

SCHON GEHÖRT?

HET TIJDSCHRIFT VOOR MENSEN DIE VIA HUN HALS ADEMEN

JUBILEUMEDITIE

VOOR PATIËNTEN, BETROKKENEN, ARTSEN EN PARTNERS
30 JAAR AAN VERTROUWEN



30 JAAR BEDRIJFSJUBILEUM

Soms kan ik zelf niet geloven hoe snel alles zich heeft ontwikkeld. Destijds regelde ik alles nog tussen 'mijn eigen vier muren' en inmiddels geef ik leiding aan een firma met meer dan 260 medewerkers. Maar dat wat vandaag aanvoelt als iets dat in een oogopslag is gebeurd, vroeg om veel kracht en een rijk spectrum aan ideeën. Des te trotser kunnen we zijn op het resultaat dat is bereikt: 30 jaar Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH.

Natuurlijk breng je zo'n succes niet alleen tot stand. Ten eerste wil ik dan ook graag onze trouwe patiënten noemen en de aanhoudend goede samenwerking met onze zakelijke partners, naast de goede relaties met het medisch personeel in de verschillende ziekenhuizen en zorginstellingen. Ten tweede wil ik graag heel veel dank uitspreken aan de medewerkers van deze firma, die mijn idee van serviceverlening hebben overgenomen en dagelijks toepassen en verder uitwerken.

Daarom moet de jubileumeditie van SCHON GEHÖRT? ook heel bewust een andere insteek en opbouw hebben. Wij willen u een heel exclusief inblikje geven in onze WERELD VAN FAHL. Er komen niet alleen patiënten aan het woord die al jarenlang gebruik maken van onze voorzieningen, maar ook onze medewerkers. We stellen verschillende afdelingen van het bedrijf aan u



voor, zonder wiens continue inzet het aanbieden van patiëntgerichte voorzieningen niet mogelijk zou zijn. U maakt ook kennis met onze filialen in Berlijn, Oostenrijk en Zwitserland en hun speciale concepten. Kortom, u kunt genieten van een op FAHL-panorama van 360°, van 1992 tot nu en verder. Niet alleen ik, maar de hele firma Fahl kijkt uit naar de volgende jaren met u, naar nieuwe uitgaven van SCHON GEHÖRT? en naar toekomstige interessante ontwikkelingen.

En omdat het niet vaak genoeg gezegd kan worden, wil ik hier graag zeggen: HARTELIJK DANK voor 30 gezamenlijke jaren.

Uw Andreas Fahl

Directeur



Voor een betere leesbaarheid wordt in het klantentijdschrift SCHON GEHÖRT? de mannelijke vorm gebruikt voor persoonsbenamingen en zelfstandige naamwoorden die personen betreffen. Die termen zijn in beginsel, in de zin van gelijke behandeling, van toepassing op alle geslachten. De verkorte formulering heeft uitsluitend redactionele beweegredenen en houdt geen enkele waardering in.

04 - 05

FAHL IN CIJFERS

Alledaags alternatief aanschouwelijk gemaakt

06 - 07

WIE ZIJN WIJ?

Klein portret van de firma FAHL

08

STIMULERINGSPRIJS

Ondersteuning van onderzoek



08

UIT SOLIDARITEIT

Hulpmiddelen voor Oekraïne



09

AFDELING INKOOP

'Wat' wordt er 'waar' besteld?

10 - 13

EEN GRANDIOZE ONTWIKKELING

Interview met Andreas Fahl

14 - 15

30 JAAR FAHL

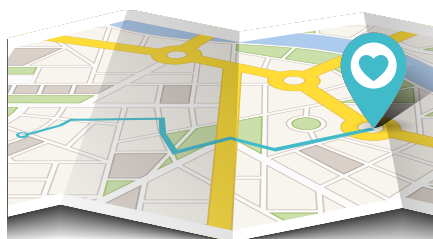
Kroniek van het bedrijf



16 - 19

VOOR U OP PAD

Het 'wat' en 'hoe' van de buitendienst



20 - 22

VRIENDSCHAP

De kunst van een langetermijnrelatie

23

AFDELING BINNENDIENST

Veel meer dan alleen telefoneren

24

VESTIGING BERLIJN

Leveringen rondom de Duitse hoofdstad

25

VESTIGING OOSTENRIJK

Vanuit Wenen voor heel Oostenrijk

26

VESTIGING ZWITSERLAND

De nieuwste locatie van de reeks

27

AFDELING PRODUCTIE

Hier worden de handen uit de mouwen gestoken



28 - 29

TIJD VOOR PLEZIER

Wij geven u (n)iets om over na te denken...

30

DIGITALE HERSTART

Relaunch internetpagina

FAHL IN CIJFERS

U kent het vast ook: de altijd actuele, algemene trend om dingen in cijfers te vatten. We komen ze overal tegen. Of het nu gaat om een commerciële omgeving, zoals bijvoorbeeld bij de omzetcijfers van een bedrijf of om het bedrag dat op de eigen bankrekening staat. In ons dagelijks leven staan er bijvoorbeeld dikke zwarte cijfers op de verkeersborden en regelen zo hoe hard er op straat gereden wordt. En niet te vergeten de, tot vervelens toe genoemde, actuele coronacijfers. Een ding geldt voor alle cijfers: ze maken heel snel een bepaalde situatie duidelijk.

Dus waarom niet eens wat cijfers om de firma FAHL aanschouwelijk te maken? In de bijzondere jubileumssfeer hebben we verschillende cijfers op een amusante manier met elkaar in verband gebracht. Zo kunnen sommige situaties inzichtelijker worden gemaakt. Op die manier kan men zich bepaalde verbanden of resultaten beter voorstellen. Zo is de totale tijd dat er bij ons per dag telefonische adviezen worden gegeven al meer dan 18 uur - in die tijd kunt u bijvoorbeeld wel zes keer de hele opera Die Zauberflöte van Mozart beluisteren.

Hoe dan ook geven de hier gekozen cijfers een goed overzicht van ons bedrijf. Het gaat ofwel om een gemiddelde, gezien over een bepaalde tijdsperiode of om cijfers op een bepaalde peildatum.

Het mooie is dat cijfers die ergens aan gekoppeld zijn beter blijven hangen. Zo zijn onze medewerkers van de buitendienst in het jaar 2021 bijvoorbeeld in kilometers 115 keer de wereld rondgereden. Dat is een hele prestatie! Wat Jules Verne in zijn roman 'In 80 dagen de wereld rond' als taak stelt aan zijn hoofdpersoon, doen onze meer dan 80 collega's van de buitendienst per jaar samen maar liefst 115 keer. Petje af!



> 260 WERKNEMERS

5
LOCATIES

> 4.000
verschillende
PRODUCTEN



0,003%
GERECLAMEER-
DE PRODUCTEN

in verhouding tot alle ver-
kochte producten in het
jaar 2021

> 80
Contactpersoon*
ter plaatse voor u



> 8.000 vier-
kante meter
voor uw producten en
hun beschikbaarheid



78 video's
waarin het 'wat?',
'hoe?' en 'waarom?'
gemakkelijk worden
uitgelegd. Stijgende
tendens!



150.000 TRACHEO-STOMAPATIËNTEN

wereldwijd schonken ons reeds hun vertrouwen, tot nu toe.

Sinds 1998 leiden wij op onze locaties in Keulen en Berlijn jonge talenten op, in tot wel **drie verschillende beroepen**.



115,31 keer de wereld rond is het aantal kilometers dat onze buitendienst het afgelopen heeft afgelegd voor huisbezoeken.

9 van de 10 personen zouden ons als leverancier van hulpmiddelen **aanbevelen aan anderen die in hun situatie verkeren.**



Wachttijd aan de telefoon*



98% bezorgpercentage* tot de 2e dag na bevestiging van de bestelling

82  **LANDEN**

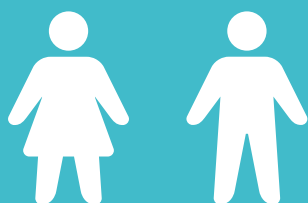
innovatieve producten met dank aan **100 beschermde patenten en modellen**



Wanneer alle **telefonische adviesgesprekken** per dag gemiddeld bij elkaar worden geteld, dan belt ons service-team **18 uur per dag** - continu en steeds vriendelijk.



30 JAAR aan vakspecifieke know-how



51,1% **48,9%**

Spreiding van de personele bezetting

WIE ZIJN WIJ?

Juist bij een verjaardag in een kroonjaar of tijdens een jubileumjaar wordt vaak nagedacht over het eigen verleden en laat men de voorbije jaren de revue passeren. Al snel komen dan vragen bovendrijven als: wie zijn wij en waar staan we vandaag? En ook: wat is onze achtergrond, waar komen we eigenlijk vandaan?

Het begon allemaal met een idee, een flinke portie dadendrang en de gedachte 'ik ga dat voor elkaar krijgen'. In de jaren '90, om precies te zijn in 1992, ontstond de firma FAHL in een klein kantoortje in Keulen. Ook vandaag, 30 jaar na dato, is het bedrijf nog gevestigd in Keulen. Wij zijn in vergelijking met toen echter wel aanzienlijk gegroeid. Wat vroeger misschien niemand had kunnen vermoeden, wordt nu iedere dag opnieuw bevestigd – de firma FAHL heeft internationaal zowel een vaste plaats weten te veroveren als specialist op het gebied van hulpmiddelen voor tracheotomie en laryngectomie binnen de specialisatie KNO, maar inmiddels ook binnen andere medische specialisaties. Dit succes is bijvoorbeeld gebaseerd op de hoge productkwaliteit, het patiëntgerichte serviceconcept en de vakinhoudelijk hooggekwalificeerde en toegewijde werknemers van de firma Fahl.

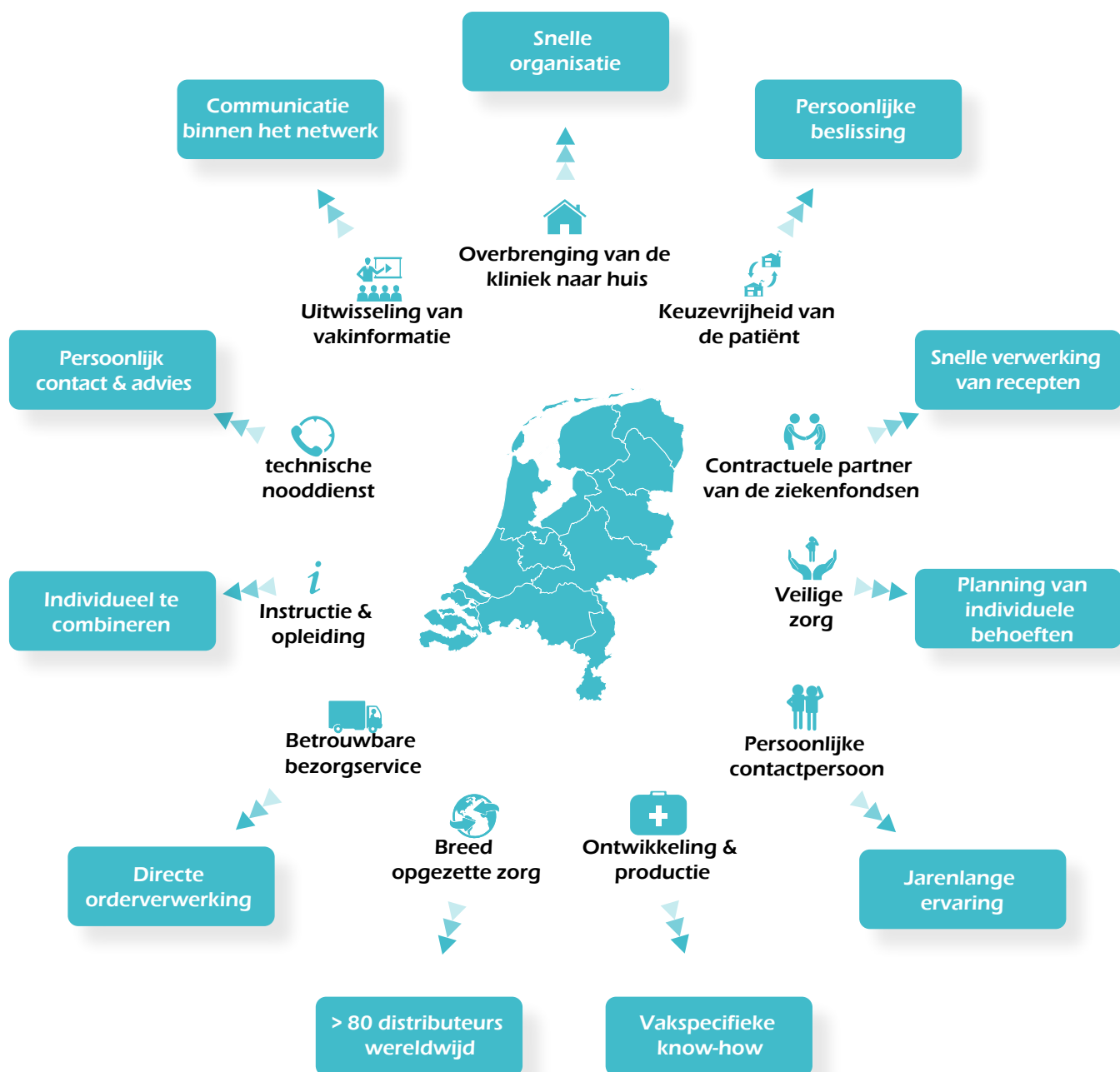
Vanuit een eenmans-start-up met ondersteuning door het

gezin in 1992 is de firma uitgegroeid tot een bedrijf met in totaal meer dan 260 werknemers op vijf locaties, zodat naadloos in de behoeften van onze patiënten kan worden voorzien. 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. Het is ons doel om zo veel mogelijk ondersteuning te bieden bij een zo volledig mogelijke revalidatie, zodat patiënten goed kunnen omgaan met alledaagse situaties. Daarom staan wij zowel de betrokken patiënten als hun naasten als een betrouwbare partner terzijde, maar eveneens het verplegend personeel, therapeuten en de behandelend artsen.

Partner zijn betekent voor ons, onze klanten op gelijke voet te ontmoeten, hun zorgen en behoeften serieus te nemen en er met bekwaamheid op te reageren. Zo creëren wij adequate oplossingen met het doel onze klanten hoogwaardige en innovatieve producten en diensten aan te bieden.

Door onze nauwe vakinhoudelijke betrokkenheid en uitwisseling met patiënten, artsen, verplegend personeel en logopedisten kunnen wij steeds weer hoge eisen stellen aan ons specialistische werk en aan de gekozen, kwalita-





tief hoogwaardige producten die wij in het belang van onze patiënten ter beschikking kunnen stellen. Door de bundeling van gebruikersinput met vakinhoudelijke know-how ontstaan er steeds weer innovatieve productideeën, -verbeteringen of -varianten. Een voorbeeld hiervan vormt de LARYVOX® EXTRA HME: vier verschillende filtermedia zorgen voor verschillen in ademweerstand, die afhankelijk van de situatie kunnen worden gebruikt en toegepast. Alle productvarianten hebben tot doel te zorgen voor de noodzakelijke verwarming, bevochtiging en filtering van de ingeademde lucht, om de verloren gegane neusfuncties zo goed mogelijk te vervangen. Niet alleen de ontwikkeling van de eerder beschreven LARYVOX® EXTRA HME vormt een indicatie voor de expertise in ontwikkeling, maar ook het design en de vervaardiging van andere producten van FAHL. Meer dan 100 toegekende patenten en geregistreerde ontwerpen/gebruiksmodellen staan garant

voor producten die zich onderscheiden in hun functie, vorm, design of kleur, evenals door speciale productieprocessen. Het blijft spannend - bij het Duitse octrooi- en merkenbureau zijn talrijke aanvragen voor toekomstige productinnovaties ingediend.

Onze visie op de komende decennia gaat steeds gepaard met doelgerichtheid en groei. Binnen de medische techniek doen zich momenteel binnen heel korte tijd enorme veranderingen voor. Bijvoorbeeld als het gaat om het onderwerp digitalisering. Misschien kunnen wij ons vandaag de dag nog niet eens goed voorstellen, wat ons allemaal nog te wachten staat. Wij willen u hierbij echter wel een ding beloven: ook in de toekomst zal de patiënt bij onze dagelijkse bezigheden, onze vakinhoudelijke betrokkenheid en onze innovatieve scheppingskracht centraal staan.

STIMULE- RINGSPRIJS

Onderzoek maakt een wezenlijk onderdeel uit van de moderne geneeskunde en levert nieuwe inzichten op voor het initiëren of alleen al het mogelijk maken van innovatieve behandelmethoden. Voor de continuïteit van het onderzoek is de ondersteuning van jonge geneeskundigen een heel belangrijk gegeven. Daarom heeft de firma FAHL besloten, zich hiervoor in te zetten door middel van een stipendium ter stimulering van jong talent. Dit stipendium is voor het eerst uitgereikt in het kader van het Duitse KNO-congres 2022 in Hannover. De Deutsche Gesellschaft für Nasen-Ohren-Heilkunde, Kopf- und Hals-Chirurgie e. V. (de Duitse vereniging voor KNO-geneeskunde en chirurgie van het hoofd en de hals, afgekort DGHNO-KHC) in Bonn biedt ter stimulering van jong talent binnen de specialisatie KNO de mogelijkheid tot het aanvragen van een van de 10 congresstipendia die jaarlijks worden toegekend (Christian Hempel-stipendium van Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH)



voor deelname aan de jaarlijkse bijeenkomsten van deze vereniging.

De aanvraagtermijn daarvoor eindigde vorig jaar op 31 oktober. Daarna werden de winnaars bekend gemaakt door de commissie van DGHNO-KHC.

De firma FAHL wenst alle deelnemers veel betrokkenheid bij en belangstelling voor het wetenschappelijke onderzoek. Wij feliciteren de winnaars van de stipendia van harte en wensen ze veel succes voor de toekomst.

UIT SOLIDARITEIT

Op 24 februari 2022 viel Rusland de onafhankelijke staat Oekraïne aan. Er begon een oorlog midden in Europa. Veel gewonden hebben dringend hulp en medische zorg nodig. Er is in Oekraïne speciaal behoefte aan medische hulpmiddelen voor de luchtwegen.

De firma FAHL reageert onmiddellijk. Al voor de derde keer dit jaar versturen wij in samenwerking met de verenigingen [Das kunterbunte Kinderzelt e.V.](#) en [Avenga hilft e.V.](#) hulpgoederen naar het oorlogsgebied. Humanitaire hulp uit solidariteit met de bevolking.



AFDELING INKOOP



Bij de inkoop draait alles om zeven belangrijke vragen. Die vragen, waarvan de meesten beginnen met een 'w', hebben als doel om volledige informatie te krijgen en zo alle goederenprocessen binnen het bedrijf te optimaliseren. Want om welk proces het ook gaat, het WIE, WAT, WANNEER, WAAR, WAAROM, HOE en WAARVOOR spelen altijd een centrale rol. Het lijkt een beetje op het maken van een eigen boodschappenlijstje voor verschillende winkels, om dan tenslotte heel tevreden te kunnen zijn met alle inkopen die er zo konden worden gedaan. Alleen de omvang en de prioriteiten verschillen nogal. Onze afdeling inkoop zorgt immers voor de aanschaf van alles wat er nodig is. Te beginnen met pallets vol producten van verschillende fabrikanten om de patiënten van hulpmiddelen te kunnen voorzien tot kleine zaken die nodig zijn, zoals bijvoorbeeld paperclips.

Het inkoopproces zelf speelt daarbij echter slechts een ondergeschikte rol. Net als bij het privé-boodschappenlijstje moeten producten, kwaliteit, levertijden etc. worden vergeleken en er moet bovendien ook worden gecontroleerd op duurzaamheid. De processen voor en na de aankoop die daarmee gepaard gaan, zijn dus minstens zo belangrijk. Zo moeten bijvoorbeeld in het kader van nieuw op te nemen producten alle specifieke gegevens afzonderlijk in het systeem worden ingevoerd en vervolgens regelmatig worden gecontroleerd.

Een toverwoord bij de inkoop is trouwens de minimumvoorraad. Dit vooraf vastgelegde cijfer staat voor de hoeveelheid die van alle producten die op voorraad zijn minimaal moet worden aangehouden. Als het aantal onder die waarde daalt, wordt het inkoopproces in gang gezet. Als de goederen eenmaal zijn besteld, dan moet natuurlijk rekening worden gehouden met de leveringstermijnen, zodat alles op het juiste moment op de juiste plaats is.

Momenteel zorgen drie inkoopspecialisten er bij ons voor dat er steeds genoeg producten op voorraad zijn en dat wij zoals gebruikelijk in staat blijven om te leveren. En daarvoor wordt er nog wel eens een extra telefoontje gepleegd of een dringende, nadrukkelijke mail aan de leveranciers geschreven. Dat alles met als doel, steeds naadloos in de behoeften van onze patiënten te kunnen blijven voorzien. Want het team is zich bewust van het feit dat het om belangrijke hulpmiddelen gaat, die deels zelfs van levensbelang zijn of op zijn minst de levenskwaliteit van de betreffende personen aanzienlijk kan verbeteren.

Bruce Gutierrez Mesa

Onze specialist inkoop met het magische personeelsnummer 17. Of anders gezegd was Bruce de eerste leerling die binnen de firma FAHL is opgeleid en nu al een kwarteeuw bij ons actief zoekt naar oplossingen en de manieren om daar te komen. Zijn start bij ons was voor beide kanten een flinke uitdaging. Van zijn kant was het een belangrijke stap in het beroepsleven en van de kant van het bedrijf was het de eerste stap op weg naar een bedrijf waarin mensen een (deel van een) beroepsopleiding volgen. Resultaat: samen hebben ze de weg tot nu toe zeer succesvol afgelegd. Met kippenvel van genot beschrijft Bruce wat hij met de firma FAHL resp. met Andreas Fahl persoonlijk allemaal mocht beleven. Beiden hebben zijn levensweg gevormd en dat tot grote tevredenheid. Vooral het familiegevoel en het gevoel samen door dik en dun te gaan is voor Bruce de motivatie om zijn beste beentje voor te zetten, persoonlijke vaardigheden in te brengen en bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van het bedrijf.





EEN GRANDIOZE ONTWIKKELING

Een eerste steen als grondslag voor de geest van het huis, familiewaarden en saamhorigheid, sterke betrokkenheid bij klanten en drie decennia aan groei – een succesverhaal dat begon binnen de eigen vier muren. Een interview met naamgever, eigenaar en algemeen directeur Andreas Fahl.

SCHON GEHÖRT?: Meneer Fahl, 30 jaar firma FAHL. Een lange periode van grandioze ontwikkeling. Als u de afgelopen jaren de revue laat passeren, wat komt er dan als eerste bij u op?

Fahl: Hoe verdomd lang geleden het is. Wat gaat de tijd toch snel voorbij. Dit jaar is het dus maar liefst 30 jaar geleden. Ongelofelijk. Ik heb soms het gevoel alsof het gisteren was dat ik besloot om zelfstandig aan de slag te gaan. Dat kan eigenlijk bijna niemand zich meer echt voorstellen. Mijn woonkamer was destijds kantoor en magazijn tegelijkertijd. Overall lagen er producten, natuurlijk netjes geordend, maar van een gezellig thuis was geen sprake. In 1992 was dat inderdaad nog mogelijk, maar vandaag de dag zou dat met alle regelgeving en voorschriften niet meer kunnen.

SCHON GEHÖRT? Echt waar? Het begon allemaal gewoon in uw eigen woonkamer? Hoe ging het toen verder met de geschiedenis van FAHL?

Fahl: In het begin was het echt een behoorlijke hoeveelheid werk. De buitendienst heb ik in eerste instantie helemaal zelf voor mijn rekening genomen. Maar, wie heeft het over een buitendienst? Voor de patiënten van hulpmiddelen konden worden voorzien, moest er eerst nog veel voorwerk worden gedaan. Eerst ben ik begonnen met zoeken naar producten en leveranciers. Daarna heb ik een catalogus opgesteld en heb ik de gebruiksaanwijzingen geschreven. Bij de volgende stap ben ik met de ziektekostenverzekeraars om tafel gaan zitten en heb de contracten voor de vergoeding van de kosten uitonderhandeld. Het is echt zo, ik heb contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraars, heb een afspraak gemaakt, mezelf geïntroduceerd en contracten afgesloten. Heel simpel! Vandaag de dag zou ik niet eens voorbij de receptie komen (lacht). Toen de kwestie van de vergoedingen geregeld was, kon ik twee maanden later, op 1 september 1992, mijn eerste patiënt voorzien van de gewenste hulpmiddelen. Dat was hier in Keulen. Daarna begonnen toen alle reizen door Duitsland. Van noord naar



zuid en van oost naar west. Sommige dagen waren echt heel lang. Werkdagen van 18 à 20 uur kwamen regelmatig voor. Als ik van een reis naar huis kwam, moesten de basisuitrustingen voor de volgende dag alweer worden klaargelegd. In 1992 verhuisde ik eindelijk naar de eerste kantoorruimten in Köln Rath. Doordat ook de eerste mensen in dienst konden worden genomen, werd ik op zijn minst voor een deel ontlast. Daardoor konden we dan ook op veel gebieden doorgroeien. In 1996 zijn we toen opnieuw verhuisd naar een grotere bedrijfsruimte. Van huisnummer 592 naar nummer 702 aan de Rösrather Straße hier in Keulen. Het mooie is dat veel van de werknemers van toen nog steeds bij FAHL werken en er dus al vanaf het eerste uur bij betrokken zijn. Daar ben ik echt heel blij om, het is een geweldig team.

SCHON GEHÖRT?: Een steil opgaande lijn dus bij de firma FAHL, zeker in die eerste jaren. Wat zijn de successen waarop u in het bijzonder trots bent?

Fahl: Een andere mijlpaal, die ook een keerpunt vormt in de geschiedenis van het bedrijf, was het moment van de inwijding van en de verhuizing naar de ruimten van het eigen bedrijfsgebouw, in het jaar 2002. Die stap symboliseerde

de overgang van het kleinbedrijf naar een middenstands-onderneming. Ik ben weliswaar niet bijgelovig, maar bij het leggen van de eerste steen van het gebouw hebben we die steen voorzien van een tijdscapsule. Wat we daar in hebben gedaan? In elk geval dingen die betrekking hebben op dit bedrijf, zoals tracheacanules of een tekening die mijn zoon zelf had gemaakt. Die capsule of de eerste steen moeten een goede geest uitstralen. En zoals te merken is – we werken vandaag de dag nog steeds succesvol. Het zal dus inderdaad wel een goede geest zijn (lacht). De nieuwbouw heeft veel dingen veel gemakkelijker gemaakt. Het aantal medewerkers nam sterk toe, er werden nieuwe afdelingen opgericht en organisatorisch samengevoegd. Natuurlijk moesten we ook zorgen voor technische oplossingen om het probleem van het toenemende gegevensverkeer het hoofd te bieden. Toen wij begonnen, werd alles nog genoteerd op papier. Vandaag de dag proberen we zo goed als het gaat digitaal te werken. Dergelijke veranderingen horen daar nu eenmaal bij.

SCHON GEHÖRT?: Verandering is een heel goed trefwoord. Op weg naar het succes is er helaas ook altijd sprake van tegenslagen. Hoe bent u in het verleden omgegaan met dat soort situaties?

Fahl: Als klein jongetje leerde ik al dat als er ergens een deur dichtgaat er altijd een andere deur opengaat. Weet u, ik ben de zesde van zeven kinderen, er gingen voortdurend allerlei deuren open of sloegen dicht. Over een periode van 30 jaar komen er inderdaad wel eens omstandigheden voor die je als tegenslagen zou kunnen definiëren. Het is vooral een kwestie van hoe je ermee omgaat. Terugkijkend kan ik zeggen dat alles een goede wending heeft genomen. Vooral onze klanten, de mensen die met hun eigen situatie moeten leren omgaan, zijn de beste voorbeelden voor mij en dienen voor mij dan ook als motivatie. Wie zijn leven ondanks een ernstige aandoening, bijvoorbeeld na een laryngectomie, alsnog zo weet in te richten dat het de moeite waard is, die heeft een grote taak volbracht. In vergelijking daarmee zijn mijn uitdagingen als ondernemer verre van onoplosbaar.



SCHON GEHÖRT?: Een heel positieve levensinstelling. Groeien betekent ook meer verantwoordelijkheden aangaan, bijvoorbeeld voor de eigen werknemers. Hoe gaat u daarmee om?

Fahl: Juist in het begin was dat een onderwerp dat voor mij helemaal nieuw was. Iedere beslissing die ik nam had gevolgen voor mijn eigen werknemers. Maar daarmee is het niet gedaan. Iedere werknemer heeft een gezin, waarvoor ik in zekere zin ook verantwoordelijk ben. Dat heeft me soms wel eens een slapeloze nacht bezorgd. Gelukkig is tot nu toe alles goed gegaan. Maar de laatste maanden, met corona, hebben een heel eigen dimensie gekregen. Vooral die onzekerheid: wat gaat er komen en wat zijn de medische vereisten. Daardoor was plannen lastig. Maar ook die situatie zijn we met vlag en wimpel te boven gekomen.

het oprichtingsfeest te zijn. Ik neem vaak de tijd voor deze persoonlijke contacten met de betrokken patiënten en verenigingen. Die mensen leveren mij de motivatie om iedere dag door te kunnen gaan. Helaas heb ik geen tijd meer voor huisbezoeken, bijvoorbeeld voor het geven van een instructie voor het gebruik van de basisuitrusting, maar misschien is het een goed tijdstip om het contact te intensiveren.

SCHON GEHÖRT?: Veel medewerkers zijn er al van begin af aan bij. Het is zelfs zo dat de eerste leerling die binnen het bedrijf is opgeleid nog altijd deel uitmaakt van het team FAHL. Hoe komt dat, denkt u?

Fahl: Voor mij is het altijd heel belangrijk geweest om de bedrijfscultuur uit de begintijden, oftewel de familiale sfeer, te behouden. Overdreven gezegd: wij zijn één familie!



Veel bedrijven hebben werktijdverkortings aangevraagd, maar wij hebben andere oplossingen weten te vinden. Gelukkig lijkt het erop dat de coronasituatie nu meer tot rust komt.

SCHON GEHÖRT?: Vaak laten patiënten trots weten dat ze door uzelf te woord zijn gestaan of u ook persoonlijk kennen. Wat doet dat met u?

Fahl: Het contact met de patiënten is in wezen de reden dat ik dit bedrijf heb opgericht. Al tijdens mijn opleiding zocht ik contact met mensen die in een dergelijke situatie zitten. Deze communicatie en uitwisseling was voor mij altijd al een grote inspiratiebron. Dat is ook de reden dat ik de samenwerking met patiënten en patiëntenverenigingen voor strottenhoofdlozen zo waardeer en hen ook graag uitnodig om het bedrijf te bezoeken. Kort geleden was ik nog op het 40-jarig jubileum van een van die verenigingen. Bij deze vereniging was ik ook al uitgenodigd om bij

De medewerkers kennen elkaar en helpen elkaar, ook als het gaat om iemand uit een ander team. Wij hebben ook volledig afgezien van grote structuren of een hiërarchische opbouw. Ik ben er voor mijn medewerkers. Iedereen weet waar ze mij kunnen vinden. Als de schoen ergens wringt, neem ik de tijd om samen te kijken naar een oplossing. Natuurlijk is de organisatie niet zomaar te vergelijken met die van de begintijd. Het maakt verschil of je van gedachten wilt wisselen met vijf werknemers of dat je het aanspreekpunt bent voor meer dan 260 werknemers. Nog maar even afgezien van de internationale context. Tijd is een belangrijke grondstof en naarmate een bedrijf groter wordt, is er dan ook minder van beschikbaar. Dat kan snel de indruk wekken dat je onbenaderbaar bent. Dat wil ik niet laten gebeuren en daaraan werk ik dus.

SCHON GEHÖRT?: Een trefwoord is 'familiebedrijf'. Hoe staat het wat dat betreft in vergelijking met onze concurrenten?

Fahl: Goede vraag. Wij zijn van oudsher een familiebedrijf en daar ben ik ook heel trots op. Vandaag de dag kan ik daarover simpelweg zeggen dat we op het gebied van tracheotomievoorzieningen nog een van de weinige familiebedrijven zijn die zelf produceren. En dat heeft duidelijk voordelen. Als eigenaar kan ik indien nodig snel een besluit nemen en dat realiseren. Bij ons staan de patiënten resp. de klanten altijd voorop en zij staan bij ons handelen steeds centraal. Dat is ook een van de redenen waarom onze productportefeuille zo omvangrijk is. Wij willen voldoen aan de behoeften van onze klanten. Daarbij gaat het enerzijds om onze service en anderzijds om onze producten. Als ergens behoefte aan bestaat, maar er op dat gebied nog niets wordt aangeboden, dan zet ik mij er persoonlijk voor in dat in die lacune in het productaanbod wordt voorzien. Dat is een kringloop die ik persoonlijk erg belangrijk vind. En zo komen we weer uit bij mijn motivatiebron, die ik eerder al noemde: de patiënt zelf. Of er winst gemaakt wordt is in eerste instantie bijzaak. Natuurlijk moeten ook wij commercieel te werk gaan, maar we hoeven, zoals gezegd, geen rekening te houden met andere belangen dan die van onze klanten. En vanzelfsprekend houden we steeds rekening met de voorschriften en regelgeving die vandaag de dag gelden voor de medische techniek.

SCHON GEHÖRT?: Daarom tot slot nog een korte vooruitblik naar de toekomst. Juist binnen de medische techniek is er sprake van grote ontwikkelingen, met als trefwoord de nieuwe verordening medische hulpmiddelen (MDR). Hoe denkt u dat de branche zich verder zal ontwikkelen? En welke rol speelt de firma FAHL daarbij?

Fahl: Ik hoop natuurlijk een grote rol (lacht). In de afgelopen 30 jaar hebben we laten zien dat we een naam hebben opgebouwd op het gebied van tracheostomavoorzieningen, zowel in Duitsland als over de grens. Ik stond zelf aan het begin. Maar ik zou vandaag nergens zijn als ik niet zou kunnen vertrouwen op mijn team. Daar ben ik heel dankbaar voor. En met dat team lukt het ook de volgende 30 jaar. Juist de MDR en de implementatie daarvan is een grote taak, waar wij dan ook veel energie in steken. Vooral de kosten-batenfactor van onze producten wordt daarbij kritisch onder de loep genomen. Maar ook op andere gebieden zullen wij ons verder ontwikkelen. De pandemie heeft ons daarbij de weg gewezen. We moeten in de komende jaren ook op digitaal gebied een slag maken, om ook toekomstige uitdagingen de baas te kunnen. De eerste stap daartoe hebben we al gezet met de nieuwe website. Dat is een stap in de goede richting. Kortom: ik kijk uit naar de komende jaren. Wij staan er goed voor, hebben goed gekwalificeerde medewerkers, een oplossingsgericht service-aanbod en trouwe klanten. We kunnen door!



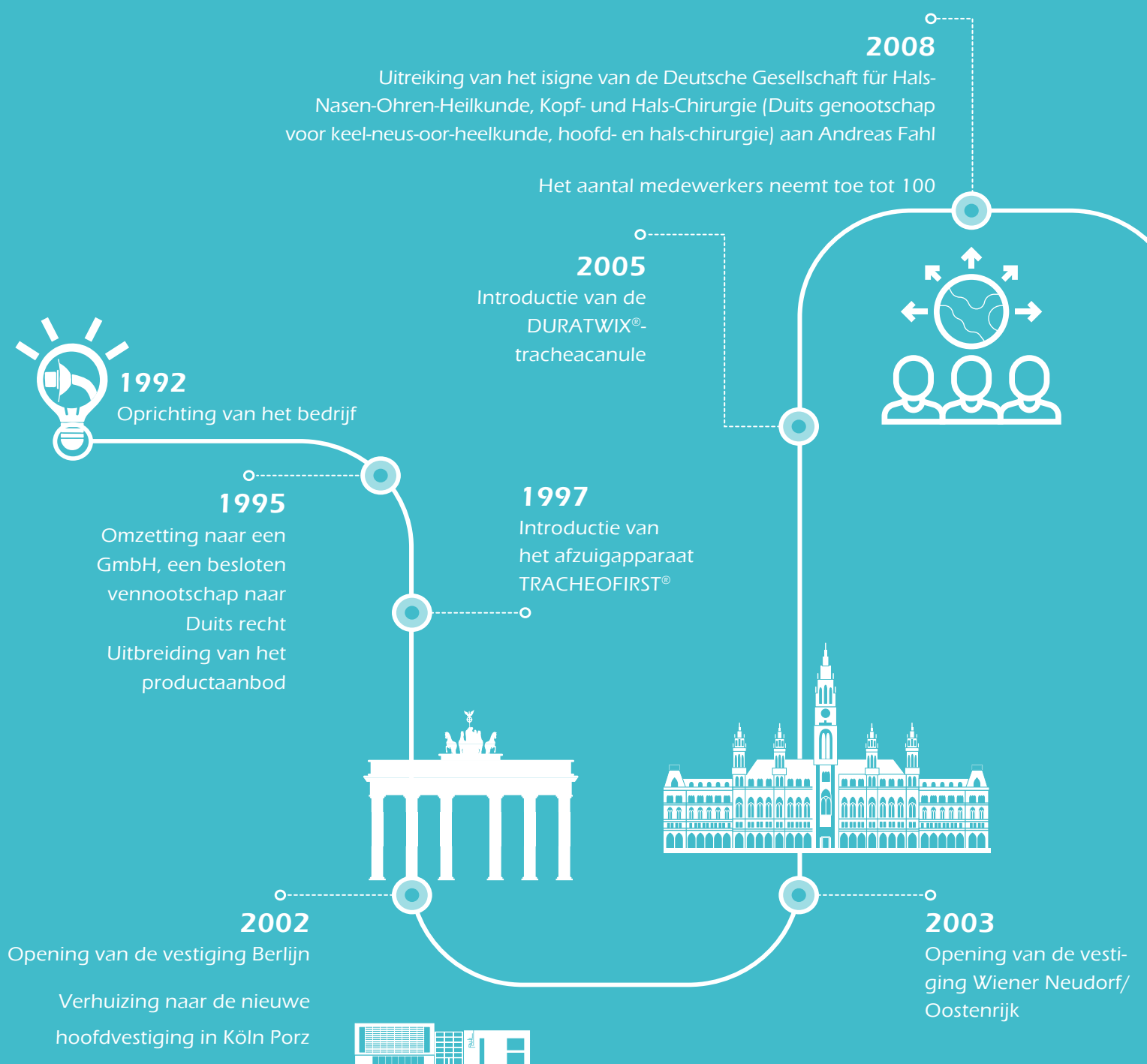
Andreas Fahl

Eigenaar, oprichter en naamgever van Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. Als 'ne kölsche Jung', een jongen uit Keulen, rondde Andreas in 1982 zijn opleiding tot commercieel medewerker voor groothandel en buitenlandse handel af bij het bedrijf Hassheider Medizintechnik GmbH. Daar werd ook de basis gelegd voor zijn ideeën en zijn betrokkenheid. De firma Hassheider was namelijk een van de eerste bedrijven die medische hulpmiddelen produceerde voor laryngectomiepatiënten. Door met laryngectomiepatiënten van gedachten te wisselen en vanuit zijn behoefte om deze mensen te helpen, volgde Andreas 1992 zijn impuls om zich als zelfstandige te gaan inzetten voor het welzijn van mensen in een dergelijke situatie. Ook vandaag hecht hij er nog veel waarde aan om persoonlijk met de desbetreffende mensen van gedachten te kunnen wisselen. Daarom vindt hij de samenwerking met patiënten, verenigingen en artsen zo belangrijk.

Als eigenaar leeft Andreas volgens het motto dat geldt voor zelfstandigen: zelf aan de slag en steeds bezig. Ook tijdens zijn vakantie kan hij zijn werk nauwelijks loslaten. Maar zijn diepgaande passie voor modelspoorbanen geeft hem de nodige ontspanning. Intussen is het kleine cadeau onder de kerstboom voor de jongen van zeven uitgegroeid tot een miniatuurwereld van maar liefst 44 m². De enige tijd van het jaar dat de modelspoorbaan geen aandacht krijgt is tijdens het zoeten 'vijfde jaargetijde', de tijd waarin in Keulen carnaval wordt gevierd. Dan is hij 'ewe en echter kölscher Jung', een echte Keulse jongen kortom!



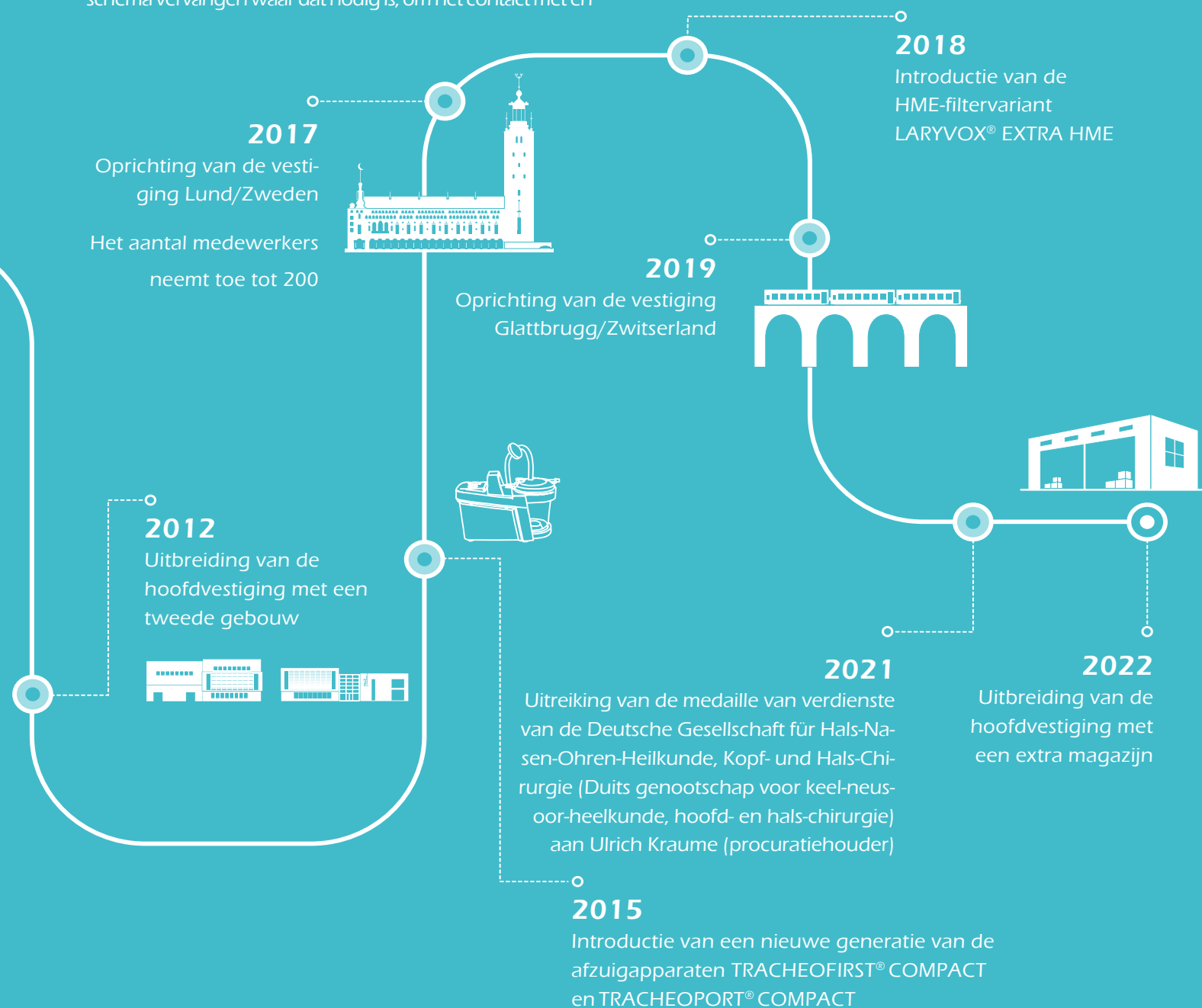
30 JAAR FAHL – VAN DE OPRICHTING TOT NU



Iedereen zal het er wel me eens zijn – 30 jaar is een lange tijd. 30 jaar houdt in: 360 maanden, 10.950 dagen ofwel 262.800 uur. In die tijd is er niet alleen bij de firma FAHL het een en ander gebeurt. De afgelopen drie decennia is er vooral op het gebied van de techniek een enorme ontwikkeling gaande geweest. Ook wij hebben onze tijd benut om onze bedrijfsprocessen te digitaliseren en hebben nu snel toegang tot alle beschikbare gegevens. Er zijn speciale afdelingen opgericht, zoals kwaliteitsmanagement en kwaliteitsbewaking, die zich vervolgens continu verder ontwikkelen, conform de wettelijke randvoorwaarden op het gebied van medische techniek. De buitendienstregio's werden geleidelijk aan verkleind en kregen meerdere medewerkers toegewezen, die elkaar volgens een geregeld schema vervangen waar dat nodig is, om het contact met en

de hulpmiddelenvoorziening aan onze patiënten wezenlijk te kunnen intensiveren.

Terugkijkend kunnen we zeggen dat we steeds de blik richten op de toekomst en zorgen voor continue verdere ontwikkeling, op alle gebieden. Een thema dat nu speelt is de verordening medische hulpmiddelen (MDR), die wij met volle inzet en betrokkenheid implementeren en in praktijk brengen. Net als in het verleden richten wij ons bij dit bedrijf doelgericht en met visie op de situaties die zich voordoen. Zo behouden wij ook in de toekomst een betrouwbare hulpmiddelenvoorziening, zoals die voor u belangrijk en noodzakelijk is.





VOOR U OP PAD

Veilig thuiskomen en het dagelijks leven weer kunnen oppikken. Dat is vast de wens van iedere patiënt die in het ziekenhuis een zware diagnose te horen krijgt. Veel aandoeningen waarbij, om verschillende redenen, een tracheotomie noodzakelijk is, vormen een enorme uitdaging voor diegene die ermee te maken krijgt. Het eigen leven verandert van de ene dag op de andere en vaak gaat het dan om heel verschillende gebieden van de persoonlijke alledaagse situatie.

Binnen het Duitse stelsel van volksgezondheid is er voor deze voelbare cesuur in het leven gelukkig een goed vangnet ingericht: dat van de thuiszorgvoorzieningen.

Zo definieert de Duitse federale vereniging voor medische techniek (Bundesverband Medizintechnologie) thuiszorg als het voorzien van patiënten van hulpmiddelen en verbandmiddelen waarvoor een toelichting nodig is door vakinhoudelijk geschoold personeel en waarbij een vergelijkbare kwaliteit moet worden gehanteerd als voor voorzieningen die in een ziekenhuisomgeving beschikbaar zijn.

En wie denkt dat het daarbij gaat om een relatief nieuw idee, die vergist zich enorm. Onze directeur zelf, Andreas Fahl, is meer dan 30 jaar geleden juist op het gebied van thuiszorgvoorzieningen gestart met zijn loopbaan. Toegepast met de grote know-how vanuit zijn opleiding stapte hij direct af op ziekenhuizen in heel Duitsland en bezocht hij veel patiënten in hun eigen huiselijke omgeving. Zijn reizen brachten hem van noord naar zuid en van west naar oost – soms zelfs nog op dezelfde dag. Door de opvallend lege autosnelwegen van de jaren '80 kon dat nog.

Ook de planning van afspraken liep destijds nog anders dan nu. In plaats van een mobiele telefoon en de telefonische mailbox stond er thuis een antwoordapparaat, soms zelfs al voorzien van de functie voor afluisteren op afstand. Wow! Toch kon het wel eens even duren voor er werd teruggebeld. Dat was geen enkel probleem, want er werd niet iets anders verwacht. In de jaren '90 kwamen er veel nieuwe zakenrelaties tot stand, vooral binnen de specialisatie KNO. Het was immers van belang om het bestaande systeem van thuiszorg ook op te zetten in de nieuwe Duitse deelstaten, in de voormalige DDR.

De oprichting van een eigen bedrijf in het jaar 1992 was voor Andreas Fahl een logisch gevolg van de succesvolle samenwerking met ziekenhuizen, artsen, verplegend personeel, therapeuten en vooral de patiënten om wie het uiteindelijk ging.

Vandaag, in het jubileumjaar, is Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH als succesvol, zelf producerend bedrijf ook internationaal een gevestigde naam. De verzorging door middel van thuiszorgvoorzieningen van patiënten die een tracheotomie of laryngectomie hebben ondergaan, wordt behalve in Duitsland ook in Oostenrijk en Zwitserland in het hele land aangeboden.

Maar sinds 1992 is er behoorlijk wat verandert! Momenteel wordt Andreas Fahl flink ondersteund door 80 medewerkers in de buitendienst. Al die collega's beschikken over vakinhoudelijke know-how op het gebied van KNO, zijn ervaren op het gebied van anesthesie of intensieve verpleging of beschikken over vergelijkbare expertise. En voor elk van hen geldt: hun beroepsmatige interesse richt zich heel bewust op tracheostomazorg. Wat zit daar achter?



Rene Blaschke
Team oost

Rene, waarom heb je je in je beroep bewust gespecialiseerd op het gebied van tracheostomazorg? Waarin zitten hem de speciale uitdagingen van jouw werkzaamheden?

"Voor ik bij de firma FAHL kwam werken, had ik al ongeveer 13

jaar gewerkt binnen de intensieve verpleging, op verschillende afdelingen. Juist de interdisciplinaire samenwerking met een betrokken logopediste vond ik altijd heel interessant. Samen probeerden wij, rekening houdend met de actuele beademingssituatie, uit te komen bij een individueel passend gekozen tracheacanule, die eveneens geschikt was voor de indicatie. In die tijd heb ik veel waardevolle ervaring opgedaan. Als vandaag de dag het kiezen van een andere canule voor verbetering van de situatie van de patiënt zorgt, geeft het succes mij gelijk. En dat is een geweldig gevoel. Daarom ga ik graag ieder dag weer de uitdaging aan om in gesprekken met patiënten, naasten en het ziekenhuispersoneel de problemen te onderkennen en daarvoor individuele oplossingen te vinden. De patiënt moet merken dat het voor mij van belang is dat iemand zo goed mogelijke zorg krijgt."

Het is goed om het eens bewust te maken dat iedere ochtend opnieuw meer dan 80 collega's in Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland op pad gaan om patiënten die een tracheotomie en/of laryngectomie hebben ondergaan vakkundig thuis te ondersteunen. Iedere dag trainen ze verwanten of andere naasten van de patiënt, introduceren speciale nieuwe pro-



ook de beste planning niks. En het loopt altijd anders dan je denkt...



Katja Hagmann
Team west

Katja, wat is tot nu toe je meest indrukwekkende ervaring met files, als je naar de afgelopen jaren kijkt?

“Wie werkt voor de buitendienst heeft natuurlijk al heel wat keren in de file gestaan, soms zelf in heel lange files. Maar de

ervaring die het meeste indruk op mij heeft gemaakt was die van 15 juli 2021. Dat was een donderdag. De dag stond eigenlijk helemaal volgepland, maar daar zou niets van terecht komen. Een training in Hagen om 10 uur moest vanwege de overstromingen op 14 juli op korte termijn worden afgezegd, want het ziekenhuis was telefonisch niet meer bereikbaar. Mijn volgende afspraak stond voor 12 uur gepland in Keulen. Tijdens mijn autorit viel toen plotseling mijn navigatiesysteem uit en de telefoon bleef maar overgaan. Ik kon de actuele filemeldingen niet volgen, niet via het navigatiesysteem en ook niet via de radio. Dat er vanwege de watermassa's een file van negen kilometer voor Leverkusen stond, kwam ik precies op het moment te weten dat ik er al middenin stond. Gelukkig werd het verkeer van de snelweg geleid, via een afrit die voorzien was van een stoplichtsysteem... Tot ik bij die afrit was aangekomen, heeft het echt exact 8,5 uur geduurd! Dat waren trouwens, tussen twee haakjes, 8,5 uur zonder eten en drinken. Daarna voelde de rit naar huis van 1,5 uur die er nog bijkwam wel als een enorme bevrijding. Daarom hoort 15 juli 2021 tot een van mijn onvergetelijke belevenissen in mijn werk voor de buitendienst!”

O je! Dat vraagt om stalen zenuwen. En die 15e juli 2021 zal ons sowieso bijblijven als de dag waarop de overstroming van de eeuw plaatsvond.



Sylke Kolz
Team noord

Herinneringen – laten we daar gebruik van maken en ons richten op de positieve belevenissen. Sylke, je werkt nu al sinds 2004 bij de firma FAHL. Waaraan heb je de mooiste herinnering, tot nu toe?

“Ik heb hele fijne herinneringen

ducten bij artsen in ziekenhuizen of praktijken, of bespreken samen met therapeuten de volgende revalidatiestappen van een patiënt en passen de nodige hulpmiddelen daaraan aan. Het is goed voor te stellen dat er in deze tijden van vrijwel continue bereikbaarheid nogal wat op elkaar af te stemmen en te coördineren is.



Niklas Hauner
Team zuid

Niklas, je bent bij ons midden in de pandemie begonnen aan je eerste baan bij de buitendienst. Hoe was voor jou de start en welke ervaringen heb je opgedaan?

“De eerste tijd was heel spannend, aangezien ik vanuit de verpleging gewend was om regelmatige

ploegendiensten te draaien. Helaas waren door de contactbeperkingen als gevolg van corona in het begin veel afspraken en taken helemaal niet mogelijk. Mijn collega's en leidinggevendenden hebben er desondanks voor gezorgd dat ik super ben ingewerkt. Afspraken in ziekenhuizen, woongroepen met intensieve verpleging of in de huiselijke omgeving moeten iedere dag opnieuw worden ingepland, gecoördineerd of deels ook spontaan worden verzet. Tussendoor moeten er telefoontjes worden beantwoord en mails worden gelezen en beantwoord. Het is wel belangrijk om zelf een beetje georganiseerd te zijn.

Maar voor mij is het absoluut precies het goede. De buitendienst kent eigenlijk geen heel kenmerkende dagen, want iedere dag is afwisselend en spannend. Daarom heb ik ook plezier in mijn werk en dat is voor mij het belangrijkste!”

En zo blijkt maar weer dat een thuiszorgmedewerker spontaan en goed georganiseerd moet zijn. Maar soms helpt

aan een ontmoeting met een jongen van nu 5 jaar, die een tracheotomie had ondergaan. Zijn ouders namen destijds voor advies contact op met de firma FAHL, want het thuiszorgbedrijf dat tot dan toe de hulpmiddelenvoorziening deed, leverde geen mobiel afzuigapparaat, stelde maar een beperkte hoeveelheid van de noodzakelijke hulpmiddelen beschikbaar en het ontbrak in zijn geheel aan een goede aanpassing aan de behoeften. Het gezin had het gevoel, aan huis gekluisterd te zijn en was constant bang dat ze niet voldoende materialen beschikbaar zouden hebben. Ik kon de hulpmiddelenvoorziening overnemen en zo de dagelijkse situatie van het gezin in één klap veranderen. Plotseling was daar de zekerheid van geregelde leveringen en was de mobiliteit van het kind hersteld en daarmee ook de mobiliteit van het gezin. Zelfs de eerste gezamenlijke vakantie kon niet alleen worden gepland, maar vond ook daadwerkelijk plaats.

De merkbare ontroering en dankbaarheid van dit gezin hebben een onuitwisbare indruk bij me achtergelaten. Voor mij was het eigenlijk een vanzelfsprekende taak die nou eenmaal bij mijn beroep hoort, maar het gezin ondervond het daadwerkelijk als een zegen. Terugkijkend op mijn tot nu toe 18 jaar in dit beroep, kan ik echt zeggen dat dit mijn mooiste herinnering is.”

De samenwerking van de thuiszorgcollega's met hun patiënten kenmerkt zich vaak door een heel grote continuïteit. Men kent elkaar goed en maakt de pieken en dalen van een aandoening samen door. Dat schept een band en geeft vertrouwen en daarmee dus uiteindelijk zekerheid voor de persoon in kwestie. En in de nieuwe, veranderde situatie kan iemand dan ook het dagelijks leven weer goed aan – en dat geldt ook voor de naasten en het gezin.



Andreas von Krüchten
Team west

Andreas, als medewerker die het langst bij de afdeling buitendienst van de firma FAHL heeft gewerkt – hoe lang werk je er nu? Waar heb je allemaal al gewerkt? Kom je na zo'n lange tijd nog wel eens dingen tegen die je verrassen tijdens je werk? Zou je er nog een keer voor kiezen om bij de buiten-

dienst te gaan werken?

“Mijn eerste werkdag bij de firma Fahl was op 16 maart 1998. 24 jaar – ik kan het zelf bijna niet

geloven. Of er achteraf gezien sprake kan zijn van een bepaald gebied is eigenlijk maar de vraag als je bijna overal, van Hamburg tot Freiburg en van Aken tot Dresden patiënten vanuit het ziekenhuis hebt begeleid naar de ambulante nazorg en met je know-how hebt ondersteund. Ik kan wel zeggen: ‘Ik heb behoorlijk wat kilometers gemaakt’. Het fascinerende aan mijn werk voor de buitendienst is voor mij nog altijd dat ik dagelijks nieuwe mensen ontmoet, de uitdaging aan ga van het zorgen voor de juiste voorzieningen en het oplossen van lastige kwesties daarbij, zelf verantwoordelijkheid draag voor mijn handelen en tegelijkertijd ook een team aan mijn zijde heb. Dat is de basis die mijn beslissing om voor dit beroep te kiezen steeds opnieuw bevestigt. En natuurlijk de vreugde of verrassing als een patiënt bijvoorbeeld na een lange tijd weer kan praten. Dan denk ik soms: ‘Daaraan heb ik mijn steentje bijgedragen.’”

Wie een jubileum te vieren heeft, zal als eerste denken aan een terugblik. Maar ook een vooruitblik, een blik in de toekomst mag zeker niet ontbreken. Wat staat ons over enkele jaren te wachten? Vandaag de dag worden vaak voorspellingen gedaan over de digitalisering en innovaties binnen de medische techniek. Misschien worden we in het ziekenhuis al snel van eten voorzien door een verpleegrobot en ook operaties kunnen in toenemende mate sterker computerondersteund en zeer minimaal invasief verlopen. Minder pijn, snellere mobilisatie en betere langetermijnresultaten zijn vandaag de dag de successen waarop de hoop gevestigd is. Of we in de toekomst nog een mobiele telefoon nodig hebben of iedere ruimte en iedere auto een scherm heeft voor continue communicatiemogelijkheden, moeten we afwachten. Misschien maakt de thuiszorgmedewerker binnenkort al gebruik van de functie voor autonome besturing van zijn bedrijfsauto of kan zelfs met een vliegtaxi voor dagelijks gebruik snel en direct voor uw huisdeur landen. Wanneer het hoe zal worden, kunnen we vandaag niet met zekerheid zeggen.

Wat wij onszelf en u voor de toekomst wensen is geen visioen, maar willen wij graag uitspreken als een verklaring: wij wensen u en ons een aanhoudende, vertrouwde samenwerking en regelmatige persoonlijke gesprekken, oog in oog, helemaal live en in kleur. Niet computergestuurd, niet virtueel, gewoon in het hier en nu en bij u ter plaatse!

Wij geven u ook verder graag de nodige zekerheid, vertrouwde stabiliteit en deskundige ondersteuning in de tracheostomazorg.

Woorden hebben vele facetten. Soms is het goed om een stapje verder te denken om een bewustzijn te krijgen voor de betekenis van een woord. Deze maand een artikel in de reeks '360-Grad-Blick' (360-graden-panorama) over het onderwerp:

VRIENDSCHAP

Het zijn toch in
wezen de relaties
met mensen die het
leven zin geven.

Wilhelm von Humboldt
Duits auteur



30 juli
Dag van de
vriendschap

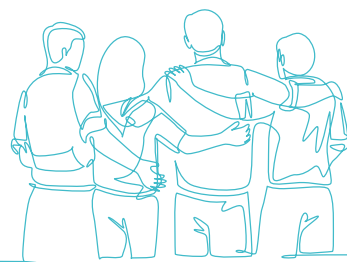


Omarmingen van vrienden versterken het immuunsysteem

V ergevingsgezind
R aadgevend
I nvoelend
E rkennend
N abij
D ankbaar
S terk
C harmant
H artelijk
A anmoedigend
P araat



Jasmine Smith
Langste vriendschapsarmband
26.695 m | 30 september 2016



Duitsers beschouwen gemiddeld 6 mensen als hun vrienden en daarvan zijn er maar 3 echte of beste vrienden.

YouGov, N: 1436

Hoe vind je vrienden? Of beter gezegd: vanaf wanneer worden kennissen tot vrienden? En kan er ook een dergelijke relatie ontstaan tussen werkelijke personen en een bedrijf? Sommigen zullen die vraag met 'ja' beantwoorden, anderen met 'nee'. Hoe dan ook, het is een feit dat de patiënten die wij hierna aan u voorstellen al meer dan een of twee decennia door de firma FAHL van hulpmiddelen worden voorzien en wij samen dan ook heel wat hebben beleefd.

Van begin af aan, misschien al vanaf de diagnose of vanaf het tijdstip na de operatie, tijdens de revalidatiefase en daarna de regelmatige bezoeken – wij zijn in zekere zin met elkaar 'door dik en dun' gegaan. Er wordt wederzijds

geduimd, samen naar oplossingen gezocht voor het een of andere probleem, waarna er een oplossing voor wordt gevonden en samen genoten van de vreugde als het gewenste succes zich eindelijk aandient.

Wie dan terugkijkt naar deze gezamenlijke belevenissen, gedurende al die jaren, merkt dat er dan toch een bijzonder gevoel naar boven komt – een gevoel dat niet zelden ook wordt beschreven als een vriendschap. Een vriendschap die zich over een lange periode, vrijwel ongemerkt, maar toch geleidelijk aan heeft ontwikkeld. Een gevoel dat hier anders is dan daar. Laten we onze patiënten aan het woord laten.

Altijd heel voorkomend
en hulpvaardig.
Bestellingen komen snel
aan en de service werkt
uitstekend. We kunnen
door!



Wolfgang Bartlakowski
20 jaar aan verbondenheid

Als je ze nodig hebt, zijn ze er en staan
steeds met raad en daad terzijde. Ik voel me
altijd begrepen. De afspraken worden altijd
nageleefd – de teams van FAHL zijn heel
betrouwbaar.



Marianne Scheu
16 jaar aan verbondenheid

Ik heb 20 jaar geleden
een laryngectomie
ondergaan en ben van begin
af aan ondersteund door dhr.
Brüggemann, die mij competent
heeft laten zien hoe ik met de
hulpmiddelen moest omgaan

Hartelijk dank daarvoor!



Michael Ley
20 jaar aan verbondenheid

De buitendienst spreekt mijn taal, dat was
voor mij van begin af aan heel belangrijk. Ik
wil graag worden begrepen. De firma FAHL
kan ik vertrouwen en ik voel dat ik er goed zit.



Hasan Akcadag
15 jaar aan verbondenheid



Ik onderhoud zelf mijn tracheostoma. Ik verheug me altijd op de bezoeken van de buitendienst, die zijn altijd zo vriendelijk. Ik ben met FAHL erg tevreden.

Marie Fischer

16 jaar aan verbondenheid

Mijn eerste instructies kreeg ik nog persoonlijk van dhr. Fahl. Dus het overhandigen en de instructies. Ik ben dan ook al meer dan 25 jaar klant bij de firma FAHL. Ik was al vanaf dag één tevreden over de service.



Friedel Schimikowski

25 jaar aan verbondenheid

FAHL is echt ongecompliceerd. Ik ben vooral zo blij dat de leveringen op tijd bij mij aankomen – gewoon een betrouwbare partner.



Marius Betz

14 jaar aan verbondenheid

Ik kan ze absoluut aanbevelen. Ik heb zelfs een tracheacanule die ik alleen kan krijgen bij FAHL. Als zich problemen voordoen, wordt er altijd een oplossing gevonden, daarvan word ik echt blij.



Claudia Petermaier

16 jaar aan verbondenheid

AFDELING BINNENDIENST DISTRIBUTIE



De volledige afdeling binnendienst distributie kan vrijwel worden gelijkgesteld met het woord **SERVICE**. Hoe verschillend de afzonderlijke gebieden ook inhoudelijk zijn verdeeld, de eisen aan de vaardigheden van de collega's blijven vrijwel gelijk. Ze zijn probleemoplossers, bronnen van ideeën, organisatietalenten en communicatiespecialisten en nog veel meer, om zo tot individuele oplossingen te kunnen komen. En dat gebeurt iedere dag meerdere keren – ten behoeve van onze klanten, die ons waarderen omdat wij op gelijke voet met hun communiceren.

Onze afdeling binnendienst distributie bestaat uit acht verschillende teams, die een hele reeks aan organisatorische taken hebben en die met indrukwekkende know-how te lijf gaan. Om te zorgen dat alles naar tevredenheid verloopt, werken de teams nauw samen, want het ene team is afhankelijk van de informatie van het andere team.

Desondanks is er sprake van een groter verschil. Dat zit hem in de indeling naar doelgroepen. Het team handel is het aanspreekpunt voor de nationale of ook internationale zakelijke klanten, zoals bijvoorbeeld ziekenhuizen en de vakhandel.

De andere teams zijn specialisten op het gebied van de patiënten en hun verschillende situaties, de naasten en de medisch specialisten en regelen van de basisuitrusting en speciale organisatorische processen met betrekking tot artsen en ziektekostenverzekeraars; alles wat nodig is voor een soepele hulpmiddelenvoorziening. Dat er daarbij regelmatig informatie wordt uitgewisseld met de buitendienst is daarbij vanzelfsprekend. Daarbij worden speciale eisen op elkaar afgestemd, belangrijke vragen beantwoord en wordt er gezamenlijk gewerkt aan het aanbieden van oplossingen. Natuurlijk komt het ook voor dat in bepaalde opzichten niet aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan. In dergelijke gevallen waarderen wij uw feedback, zodat wij zo snel mogelijk kunnen reageren en evt. nog iets kunnen corrigeren en de hulpmiddelenvoorziening naadloos kan worden voortgezet.

Aan het eind van de afzonderlijke processen regelt het team facturatie dat er rekeningen worden gestuurd naar de ziektekostenverzekeraars, eventueel naar particulier verzekerde patiënten en naar onze handelaren. U ziet – het gaat om veel verschillende teams met veel verschillende taken en uitdagingen. En die nemen wij graag op ons om onze klanten tevreden te kunnen stellen.

Ulrike Bittner

Ulrike heeft binnen de firma FAHL al op verschillende plaatsen gewerkt. Ze heeft niet alleen de verschillende bedrijfsruimten in Keulen leren kennen, maar kon haar kennis ook op verschillende terreinen toepassen en verder verdiepen. In krap 20 jaar valt er veel te leren en zo lang werkt ze al binnen het team van de firma FAHL. Op dit moment werkt ze bij het team HANDEL, dat wil zeggen dat ze de contactpersoon is voor de ziekenhuizen of de vakhandel. Daarbij spreekt Ulrike vooral haar waardering uit voor de teamoverstijgende samenwerking en de algemene hulpvaardigheid binnen het personeelsbestand. Helaas zit er voor Ulrike een kleine schaduwzijde aan. Ze heeft steeds te maken met nieuwe gezichten, die ze (nog) niet kent. Maar dat vormt dan ook weer een positieve uitdaging: nieuwe collega's leren kennen en ze de nodige hulp bieden om binnen het bedrijf van start te kunnen.





VESTIGING BERLIJN

De kortste afstand tussen Keulen en de Duitse hoofdstad Berlijn is 477,67 km, hemelsbreed gemeten. En zelfs dat is toch een flinke afstand om te moeten afleggen. Het is daarom geen wonder dat al vroeg de wens bestond om in Berlijn een vestiging van de firma FAHL op te richten, om patiënten ook buiten de directe omgeving van Keulen van hulpmiddelen te kunnen voorzien. Nu, 20 jaar later (precies, Berlijn heeft ook een jubileumjaar te vieren), kan worden teruggekeken op een enorme ontwikkeling. De dank gaat hierbij naar Michael Brüggemann, hoofdverantwoordelijke in Berlijn, die er vanaf de eerste levering van tracheacanules bij was en de vestiging in Berlijn heeft helpen opzetten.

Dit keer niet vanuit de garage, maar vanuit de kelder werden in het jaar 2002 plannen gemaakt voor de eerste

stappen om patiënten van hulpmiddelen te voorzien. Om de enorme groei in evenwicht te brengen met de gebruikelijke opvattingen over serviceverlening, kwam al snel de gedachte naar boven om een grotere bedrijfsruimte te zoeken. Met een korte tussenstop in het jaar 2004 op een remise ging de vestiging vervolgens over naar de huidige bedrijfsruimten bij de Borsigturm in Berlin-Reinickendorf. De patiënten, evenals de ziekenhuizen, worden van daaruit op dit moment door 32 collega's van de binnen- en buitendienst voorzien van hulpmiddelen, volgens onze bekend service.

Maar de tracheostomavoorziening in Berlijn is niet alleen in handen van de reeds genoemde afdelingen, ook de vijfokoppige afdeling logopedie neemt daar een heel bijzondere plaats in. Daar staat de therapeutische behandeling van lichamelijke beperkingen in het kader van de tracheotomie op de voorgrond. De samenwerking binnen een interdisciplinair team dient ertoe, de voorzieningen voor patiënten naar een hogere standaard te tillen.

Wie zich met de geschiedenis van een bedrijf of vestiging bezighoudt, vindt meestal wel iets gek's. Zo werd in Berlijn een van onze bedrijfsauto's opengebroken, gestolen en toen in een van de nabijgelegen meren gedumpt – een klein stukje criminele geschiedenis bij de firma FAHL. Een leuke anecdote, maar wij geven toch de voorkeur aan de vele persoonlijke verhalen van onze patiënten.



VESTIGING OOSTENRIJK

“Grüß dich”, of in dialect “Griaß di”, is de begroeting in ons Europese buurland en zo worden onze patiënten en klanten in Oostenrijk dan ook al sinds 2003 aangesproken. In dat jaar werd namelijk de vestiging in Wenen opgericht, of om precies te zijn in Wiener Neudorf. 19 jaar later hebben we daar op de kop af 19 medewerkers. Puur toeval of opzet? Overigens is vandaag al meer dan de helft van die medewerkers er langer dan 10 jaar bij.

De buitendienst is hier ingedeeld in drie sectoren (West, Zuid, Oost) en zo wordt er dan voor de ene en dan weer

vierwielaandrijving en liggen de sneeuwkettingen natuurlijk voor het grijpen in de kofferbak. Maar tot nu toe hoefde er nog geen enkele afspraak te worden verzet vanwege ijzel of sneeuw. Samenvattend: het plannen van afspraken lukt in ieder jaargetijde.

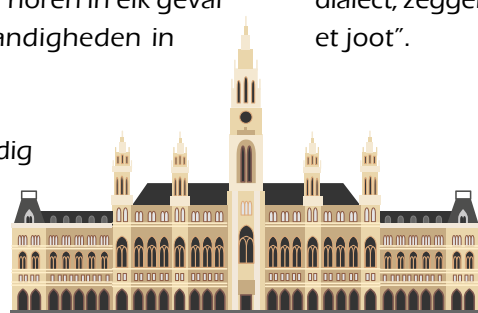
Juist in Oostenrijk worden sommige patiënten ook over de landsgrenzen heen ondersteund door enerzijds een KNO-arts en anderzijds een collega van de firma FAHL Deutschland. Dat gaat allemaal zonder problemen. “Wij kunnen prima overweg met het vrolijke karakter van de Rijnlanders die de hoofdvestiging in Keulen bevolken en zitten zo’n beetje op dezelfde golflengte.” Aldus de samenvatting van Andreas Lettner ten aanzien van de samenwerking tussen Oostenrijk en Keulen resp. de collega’s van de buitendienst in team zuid. En dat kunnen en willen we graag van harte bevestigen!

Het vrolijke karakter van de Oostenrijkers blijkt ook uit hoe tevreden de klanten zijn. Tijdens de coronapandemie werd continu bewust intensief contact gehouden met de verschillende groepen patiënten. Dat blijkt nu de moeite meer dan waard. Toch

voor de andere begroeting gekozen. Wan één ding heeft het hoofd van onze vestiging daar, Andreas Lettner, ons in zijn interview wel verklapt: de samenwerking wordt in de regio’s van het Alpenland wel meteen een stuk makkelijker voor wie het plaatselijke dialect spreekt en de bijzondere kenmerken van de regio kent en daar rekening mee houdt. En daarbij horen in elk geval ook de bijzondere weersomstandigheden in Oostenrijk.

Het is zeker in de winter verstandig om het weerbericht in de gaten te houden, vooral voor wie op weg naar een patiënt nog over een pas wil. Gelukkig zijn de auto’s van de buitendienst allemaal voorzien van

verheugt Andreas zich nu alweer op de eerste werkelijke ontmoetingen. Live met elkaar van gedachten wisselen is toch leuker. Met die gedachte in ons hoofd zeggen we “Pfiat Gott”, zoals ze zeggen in Oostenrijk, of, zoals ze in het Kölsch, het Keulse dialect, zeggen: “Maach et joot”.



VESTIGING ZWITSERLAND

Konso, de afkorting van Institut für Konsumenten- & Sozialanalysen AG, een Zwitsers enquête- en analyse-instituut, heeft bij een representatieve enquête vastgesteld dat Zwitsers zichzelf beschouwen als terughoudend, ordelijk en vriendelijk. In het gesprek met onze Zwitserland-expert en medewerker buitendienst Andreas Faller konden wij deze resultaten absoluut bevestigd zien. En hij kan deze vergelijking met goed recht trekken. Andreas komt immers van oorsprong uit Oostenrijk en herkent en beleefd de karaktertrekken en de verschillen daartussen dus al. "In Oostenrijk is men scherp, maar hartelijk, terwijl de mensen in Zwitserland afwachtend en en direct vriendelijk zijn", vat Andreas de verschillen samen.

De vestiging in Zwitserland is nog vrij nieuw. Het kantoor werd geopend in 2019 en er werken op dit moment vier medewerkers. De ene grote uitdaging is het grote aantal verschillende talen in Zwitserland. Duits, Engels, Italiaans en Frans – al die talen zijn in één land terug te vinden. Natuurlijk spreken onze medewerkers de landstalen, om zo in alle kantons optimaal

te kunnen voorzien in tracheostoma-hulpmiddelen.

Een andere uitdaging is van logistieke aard. Aangezien Zwitserland geen EU-

land is, let de douane precies op wat er wordt verstuurd en dat kan dan ook soms tot langere levertijden leiden. Maar geen zorgen, de patiënten resp. de klanten, zoals 'Spitäler', het Zwitsers-Duitse woord voor ziekenhuizen, merken niets van deze processen. De gewenste medische



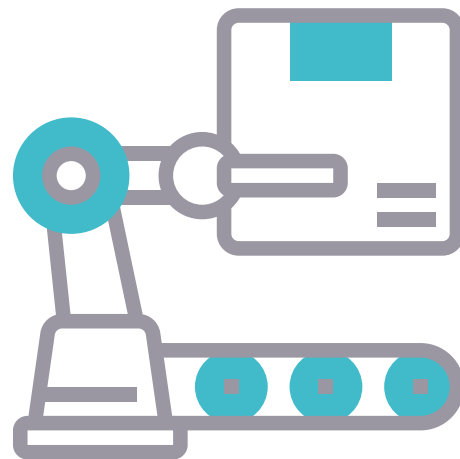
hulpmiddelen worden ofwel direct vanuit Zwitserland verstuurd of we plannen bij het tijdstip van levering al meteen deze vertraging aan de grens mee in.

Maar wee het gebeente van diegene die nog snel even naar de afspraak met die ene patiënt wil racen. In Zwitserland moet altijd rekening worden gehouden met de geldende maximumsnelheid. Wie te snel rijdt kan zelfs meemaken dat zijn geliefde auto door de politie in beslag wordt genomen en wordt geveild. Dus maar liever dat gaspedaal niet te diep indrukken om veilig aan te komen.

Overigens beschrijft Andreas de samenwerking tussen Zwitserland en Keulen als familiair – wij hebben dat gevoel net zo en verheugen ons erop deze jonge vestiging gezamenlijk verder uit te bouwen.



AFDELING PRODUCTIE



Soms is het bij de productie een kakelbont geheel. Toegegeven, dat komt door de kleurrijke LARYVOX® MY EXTRA HME's die daar worden gemonteerd en die met hun bijna 530 kleurcombinaties een keuzespectrum van indrukwekkende omvang bieden.

Hier worden echter niet alleen de LARYVOX® MY EXTRA HME's gemonteerd, maar ook de verschillende soorten normale LARYVOX® EXTRA HME's worden in eigen bedrijf samengesteld. En wie de noodgevallenknoop (artikelnummer 90290) of de noodgevallentech voor mensen die via de hals ademen (artikelnummer 90291) bestelt, krijgt bovendien een kleine groet van de afdeling productie, ofwel hij houdt een stuk 'Made in Germany' in de hand.

En 'Made in Germany' staat voor kwaliteit, die op ieder niveau van de productie-afdeling al jaren vanzelfsprekend is. Zo worden onze producten steeds zorgvuldig samengesteld en verpakt. Hier is echter ook steeds weer veel flexibiliteit gevraagd. Bijvoorbeeld als een speciale opdracht onze dagelijkse planning overhoop gooit. Maar hoe verloopt een dag op de afdeling productie eigenlijk?

De dag begint 's ochtends met het doornemen van de productie-opdrachten en een bespreking daarvan. Daarbij wordt bepaald wat prioriteit heeft, wordt gekeken welke



capaciteit er beschikbaar is en wordt een planning gemaakt voor het verloop van de dag. Hier willen we ook graag wijzen op de enorme veelzijdigheid van de opdrachten waarmee ze op de afdeling productie te maken krijgen. Een ding is zeker: produceren, samenstellen en de controle houden over alle productieprocessen, dat zijn de dingen waarbij teamwork uitstekend werkt en die bij ons al tientallen jaren heel goed lopen. Daarvoor willen wij graag speciaal bedanken!

Thorsten Berkele

Het gebeurt daadwerkelijk dat Thorsten intern soms wel eens MacGyver wordt genoemd. Hij gaat dan ook op een vergelijkbare manier te werk. En zo klinkt hier en daar dan ook: "Berkele krijgt dat wel voor elkaar". Geen wonder, hij weet al sinds 1999 allerlei soorten ongecompliceerde oplossingen te bedenken voor de firma FAHL. De afdeling productie en in zekere zin ook het magazijn zijn dan ook het perfecte toneel voor zijn scheppingen en bezigheden. Hulpvaardigheid is een van zijn grootste deugden. Vooral de erkenning van de andere collega's die daaruit voortkomt geeft hem de nodige motivatie om dagelijks grote prestaties te leveren. Daarbij waardeert hij de kameraadschap bij het samenwerken, die ondanks dat de firma steeds is blijven groeien tot nu toe niet verloren is gegaan. FAHL betekent voor hem stabiliteit, wat gedurende al die jaren steeds meer werd bevestigd. Als er in het begin al sprake was van een kleine onzekerheid, dan is die nu – vandaag – volledig verdwenen. En dat is goed zo!



DIGITALE HERSTART

De website – het eerste visitekaartje van een bedrijf op het internet en de as waar alle online-activiteiten om draaien. Wie kijkt naar de digitale ontwikkelingen van de afgelopen jaren en daarbij nog een vooruitblik naar de toekomst doet, kan vaststellen dat er sprake is van een terugkerend proces en van een project dat nooit eindigt. Voor het jubileum hebben wij besloten, de website te moderniseren en van start te gaan met een nieuw ontwerp, een verbeterde techniek en nog meer aan content.

Wie denkt dat er alleen maar een paar nieuwe afbeeldingen zijn gemaakt of teksten zijn geschreven, vergist zich enorm. Dergelijke projecten kennen een enorme aanlooptijd. Wij zijn er bijvoorbeeld al in het jaar 2020 mee begonnen. Door middel van verschillende workshops met medewerkers uit de verschillende sectoren is gekeken naar de individuele behoeften en speciale eisen waarmee bij het maken van de nieuwe website rekening moest worden gehouden. Er is verder vooral ook rekening gehouden met de visie van de diverse gebruikers, zoals artsen en patiënten, en met hun speciale voorkeuren bij het gebruiken van het internet.

Nu kunnen we hem eindelijk laten zien – onze nieuwe homepage: een project waarbij we meteen beginnen aan de tweede ronde en dat zich steeds zal blijven ontwikkelen. Dus kijk regelmatig eens hoe het ermee staat en grasduin door de verschillende pagina's. Veel dingen zijn nieuw, zoals bijvoorbeeld de nieuw ingerichte blog. Daar vindt u alles terug wat wij weten over laryngectomie, tracheotomie en revalidatie. Ook vindt u hier antwoorden op het WAT?, HOE? en WAAROM? van verschillende aspecten van de hulpmiddelenvoorziening. De content wordt geoptimaliseerd weergegeven voor het apparaat waar u gebruik van maakt, bijvoorbeeld uw mobiele telefoon of een variant voor de desktop. Snel, overzichtelijk en informatief.



Dompel uzelf onder in de nieuwe FAHL-wereld en laat u door ons inspireren. U kunt het adres al lang: www.fahl.com



VOLGENDE SCHON GEHÖRT?

Juist aan het eind van het jaar zijn er zoveel tradities: thuis wordt de kerstversiering opgehangen, er worden cadeau's uitgezocht en pepernoten, oliebollen en appelbeignets gekocht, gemaakt en gegeten. In het oude jaar gaan we dan nog snel even op bezoek bij vrienden, worden goede voornemens voor het nieuwe jaar opgeschreven en wie aan carnaval doet denkt misschien vast aan goede kostuums voor dat 'vijfde jaargetijde'. Allemaal tradities – velen daarvan gaan al vele generaties mee, andere tradities hebben we zelf uitgevonden en hebben voor ons zelf dan ook een heel speciale betekenis. En zoals een gezegde luidt: tradities moeten in ere worden gehouden.

Maar voor wij ook dit jaar op de traditionele manier afscheid van u nemen, is er nog een nieuwe uitgave van **SCHON GEHÖRT?**, waarin het precies over dat onderwerp gaat. En zoals te doen gebruikelijk heeft u de kans om deel uit te maken van de nieuwe editie. Vertel ons over de tradities die u hoog houdt en welke buitengewone tradities u waar heeft opgepikt. Begin december verklappen wij dan aan onze lezers wat uw verhaal is. We zijn benieuwd!



Ons Duitse klantenmagazine is populair en wordt goed ontvangen door patiënten, familieleden en belangstellenden. Heeft u suggesties of feedback voor ons? Schrijf ons dan op: redaktion@fahl.de

Colofon

Layout en vormgeving: Raymond Kwasny, Andreas Fahl
Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Keulen

Uitgegeven door/auteur: Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Keulen / Onder verantwoording van: Susanne Fissahn, Raymond Kwasny

Gedrukt door: KRMP Intermedia GmbH

Redactie: Yip Yips Digitalagentur, Aken

Copyright: ©2022 Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Keulen

Auteursrechten: Het werk met al zijn onderdelen alsmede het beeldmateriaal zijn auteursrechtelijk beschermd. Ieder gebruik buiten de strikte beperkingen van het auteursrecht en zonder toestemming van de houder van het auteursrecht is verboden en strafbaar. Dat geldt in het bijzonder voor vermenigvuldigingen, vertalingen, microverfilmingen en de opslag en verwerking van gegevens in elektronische systemen.

Bronnen/merkenrechten en beeldrechten van derden: Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Keulen | Adobe Stock: omslagfoto: fizkes, p. 8 Quality Stock Arts, p. 20 Drazen, Konstanze Gruber, p. 31 nioloxs

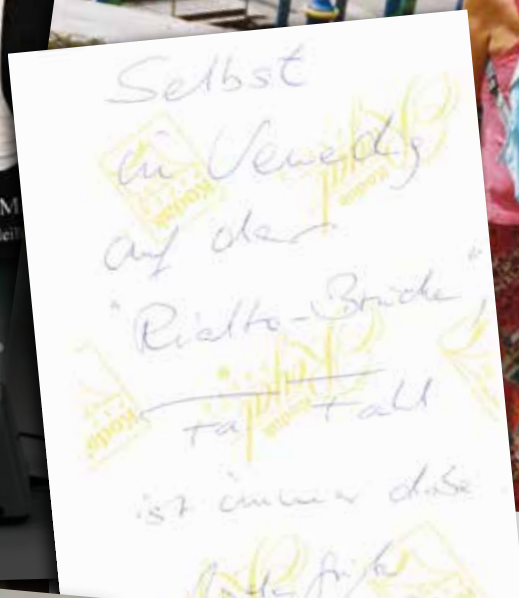
Een stuk FAHL-geschiedenis uit ons archief. Sinds de oprichting van het bedrijf, 30 jaar geleden, staat communicatieve uitwisseling altijd op de voorgrond.



Schon gehört

Neu! TRACHEOTEX®-STOMA-SCHUTZ

Neu in unserem Sortiment ist der Tracheotex®-Stoma-Schutzrolli. Der Tracheotex®-Stoma-Schutzrolli bietet einen textilen Schutz für Halsatmer. Der



FAHL

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
 www.fahl.com

Vestiging 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 - Oostenrijk
 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