

Amersfoort	(033)	456 02 62
Arnhem	(026)	389 23 33
Ede	(0318)	65 11 66
Haarlem	(023)	531 92 75
Heerlen	(045)	531 16 81
Hoensbroek	(045)	523 93 73
Leiden	(071)	576 55 78

www.footcare.nl

DIT IS EEN UITGAVE VAN HANSSSEN FOOTCARE



ENQUÊTE

Omdat het altijd beter kan

Op tal van manieren proberen we onszelf steeds verder te verbeteren. Vandaar dat we u gevraagd hebben wat u van ons vindt. Om dat vervolgens om te zetten in verbeteracties.



Ook op klantvriendelijkheid scoren we in de ogen van onze klanten hoog.

© ROB NELISSE

In februari 2004 ontvingen 850 willekeurig gekozen klanten een schriftelijke enquête na de aflevering van hun nieuwe paar orthopedische maatschoenen. Wij willen namelijk graag weten waar u tevreden over bent en wat u voor verbetering vatbaar vindt in onze producten en onze dienstverlening. Alleen op die manier kunnen wij onszelf blijven verbeteren.

Maar we wilden van u vooral ook weten wat u belangrijk vindt aan onze producten en dienstverlening. Want het zou natuurlijk leuk zijn om te horen dat iedereen tevreden is over onze schoenveters of iets dergelijks, maar als u dat een minder belangrijk detail vindt, zegt dat verder niets over onze kwaliteit.

Bijna vijftig procent van de anonieme enquêtes ontvingen wij ingevuld retour. De statistici zeggen dat dat goed is.

Ons systematische kwaliteitsbeleid kreeg ongeveer tien jaar geleden vorm toen we voor het eerst een enquête organiseerden. De kwaliteit van producten en diensten wordt immers steeds belangrijker. U als klant, maar ook de zorgverzekeraars als financier vinden dat er in

alle opzichten waar geleverd moet worden voor het geld. En wij willen vooral tevreden klanten.

Over het algemeen kunnen we stellen dat u best tevreden bent. Maar met name op het gebied van onze informatie aan u, bijvoorbeeld over het gebruik en onderhoud van uw schoeisel, mag er nog best wat verbeteren. Dat heeft ons verbaasd en daardoor enigszins onaangenaam verrast. Want we hadden niet verwacht dat we met onze mooie folders en brochures juist op dit terrein minder goed zouden scoren. Aan de andere kant zijn we er natuurlijk reuze trots op dat u ons op het verminderen van uw klachten en verhogen van uw mobiliteit juist erg hoog waardeert. En ook op klantvriendelijkheid scoren we in uw ogen hoog.

In het algemeen zijn we nu dus hard aan het werk om onze communicatie met u over onze producten verder te verbeteren. Per vestiging is een verbeterplan opgesteld dat systematisch wordt uitgevoerd. En om er zeker van te zijn dat het ook allemaal ergens toe gaat leiden, zullen we de enquête vanaf nu elk jaar herhalen.

Weet u...

- dat Hanssen Footcare uitwasbare schoenen kan maken? Volgens een speciaal productieproces en uitgekende producten kan de vieze schoen gewoon in een sopje. Handig voor de knoeters onder ons.
- dat het weer tuinweer is geworden? Dus ... op de knieën bij de plantjes. Om te voorkomen dat de neuzen van uw nieuwe paar schoenen beschadigen hebben we voor u rubber beschermneuzen!
- dat bij Hanssen Footcare een extra lange schoenlepel verkrijgbaar is? Speciaal voor mensen die moeite hebben bij het aantrekken van hun schoenen.

REDACTIE LÉON HAHN REDACTIEADRES
S1-TEKST, SWAMMERDAMSTRAAT 51
1091 RR AMSTERDAM PRODUCTIE
S1-TEKST VORMGEVING STUDIO RENÉ
BAKKER DE VOLGENDE NIEUWSBRIEF
VAN HANSSSEN FOOTCARE VERSCHIJNT
OP 4 NOVEMBER 2005 OVERNAME VAN
ARTIKEL ALLEEN NA SCHRIFTELIJKE
TOESTEMMING VAN DE REDACTIE



Schoenen om mee rond te rijden

Adrianus Otte geniet nog volop van het leven. Hij is tachtig, maar maakt nog elke dag tochtjes met zijn auto door het Limburgse landschap. Zijn orthopedische schoenen zijn daarbij onmisbaar.

Al bijna vijftien jaar verzorgt Adrianus Otte zijn lichamelijk gehandicapte neef die naast hem woont.

Adrianus Otte heeft zijn leven lang altijd hard, maar met veel plezier gewerkt. Zijn ouders hadden een boerderij en van de kinderen werd verwacht dat ze na de lagere school op het land kwamen meehelpen. "We moesten alles aanpakken. Ik herinner me dat we vlas met wortel en al uit de grond moesten trekken en in bussels moesten opbinden. Eén cent per busstel kregen we. Dat lijkt niks, maar in die tijd kon dat aardig oplopen."

Ik moet wel regelmatig een bankje opzoeken

Later stond hij, als jonge kerel van het West-Brabantse platteland, voor de keuze: werken in de Rotterdamse haven of, zoals de drie broers van zijn vader, werken in de Limburgse Staatsmijnen. Het werd het laatste. "De broers kwamen regelmatig op hun brommer bij ons langs. Ik kon zien dat ze goed geld verdienden. Dat wilde ik ook."

Vijftien jaar zou hij werken in de ondergrondse mijnschachten, waar hij als schietmeester was belast met het laten springen van gesteenten. Een mooi en technisch beroep, vindt Adrianus nog steeds. Van de mijnen kwam hij in de houtzagerij van zijn buurman en daarna in de dakbedekking. Hij pakte alles aan. Tot hij last kreeg van zijn rug en werd afgekeurd. "Door het zware werk zijn de onderste ruggenwervels en kraakbeens versleten. Als ik buk, raken de zenuwen bekneld. De pijn die dat geeft, trekt naar mijn knieën en onderbenen. Met deze pijn moet ik elke dag leven."

Rijbewijs

Een rustig leven heeft Adrianus niet. Al bijna

vijftien jaar verzorgt hij zijn lichamelijk gehandicapte neef die naast hem woont. Eerst samen met zijn vrouw, later alleen. "Mijn neef kan bijna niets zelfstandig. We voelden het daarom als onze plicht om hem te helpen." En dat deed Adrianus, jaren lang. Hij deed de boodschappen, gaf zijn neef te eten en hield het huis op orde. Dat hield op toen zijn vrouw, waarmee hij 54 jaar getrouwd is geweest, een hersenbloeding kreeg. "Toen had ik plotseling twee mensen om te verzorgen. Dat lukte niet meer."

Zijn vrouw is inmiddels overleden en zijn neef krijgt nu ook hulp van de wijkverpleging. Adrianus heeft meer tijd voor zichzelf. Elke middag maakt hij met zijn hond een autoritje door het Zuid-Limburgse landschap, waar hij woont. "Dat is mijn lust en mijn leven. We rijden elke dag dezelfde route, ik ken alle wegen. Halverwege stoppen we en maken dan samen een wandeling. Omdat ik vooral tijdens het lopen pijn heb, moet ik wel regelmatig een bankje opzoeken. Dan zakt de ergste pijn." Dankzij zijn orthopedische schoenen, die hij ook in huis draagt, kan hij deze wandelingen maken. "Ze nemen de ergste pijn weg." En ze zorgen ervoor dat hij nog elke dag in de auto kan stappen. "Vorige maand ben ik opnieuw goedgekeurd voor mijn rijbewijs. Ik was dolblij. Als ik niet meer kan rijden, ben ik uitgeleefd." Het was daarom spannend toen pas geleden de rand van zijn schoen bleef hangen achter de rem. "Levensgevaarlijk. De firma Hanssen heeft dat toen mooi gecorrigeerd. Ik heb nu lichte preventieschoenen. Voor het autorijden is dat praktisch. Gelukkig maar, want ik wil daar nog een poosje mee doorgaan."

HEEFT U VRAGEN NAAR AANLEIDING VAN DEZE NIEUWSBRIEF OF WILT U MEER INFORMATIE NEEM DAN CONTACT OP MET HANSSEN FOOTCARE, POSTBUS 32008, 6370 JA LANDGRAAF

Een oervorm van schoeisel

Naast de moccasin, laars, klomp en sandaal is de opank één van de basistypes van schoeisel. De opank heeft zijn origine op de Balkan, dat behoort tot één van de oudste door mensen bewoonde gebieden.

‘Opank’ betekent in het Servisch ‘schoen’ of ‘voetbedekking’ en wordt vervaardigd uit een rechthoekig stuk runderleer dat omhoog gebogen wordt en bij de neus tot een punt wordt gevormd. Langs de rand wordt een riem gevlochten. De puntvorm van de neus is ontstaan door de invloed die het Osmaanse rijk (vanaf 1600) op de cultuur in dit gebied heeft gehad en de osmaanse cultuur voert terug naar de cultuur van de Hettieten (2000 – 1000 v. C.), waarin een lange, gekrulde punt van de neus een nogal esoterische symboliek had en was voorbehouden aan de wijzen.

De vorm van de opank op de Balkan varieert al naar gelang het gebruik

ervan: door boeren, door beter gesitueerden of voor de folkloristische dans-traditie. De bevolking zelf is zeer bedreven in het maken en eventueel repareren van schoenen.

De opank ontwikkelde in de loop der tijd naar meer luxe uitvoeringen, met name de wreef werd hoger en mooi gevlochten (zie foto, de groene kleur kan duiden op het gebruik door een islamitisch persoon).

Luxe is in het Balkangebied lang een onbekend begrip geweest. Vroeger is de Balkan zelfs lange tijd door intense armoede geteisterd. Zo is bekend dat grote groepen van de bevolking tot in de 19de eeuw blootsvoets gingen, zelfs in koude periodes.



Herenschoen uit Servië, omstreeks 1960.

© SCHOENENMUSEUM

DEZE RUBRIEK KOMT TOT STAND MET MEDEWERKING VAN CARINE VAN VUGT VAN HET NEDERLANDS LEDER EN SCHOENENMUSEUM TE WAALWIJK

H E T T E A M

Ondersteunende diensten Heerlen

De ondersteunende diensten van Hanssen Footcare zijn gevestigd in Medipoint Parkstad, Heerlen. Gezamenlijk scheppen de medewerkers van deze diensten de voorwaarden om per vestiging het klantgericht denken en doen uit te voeren. De diensten zorgen bijvoorbeeld voor een snelle (digitale) communicatie tussen vestigingen, hoofdkantoor en zorgverzekeraars. Ook vertalen zij de wijzigingen in wet- en regelgeving naar de dagelijkse praktijk. En uiteraard wordt centraal geregeld dat alles op het juiste moment op de juiste plaats aanwezig is. Klantgericht denken lag overigens al aan de grondslag van het eenmansbedrijf dat

de vader van wijlen Jo Hanssen oprichtte in 1931. Een bedrijf dat zich onder Jo Hanssen in 1975 volledig richtte op orthopedisch maatschoeisel.

Teamleider/directeur: Franc van der Linden

Aantal medewerkers: 14

Diensten: Administratie en financiën
Productie (planning en centraal magazijn)
Personeelszaken
PR, marketing en kwaliteitsbeheer
Automatisering en systeembeheer



De medewerkers van de ondersteunende diensten van Hanssen Footcare.

© ROB NELISSE

KENT U IEMAND MET VOETKLACHTEN? HELP HEM MET DEZE NIEUWSBRIEF

Vrouwen in het vak

Van oudsher is het schoenmakervak een mannenberoep, vaak bijgestaan door zijn ega in boekhoudkundige of organisatorische zaken. Maar met het veranderen van maatschappelijke posities voor man en vrouw, verandert ook de interesse voor vakgebieden voor beide partijen en daarmee is dan ook de tijd aangebroken van vakvrouwen.

Juist in ons vak, waar mode, trends en cosmetiek een belangrijke rol spelen, is de vrouw heel goed op haar plaats met de ietwat verfijndere smaak. Ook bij Hanssen Footcare zijn de laatste jaren enkele dames

in dienst getreden en op de plek van orthopedisch schoentechnicus beland. Tot ieders volle tevredenheid. Met veel nauwgezetheid, eigenschappen die een vrouw wellicht iets meer toegedicht kunnen worden dan de man, leggen zij zich toe op functioneel en cosmetisch fraai schoeisel en doen ze zeker niet onder voor hun mannelijke collega's. Op dit ogenblik heeft Hanssen Footcare twee gediplomeerde dames in dienst en één dame in opleiding. Twee andere dames volgen op dit moment geen opleiding, maar zijn zeer vakbekwaam in het productieproces van de orthopedische schoen. Wie zegt nu nog dat wij een mannenberoep hebben?



Kalk- of schimmelnagels

Kalknagels zijn lelijke verdikte witgele brokkelige nagels. Een ontsierende aandoening die soms een beetje pijnlijk is. Weinig mensen weten dat kalknagels bijna altijd het gevolg zijn van een schimmelinfectie. De aandoening begint bijna altijd bij de grote teen.

Schimmelinfecties gedijen vooral in slecht groeiende, vochtige en beschadigde nagels. Vooral gemeenschappelijke douches, zwembaden, sporthallen en sauna's zijn berucht. Wanneer u daar op blote voeten rondloopt, komt u onvermijdelijk in contact met schimmelsporen. Als u vervolgens uw

voeten onvoldoende afdroogt is de kiem voor een schimmelinfectie gelegd.

U voorkomt schimmelnagels door uw voeten altijd zorgvuldig af te drogen. Door sokken te dragen van wol of katoen en goed passende leren schoenen, vermijd overmatige transpiratie, gebruik niet te veel zeep en spoel de zeepresten goed af en draag altijd slippers in openbare wasgelegenheden.

Als u toch een schimmelinfectie heeft opgelopen aan uw teennagels, breng dan een bezoek aan uw pedicure of huisarts.

Zij kunnen u informeren over de behandeling van schimmelnagels.

Schimmelnagels gaan namelijk nooit vanzelf over!

Eigen bijdrage 2005

Voor het tweede achtereenvolgende jaar daalt de eigen bijdrage. Mensen boven de zestien dragen voortaan 113 euro bij aan nieuwe schoenen. Vorig jaar was dat nog

116 euro. Voor kinderen onder de zestien daalt de eigen bijdrage van 58 naar 53 euro. Voor cliënten die aanvullend verzekerd zijn, ligt de eigen bijdrage overigens nog lager. Het bedrag dat vergoed wordt, verschilt per verzekeraar.

Veranderen doe je zelf

In het kader van de zorg voor voldoende kwaliteit hebben alle maatnemers en pas-kamermedewerkers van Hanssen Footcare meegedaan aan een workshop 'Veranderen doe je zelf'. Je moet namelijk blijven veranderen. Al was het maar om alle veranderende wetten en regels uit te voeren. Mode en dus het uiterlijk van schoenen is constant aan verandering onderhevig. En ook een groeiende organisatie als Hanssen Footcare is voortdurend in beweging. Een goede aan-

passing aan die veranderende omstandigheden vereist verandering, een andere kijk op jezelf. Want je kunt wel mopperen als er eens iets mis gaat, je kunt ook kijken wat jouw aandeel was in de fout. En daar zijn onze medewerkers mee bezig geweest. In alle vestigingen wordt daarom tegenwoordig minutieus bijgehouden hoeveel er geproduceerd wordt in hoeveel tijd, wanneer er eens iets mis gaat en hoe dat wordt opgelost. Het is natuurlijk lastig en tijdrovend, maar uiteindelijk denken wij dat we er allemaal beter van worden. Ook de klant.

Pedicure

Alle vestigingen van Hanssen Footcare onderhouden goede contacten met een of

meer pedicures. In de vestigingen Leiden en Heerlen is de pedicure dagelijks aanwezig. Loop gerust eens bij hen binnen voor een advies of een afspraak.