



Handels- en bedrijfsrichtlijnen (Code of Conduct)

ECT | VERANTWOORDELIJKHEID | TOLERANTIE | SAMENWERKING | DUURZAAM
NTWOORDELIJKHEID | TOLERANTIE | **SAMENWERKING** | DUURZAAMHEID | R
RANTIE | SAMENWERKING | DUURZAAMHEID | **RESPECT** | VERANTWOORDELI
ENWERKING | **DUURZAAMHEID** | RESPECT | VERANTWOORDELIJKHEID | TOLER
ZAAMHEID | RESPECT | VERANTWOORDELIJKHEID | **TOLERANTIE** | SAMENWE

Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH

„Wij zijn een betrouwbare partner bij de revalidatie in het leren omgaan met het dagelijks leven voor mensen die een laryngectomie of tracheotomie hebben ondergaan of die ambulant beademd worden.“

Inhoud

Inleiding 5

Toepassingsgebied..... 6

Onze waarden 7

1. Innovatie en kwaliteit..... 8

2. De klant centraal..... 9

3. Integriteit en ethiek..... 10

4. Verantwoordelijkheid en duurzaamheid 13

5. Communicatie en samenwerking..... 14

6. Besluitvorming..... 15

7. Feedback en conflictoplossing..... 16

8. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming 18



Inleiding



Al meer dan 30 jaar is Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH een betrouwbare partner voor patiënten, medisch vakpersoneel, verpleeginstellingen, klinieken en vakhandel. Alle leveringen van ongeveer 4.000 medische producten worden centraal vanuit Keulen georganiseerd. Via het filiaal in Berlijn (sinds 2002) en vestigingen in Oostenrijk (2003) en Zwitserland (2019) is er een intensiever contact met de betrokkenen mogelijk.

Op nationaal niveau of grensoverschrijdend - in totaal werden gedurende de afgelopen decennia meer dan 150.000 patiënten in meer dan 80 landen overeenkomstig hun behoeften verzorgd. Zowel toen als nu weten klanten de omgang op ooghoogte en onze betrouwbare service te waarderen.

Wat in 1992 in een klein kantoorje begon, is anno nu tot een hulpmiddelspecialist op het gebied van laryngectomie, tracheotomie en beademing en tot een internationaal voorbeeld uitgegroeid.

Dit succes heeft het bedrijf aan de betrouwbare productkwaliteit, de servicegerichtheid, een netwerk van betrouwbare partners, maar vooral aan zijn hooggekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers te danken. Wereldwijd doen meer dan 270 medewerkers (stand 2023) elke dag hun uiterste best voor een naadloze 24 uurszorg.

Samen zijn we sterk!

Uw Andreas Fahl
Bedrijfsleider

Toepassingsgebied

Wij zijn een constante factor op de markt van fabrikanten en leveranciers van medische hulpmiddelen. De medische techniek is onmisbaar voor de menselijke gezondheidszorg. Niet in de laatste plaats daarom staat zij onder streng toezicht van de autoriteiten en is er een uitgebreide regelgeving.

Zodoende heeft elke medewerker van Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH tot taak er tijdens de dagelijkse werkzaamheden voor te zorgen dat alle wetten en voorschriften worden nageleefd. Ook alle partners worden opgeroepen zich hieraan te houden. Hiertoe behoren nadrukkelijk ook klanten, leveranciers en zakenpartners. Deze gedragscode vormt een ondersteuning bij het dagelijks werk en dient als richtsnoer. Hij moet worden gezien als een kompas, om alle activiteiten op alle niveaus van onze organisatie op te richten.

Mochten er discrepanties zijn tussen de eisen uit deze gedragscode en die uit andere wetgeving en voorschriften, dan hebben altijd de strengste eisen voorrang.

Onze waarden

Wij zijn een traditioneel bedrijf onder leiding van de eigenaar en wij zijn erg trots op de kwaliteit van onze producten en diensten. Het welzijn van onze patiënten staat bij alles wat wij doen centraal. Daarbij is het essentieel dat wij ons aan onze waarden kunnen oriënteren.

Het is onze filosofie om kwalitatief hoogwaardige medisch-technische oplossingen te ontwikkelen, die het leven van de mens verbeteren en de gezondheidssector naar een hoger plan tillen. Ons werk berust op de volgende kernwaarden:

- 1. Innovatie en kwaliteit**
- 2. De klant centraal**
- 3. Integriteit en ethiek**
- 4. Verantwoordelijkheid en duurzaamheid**
- 5. Communicatie en samenwerking**
- 6. Besluitvorming**
- 7. Feedback en conflictoplossing**
- 8. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming**

1. Innovatie en kwaliteit

- 1.1** Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH is fabrikant in de zin van de EG-Richtlijn betreffende medische hulpmiddelen [RL 93/42/EEG | MDD] alsmede fabrikant, handelaar en importeur volgens de EU-Verordening betreffende medische hulpmiddelen [EU-Verordening 2017/745 | MDR].
- 1.2** Het succes van ons bedrijf berust op de hoge kwaliteit van onze producten en diensten, d.w.z.
- een breed, hoogwaardig en innovatief productassortiment
 - goede levercapaciteit
 - vriendelijk en deskundig advies en flexibele begeleiding van onze klanten
 - onze innovatieve ideeën en het vermogen deze in samenwerking met onze partners snel in praktijk te brengen.

Wij streven ernaar om voortdurend op zoek te gaan naar innovatieve oplossingen, om de gezondheidszorg te verbeteren en steeds grenzen te verleggen.

- 1.3** Wij stellen hoge kwaliteitseisen bij ontwikkeling, productie en klanten-service. Als fabrikant en handelsonderneming staat de naam „Andreas Fahl“ ook in vakkringen bekend als een competente partner. Om een constante kwaliteit te kunnen garanderen, is ons kwaliteitsmanagementsysteem sinds 1998 door een onafhankelijke certificeringsinstantie gecertificeerd. Conform DIN EN ISO 13485 en conform bijlage II en bijlage V van de Europese Richtlijn betreffende medische hulpmiddelen 93/42/EEG worden wij regelmatig door een onafhankelijke instantie volgens eenduidig gedefinieerde en algemeen bindende normen gecontroleerd en gecertificeerd. De implementatie van de nieuwe EU-Verordening betreffende medische hulpmiddelen (EU) 2017/745 (MDR) is afgerond en eveneens door een onafhankelijke instantie getoetst. Hiermee is de conformiteit met geldende eisen gewaarborgd.

2. De klant centraal

- 2.1** Wij bedienen vier verschillende groepen klanten: eindklanten/patiënten, handelaars, klinieken en kostendragers/contractpartners. Een respectvolle omgang op ooghoogte met deze verschillende groepen staat bij ons centraal.
- 2.2** Wij luisteren aandachtig naar de feedback van onze klanten en gebruiken deze om onze producten en diensten voortdurend te verbeteren.
- 2.3** Als basis en waarborg voor onze toekomstige bedrijfsgrondslagen onderhouden wij intensieve contacten met zorgverzekeraars en internationale verkooppartners. Daarbij voelen wij ons verplicht aan de Code Medische Hulpmiddelen 2023 van het Bundesverband Medizintechnologie e.V.

<https://www.bvmed.de/de/recht/healthcare-compliance>



3. Integriteit en ethiek

- 3.1** Wij handelen altijd integer en volgens de hoogste ethische normen. Ons handelen wordt gekenmerkt door vertrouwen en transparantie.
- 3.2** Wij verplichten ons ertoe, een klimaat te creëren waarin ieder mens ongeacht diens geslacht, leeftijd, huidskleur, afkomst, religie, seksuele geaardheid of andere kenmerken gerespecteerd en gewaardeerd wordt. Ons handelen is erop afgestemd dat ieder mens bij Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH zich vrij kan voelen zonder gediscrimineerd, lastiggevallen, gepest of geïntimideerd te worden. Wij dulden geen enkele vorm van discriminatie, intolerantie of achterstelling. Opmerkingen of vragen kunnen vertrouwelijk en ook anoniem naar het Compliance-Management compliance@fahl.de worden gestuurd.
- 3.3** Wij wijzen iedere vorm van corruptie zoals omkoping, omkoopbaarheid en chantage van de hand en zetten ons in al onze zakelijke relaties in voor integriteit. Illegaal of ongepast gedrag zal voor elke medewerker, zakenpartner en alle belanghebbende partijen van Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH consequenties hebben, tot civiel- of strafrechtelijke consequenties aan toe.
- 3.4** Wij respecteren de internationaal erkende mensenrechten en de plichten met betrekking tot het milieu en dragen er zorg voor, in het kader van onze bedrijfsactiviteiten mensenrechtenschendingen en milieuvervuiling te voorkomen.
- 3.5** Met name veroordelen wij iedere vorm van kinder- en dwangarbeid, alle vormen van slavernij en (moderne) mensenhandel.

- 3.6** Daarnaast verklaren wij ons te zullen houden aan de arbo-wetgeving die op de betreffende werkplek van toepassing is, een passende vergoeding te zullen betalen en de vrijheid van vereniging van onze werknemers te zullen beschermen.

Ter bepaling van risico's op het gebied van mensenrechten en milieu binnen onze leverketen doen wij als onderdeel van ons risicomanagement jaarlijks en als hier aanleiding voor is risicoanalyses, waarbij wij bijzondere aandacht schenken aan de risico's die op basis van onze ervaring binnen de sector voor medische hulpmiddelen overheersen. Voor zover wij in het kader van onze risicoanalyse constateren dat de schending van een plicht op het gebied van mensenrechten of milieu al heeft plaatsgevonden of direct aanstaande is, nemen wij direct geschikte maatregelen om dit tegen te gaan. De hier geschetste principes gelden zowel voor ons eigen bedrijf, d.w.z. voor al ons personeel, als ook voor onze toeleveranciers in de leverketen.

- 3.7** Wij verwachten van onze leveranciers en zakenpartners dat zij zich eveneens tot het naleven van onze principes verplichten en passende en effectieve processen ontwikkelen en verankeren om zowel de door ons ontdekte risico's en schendingen aan te pakken en tegen te gaan, als ook zelf andere mogelijke risico's te ontdekken. Om onze verwachtingen transparant naar onze leveranciers en zakenpartners te kunnen communiceren, hebben wij een Supplier Code of Conduct ontwikkeld, die bij alle contracten met leveranciers deel van de overeenkomst is.

4. Verantwoordelijkheid en duurzaamheid

- 4.1 Wij denken vooruit en handelen verantwoord om een veilige werkplek te kunnen garanderen. Alle medewerkers en zakenpartners worden opgeroepen om aanwijzingen voor overtredingen of afwijkingen te melden bij de functionaris voor veiligheid op het werk of via het compliance-meldsysteem compliance@fahl.de.
- 4.2 Wij zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid jegens maatschappij en milieu en doen er alles aan om duurzame praktijken in ons werk te bevorderen.
- 4.3 Wij zetten ons actief in voor sociale en ecologische verantwoordelijkheid en leveren een bijdrage om tot positieve veranderingen binnen onze maatschappij te komen.



5. Communicatie en samenwerking

- 5.1** Wij communiceren open en respectvol met elkaar en roepen op tot een cultuur van respectvolle dialoog, ongeacht of het daarbij om een rechtstreeks gesprek, een telefoongesprek of om correspondentie gaat.
- 5.2** Wij luisteren actief, waarderen de verscheidenheid aan ideeën en meningen van onze collega's en partners en dragen constructief bij aan het vinden van een oplossing.

6. Besluitvorming

- 6.1** Wij denken, werken en handelen oplossingsgericht en staan open voor voorstellen. Daarbij houden wij rekening met diverse aspecten, die ook door gemeenschappelijke samenwerking bijeen kunnen worden gedragen.
- 6.2** Wij nemen actief deel aan discussies en besluitvormingsprocessen en accepteren meerderheidsbesluiten.
- 6.3** In meetings respecteren wij de vastgestelde agenda en tijdschema's. Wij komen op tijd, bereiden ons op passende wijze voor en documenteren de resultaten in protocollen.

7. Feedback en conflictoplossing

- 7.1** Wij willen als organisatie groeien en beter worden. Daarbij geven en ontvangen wij feedback op een constructieve en consequente manier. Wij waarderen kritische feedback als kans voor verbetering.
- 7.2** Ideeën, verbeteringen of meldingen kunnen schriftelijk via e-mail naar compliance@fahl.de worden gestuurd of anoniem in speciaal daarvoor geplaatste „feedbackboxen” worden gegooid. Om het doen van een melding gemakkelijker te maken is er een passend meldingsformulier beschikbaar.
- 7.3** Conflicten lossen wij constructief en op een respectvolle manier op. Wij maken gebruik van communicatie als instrument om meningsverschillen op te lossen.



8. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

- 8.1** Om ons product- en dienstenaanbod aan de patiënt te kunnen leveren, moet Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH de gegevens van de patiënten verzamelen, opslaan en verwerken. Met deze persoonlijke sociale gegevens, waarvoor een hoge mate van bescherming nodig is, gaan wij uiterst zorgvuldig en behoedzaam om. Alle medewerkers die met deze gegevens in contact komen, zijn ieder afzonderlijk tot geheimhouding verplicht.
- 8.2** Wij hebben een privacy-managementsysteem (PMS) uitgewerkt, om aan de bijzondere verantwoordelijkheid hiervoor te kunnen voldoen. Daardoor krijgen vertrouwelijke gegevens en informatie een passende bescherming.
- 8.3** Tips en overtredingen dienen aan de compliance-functionaris of aan compliance@fahl.de te worden gericht.

De tips worden volgens de wet inzake de bescherming van tipgevers absoluut vertrouwelijk behandeld. Wij dulden geen benadeling of represailles jegens tipgevers.

Tips kunnen aan elke leidinggevende of persoonlijk aan de compliance-functionaris Thomas Schwerdt worden gegeven: compliance@fahl.de.

Het naleven van deze gedragscode is voor alle medewerkers van Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH bindend. Het niet naleven van deze gedragscode heeft een negatief effect op de zakelijke relaties en de reputatie van Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. Wij geloven dat het in praktijk brengen van deze grondbeginselen ertoe bijdraagt onze missie te volbrengen en onze positie als innovatief bedrijf met verantwoordelijkheidsbesef binnen de medisch-technische branche te versterken.

„Wij zijn een betrouwbare partner bij de revalidatie in het leren omgaan met het dagelijks leven voor mensen die een laryngectomie of tracheotomie hebben ondergaan of die ambulant beademd worden.“

Andreas Fahl, bedrijfsleider

CT | VERANTWOORDELIJKHEID | TOLERANTIE | SAMENWERKING | DUURZAAM
NTWOORDELIJKHEID | TOLERANTIE | **SAMENWERKING** | DUURZAAMHEID | RE
RANTIE | SAMENWERKING | DUURZAAMHEID | **RESPECT** | VERANTWOORDELIJ
NWERKING | **DUURZAAMHEID** | RESPECT | VERANTWOORDELIJKHEID | TOLER
ZAAMHEID | RESPECT | VERANTWOORDELIJKHEID | **TOLERANTIE** | SAMENWE



Andreas Fahl
Medizintechnik-Vertrieb GMBH
August-Horch-Str. 4a
51149 Keulen - Duitsland
Tel. +49 (0) 22 03/29 80-0
Fax +49 (0) 22 03/29 80-100
Mail info@fahl.de
Web www.fahl.com

Filiaal Berlijn
Am Borsigturm 62
13507 Berlijn - Duitsland
Tel. +49 (0) 30/43 73 139-0
Fax +49 (0) 30/43 73 139-35

Vestiging Oostenrijk
Triester Straße 14 / Bürohaus 2
2351 Wiener Neudorf - Oos-
tenrijk
Tel. +43 (0) 22 36/89 28 38-0
Fax +43 (0) 22 36/89 28 38-14

Vestiging Zwitserland
Cherstrasse 4
8152 Glattbrugg - Zwitserland
Tel. +41 (0) 448293060
Fax +41 (0) 448293061