Kommunstyrelsen

Återremissyrkande M, D, L, KD

2023-06-07 2.1.7

Återremissyrkande angående - Redovisning av uppdrag att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Ärendet återremitteras till stadsledningskontoret som får i uppdrag att

a) Till kommunstyrelsen återkomma med en redovisning av det befintliga kamerabeståndet
b) I samverkan med berörda nämnder och bolag, samt Polisen och Västtrafik, utreda möjligheten att inrätta en central trygghetscentral likt den som finns i Stockholm.
c) Presentera en kostnadsanalys av övervakningsmaterial som sker live samt det material som sparas på central server men som inte kan ses live. Kostnadsanalysen ska syfta till att bättre förstå huruvida staden kan centralisera, effektivisera och samordna kameraövervakning i brottsförebyggande syfte.
d) i sin omvärldsbevakning särskilt bevaka exempel på trygghetscentra i Stockholm, Karlstad, Malmö.

Yrkande

Kameraövervakning har en avgörande betydelse för uppklarandet av brott. Genom att ha en god samordning kring kameraövervakning kan kommunen skapa en säkrare och tryggare miljö för göteborgarna, vilket i sin tur leder till ökad livskvalitet och frihetskänsla. Staden behöver således ha en uppdaterad lägesbild av antalet kameror i stadens regi. Ett gemensamt ledningssystem kan också öka möjligheten att upptäcka och förebygga fler och mer komplicerade brott. I sommar träder den nya lagen om Kommunernas ansvar för Brottsförebyggandearbete i kraft vilket leder till att staden i allt större utsträckning behöver systematisera funktioner inom det brottsförebyggande arbetet.

En kostnadsanalys av kameraövervakning är av stor betydelse för att bättre förstå hur staden kan centralisera, effektivisera och samordna kameraövervakning i brottsförebyggande syfte. Kostnadsanalysen ska omfatta övervakningsmaterial som sker live samt det material som sparas på central server men som inte kan ses live. Det är viktigt att räkna med kostnader för

kamerautrustning, installation, underhåll och lagringsutrymme. De administrativa kostnaderna för personal som hanterar systemet och följer upp händelser ska också räknas in. Kostnadsanalysen kan hjälpa kommunen att identifiera vilka områden och händelser som är mest kostnadseffektiva att övervaka samt var det finns behov av ytterligare investeringar. En gemensam inventering av kamerabeståndet samt samordning av både live-*streamad* och sparad material, skulle leda till ett starkare och mer effektivt övervakningsarbete.

I sin omvärldsbevakning kan staden särskilt bevaka exempel på trygghetscentra i Stockholm, Karlstad och Malmö. Dessa centra kan fungera som inspirationskällor för hur staden kan utforma sitt brottsförebyggande arbete och skapa en säkrare och tryggare miljö för invånarna. Att lära av andra kommuners erfarenheter kan också hjälpa staden att undvika onödiga misstag och bättre rikta resurserna mot de aspekter av funktionen som är mest relevanta.

Yrkande Sverigedemokraterna

2023-05-29 Ärende nr 2.1.7

Yrkande angående – Redovisning av uppdrag att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Kommunstyrelsen får i uppdrag att se över möjligheterna att upprätta Trygghetscentraler i samverkan med regionen och Västtrafik.
   Inriktning kan hämtas från det framgångsrika koncept som finns i Stockholm (SL-tunnelbana) men anpassat till Göteborgs förutsättningar med spårvagnar, bussar och färjetrafik.

Yrkandet

Ett tryggt Göteborg?
Varje dag under flera år, det ena fasansfulla dådet efter det andra. Meningslöst våld som drabbar vanliga hederliga medborgare, människor av kött och blod.

- En älskad dotter som aldrig fick chansen att bli en vuxen kvinna.
- En pappa som förlorade livet när han visade civilkurage.
- Unga män som förlorar livet när de blivit rånade på några hundralappar.
- Nyblivna mödrar som skjuts ihjäl.

Varje dygn rånas människor i vår stad. Gäng jagar och anfaller i flock, omringar offret och är extremt hotfulla. Många brottsoffer tappar tryggheten i tillvaron och med det också tilltron till rättsväsendet. Samhällskontraktet bryts och många drabbas av psykisk påfrestning under lång tid efter själva gärningen. Våldsverkarna gör ingen skillnad, våldet drabbar gamla som unga, män som kvinnor, invandrade som infödda, kriminella som laglydiga medborgare. **Det drabbar alla!**

Gång på gång matas vi med att offren *”var på fel plats vid fel tidpunkt”*.

Sverigedemokraterna kommer aldrig gå med på den premissen. Det är de kriminella som är på fel plats. Vanligt hederligt folk ska kunna röra sig fritt varsomhelst, närsomhelst i Göteborg.

Sverigedemokraterna har i flera år kämpat för att trygghetsfrågorna måste lyftas i Göteborg. Trygghetsarbetet måste genomsyra hela kommunens organisation. I alla nämnder och i alla bolag. Samhället måste handgripligen ta tillbaka de stadsdelar där organiserad brottslighet eller hederskulturer har tagit över. Det ska inte förekomma shariadomar, barnäktenskap eller tvångsäktenskap någonstans i staden. Vi kan inte längre tolerera att hederliga laglydiga medborgare inte vågar anmäla brott till polisen.

Vi har motionerat om ett förbud mot all propaganda för våldsbejakande extremistiska organisationer på offentliga platser. Vi har föreslagit att socialtjänsten skall bli skyldig att rapportera till polisen när man misstänker kopplingar till IS. Göteborgs stad skall trycka på regering och riksdag om fler åtgärder. Vi har yrkat på skärpta knivlagar och skärpta straff för åldringsrån. Staden ska under inga omständigheter hyra ut lokaler till kriminella eller främja kriminella aktiviteter och illegal handel i stadens lokaler. Vi har även föreslagit att Göteborgs stad ska bistå polisen med administrativ personal och att vi ska kartlägga religiösa och etniska konflikter i Göteborg. Inte ett enda av dessa förslag har fått gehör.

Vakna! - Det är dags att sätta hårt mot hårt.

Ett steg på vägen är att upprätta Trygghetscentraler tillsammans med regionen och Västtrafik. Liknande koncept finns redan idag i Stockholm (SL) och har visat sig vara mycket effektivt. En trygghetscentral med utökad videoövervakning som är öppen dygnet runt med operatörer som tar emot samtal, hanterar pågående hot, våld och skadegörelse. De har tillgång till ordningsvakter och trafikledare i kollektivtrafiken och kan snabbt skicka personal dit behovet finns samt larma polis eller ambulans för snabbt ingripande och i många fall livräddande insats.

Detta bidrar till att skapa ett större förtroende för samhällets kapacitet att hantera brottslighet. Med rätt förutsättningar får även civilsamhället ökat kurage att våga sätta ner foten när någon gör fel.

Nolltolerans mot buset måste råda så att vi kan återskapa den trygghet som våra medborgare förtjänar.

Göteborgs Stad

Tjänsteutlåtande
Utfärdat 2023-04-20
Diarienummer 1440/22

Handläggare
Britta Timan, Johan Pheiffer
Telefon: 031-368 04 56, 031-368 02 38
E-post: förnamn.efternamn@stadshuset.goteborg.se

Redovisning av uppdrag att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Redovisningen av kommunfullmäktiges uppdrag givet i budget 2023 om att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter, antecknas och förklaras fullgjort.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen fick i kommunfullmäktiges budget 2023 (2022-11-24 § 5) i uppdrag att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter.

Stadsledningskontoret konstaterar att det redan idag finns ett antal larmcentraler i staden men att det inte har identifierats några direkta samordningsvinster med att utöka någon av dessa med nya uppdrag. De samordningsvinster som framkommer i omvärldsbevakningen är företrädesvis av ekonomisk karaktär och förutsättningarna är inte direkt överförbara till Göteborgs Stads organisation.

I utredningen har det dock identifierats ett antal möjliga utvecklingsområden när det gäller stadens samverkan inom trygghetsarbetet. Det finns möjligheter att fortsätta utveckla samverkan även med externa parter, framför allt inom Trygg i Göteborg (Trygg i). Kommunfullmäktiges uppdrag från budget 2023 om att i samverkan med socialnämnd centrum upprätta fler samverkanslokaler för poliser, ordningsvakter, fältassistenter och trygghetsvärdar bedöms omhänderta merparten av de behov som identifierats i utredningen. Stadsledningskontoret bedömer att uppdraget, efter införandet, bör utvärderas för att därefter eventuellt överföras till övriga stadsområden i det fall resultatet är positivt. Därutöver har det framkommit ett behov av mer stöd och samordning i informationssäkerhetsarbetet kopplat till informationshanteringen från de olika övervakningskamerorna. Stadsledningskontoret bedömer att detta behov hanteras inom kommunstyrelsens uppdrag, 2022-04-27 § 357, till stadsledningskontoret om att ta fram förslag på hur ett ändamålsenligt och stadengemensamt dataskydd kan organiseras. Ett uppdrag som kontoret avser återrapportera till kommunstyrelsen efter sommaren.

Utifrån kartläggningen av befintlig verksamhet, dialog med externa samverkansparter samt genomförd omvärldsbevakning bedömer stadsledningskontoret att det inte är ändamålsenligt att inrätta ytterligare en trygghets- och larmcentral i Göteborgs Stad.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Stadsledningskontoret har på en övergripande nivå utrett vilka områden som skulle kunna ingå i en trygghets- och larmcentral. För att göra bedömningar av kostnader och eventuella samordningsvinster behövs ett konkret förslag till utformning av en sådan central. Då det i utredningen inte framkommit några avgörande samordningsvinster med en trygghets- och larmcentral finns i nuläget inte något beräkningsbart förslag till utformning för en trygghets- och larmcentral.

Bedömning ur ekologisk dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Ett samordnat arbete som bedrivs i samverkan mellan berörda förvaltningar och bolag likväl som med till exempel fastighetsägare, näringsliv, polis och andra regionala aktörer beskrivs i Göteborgs Stads trygghetsskapande och brottsförebyggande program 2022-2026. Detta arbete är en avgörande faktor för ett effektivt och långsiktigt trygghetsskapande och brottsförebyggande arbete. En ökad lokal samverkan där fler kommunala aktörer som till exempel trygghetsvärdar och trygghetskonsulter systematiskt ingår i Trygg i-arbetet samt ökad samordning och utsättning av gemensamma resurser skulle kunna leda till effektivare arbetssätt och därmed bidra till ökad trygghet och minskad brottslighet. Dessa åtgärder bör dock hanteras inom ramen för befintliga uppdrag.

Ärendet

Ärendet utgör återrapportering av kommunfullmäktiges uppdrag givet i budget 2023, 2022-11-24 § 5, att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter. Utredningen ska inkludera möjligheten för allmänheten att kontakta centralen vid behov och ske i samverkan med polisen och Västra Götalandsregionen.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen fick i budget 2023 i uppdrag att utreda inrättandet av en trygghets- och larmcentral med befogenhet att samordna stadens larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter. Utredningen ska inkludera möjligheten för allmänheten att kontakta centralen vid behov och ske i samverkan med polisen och Västra Götalandsregionen. Det har under utredningens gång visat sig finnas beröringspunkter till övriga budgetuppdrag inom trygghetsområdet vilket har haft inverkan på utredningens avgränsningar och slutsatser. I synnerhet gäller det uppdraget om att i samverkan med socialnämnd centrum upprätta fler samverkanslokaler för poliser, ordningsvakter, fältassistenter och trygghetsvärdar.

Utredningen har utgått från en nulägesanalys i staden när det gäller de i uppdraget utpekade områdena. Analysen bygger på intervjuer med: trygghetsjouren, störningsjouren, socialförvaltningarna, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, stadsmiljöförvaltningen, grundskoleförvaltningen, stadsfastighetsförvaltningen, Förvaltnings AB Framtiden (Framtiden), stadsledningskontoret, Polisen samt Västtrafik. Respektive berörd verksamhet har därefter fått möjlighet att lyfta fram de samordningsvinster som de kan se att en trygghets- och larmcentral kan medföra. För att identifiera ytterligare samordningsvinster har en omvärldsbevakning genomförts med fokus på Malmö, Stockholm samt Skåne Nordost. Nulägesanalysen redovisas ämnesvis.

Larm

Göteborgs Stad innehar ett stort antal larm med varierande användningsområden. Nedan följer en beskrivning av de larmtyper som har identifierats i utredningen.

Den vanligaste förekommande larmtypen utgörs av tekniska larm såsom inbrottslarm, brandlarm och driftlarm kopplat till tekniska installationer. Dessa är i regel kopplade till byggnader och tekniska anläggningar och därför är det respektive fastighetsförvaltande nämnd/bolag som ansvarar för dessa. För stadens verksamhetslokaler återfinns därför dessa larm primärt samlade hos stadsfastighetsnämnden.

Stadsfastighetsnämndens brandlarm går via SOS Alarm och är kopplade till en åtgärd från räddningstjänsten. Även inbrottslarmen går till SOS Alarm som i sin tur skickar vidare larmen till det bevakningsföretag som är upphandlat för det aktuella objektet.

Huvudparten av stadsfastighetsnämndens driftlarm går till en externt upphandlad fastighetsberedskapscentral. Centralen har även i uppgift att svara på nämndens kundmottagningsnummer utanför kontorstid. I den mån driftlarmen kräver åtgärder akut är det förvaltningens ordinarie driftpersonal som larmas ut utifrån ett jourschema.

Hos Framtiden- och Higabkoncernen går driftlarmen till en gemensam fastighetsjour som är organiserad hos Störningsjouren i Göteborg AB (Störningsjouren). I och med att allmännyttan har hyresgäster i sina lokaler består ”larmen” ofta av telefonsamtal. En stor

uppgift för fastighetsjouren blir därför att ge hjälp till självhjälp och guida hyresgästen på distans så att hyresgästen själv kan lösa problemet. Om detta alternativ inte är tillräckligt för att hantera problemet larmas driftpersonal ut. Utanför kontorstid är denna personal externt upphandlad.

Det finns olika standarder på larm, delvis kopplade till de försäkringskrav som ställs på olika typer av anläggningar. Detta innebär att nuvarande larm utgår från olika tekniska lösningar vilket medför svårigheter för att öka samordningen av dessa larm.

Personal i Göteborgs Stad som arbetar i miljöer där de kan känna sig hotade har möjligheten att använda sig av personlarm, även kallat överfallslarm. Det är ett larm man bär med sig och larmar på vid hotfulla situationer. Generellt innebär tjänsten att larmet går till den upphandlade larmcentralen som i sin tur larmar ut ordningsvakt eller vidarebefordrar larmet till polisen. Parallellt med utlarmningen går också ett meddelande till personalens närmaste chef. Personlarm är vanligt förekommande hos exempelvis hemtjänsten, som kan arbeta ensamma på kvällar och nätter, och hos Störningsjourens trygghetskonsulenter, som regelbundet bevistar hotfulla miljöer. I ovanliga fall kan även personal eller förtroendevalda utrustas med personlarm när det har uppkommit en särskild hotbild mot dem. Även om det finns relativt många personlarm i staden så är det alltjämt sällsynt att dessa behöver nyttjas. Dessa larm är upphandlade hos olika aktörer och såväl teknik som användningsformer kan skilja sig åt. Bedömningen hos verksamheterna är att detta egentligen inte utgör ett problem utan samtliga leverantörer fungerar bra. Flertalet larm nyttjar fortfarande 2G-nätet vilket medför att dessa larm kommer bli obrukbara när 2G- och 3G-näten stängs ner under 2025.

Slutligen finns det även ca 11 000 trygghetstelefoner (tidigare kallat trygghetslarm) i stadens verksamheter. Det är en trygghetslösning som gör det möjligt för äldre och personer med funktionsvariationer att komma i kontakt med omsorgspersonal vid plötsliga och oförutsedda händelser, som vid en fallolycka. Samtliga trygghetstelefoner hanteras av trygghetsjouren som återfinns hos äldre samt vård- och omsorgsnämnden.

Kameror

I dag nyttjas drygt 1000 övervakningskameror av grundskolenämnden med syftet att motverka otrygghet och att skydda värdet på och i lokalerna. Kamerorna är leasade hos en extern bevakningstjänst och tekniken innebär att bilderna är anonymiserade bortsett från två meter från fasaden. Alla bilder sparas på en central server och kan lämnas ut till polisen i brottsutredande syfte efter att en incident har inträffat. Det går således inte att titta på bildströmmar live utan enbart hämta ut bildmaterialet i efterhand. Liknande tjänster återfinns på andra verksamhetslokaler såsom förskolor, gymnasieskolor, idrottshallar och kontor.

För stadsmiljönämndens kameror gäller motsatt förhållande, vilket innebär att inget material sparas men där det däremot går att se live. Dessa kameror används framför allt i trafikledningssyfte och bildströmmarna delas med Västtrafik och Trafikverket inom Trafik Göteborg för att skapa möjlighet att analysera, planera och styra bland annat kollektivtrafiken. Utöver trafikkamerorna har nämnden tekniska anläggningskameror, främst i tunnlarna och på Hisingsbron. De har därtill ett mindre antal kameror uppsatta på platser där det upplevs som otryggt. Kamerorna som återfinns på allmän plats och som syftar till att övervaka trafiken är inte anonymiserade i sin grundutförande utan miljöer där allmänheten har tillträde till blir maskerade på bilderna. Nämnden har ett uppdrag

från budget 2023 om att i samverkan med kommunstyrelsen, Polismyndigheten och andra aktörer bidra till att sätta upp kameror i de delar av Göteborg där behov finns. Inom ramen för detta uppdrag utreds även de juridiska möjligheterna att dela nämndens bildströmmar med polisen.

Polisen har en kameracentral som är under uppbyggnad och avsikten är att den utöver polisens egna kameror även ska innehålla såväl kommunens som regionens kameror.

Även allmännyttan och Higab använder sig av kameraövervakning. Inom Framtidenkoncernen finns det ca 300 kameror varav merparten återfinns i parkeringsgarage. Det finns även kameror på några av de lokala torgen. Ingen av dessa kameror har livesändning utan spelar in material som vid behov kan delas med polisen. Polisen nyttjar även koncernens fasader för att sätta upp egna kameror.

Ingen av de intervjuade har kunnat se några verksamhetsmässiga eller ekonomiska samordningsvinster med en samlokalisering av stadens kameror. Det samordningsbehov som lyfts är kopplat till informationssäkerhetsarbetet. Lagstiftningen upplevs som svårtolkad där det finns skäl till att staden gör gemensamma bedömningar om förhållningssätt i stället för att respektive organisation ska göra sina egna bedömningar. Kompetensen hos leverantörerna upplevs också som något bristfällig när det gäller informationssäkerhet medan den är hög inom de tekniska områdena.

Trygghetsvärdar och trygghetskonsulenter

Framtiden har trygghetsvärdar i samtliga särskilt utsatta områden. Satsningen på trygghetsvärdar är en del av Framtidenskoncernens strategi kring superförvaltning som införts i stadens särskilt utsatta områden.

Trygghetsvärdarna närvarar på gårdar, i allmänna utrymmen men även på parkeringar, torg och hållplatser. Målet är att vara en del av området, vara lokalt förankrade och lära känna hyresgästerna för att göra området tryggare och skapa gemenskap. De arbetar uppsökande och relationsskapande. Trygghetsvärdarna ronderar i och runt fastigheterna och åtgärdar enklare fel. Trygghetsvärdarna finns på plats från 15:00-23:00 alla årets veckor.

I intervjuerna framkommer att trygghetsvärdarna deltar sporadiskt i Trygg i-arbetet och att det upplevs att samverkan har försvårats efter den nya nämndorganisationen 2021 då det varit otydligt vem som ska hålla samman samverkan i respektive område. I några områden har trygghetsvärdarna dock gemensamma utsättningar med polis och ordningsvakter.

Störningsjouren, som ingår som ett av bolagen i Framtidenkoncernen, bedriver trygghetsskapande verksamhet genom sina trygghetskonsulenter såväl dag- som nattetid. Under kvällar och nätter åker konsulenterna på akuta störningar men bistår också med tillsyn av såväl fastigheter som hyresgäster i syfte att få en nyanserad bild av läget på kvälls- och nattetid. På dagtid hanteras störningsärenden och annan boendesocial problematik. Trygghetskonsulenterna arbetar ute i bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar och bidrar till en tryggare boendemiljö för hyresgäster.

Ordningsvakter

Ordningsvakter får enligt huvudregeln i 2 § lagen (1980:578) om ordningsvakter (LOV) tjänstgöra för vissa ändamål och på vissa särskilda platser. Om det finns ett särskilt behov och det är av väsentlig betydelse från allmän synpunkt får ordningsvakter enligt 3 § LOV förordnas även i andra fall, så kallade LOV3-områden. Ett sådant förordnande sker efter särskild prövning av Polismyndigheten. Det innebär att ordningsvakter patrullerar dessa geografiska områden och har vissa, begränsade polisiära befogenheter. Ordningsvakter lyder under Polismyndigheten och är skyldiga att lyda polisens order som rör tjänsten som ordningsvakt. Ordningsvakter har rapporteringsskyldighet gentemot polisen och ska lämna rapport när de får kännedom om brott.

Polisen gör efter genomgång av lägesbilden inom respektive stadsområde en operativ inriktning för arbetet. Varje fredag har polisen möten och gemensam utsättning med de olika vaktbolagen. Utsättningen sker från olika platser beroende på vilket vaktbolag som ansvarar för ordningsvakterna.

I Göteborg finns flera LOV3-områden, främst i centrum men också i övriga stadsområden och då huvudsakligen vid torg och idrottsanläggningar. Göteborgs Stad bekostar ordningsvakterna enbart i vissa områden i staden. Det är främst stadsledningskontoret, Förvaltnings AB Göteborgslokaler, Liseberg AB och Got Event AB som ansökt om de olika förordnandeområdena. Olika leverantörer har ordningsvakter som utifrån avtal tjänstgör i olika LOV3-områden. Även organisationer och sammanslutningar såsom till exempel Västtrafik eller företagarföreningar har ansökt om LOV3-områden i andra delar av staden.

Västtrafik har ett generellt LOV3-område som täcker kollektivtrafiken i Göteborg, Partille och Mölndal inom vilket ordningsvakterna rör sig utifrån behov. I dialogen med Västtrafik framkommer att det finns ett kontinuerligt samarbete med polisen, Göteborgs Stad och vaktbolagen. I centrum finns vissa angränsande LOV3-områden varför samverkan i dessa områden är mer utvecklad, däremot anses samverkan i ytterområdena behöva stäkras.

Såväl polisen som Västtrafik framhåller behovet av gemensamma lokaler för avstämning, delning av lägesbilder och utsättning för att förbättra samverkan och samordning. I några av ytterområdena finns sådana lokaler, men det saknas till exempel i centrum.

Väktare

En väktare arbetar för ett bevakningsföretag med att utföra tillsyn och bevakning. Bevakningen sker antingen genom rondering av olika lokaler eller stationär bevakning till exempel i en reception. Arbetsuppgifterna varierar utifrån beställning och kan handla om till exempel larmutryckning, fastighetsjour och trygghetsskapande arbete. Till skillnad från ordningsvakter får väktare bara ingripa på samma sätt som vem som helst i samhället, så kallat envarsgripande.

Väktare används bland annat för att rondera stadens lokaler; främst skolor, förskolor och boendeverksamhet men anlitas också för bevakning i vissa receptioner. Väktare avropas från ramavtal för de behov som finns i respektive verksamhet.

I intervjuerna framkommer att det eventuellt kan finnas vissa effektiveringsvinster i att samla ronderingen av lokaler där respektive huvudman nu avropar egen rondering utifrån ramavtal. En ökad samordning mellan förvaltningarna så väktaruppdragen samordnas

inom olika geografiska områden skulle kunna leda till viss effektivisering. Det är dock oklart hur stor denna potential är.

Samverkan inom trygghetsområdet

För att öka tryggheten och minska brottsligheten arbetar Göteborgs Stad och polisområde Storgöteborg efter en modell som kallas Trygg i Göteborg. Trygg i Göteborg har bedrivits under olika lång tid i de tidigare stadsdelarna och har också kommit att utformats på lite olika sätt. I juni 2022 tecknades en reviderad överenskommelse om samverkan som anpassats utifrån stadens omorganisation från stadsdelsnämnder till facknämnder. Ansvaret för att samordna det lokala trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet ålades de fyra regionala socialnämnderna. Syftet med överenskommelsen är att möjliggöra en strukturerad, likvärdig och kunskapsbaserad samverkan. Målet är att öka tryggheten och minska brottsligheten i Göteborg.

Trygg i-modellen bygger på strukturerad samverkan och lokala trygghetsundersökningar. Invånarnas upplevelse av vad som skapar otrygghet är en viktig grund för prioriteringar i det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet. Arbetssättet är kunskapsbaserat och beprövat genom att det utgår från en lokal lägesbild och därefter ska arbetet genomföras utifrån evidens- och erfarenhetsbaserade metoder. Trygghetssamordnaren och kommunpolisen har nyckelfunktioner i det lokala arbetet. Arbetet avgränsas till förhållanden som är möjliga att påverka och till insatser som man har resurser till. Planerade åtgärder följs upp gemensamt och blir ett underlag i det fortsatta arbetet. Olika områden har varierande behov och förutsättningar, varför lokalt anpassade lösningar är av stor betydelse för att komma till rätta med problem i stadsområdena.

I överenskommelsen finns angivet att en central samordnare för Göteborgs Stad ska finnas för att samordna och stödja Trygg i-arbetet på hela stadennivå. Denna roll saknas efter omorganisationen av stadsdelsnämnderna och leder enligt polisen till glapp i kommunikationen och bristande samordning.

Varje onsdag görs lokala avstämningar inför kommande helg i respektive stadsområde med representanter för socialförvaltningarna och polisen. Representanter för polisen framhåller att samverkan fungerar bra när det gäller särskilda situationer men att den löpande samverkan skulle kunna utvecklas. Gemensamma lokaler skulle kunna underlätta den löpande samverkan och gemensamma utsättningar.

I dialogerna framkommer behov av att systematiskt involvera fler aktörer i arbetet med lägesbilderna. Den lokala kunskap som trygghetsvärdar och trygghetskonsulenter har omfattas inte alltid i dessa. Det upplevs också finnas möjlighet att, i större utsträckning än idag samordna den uppsökande verksamheten som fältassistenter, mobila team, ordningsvakter, polis och föreningsvandrare.

Befintliga larmcentraler i staden

Redan idag finns inom Göteborgs Stads organisation ett antal ledningscentraler och driftcentraler som arbetar med ledning av resurser, övervakning och koordinering. Dessa beskrivs närmare i redovisningen av uppdraget att utreda inrättandet av en beredskapshandläggare (stadsledningskontorets dnr 1108/21). Där ingår bland annat:

- Trafikledningscentral hos Göteborgs Spårvägar AB
- Driftscentral hos Göteborgs Stads kretslopp och vattennämnd
- Kontrollrum för driftstörningar hos Gryaab AB

- Kontrollrum på Sävenäs sopförbränningsanläggning hos Renova AB
- Port Security hos Göteborgs Hamn AB
- Tre olika ledningscentraler hos Göteborgs Energi AB

Dessa ledningscentraler har inrättats för att övervaka säkerhet och driftstörningar i olika tekniska system och saknar tydliga kopplingar till detta uppdrags trygghetsaspekter. Av den anledningen har utredningen avgränsats avseende dessa ledningscentraler. Med utgångspunkt från trygghetsperspektivet har utredningen valt att fokusera närmare på trygghetsjouren och störningsjouren.

Trygghetsjouren, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Trygghetsjouren är en larmcentral som tar emot samtal från trygghetstelefoner och övervakar de trygghetskameror som används i hemmen för personer över 65 år och personer med funktionsnedsättning i Göteborg. Tidigare hade varje stadsdelsförvaltning egen mottagning av trygghetslarm men behovet av samordning gjorde att verksamheten centraliserades i stadsdelsförvaltningen Majorna-Linné. Sedan årsskiftet 2020/2021 är verksamheten organiserad inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Trygghetsjouren sköter all form av säkerhet, drift och teknik och är bemannad dygnet runt.

Trygghetsjourens verksamhet bedrivs dygnet runt. Den enskilde larmar genom att trycka på larmknappen som ringer upp personalen på Trygghetsjouren. Personalen på jouren pratar med den enskilde via dennes högtalartelefon. Om den enskilde behöver hjälp kontaktar Trygghetsjouren hemtjänsten i respektive område som åker hem till den som larmat.

Totalt finns cirka 11 000 trygghetstelefoner och cirka 145 trygghetskameror installerade. I mars 2023 hanterades ca 38 500 larmsamtal och cirka 10 200 tillsyner via kamera. Trygghetsjouren bemannas av fyra larmoperatörer dagtid och tre respektive två på kvällar och nätter. Totalt har Trygghetsjouren cirka 40 årsarbetare; främst jourledare, larmoperatörer och tekniker.

Under jourtid har Trygghetsjouren ansvar för arbetsledning (inklusive att vid behov beordra in personal) samt råd och stöd till äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen och förvaltningen för funktionsstöd. Motsvarande tjänster levereras även till Lerum, Partille, Stenungsund samt Tranemo kommun.

För att hantera särskilda situationer har Trygghetsjouren också uppdrag som chef på jourtid. Detta för att kunna hantera större driftstörningar i sin larmcentral, bränder, oväder etcetera som påverkar medarbetare eller omsorgstagare inom äldreomsorg och funktionsstöd. Sedan den januari 2023 fungerar Trygghetsjouren också som informationssambandscentral och samordningskontakt för äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen vilket innebär ansvar för att vara förvaltningens första insats för frågor gällande Tjänsteman i beredskap (TiB).

Trygghetsjouren har en öppen telefon dygnet runt för frågor som rör verksamheten. En väl utvecklad operativ samverkan har byggts upp över tid med bland annat polis, ambulans, socialjour och sjukhus. Det finns fungerande kontaktvägar och en tradition av att hjälpa varandra.

Företrädare för trygghetsjouren beskriver att verksamheten kommer att behöva utvecklas och förändras utifrån de behov och möjligheter av en ökad digitalisering som finns inom omsorgen. Jouren kommer i framtiden behöva ha kapacitet att övervaka fler digitala hjälpmedel än de som finns i dagsläget. Trygghetsjouren står redan idag för en stor samordning och man ser en risk i att jouren tappar kontakten med verksamheten om verksamheten expanderas med ytterligare delar som inte direkt berör vård och omsorg.

Störningsjouren i Göteborg AB

Störningsjouren arbetar med störningshantering och fastighetsjour dygnet runt, vardag som helgdag, året runt. Störningsjouren levererar tjänster till hyresvärdar i allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar om totalt ca 100 000 lägenheter. Störningsjouren består av flera verksamheter; trygghetskonsulenter dag respektive natt, fastighetsjour och arbete mot oriktiga hyreskontrakt. Personalen har kompetens inom flera områden och har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruksvård, kronofogden, polis, socialtjänst och fastighetsförvaltning.

Trygghetskonsulenterna natt åker på akuta störningar när hyresgäster ringt och anmält en störning. Personalen möter all slags problematik; från lekande barn och fest till missbruk och psykisk ohälsa. De bedömer sedan på plats om det är en störning och arbetar för att få störningen att upphöra. Vid behov kontaktas myndigheter eller andra aktörer. Utöver akuta störningar bistår Trygghetskonsulenterna även med viss tillsyn av såväl fastigheter som hyresgäster i syfte att få en bild av läget på kvälls- och nattetid. Avdelningen agerar på ca 8000 akuta störningar per år.

Trygghetskonsulenterna som arbetar på dagtid hanterar störningsärenden och annan bosocial problematik som exempelvis uppföljning av störningar, ljudstörningar av olika slag, ärenden med lägenheter där det råder sanitär olägenhet eller ärenden där hyresgäster hotar eller är våldsamma mot grannar eller personal. Trygghetskonsulenterna arbetar ute i bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar och bidrar till en tryggare boendemiljö för hyresgäster. Arbetet innebär att arbeta vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs stads riktlinjer. Under 2022 genomfördes cirka 6 900 hembesök under dagtid.

Fastighetsjouren hanterar felanmälan under jourtid. Detta innefattar att besvara, bedöma, hantera och rapportera felanmälningar och larm från 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, samt om nödvändigt kontakta entreprenör för akut åtgärd. Fastighetsjouren tar emot cirka 165 samtal per dygn motsvarande cirka 60 000 per år. Fastighetsjouren bemannar också koncernens TiB-telefon.

Avdelning för oriktiga hyresförhållanden arbetar med att utreda och handlägga ärenden som rör främst olovlig andrahandsuthyrning, men även andra hyresrättsliga frågor för Bostadsaktiebolaget Poseidon, Göteborgs Stads bostadsaktiebolag och Familjebostäder i Göteborg AB. Sedan starten 2015 har cirka 6700 utredningar utförts, samt över 2000 lägenheter friställts.

Omvärldsbevakning

Malmö Stads larmcentral

Malmö stads larmcentral ansvarar för kommunens trygghetslarm, nödsändare med eftersök, personlarm för yrkesverksamma och aktiv kamerabevakning. Larmcentralen sköter all form av säkerhet, drift och teknik och är bemannad dygnet runt. Larmcentralens verksamhet har byggts ut successivt sedan starten 1986. Huvudansvaret rör omsorg och trygghet och det har varit naturligt att placera nya tekniska områden allt eftersom behov av larmmottagning har uppstått.

Larmcentralen ansvarar för cirka 8800 trygghetslarm och cirka 25 nödsändare, som är till för personer med nedsatt kognitiv svikt och/eller demenssjukdom, vilka genererar cirka 5 sök per månad. För äldreomsorgen fungerar larmcentralen också som IT-support. Genom kamerabevakningen ronderas Malmös skolor, stationerna på Citytunneln och andra byggnader som cykelgarage och parkeringar. Vid behov kontaktar larmcentralen vaktbolag eller polis utifrån förutbestämd rutin. Totalt övervakas cirka 120 kameror vilka genererar cirka 140 händelser per månad.

För närvarande utreds larmcentralens kommande inriktning men sannolikt kommer utvecklingen snarare att handla om att ta hand om ny teknik som till exempel digital tillsyn än om att lägga till ytterligare tjänster.

Trygghetscentralen Skåne Nordost

Den 1 januari 2023 bildades Trygghetscentralen Skåne Nordost som är ett gemensamt bolag för de sex kommunerna Bromölla, Hässleholm, Hörby, Kristianstad, Osby och Östra Göinge. Det finns inga krav på att kommunerna ska använda bolagets tjänster och kommunerna har anslutit sig till olika delar av de tjänster som bolaget erbjuder. Samarbetet kommunerna emellan har i huvudsak ekonomiska samordningsvinster som drivkraft även om det också finns vissa förväntningar om synergieffekter inom hela det breda kommunala uppdraget. Stommen i verksamheten är det samarbetet som räddningstjänsten tidigare bedrivit i kommunerna. Nya tjänster har under åren sedan successivt anslutits till verksamheten för en av kommunerna. Trygghetscentralen tar bland annat emot akuta samtal via SOS-Alarm och larmar ut räddningstjänstens styrkor. Trygghetscentralen hanterar därutöver: kamerabevakning, sociala jouren, personlarm, trygghetslarm, brandlarm, inbrottslarm samt felanmälningar.

Varje kommun ansvarar för inköp och installation av själva larmenheten, medan trygghetscentralen ansvarar för att ta emot larm och svara utifrån förutbestämd rutin. Gemensamma tekniska standarder behöver dock finnas så att signalerna går att läsa in i centralen. Under januari 2023 har trygghetscentralen hanterat cirka 29 000 larm varav 22 500 av dessa utgjorde trygghetslarm. Trygghetscentralen bemannas dygnet runt varav tre larmoperatörer dagtid och två på kvällar, nätter och helger. Totalt har Trygghetscentralen 15 heltidsanställda.

Stockholm stad

I Stockholm stads budget 2019 fick kommunstyrelsen i uppdrag att utreda införande av en trygghetsjour. En kartläggning av kommunens jourverksamheter genomfördes och fem olika tänkbara modeller för samverkan analyserades. Utredningen föreslog att gå vidare och pröva möjligheten att införa en bemanning från kommunen i, eller i anslutning till, polisens ledningscentral. Förslaget bedömdes dock behöva ytterligare preciseras och

förankras med polis. Stockholm stad har inte gått vidare med något av de i utredningen beskrivna modellerna.

Stockholm stad har i likhet med Göteborgs Stad interna larmcentraler som hanterar bland annat trygghetslarm.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret konstaterar att Göteborgs Stad redan idag har ett antal larmcentraler som hanterar bland annat trygghetstelefoner, störningar i boenden och olika former av driftlarm. Därtill har stadens organisering i stora fackförvaltningar och koncerner inneburit att det naturligt sker samordning inom ett antal områden med koppling till uppdragets innehåll, dvs. larm, kameror, trygghetsvärdar och ordningsvakter. Inom ramen för stadens trygghetsarbete finns en upparbetad samverkansstruktur med polisen i Trygg i Göteborg.

Flera förbättringsinitiativ har lyfts fram i arbetet men inget av dessa berör samordning genom en gemensam larm- och trygghetscentral. Snarare har riskerna med alltför stora centraliserade larm- och trygghetscentraler förts fram. Stadens larm och kameror bygger på olika tekniska standarder vilka också kopplas samman med försäkringsbolagens krav på nivå av säkerhet. Att ytterligare samordna dessa innebär därför en utmaning. Dessutom finns farhågor om att en utökning av befintliga centraler kan leda till att dessa förlorar förankringen till berörda verksamheter.

De samordningsvinster som lyfts fram i omvärldsbevakningen är i huvudsak av ekonomisk karaktär utifrån stordriftsfördelar. De larmcentraler som redan finns i staden är dock redan stora, exempelvis hanterar trygghetsjouren större volymer trygghetstelefoner och trygghetskameror än vad Malmö larmcentral gör. Det pågår en stor utveckling inom välfärdsteknik som trygghetsjouren kommer att behöva anpassa sig till framöver.

Stadsledningskontoret bedömer att samordningen av kameror lämpligen hanteras av polisens kameracentral och att staden bistår polisen utifrån de fullmäktigeuppdrag som gäller kameror specifikt. Polisens kameracentral byggs ut och ska innehålla bildströmmar från samtliga kameror som polisen har tillgång till. Inom ramen för stadsmiljönämndens uppdrag om att *i samverkan med kommunstyrelsen, Polismyndigheten och andra aktörer bidra till att sätta upp kameror i de delar av Göteborg där behov finns* utreds de juridiska möjligheterna att dela nämndens bildströmmar med polisen.

I flertalet intervjuer har farhågor lyfts fram vad gäller allmänhetens eventuella möjlighet att kontakta en central larm- och trygghetscentral. Polisen betonar särskilt risken för att en sådan ordning kan skapa osäkerhet och missförstånd kring vilken larmcentral som ska kontaktas i olika mer eller mindre akuta situationer, något som kan orsaka fördröjningar och oklarheter. Polismyndigheten har uppdraget att agera såväl vid akuta händelser som vid oro och ordningsstörningar. I nuvarande samordning mellan Göteborgs Stad och polisen så är det polisen som arbetsleder stadens ordningsvakter. Övriga kommunala resurser som agerar uppsökande och arbetar trygghetsskapande bedöms inte vara yrkesgrupper som i första hand ska larmas ut vid oro och ordningsstörningar.

Stadsledningskontoret bedömer att trygghetsarbetet snarare bör samordnas och samlokaliseras lokalt i respektive stadsområde än att samordnas i en större, centraliserad

larm- och trygghetscentral. Framtidens erfarenheter av arbetet med trygghetsvärdar visar på vikten av att dessa är lokalt förankrade och bygger relationer till människorna i respektive område för att kunna fungera gränssättande och trygghetsskapande. I intervjuerna framkommer att trygghetsvärdarna inte systematiskt deltar i Trygg i - arbetet och att den lokala kunskapen, som trygghetsvärdar och trygghetskonsulenter har, inte alltid tillvaratas. Samordningsuppdraget för Trygg-i-arbetet har tidigare upplevts som otydligt efter stadsdelsnämndernas upphörande. De fyra socialnämnderna har dock ett särskilt samordningsuppdrag inom sitt respektive stadsområde och ska säkerställa att det finns förutsättningar för samverkan i genomförandet av trygghetsarbetet. Ett förslag på överenskommelse har tagits fram för det fortsatta arbetet vilken syftar till att möjliggöra samordnade insatser med flera aktörer. Forskare följer arbetet och en utvärdering ska presenteras senast under 2025.

Flera intervjuade bedömer också att det finns möjlighet att i större utsträckning än idag samordna den uppsökande verksamheten, t exempel fältassistenter, mobila team, ordningsvakter, polis och föreningsvandrare. På vissa platser görs gemensamma utsättningar med trygghetsvärdar, polis och ordningsvakter men flera av de intervjuade framhåller behovet av gemensamma lokaler för att underlätta den löpande samverkan och gemensamma utsättningar.

I kommunfullmäktiges budget 2023 gavs kommunstyrelsen uppdraget att i samverkan med socialnämnd centrum upprätta fler samverkanslokaler för poliser, ordningsvakter, fältassistenter och trygghetsvärdar. De behov av ökad samordning inom trygghetsområdet som framkommer bedöms ligga i linje med detta uppdrag och för område city omhändertas av detsamma. Arbetssättet bör efter införandet utvärderas och därefter eventuellt överföras till andra områden i det fall resultatet är positivt.

I intervjuerna framkommer också vissa samordningsvinster gällande rondering av väktare. Flera förvaltningar anlitar väktarbolag för att utföra tillsyn och bevakning av främst skolor, förskolor, boendeverksamhet. En ökad samordning mellan förvaltningarna så att väktaruppdragen samordnas inom olika geografiska områden skulle kunna leda till viss effektivisering. Det är dock oklart hur stor denna potential är och samordningen mellan förvaltningarna bedöms kunna ske utan en stadenövergripande central.

Stadsledningskontoret bedömer att det framkomna behovet av en större samordning inom informationssäkerhetsområdet hanteras inom kommunstyrelsens uppdrag (2022-04-27 § 357) till stadsledningskontoret om att ta fram förslag på hur ett ändamålsenligt och stadengemensamt dataskydd kan organiseras. Ett uppdrag som kontoret avser återrapportera till kommunstyrelsen efter sommaren.

Sammanfattningsvis anser stadsledningskontoret, utifrån resultatet av kartläggningen av befintlig verksamhet, dialog med externa samverkansparter samt genomförd omvärldsbevakning, att det i nuläget inte är ändamålsenligt att inrätta ytterligare en trygghets- och larmcentral i Göteborgs Stad.

Jonas Kinnander	Eva Hessman
Direktör Ärende och utredning	Stadsdirektör