hållande till balansomslutning.

**Kassaflöde, exklusive investeringar**  
Kassaflöde från den löpande verksamheten.

**Avkastning på totalt kapital**  
Resultat efter finansiella poster plus finansiella poster hänför- bara 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     | 2024    | 2023    |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Rörelsens intäkter         |         | 64 244  | 58 974  |
| Driftskostnader            | 4       | -49 435 | -47 756 |
| Bruttoresultat             |         | 14 809  | 11 218  |
| Centrala kostnader         | 2, 3, 4 | -11 161 | -10 597 |
| Rörelseresultat            |         | 3 648   | 621     |
| Finansnetto                | 5       | 624     | 525     |
| RESULTAT EFTER FINANSNETTO |         | 4 272   | 1 146   |
| Bokslutsdispositioner      | 6       | -4 200  | -1 000  |
| Skatt på årets resultat    | 7       | -30     | -44     |
| ÅRETS RESULTAT             |         | 42      | 102     |

EKONOMISK ÖVERSIKT

**Intäkter**  
Bolagets intäkter uppgick till 64 244 tkr (58 974 tkr). Intäkterna utgörs av fasta avgifter för dag- och nattverksamhet samt rörliga avgifter för störningar och tillsyn. Dessa motsvarar 7 303 (7 454 störningar och 3 275 (3 694) tillsynsärenden. Utöver avgifterna för dag- och nattverksamhet som uppgick till 37 940 tkr (34 690 tkr) faktureras systerbolagen för fasta avgifter avseende fastighetsjour, avdelningen för hyresjuridik samt för den koncern-gemensamma säkerhetschefen och IT-resurs. Dessa uppgick under 2024 till 26 107 tkr (24 263 tkr). Under 2024 uppgick intäkter för ersättning för höga sjuklönekostnader och den ekonomiska ersättningen för allmänna handlingar till 197 tkr (21 tkr).

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

**Centrala kostnader**  
Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till -11 161 tkr (-10 597 tkr).

**Avskrivningar**  
De planmässiga avskrivningarna uppgick till 140 tkr (178 tkr).

**Finansnetto**  
Ränteintäkter är 624 tkr (525 tkr).

**Resultat efter finansiella poster**  
Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2024 till 4 272 tkr (1 146 tkr).

**Soliditet**  
Bolagets soliditet är 54 % (53,5 %).

BALANSRÄKNING  
(tkr)

|                                              | Not | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|----------------------------------------------|-----|------------|------------|
| TILLGÅNGAR                                   |     |            |            |
| Anläggningstillgångar                        |     |            |            |
| Immateriella anläggningstillgångar           |     |            |            |
| Licenser och liknande rättigheter            | 8   | -          | 24         |
| Materiella anläggningstillgångar             |     |            |            |
| Inventarier                                  | 9   | 242        | 358        |
| Summa anläggningstillgångar                  |     | 242        | 382        |
| Omsättningstillgångar                        |     |            |            |
| Kortfristiga fordringar                      |     |            |            |
| Kundfordringar                               |     | 95         | 78         |
| Fordringar hos koncernföretag                | 14  | 24 561     | 18 439     |
| Skattefordringar                             |     | 798        | 780        |
| Momsfordran                                  |     | 30         | 17         |
| Övriga fordringar                            |     | 3          | 6          |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter |     | 1 229      | 1 163      |
| Kassa och bank                               |     | 1          | -          |
| Summa omsättningstillgångar                  |     | 26 717     | 20 483     |
| SUMMA TILLGÅNGAR                             |     | 26 959     | 20 865     |
| EGET KAPITAL OCH SKULDER                     |     |            |            |
| Eget kapital                                 |     |            |            |
| Bundet eget kapital                          |     |            |            |
| Aktiekapital                                 |     | 500        | 500        |
| Reservfond                                   |     | 100        | 100        |
| Fond för utvecklingsutgifter                 |     | -          | 25         |
| Fritt eget kapital                           |     |            |            |
| Balanserat resultat                          |     | 13 904     | 10 442     |
| Årets resultat                               |     | 42         | 102        |
| Summa eget kapital                           |     | 14 546     | 11 169     |
| Rörelseskulder (ej räntebärande)             | 10  |            |            |
| Leverantörsskulder                           |     | 995        | 1 353      |
| Skulder till koncernföretag                  |     | 4 379      | 1 213      |
| Övriga skulder                               |     | 1 757      | 2 140      |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter | 11  | 5 282      | 4 990      |
| Summa rörelseskulder                         |     | 12 413     | 9 696      |
| SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER               |     | 26 959     | 20 865     |



FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL  
(tkr)

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

|                                   | Aktiekapital | Reservfond | Fond för utveck-<br>lingsutgifter | Fritt eget kapital | Summa eget kapital |
|-----------------------------------|--------------|------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Ingående balans 2024-01-01        | 500          | 100        | 25                                | 10 544             | 11 169             |
| Årets resultat                    | -            | -          | -                                 | 42                 | 42                 |
| Omföring fond utvecklingsutgifter | -            | -          | -25                               | 25                 | 0                  |
| Erhållna aktieägartillskott       | -            | -          | -                                 | 3 335              | 3 335              |
| Utgående balans 2024-12-31        | 500          | 100        | -                                 | 13 946             | 14 546             |

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS  
(tkr)

|                                                                      | Not | 2024-01-01–<br>2024-12-31 | 2023-01-01–<br>2023-12-31 |
|----------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------|---------------------------|
| Den löpande verksamheten                                             |     |                           |                           |
| Rörelseresultat                                                      |     | 3 648                     | 621                       |
| Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet                    | 12  | 140                       | 178                       |
| Erhållen ränta                                                       |     | 624                       | 526                       |
| Erlagd ränta                                                         |     | -                         | -1                        |
| Betald skatt                                                         |     | -48                       | -241                      |
| Kassaflöde från löpande verksamhet före<br>ändring av rörelsekapital |     | 4 364                     | 1 083                     |
| Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital                        | 13  | -495                      | 1 118                     |
| Kassaflöde från den löpande verksamheten                             |     | 3 869                     | 2 201                     |
| Investeringsverksamheten                                             |     |                           |                           |
| Investeringar i övriga anläggningstillgångar                         |     | -                         | -165                      |
| Kassaflöde från investeringsverksamheten                             |     | 3 869                     | 2 036                     |
| Finansieringsverksamheten                                            |     |                           |                           |
| Förändring koncernkonto                                              | 14  | -3 662                    | -1 521                    |
| Lämnat koncernbidrag                                                 |     | -1 000                    | -2 500                    |
| Erhållet aktieägartillskott                                          |     | 794                       | 1 985                     |
| Erhållet koncernbidrag                                               |     | -                         | -                         |
| Utdelning aktieägare                                                 |     | -                         | -                         |
| ÅRETS KASSAFLÖDE                                                     |     | 1                         | 0                         |
| Likvida medel vid årets början                                       |     | 0                         | 0                         |
| Årets förändring av likvida medel                                    |     | 1                         | 0                         |
| Likvida medel vid årets slut                                         |     | 1                         | 0                         |

NOTER  
(belopp i tkr om ej annat anges)

Not 1 • Redovisnings- och värderingsprinciper

Årsredovisningen upprättas 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. Bolagets redovisningsvaluta är svenska kronor och siffror presenteras i tkr (tusen kronor).

**Immateriella anläggningstillgångar**  
Utgifter för programvaror som utvecklats eller på ett omfattande sätt anpassats för bolagets räkning, balanseras som immateriell anläggningstillgång om de har troliga ekonomiska fördelar som efter ett år överstiger kostnaden. Programvaror av standardkaraktär kostnadsförs.

**Materiella anläggningstillgångar**  
*Inventarier*  
Inventarier utgörs främst av kontorsinventarier och datorutrustning. Dessa anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med avskrivningar enligt plan och eventuella nedskrivningar. Avskrivningar sker linjärt över den beräknade nyttjandetiden.

**Fordringar**  
Fordringarna är upptagna till det belopp som efter individuell prövning beräknas bli betalt.

**Likvida medel**  
Likvida medel utgörs av kassa- och bankmedel.

**Redovisning av inkomstskatter**  
Med inkomstskatter avses skatt som baseras på företagets resultat. Skattepliktigt resultat är det över- eller underskott för en period som ska ligga till grund för beräkning av periodens aktuella skatt enligt gällande lagstiftning. Periodens skattekostnad eller skatteintäkt består av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Uppskjuten skatt är skatt som hänför sig till skattepliktiga eller avdragsgilla temporära skillnader som medför eller reducerar skatt i framtiden. Aktuell skatt är den skatt som beräknas på det skattepliktiga resultatet för en period. Årets skattepliktiga resultat skiljer sig från årets redovisade resultat genom att det justerats för ej skattepliktiga och ej avdragsgilla poster. Bolagets aktuella skatteskuld beräknas enligt de skattesatser som är föreskrivna eller aviserade på balansdagen. Uppskjutna skattefordringar och skulder redovisas, i balansräkningen, för alla skattepliktiga temporära skillnader mellan bokförda och skattemässiga värden för tillgångar och skulder. Uppskjutna skattefordringar redovisas i balansräkningen avseende underskottsavdrag och samtliga temporära skillnader i den omfattning det är sannolikt att beloppen kan utnyttjas mot framtida skattepliktiga överskott. Det redovisade värdet

på uppskjutna skattefordringar provas vid varje bokslutstillfälle och reduceras till den del det inte längre är sannolikt att tillräckliga skattepliktiga överskott kommer att finnas tillgängliga för att kunna utnyttjas. Uppskjuten skatt beräknas enligt de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången återvinns eller skulder regleras.

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

**Pensioner**  
Förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner redovisas enligt hittillsvarande svensk redovisningspraxis som bygger på Tryggandelagen. Samtliga pensionspremier kostnadsförs sålunda under den period de intjänas.

**Leasing**  
*Leasetagare*  
Bolaget har ingått vissa finansiella leasingkontrakt som avser personbilar och skrivare. Dessa är av mindre värde och påverkar inte bolagets resultat eller ställning och redovisas därför som operationella leasingkontrakt.

**Avskrivningar**  
Planenliga avskrivningar görs med följande procentsatser:  
Immateriella anläggningstillgångar 20 %  
Inventarier inkl datorutrustning 20 %

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

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

**Affärsområde och geografiskt område**  
Bolaget bedriver sin verksamhet inom Göteborgs Stad med kunder inom samma geografiska område. Verksamheten omfattar att erbjuda fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår kvälls- och nattetid samt tillsyn. Vidare erbjuder verksamheten en fastighetsjour samt en avdelning för hyresjuridik. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelningsgrund har inte bedömts vara aktuell.



Not 2 • Avskrivning

|                                               | 2024 | 2023 |
|-----------------------------------------------|------|------|
| Planenliga avskrivningar inom driftskostnader |      |      |
| Immateriella anläggningstillgångar            | -24  | -41  |
| Inventarier                                   | -116 | -137 |
|                                               | -140 | -178 |

Not 3 • Arvode till revisorer

|                                               | 2024 | 2023 |
|-----------------------------------------------|------|------|
| Ernst & Young AB                              |      |      |
| Revisionsuppdrag                              | -39  | -37  |
| Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget | -    | -    |
| Skatterådgivning                              | -    | -    |
| Övriga tjänster                               | -    | -    |
| Summa                                         | -39  | -37  |

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorerna med 136 tkr (102).

Not 4 • Medelantalet anställda och könsfördelning

| Medelantalet anställda | 2024 | 2023 |
|------------------------|------|------|
| Män                    | 25   | 20   |
| Kvinnor                | 21   | 27   |
| Totalt                 | 46   | 47   |

| Företagsledningens könsfördelning, % | 2024 |         | 2023 |         |
|--------------------------------------|------|---------|------|---------|
|                                      | Män  | Kvinnor | Män  | Kvinnor |
| Styrelse                             | 100  |         | 86   | 14      |
| VD                                   |      | 100     |      | 100     |

Not 5 • Resultat från finansiella poster

|                                                        | 2024 | 2023 |
|--------------------------------------------------------|------|------|
| Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar |      |      |
| Ränteintäkter                                          | 624  | 526  |
| Räntekostnader                                         | -    | -1   |
| Finansnetto                                            | 624  | 525  |

Not 6 • Bokslutsdispositioner

|                           | 2024   | 2023   |
|---------------------------|--------|--------|
| Lämnat koncernbidrag      |        |        |
| Förvaltnings AB Framtiden | -4 200 | -1 000 |

Not 7 • Skatt på årets resultat

|                                                                                                                            | 2024 | 2023 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:                                                                       |      |      |
| Aktuell skatt                                                                                                              | -30  | -44  |
| Uppskjuten skatt                                                                                                           | -    | -    |
| Summa skattekostnad                                                                                                        | -30  | -44  |
| Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter: |      |      |
| Redovisat resultat före skatt                                                                                              | 72   | 146  |
| Skatt enligt gällande skattesats                                                                                           | -15  | -30  |
| Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader                                                                         | -15  | -14  |
| Avdragsgilla kostnader som ej ingår i resultatet                                                                           | -    | -    |
| Summa skattekostnad                                                                                                        | -30  | -44  |

Not 8 • Immateriella anläggningstillgångar

|                                          | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|------------------------------------------|------------|------------|
| Ingående anskaffningsvärde               | 585        | 585        |
| Inköp                                    | -          | -          |
| Utrangering                              | -          | -          |
| Utgående ackumulerade anskaffningsvärden | 585        | 585        |
| Ingående avskrivningar                   | -561       | -520       |
| Årets avskrivningar                      | -24        | -41        |
| Utrangering                              | -          | -          |
| Utgående ackumulerade avskrivningar      | -585       | -561       |
| Utgående planenligt restvärde            | 0          | 24         |

Not 9 • Inventarier

|                                          | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|------------------------------------------|------------|------------|
| Ingående anskaffningsvärde               | 2 596      | 3 079      |
| Inköp                                    | -          | 165        |
| Utrangering                              | -          | -648       |
| Utgående ackumulerade anskaffningsvärden | 2 596      | 2 596      |
| Ingående avskrivningar                   | - 2 238    | -2 749     |
| Årets avskrivningar                      | -116       | -137       |
| Utrangering                              | -          | 648        |
| Utgående ackumulerade avskrivningar      | -2 354     | -2 238     |
| Utgående planenligt restvärde            | 242        | 358        |

Not 10 • Skuldernas förfallotider

|                                              | Inom 1 år | 1–5 år | Mer än 5 år |
|----------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| Rörelseskulder                               |           |        |             |
| Leverantörsskulder                           | 995       | -      | -           |
| Skulder till koncernföretag                  | 4 379     | -      | -           |
| Övriga skulder                               | 1 757     |        |             |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter | 5 282     | -      | -           |
|                                              | 12 413    |        |             |

Not 11 • Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

|                            | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|----------------------------|------------|------------|
| Upplupna personalkostnader | 3 582      | 3 448      |
| Övriga poster              | 1 700      | 1 542      |
|                            | 5 282      | 4 990      |

Not 12 • Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

|                                                | 2024 | 2023 |
|------------------------------------------------|------|------|
| Avskrivning immateriella anläggningstillgångar | 24   | 41   |
| Avskrivning materiella anläggningstillgångar   | 116  | 137  |
|                                                | 140  | 178  |

Not 13 • Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

|                                             | 2024 | 2023  |
|---------------------------------------------|------|-------|
| Minskning/ökning av kortfristiga fordringar | -517 | 718   |
| Ökning/minskning av rörelseskulder          | 22   | 400   |
|                                             | -495 | 1 118 |

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 19 172 tkr (15 510). Under 2012 anslöts bolaget till moderbolagets koncernkonto.

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

Not 15 • Ansvarsförbindelser

|                            | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|----------------------------|------------|------------|
| Ansvarsförbindelse Fastigo | 653        | 579        |

Not 16 • Operationella leasingavtal

|                  | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|------------------|------------|------------|
| Inom ett år      | 2 369      | 2 349      |
| 1–5 år           | 7 060      | 1 668      |
| Senare än fem år | -          | -          |
| Under perioden   | 2 436      | 2 429      |

Leasingkostnader avser till största delen hyreskostnader och verksamhetsbilar.

Not 17 • Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner

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

Not 18 • Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 7 februari 2025 och kommer att framläggas på årsstämma den 11 mars 2025.



# Årsredovisningens undertecknande

Styrelsesammanträde den 7 februari 2025  
Datum för undertecknande framgår av elektronisk signatur

Terje Johansson  
*Ordförande*

Rikard Ljunggren

Anders Börjesson

Jonathan Sewger Kvist

Peter Grellsgård

Robert Jademyr

Sofia Gärdfors  
*Verkställande direktör*

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

Ernst & Young AB

Anders Linusson  
*Auktoriserad revisor*

Vår granskningsrapport har lämnats den dag som framgår av elektronisk signatur

Gun Cederborg  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Ann-Christin Alexandersson  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

# Styrelse 2024



Ordförande, invald 2019  
**Terje Johansson**  
Vd och koncernchef, Förvaltnings AB Framtiden



Vice ordförande, invald 2023  
**Rikard Ljunggren**  
Vd, Fastighetsägarna



2:a vice ordförande, invald 2022 – september 2024  
**Christina Alvelin**  
Förvaltningsdirektör, Socialförvaltningen Hisingen



Ledamot, invald 2022  
**Anders Börjesson**  
Biträdande chef Polisområde Storgöteborg



Ledamot, invald 2021  
**Jonathan Sewger Kvist**  
Chef avdelningen för social hållbarhet, Bostadsbolaget



Ledamot, invald 2017  
**Robert Jademyr**  
Distriktschef, Familjebostäder



Ledamot, invald 2020  
**Peter Grellsgård**  
Säkerhetschef, Bostads AB Poseidon



Personalrepresentant, invald 2017  
**Göran Åhman**  
Trygghetskonsulent Natt, Störningsjouren



# Revisionsberättelse

TILL BOLAGSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURN I GÖTEBORG AB, ORG.NR 556657-1443

## Rapport om årsredovisningen

### UTTALANDEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för räkenskapsåret 2024. Bolagets årsredovisning ingår på sidorna 18–26 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Störningsjouren i Göteborg AB:s finansiella ställning per den 31 december 2024 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

### GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god 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 1–16 och 27. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

### STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

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

Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

### REVISORNS ANSVAR

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om att årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

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

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

leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.

## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning av Störningsjouren i Göteborg AB för räkenskapsåret 2024 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

### GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Störningsjouren i Göteborg AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

### STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

### REVISORNS ANSVAR

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta

- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.

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

revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisions-sed 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.

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

Göteborg, datum enligt digital signering  
Ernst & Young AB

Anders Linusson  
Auktoriserad revisor

# Granskningsrapport för år 2024

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

Vi, lekmannarevisorer i Störningsjouren i Göteborg AB, har granskat bolagets verksamhet under 2024. Granskningen har utförts av sakkunniga som biträder lekmannarevisorerna.

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande bolagsordning, ägardirektiv och beslut samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Lekmannarevisorerna ansvarar för att granska verksamhet och intern kontroll samt pröva om verksamheten bedrivits enligt fullmäktiges uppdrag och mål samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och kommunallagen, god revisionssed i kommunal verksamhet och kommunens revisionsreglemente samt utifrån bolagsordning och av årsstämman fastställda ägardirektiv.

En sammanfattning av granskningen har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör i en granskningsredogörelse.

Vi bedömer sammantaget att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Vi bedömer att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Göteborg den 7 februari 2025

Ann-Christin Alexandersson  
*Lekmannarevisor utsedd  
av kommunfullmäktige  
i Göteborgs Stad*

Gun Cederborg  
*Lekmannarevisor utsedd  
av kommunfullmäktige  
i Göteborgs Stad*





20 ÅR MED STÖRNINGSJOUREN

## För att livet ska kännas tryggt

Vardagen är full av ljud. Barn som ropar, musik på hög volym, spring i trappuppgången eller en granne som dammsuger. I de allra flesta fall är ljuden inget som oroar eller stör. Men ibland kan det bli för mycket. Ljudet eller störningen skapar otrygghet, otrivsel och kanske rädsla.

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

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

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



Störningsjouren

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

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.