

NYHETER

Fonus Nyheter nr 1, februari 2009, till ägare och förtroendevalda i Fonus. Ansvarig utgivare: Vd och koncernchef Mats Liste. Synpunkter och nyhetstips är välkomna – skicka dem via e-post: christina.roos@fonus.se eller till Fonus, Box 47 603, 117 94 Stockholm. Du kan även faxa på 08-642 50 82. Märk "Fonus Nyheter".

Formera – fokusera – förbättra



Som ny vd har jag och medarbetare, efter inledande analys, tagit beslut om en ny organisation och tio fokusområden för 2009 som styrelsen och fackliga organisationer godkänt. Tack vare medarbetarundersökningen har vi haft ett viktigt beslutsunderlag som bearbetats i flera ledningsnivåer. För att klara våra framtida utmaningar i tider som dessa är "förändring och tydlighet" nyckelord.

Vi kommer nu att fokusera på kärnverksamheten i Sverige och Norge. Efter långvarig olönsamhet har vi tvingats avveckla verksamheten i Danmark. Om möjligt lämnar vi Finland redan i år.

Formera blir vårt första steg. För ökad tydlighet i nya organisationen, där sju staber blir fem, separerar vi den operativa ledningen av begravnings och juridik. Juridikdivisionen, ledd av vice vd Stefan Liljeskog, får nya regionchefer med juridisk kompetens och nuvarande regionchefer kan koncentrera sig fullt ut på begravningsdivisionen, som jag själv leder.

Fokusera blir nästa steg. Utöver omorganisationen har vi identifierat följande prioriterade områden som vi valt att kalla "Prioritet 09":

Tillgänglighet för våra kunder – Marknadsföring centralt och lokalt – Konsolidering utifrån förväntad uppdragsvolym – Strukturering av våra externa avtal – Franchisekonceptet – Målstyrning genom nyckeltal – Tydlighet i ansvar och befogenheter – Bemanningsplanering – Medarbetarsamtalet – Kompetensutveckling (se mer information på insidorna).

Förbättra verksamheten gör vi genom tydlighet och rätt fokus. Vårt mål är nöjda kunder och medarbetare som för vår verksamhet framåt.

"Med hjärta och inlevelse tillgodoser vi våra kunders förväntningar och behov" – vår interna devis kräver goda förutsättningar för att bli verklighet. Nu har vi de rätta förutsättningarna och kan göra 2009 till året då vi tillsammans går från ord till handling!

Mats Liste
Vd/Koncernchef

Nya organisationen presenteras på sid 2-3.

Viktigt när vi inte dör hemma: Fonus Transportorganisation

I maj 2004 gjorde Fonus Transport en nysatsning som beskrevs utförligt i Fonus Nyheter. Syftet var att belysa samverkansfördelar ur både miljö- och kostnadsaspekter. Nye vd Mats Liste rankar verksamheten högt, inte minst för samarbetet med SOS International i Danmark.

I vd-s ledare och på insidorna kan ni läsa om viktiga förändringar för att Fonus ska klara (läs gasa och bromsa) sig ur lågkonjunkturen. Här fyller Fonus transportsystem, som bygger på samordning så långt det går, en stor funktion. Att utnyttja samtransporter bidrar till bättre miljö och ger även ekonomiska vinster. För gamla och nytilkomna i Fonus ägarskara – och nyanställda – påminner vi om ett viktigt ben i vår verksamhet.

I nya organisationen ligger Fonus Transport under Division Begravnings (se sid 2-3). Ansvarig chef är som tidigare Annika Ludvigson. Hennes verksamhetsområde är indelat i Fonus Transport långfärd (3 personer), Fonus Transport Stockholm (23 personer).

Större rörlighet, ökat resande – allt fler avlider borta. Därför har vi en egen logistisk verksamhet som samordnar transporter. Genom avtal med SOS International i Danmark ansvarar Fonus även för att alla som avlider utomlands kommer hem.

Under vintermånaderna – när svenskar söker sig till solen – fördubblas de uppdragen. När någon anhörig avlider borta uppstår många frågor mitt i sorgen. En handlar om hemtransport, något det sällan talas eller skrivs om.



Utifrån information landet runt pusslar Annika Ludvigson och medarbetare ihop så ekonomiska och mindre miljöbelastande transporter som möjligt. Även sena önskemål kan tillfredsställas genom möten på vägen.

Många praktiska frågor mitt i sorgen

Tidigare skötte varje region sina egna transporter och "parallellkörningar" var inte ovanliga. Fonus var tidigt ute när vi bildade transportavdelningen, med säte i Stockholm, för att spara miljön och samtidigt hålla kostnaderna nere.

När det gäller Sverige har vi två transportbilar som skiftar var 14-e dag mellan norra och södra landet, berättar Annika Ludvigson. Att chaufförerna byter område beror på att deras arbete ska kännas mindre enformigt.

Varje vecka läggs en karta, ett preliminärt kör-schema över planerade rutter, ut på Fonus intranät. Ett kontor i Sundsvall kan då till exempel ringa och fråga: "Jag ser att ni ska upp till Umeå. Vi har en transport till Stockholm – när passerar ni oss på hemvägen?" På så sätt planeras arbetet och de specialanpassade bilarna, som kan ta fyra kistor eller bärar, används effektivt.

Dyrare efter 11 september

SOS International i Danmark är en larmcentral med verksamhet dygnet runt i hela världen för anslutna försäkringsbolag i Norden. Vårt avtal innebär att personer som avlidit utomlands hämtas och transporterats till hemorten. Ett uppdrag som fördubblas under vintermånaderna när många flyttar till soliga breddgrader.

Fonus Transport får även uppdrag från olika kontor att ordna "sista hemresan" för avlidna till andra länder i världen. Sedan attacken i New York 11 september 2001 har kostnaderna för de transportererna ökat.

Anledningen är att flygandet minskat – många bolag har övergått till små flygplan där kistor inte får plats. Dessutom har bilresorna till flygplatser med tull och flygplan som har tillräckligt lastutrymme blivit längre.

Viktiga fakta: När transport behöver anlitas, vem ska stå för kostnaderna?
Se sid 4.

Nu har den börjat: Resan mot bättre tider! —

I slutet av januari, efter hundra dagars analys av verksamheten och en medarbetarundersökning, presenterade vd Mats Liste koncernens nya organisation som sätts redan 1 mars. Engagemanget i Danmark har avvecklats, det finska kommer inte att växa. Nu koncentreras kraften på Sverige och Norge. Som Mats Liste formulerar det: ”Vi ska göra 2009 till ett vändningsår för Fonuskoncernen”.

Konjunkturen är svag och Fonus måste anpassa sig: ”Hushålla med resurserna, öka och säkra intäkterna, alla måste hjälpas åt och ta ansvar för att rädda jobben”. När den genomgripande omorganisationen presenterades i Göteborg 22 januari var detta väsentliga huvudpunkter.

Presentationen som tog fyrtio minuter videofilmades och kunde redan nästa dag ses av samtliga anställda på Fonus intranät. Organisationen har tagits fram i en arbetsgrupp och är fackligt förankrad. Till grund för arbetet finns bland annat en medarbetarundersökning som 75 procent av omkring 800 besvarat.

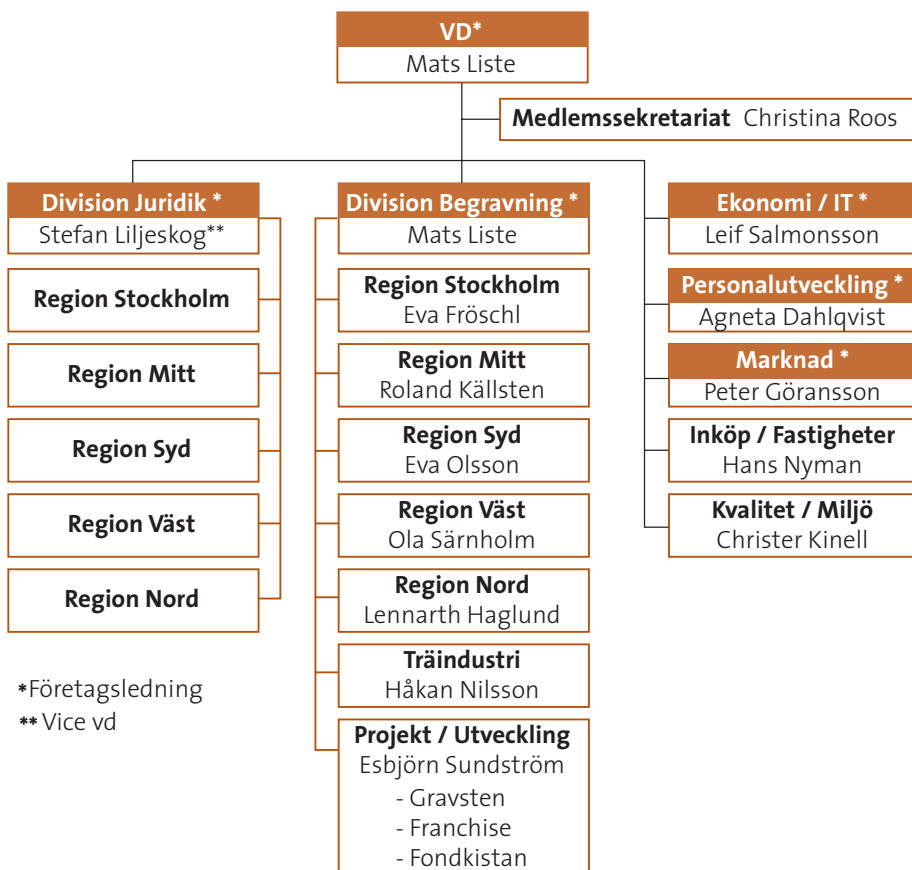
Formera, fokusera och förbättra!

Så löd huvudbudskapet när den slimmade nya organisationen presenterades. Trots tuffa budskap är Mats Liste i grunden en positiv optimist: ”Det finns ingenting som inte kan bli bättre!”

Efter presentationen påbörjades omedelbart analyser, utredningar och arbete i tillsatta grupper för att effektivisera uppsatta mål – att förbättra verksamheten för kunder och medarbetare. Underlag är tio prioriterade fokusområden för 2009.

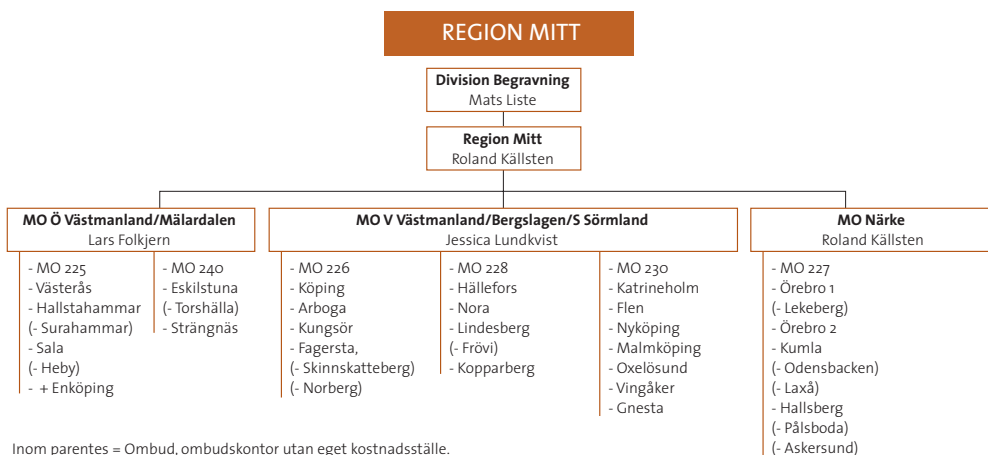
Resultaten ska redovisas och följas upp månadsvis. Vid fyra och åtta månaders verksamhet under innevarande år omarbetas liggande budget till helårsprognos som utgör underlag för nästa års budget.

Här presenteras ett historiskt steg i Fonus verksamhet inför framtida utmaningar. Diagrammen visar nya organisationen med ansvarsområden och nya region- och marknadsområdesindelningar. Vi återkommer om utvecklingen av ”nya” Fonuskoncernen.



*Företagsledning

**Vice vd



Inom parentes = Ombud, ombudskontor utan eget kostnadsställe.

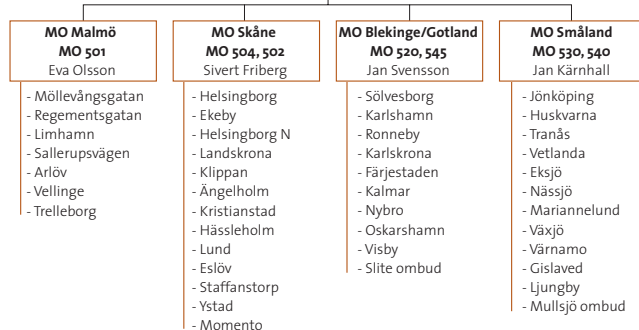
REGION STOCKHOLM

Division Begravning
Mats Liste
Region Stockholm
Eva Fröschl



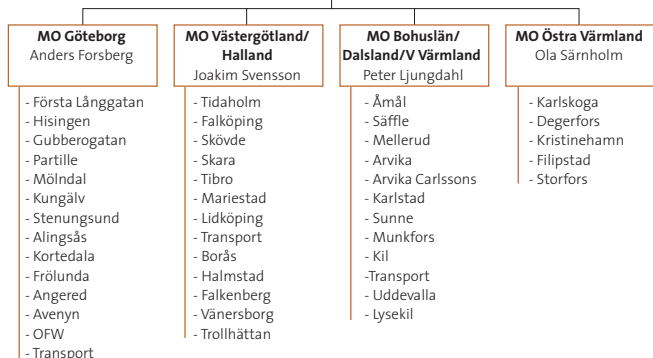
REGION SYD

Division Begravning
Mats Liste
Region Syd
Eva Olsson



REGION VÄST

Division Begravning
Mats Liste
Region Väst
Ola Särnholm



REGION NORD

Division Begravning
Mats Liste
Region Nord
Lennarth Haglund



Företagsledningen



Vd Mats Liste

Tillträdde den 1 oktober 2008 (se nr 3 2008, finns på nätet). Kom från hotellbranschen, senast som chef för femstjärniga Hilton vid Slussen i Stockholm. Hustru Helena, sjuksköterska, två utflugna döttrar. Bor i Kungsängen norr om Stockholm.



Stefan Liljeskog, vice vd

Efter jur kand vid Stockholms universitet 1980 – tingsnotarie, åklagare, bolagsjurist och egen verksamhet. Kom till Fonus som regionjurist 2000. Affärsområdeschef juridik sedan 2001. Hustru Jolanda, bor i Huddinge.



Leif Salmonsson

Bördig från Västergötland bor nu i Uppsala. Studerat ekonomi vid universitetet i Örebro. Haft tjänst med ansvar för ekonomi och it hos Samhall. Kom till Fonus 2005.



Agneta Dahlqvist

Naturintresserad norrlänning som gärna åker skidor. Arbetat som personalchef inom detalj- och grossistföretag, industriföretag och sjukvården. Personalchef hos Fonus sedan hösten 2002 med ansvar för personal, utbildning och arbetsmiljö.



Peter Göransson

Arbetat hos Fonus sedan 1985 och gått den långa vägen. Efter kooperativ aspirantutbildning har Peter haft många uppgifter inom företaget, senast som affärsområdeschef för Begravning. (Se "Porträttet" på sid 5.)

Fonus i tredje världen

Sedan många år har Fonus arbetat för att människor i fattiga länder ska få en bättre framtid. Vårt engagemang går via Kooperation Utan Gränser (www.utangranser.se) och sker på olika nivåer. Dels genom att bidra med kunskap och erfarenhet på plats, dels genom anställdas frivilliga lönebidrag.



En av flera, nya kooperativa begravningsbyråer på Filippinerna som startats med bistånd av Fonus i samarbete med Utan Gränser.

Fonus har valt att stötta kvinnokooperativ i Nicaragua. I Fonus Nyheter har vi återkommande rapporterat om utvecklingen. Genom åren har anställda bidragit till utbildning. Kvinnorna har lärt sig läsa, räkna, odla och sälja. De har fått hjälp att starta kooperativ för att klara sin försörjning och så småningom bli oberoende.

Nu riktar Fonus engagemang även mot Filippinerna. Åke Palmgren, Fonus Begravning, har i samarbete med Utan Gränser förmedlat kunskap och erfarenheter på plats för att stödja kooperativ begravningsverksamhet. Att begrava sina närmaste är en symbol för mänskligt värde och många fattiga har satt sig i skuld eftersom privata begravningsbyråer trissat upp priserna.

Läs mer

I en längre artikel beskriver Åke Palmgren situationen på Filippinerna och hur man, med vårt svenska koncept som förebild, öppnade tre Fonuskontor förra året. I år planeras ytterligare fyra.

För både ägare och medarbetare finns hela artikeln utlagd på intranätet respektive www.fonus.se (Veta Mera/Ägare, förtroendevalda/inloggning).

Forts från sid 1:

FAKTA

När transport behöver anlitas, vem ska stå för kostnaderna? Det beror på hur personen avlidit. Här är några exempel:

- **Bilolycka:** Då gäller trafikförsäkringen. Polisen lämnar ett skadenummer, sedan går fakturan på hela begravningen, inklusive transport, till försäkringsbolaget.
- **Remitterad till annan ort:** Fakturan på transporten skickas till lasarettet som utfärdat remissen.
- **Avlider hastigt:** Saknas hemförsäkring får dödsboet stå för kostnaderna.
- I hemförsäkringen träder reseskyddet in, men det varierar mellan bolagen. Inom Norden gäller en eller två övernattningar för att bli hemtransport skall ingå.
- Utanför Norden ingår reseskydd från första dagen och 45 dagar framåt. Det är viktigt att den som ska vara borta längre tecknar en tilläggsförsäkring (hemtransport från exempelvis Kanarieöarna kostar minst 50 000 kronor).
- I kombinerade sjuk- och olycksfallsförsäkringar finns som regel ett dödsfallsbelopp, som bl a kan användas för att täcka begravningskostnader.

Topplista på internet 2007-2008

Liksom tidigare år är juristverksamheten via Fonus kontor givetvis störst, men 48-timmarsjuristen på internet anlitas av allt fler. Statistiken 2007 jämförd med 2008, visar på en ökning. Tidigare placering inom ().

	2008	(+/-)	2007
1) Skilsmässa/separation	2 142 (1)	(+ 724)	1 418
2) Övriga frågor	1 747 (3)	(+ 579)	1 168
3) Arv	1 262 (2)	(+ 48)	1 214
4) Vårdnad, umgänge, underhåll	1 148 (6)	(+ 642)	506
5) Sambo	1 066 (4)	(+ 235)	831
6) Bouppteckning	690 (9)	(+ 402)	288
7) Testamente	480 (5)	(- 160)	640
8) Fastighetsrätt	342 (11)	(+ 126)	216
9) Arvsskifte	238 (10)	(- 30)	268
10) Internationell privaträtt	184 (9)	(+88)	193
11) Generationsskifte	154 (8)	(- 201)	355
12) Äktenskapsförord	151 (7)	(-235)	386
13) Skatter	144 (14)	(+24)	120
14) Obestånd	87 (13)	(-1)	127
TOTALT	9 805	(+ 1 061)	8 744

PORTRÄTTET

Peter Göransson i ny ansvarsfull roll: Marknadschef

”Nu kommer min utbildning som marknadssekon om på IHM (Institutet för Högre Marknadsutbildning) verkligen väl till pass!” säger Peter Göransson spontant när vi ringer för en intervju. Peter har gått den långa vägen och ännu en gång väntar helt nya uppgifter. Ett ansvarsfullt jobb i kärva tider.

Peter Göransson kom till Fonus 1985. På den tiden satsade svensk kooperativ på avancerade aspirantutbildningar för att forma framtida ledare till ansvarsposter. Peter genomgick utbildningen, som stod högt i kurs, och valde sedan att stanna kvar hos Fonus.

Peter Göransson kan företaget efter år som representant, kundrådgivare och den senaste uppgiften – ansvarig för affärsområde Begravning. Peter säger att han haft förmånen att arbeta i många olika befattningar – hur fick han förfrågan om det här jobbet?

– Nya vd och jag hade en dialog om organisationen. Senare fick jag en konkret fråga, jag svarade ja direkt! Tänk att få chans att arbeta med marknadsfrågorna!

Efteråt kom tankarna. Peter berättar hur han fortfarande sorterar alla erfarenheter genom åren och framtidsvyerna. Kärnan i koncernen är mötet med människor i såväl begravningsverksamheten som den juridiska. Men först känns den interna marknadsföringen av nya organisationen viktigast, att få alla medarbetare ”med på tåget”.

Syns man inte finns man inte

– Fokus för vår verksamhet är ”kunden i centrum”. Vi ska hela tiden vara med i utvecklingen men samtidigt ha respekt för befintliga traditioner. Var tid skapar traditioner som vi måste fånga upp och utveckla tillsammans med kunder och närstående. Här är den interna marknadsföringen väsentlig.

För de flesta är Fonus liktydigt med begravningsverksamheten, menar Peter Göransson. ”Men hur många har en aning om allt annat vi erbjuder?” Tänk om alla visste så mycket hjälp, så många råd och praktiska tips det finns på Fonus och Familjens jurists hemsidor! Hur når vi bäst ut med det budskapet?

– Som marknadsförare i den här branschen får man inte vara för rolig, det kan verka oseriöst och såra. Men det får inte heller bli för allvarligt. Det är viktigt att även personer mitt i livet vill besöka oss för att få hjälp med viktiga beslut eller söka juridisk rådgivning. Det ska bli spännande att visa hur vi utvecklats till ett alternativ för människor i livets alla skeden.



En härlig bild i vinterrusket – Peter Göransson, inbiten västkustbo, rensar makrill på semester i Bohuslän. I nya jobbet kommer han att pendla mellan Stockholm och Göteborg.

Peter Göransson, född 1964

Familj: Hustru Carina, tre barn, 16, 14, 10 år
Bor: I Mölnlycke utanför Göteborg
Fritidsintressen: Familjen, musik – hela familjen musicerar, vänner, motion, Bohuslänska skärgården

Kris i almanackan – sant eller osant? ”Har inte tid att begrava mamma...”

Efter en pressrelease från Fonus ”Vi begravs inte längre när vi dör” följde TT, Tidningarnas Telegrambyrå som många media abonnenter på, upp med en larmrapport från Kristianstad. Där hade Centralsjukhuset platsbrist i långväntan på begravingar. Man skrev att begravningsbranschen vill se skärpta tidsregler.

Fonus inlägg berodde på att frågan, trots påpekanden, inte finns med på Kulturdepartementets dagordning när man nu ser över begravningslagstiftningen.

Kärnfrågan är att förr prioriterade närstående en begraving – i dag är almanackorna fyllda av åtaganden som gäller både arbete och privatliv. När flera ska enas om en begravningsdag drar det ut på tiden.

Den förväntade debatten uteblev, men Fonus Nyheter har bett ett par personer om synpunkter – är det ett nytt problem i tiden?

Helle Klein, politisk redaktör på Aftonbladet som även utbildat sig till präst:

– Det är en intressant fråga, fast min erfarenhet under mitt år i Nacka församling är att de anhöriga

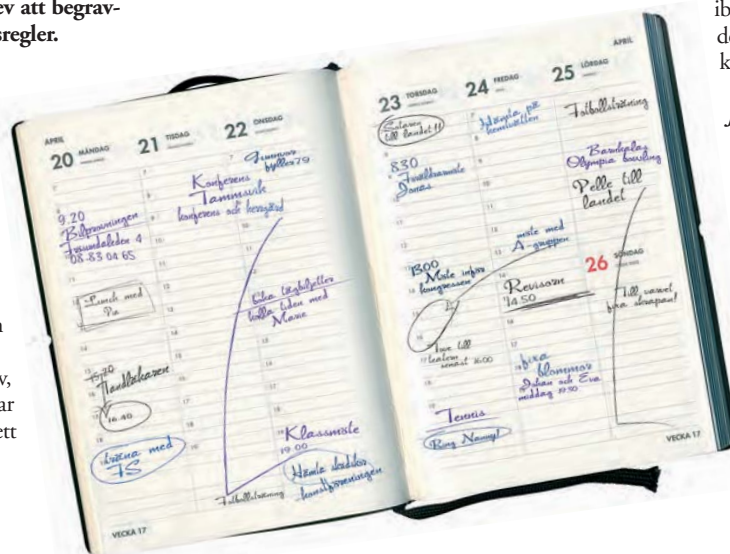
verkligen vill ha begraving så snabbt som möjligt. Jag känner alltså inte alls igen problemet även om jag vet att det har ökat åtminstone i Stockholm.

– I grunden tycker jag det är ett etiskt dilemma med alla döda som får vänta på begravingen. Kanske är döden så institutionaliserad i vårt samhälle att nutidsmänniskan inte riktigt kan förhålla sig till den?

– Vi kommer längre och längre ifrån ”de döda” och förlorar därmed respekten? Fast ibland kan det nog handla om trögheter, dels i kyrkan med begravningsstider, dels kanske i begravningsbranschen?

Jan Hermanson, religionspsykolog vid Lunds Universitet:

– Jag tror inte att respekten för de avlidna har minskat. Istället bör man hitta skälen till förseningar av begravingar i det faktum att människor är mer mobila idag och att familjestrukturen är förändrad. Människor har tydligen ”tajtare” vardag idag.



Är ovanstående adress rätt? Har ni även hemsida och e-postadress? Meddela uppdateringar eller ändringar till Christina Roos (adresser och faxnummer på sid 1).

Rådslag på Vår Gård – starten för framtiden

Den 3-4 februari hölls rådslag på Vår Gård i Saltsjöbaden utanför Stockholm. Det blev upptakten för framtiden när demokrati- och stadgekommittén avrapporterade hur långt man hittills kommit i sitt uppdrag, som vi berättat om i Fonus Nyheter nr 3 och 4 2008 (finns på nätet). I rådslaget deltog styrelsen, distriktsråd och representanter för företagsledningen.

Efter demokrati- och stadgekommitténs presentation, där man bland annat föreslår att distriktsråden får motionsrätt, vidtog grupparbeten. Deltagarna diskuterade sex givna huvudpunkter men fick också komma med egna förslag. Det blev engagerande och livliga diskussioner kring demokratifrågor, principer för distriktsindelning, distriktsrådets roll och Fonus framtid m m.

Nu utgör resultatet av dessa grupparbeten underlag när landets 51 distriktsråd ska ta fram egna lösningar för att anpassa Fonus i nya tiden (se nr 4 2008). Det blir en tuff uppgift som kommer att kräva all den energi och tankeverksamhet som ett förtroendeuppdrag innebär.

När det gäller förslag till nya stadgar fattar medlemmarna slutgiltigt beslut på föreningsstämman i maj.

Under dagarna på Vår Gård presenterade vd Mats Liste den nya organisationen (se sid 1, 2-3). Ytterligare information om rådslaget finns att läsa på www.fonus.se/Veta Mera/Ägare förtroendevalda.

Fotnot

Rådslag kan tolkas som överläggning för att i demokratiska former komma fram till en gemensam ståndpunkt.

Drygt sextio deltagare fick ta del av det arbete som demokrati- och stadgekommittén hittills tagit fram. Sedan följde intressanta gruppdiskussioner på kooperativens vackra kursgård i Saltsjöbaden.



Medlemssekretariatet informerar

Kalleiser till Distriktsstämmorna, som sker under vecka 17, skickades ut den 2 februari. Vi påminner om vikten av att ni anmäler ombud som är med och påverkar Fonus inför framtidens utmaningar. Logga in på ägarsidan på www.fonus.se/Veta Mera. På stämmorna ska också två inkomna motioner behandlas inför kommande föreningsstämma – dels om rättvisemärkta gravstenar från Kina, dels rättvisemärkta blommor.

Nu finns 25 familjens jurist!

Familjen växer – senaste invigningen skedde i Falköping. På www.familjensjurist.se kan ni hitta samtliga kontor som öppnats hittills.



Familjens jurist

Observera!

Det är fritt fram att använda materialet i Fonus Nyheter, men citera gärna källan!