



**„ICH WAR
MIR ABSOLUT
SICHER, DASS DAS
FUNKTIONIERT.“**

Hörakustikermeister Nils Reinders über
seinen Start in die Selbständigkeit

Ein Restaurant, eine Galerie, ein trendiger Store für Designer-Möbel ... – die neu geschaffenen Geschäftsräume im Erdgeschoss des imposanten Gebäudes in der Hauptstraße 185 in Heiligenhaus hätten Platz für Vieles geboten. Beste Lage und hinter den großen Fenstern einer historischen Fassade hohe, lichtdurchflutete Räume, moderne Klarheit und die Weitläufigkeit von 250 Quadratmetern ...

Tatsächlich hat in dem schicken Ladenlokal vor gut einem Jahr ein Hörakustik-Fachgeschäft eröffnet. Nils Reinders, ein junger Hörakustik-Meister aus Essen, hat hier den Start in die Selbständigkeit gewagt. Wie es dazu kam, was ihn in diese imposanten Geschäftsräume führte und welche Unterstützung ihm der Individual Akustiker Service (IAS) bei seiner Existenzgründung bot – all das erfahren wir beim Besuch in der nordrhein-westfälischen Kleinstadt.

Herr Reinders, wenn man Ihr Fachgeschäft betritt, drängt sich eine Frage sofort auf: Wie kommen Sie als junger Existenzgründer zu derart tollen Räumlichkeiten?

Durch gute Kontakte und Glück. Der Gebäudekomplex, in dem wir hier sitzen, gehört einer Stiftung, die sich für die Region engagiert. Im Komplex befinden sich auch ein barrierefreies Hotel, eine kleine Kita und ein Verein, der behinderten Menschen hilft. Geplant war, dass in unsere Räume eine Gastronomie einzieht. Doch vor zwei Jahren, in der Anfangsphase von Corona, wollte niemand ein Restaurant eröffnen. Also suchte man eine Alternative. Als ich mein Konzept vorstellte, war man davon schnell überzeugt.

Auch der Ausbau des Ladens wurde zum Teil von der Stiftung übernommen. Anfangs gab es ja noch gar keinen Laden, nur eine Baustelle. Nicht mal die Wände waren eingezogen. Als klar war, dass hier ein Akustiker reinkommt, hat man sich beim Ausbau an unseren Bedürfnissen orientiert. Zusammen mit dem Architekten konnte ich alles so planen, dass es passt – die Messkabine, die ganzen Anschlüsse... Es war eine einmalige Chance.

Stammen Sie denn aus Heiligenhaus?

Nein, ich bin in Essen aufgewachsen; also etwa 20 Kilometer weit weg. Aber ich kenne die Stadt seit der Kindheit, denn mein Vater ist seit 25 Jahren hier. Er ist Augenoptiker und hat vor ca. zehn Jahren das Geschäft seines früheren Chefs übernommen - nur 150 Meter entfernt von hier.

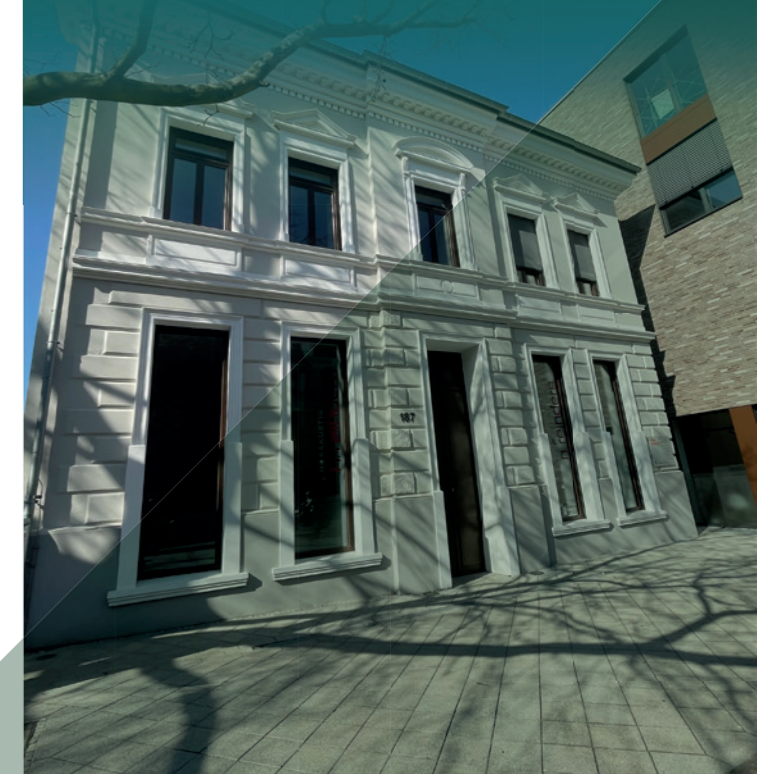
Gesundheitshandwerk wurde Ihnen sozusagen in die Wiege gelegt?

Nicht direkt. Nach dem Abitur begann ich in Düsseldorf Musik zu studieren – Klarinette. Damals war das mein großer Traum. Doch nach zwei Jahren stellte ich fest, dass es keine so gute Idee war, mein Hobby zum Beruf zu machen. Ich wollte einen anderen Weg einschlagen. In meiner Familie gibt es viele Handwerker, eine gewisse handwerkliche Begabung hatte auch ich. Und ich wünschte mir einen Beruf, der kommunikativ ist, und der mit Technik oder mit Musik zu tun hat. Das führte mich direkt zur Hörakustik.

Von 2015 bis 2018 absolvierte ich meine Ausbildung, danach die Meisterschule als Vollzeitkurs. Dann kehrte ich in meinen Ausbildungsbetrieb zurück - ein größeres inhabergeführtes Unternehmen in Essen. Dort habe ich anderthalb Jahre gearbeitet, Kunden betreut, die Verantwortung für eine Filiale übernommen, diese nach vorne gebracht. Ich konnte mich gut entwickeln und Erfahrungen sammeln. Für all das

“
ANFANGS
GAB ES
JA NOCH
GAR KEINEN
LADEN,
NUR EINE
BAUSTELLE.
NICHT MAL
DIE WÄNDE
WAREN
EINGEZOGEN.

“





**NACH ZWEI
STUNDEN MIT
HERRN LEISTEN
WUSSTE ICH: DIE IAS
IST ANDERS. SIE HAT
MICH DAMALS ÜBER-
ZEUGT UND TUT ES
NOCH HEUTE.**

bin ich meinem damaligen Arbeitgeber immer noch dankbar. Aber ich kam an einen Punkt, an dem für mich klar war: „Das ist nicht das, was du die nächsten 40 Jahre machen willst.“ Ich wollte noch mehr gestalten, eigene Ideen entwickeln, den Weg selbst bestimmen. Dann ging es auf einmal sehr schnell.

Sie kamen auf die Idee, sich selbständig zu machen?

Die Idee gab es schon länger. Darauf brachte mich Florian Langhammer, ein befreundeter Kollege aus der Eifel, mit dem ich im Meisterkurs war. Er bereitete sich damals auf seine Gründung vor. Von ihm bekam ich später den Tipp, dass mir die IAS helfen

kann. Hinzu kam, dass ich durch die Arbeit im Betrieb das Gefühl gewann, den Schritt in die Selbständigkeit schaffen zu können. Es kam zu den ersten Gesprächen mit Herrn Leisten, zur Suche nach einem geeigneten Standort, Standortanalyse, Businessplan... Die Vorbereitungen haben ein Jahr gedauert. Eröffnung war dann im April 2021.

Jetzt, nach gut einem Jahr, sind wir trotz der großzügigen Räumlichkeiten immer noch ein kleines Unternehmen - ein Geselle, der seit der Eröffnung dabei ist, und ich als Inhaber. Zu zweit bieten wir sämtliche Leistungen, die zum guten Handwerk gehören – Messungen, Anpassungen, die 3D-Fertigung von Otoplastiken. Die Kunden bekommen bei uns alles aus einer Hand.

War die IAS in die Entscheidung für diesen Laden involviert?

Ja, wobei Herr Leisten sehr skeptisch war. Das verstehe ich auch. Die IAS möchte die Gründer, die sie betreut, natürlich zum Erfolg führen. Wenn Herr Leisten Risiken sieht, dann benennt er sie klar. Und dieser Laden ist schon die große Nummer, zumal ich noch keinerlei eigene Erfahrung mit dem lokalen Hörakustikmarkt hatte. All das hat er kritisch angemerkt. Ich hingegen hatte die Idee, mich zu gründen, bekam hier den ersten Besichtigungstermin und der Laden war noch nicht mehr als ein großer freier Raum. In diesem Moment war mir eigentlich klar, wir machen das.

Dabei war alles noch in der Schwebelage. Ich hatte weder den Mietvertrag noch eine sichere Finanzierung. Ich bin schon volles Risiko gegangen, habe mir dann sozusagen den Fallschirm selbst abgeschnitten und gekündigt. – Also kein gleitender Übergang vom Angestelltenverhältnis; dafür hatte ich Zeit, mich mit um den Ausbau des Ladens zu kümmern. Mit Jürgen Leisten habe ich die Finanzierung aufgebaut. Er hat auch eine Standortanalyse vorgenommen, dabei das Ladenlokal sowie die angestammten Hörakustiker berücksichtigt und mir geraten, ein paar andere Standorte anzusehen. Wie gesagt, er hatte Zweifel, ob meine Rechnung aufgeht. Und die hat er deutlich formuliert. Ich hingegen war mir so sicher, dass ich meinen Kopf durchgesetzt habe. Heute sagt auch Herr Leisten: „Das war eine gute Idee.“

Diese räumlichen Möglichkeiten haben Sie sozusagen befeuert?

Ja, total. Sicherlich hätte ich auch mit einem Viertel der Fläche loslegen können. Ein, zwei Straßen weiter wäre es deutlich günstiger gewesen. Aber der Ort



hier war von Anfang an so, dass ich sagen konnte: Hier bleibe ich. Eigentlich bin ich keiner mit riesigem Ego. Aber da war ich mir absolut sicher. In diese Räume will ich hineinwachsen. Denn natürlich ist es nicht das Ziel, hier dauerhaft zu zweit zu bleiben. Im besten Fall stellt sich im Einzugsgebiet irgendwann nicht mehr die Frage, wohin man geht, wenn man gut versorgt werden will.

Inwiefern hat die gute Versorgung mit diesen Räumen zu tun?

Die hat zum Beispiel damit zu tun, wie die Messkabine bzw. der Anpass-Raum aussieht. Mein Eindruck war oft, dass Messkabinen so angelegt werden, dass sie die Anforderungen zur Präqualifizierung gerade noch erfüllen. Sie sind schmal, fensterlos und abgeschottet. Bei uns ist es das ganze Gegenteil: viel Platz, Licht, Transparenz, modern eingerichtet, ein guter Klang durch die Akustikdecken. Es gibt optimale Bedingungen und eine angenehme Atmosphäre.

Wie gesagt, durch die Stiftung musste ich die Kosten für den Ausbau nicht allein tragen, das wäre mir auch gar nicht möglich gewesen. Und ich habe einen relativ günstigen Mietzins. Auch der Vermieter ist also eine Art Partner – neben der IAS.

Warum gerade diese Gemeinschaft? Hätte es auch eine andere EKG sein können?

Als Angestellter bekam ich einige Erfahrungen mit einer der lang etablierten und durchaus aktiven EKGs. Mein Eindruck war nicht schlecht. Aber ich dachte auch, manches könnte man anders machen – gerade für junge Gründer. Diese Punkte waren es, die mich beim ersten Gespräch mit Herrn Leisten interessierten; und nach zwei Stunden wusste ich: Die IAS ist anders. Sie hat mich damals überzeugt und tut es noch heute.

In der Gründungsphase war die Unterstützung



durch Jürgen Leisten essentiell. Einen Businessplan zum Beispiel hatte ich nie zuvor gesehen. Die IAS gab mir ein spezielles Tool, das intuitiv Schritt für Schritt immer weiter zu den Detailfragen führt. Ist alles geklärt, ist man für den Kontakt mit der Bank bestens gerüstet.

Sie haben über eine Bank finanziert?

Über die Sparkasse. Herr Leisten hatte mit mir verschiedene Modelle besprochen – etwa auch eine Finanzierung über einen Hersteller. Aber das wäre für mich nur der zweite Weg gewesen, weil ich bei der Produktauswahl maximal flexibel bleiben will. Und auch auf das Bankgespräch hat mich Jürgen Leisten sehr gut vorbereitet. Wir hatten alles durchgespielt. Dann saß ich vor drei Mitarbeitern der Sparkasse, die genau wissen wollten, was hinter meinem Konzept steckt. Ich hingegen konnte ihre Fragen alle sicher beantworten, konnte zeigen, welche Potenziale es gibt, und vermitteln, warum ich von meinem Konzept total überzeugt bin.

Sie sagten, die IAS sei anders als die EKG, die Sie zuvor erlebt hatten?

Es war von Anfang an ein Verhältnis, das ich so nicht erwartet hätte. – Ein Geschäftsführer, der sich für mich Zeit nimmt, der mich an die Hand nimmt und sagt: „Wir gehen diesen Weg jetzt gemeinsam.“ – Das war die Aussage, die ich nach wie vor verinnerlicht habe. Auch weil ich feststelle, dass das nicht irgendwann endet. Es kam kein Punkt, an dem es hieß: „So, jetzt hast du eröffnet, und ab sofort geht es darum, viele Hörgeräte zu verkaufen, damit Geld fließt.“ – Stattdessen gibt es immer neue Angebote, die meine Marke etablieren helfen und meine Kompetenz

als Inhaber weiterentwickeln. Und ich selbst kann frei entscheiden: Ist das, was mir angeboten wird, aktuell meine Baustelle, oder sind es andere Punkte, die aus meiner Sicht Priorität haben.

Eine andere Stärke der IAS ist, dass sie nicht so konventionell ist. Die traditionellen EKGs sind alle etwas träge. Die IAS hingegen ist schnell. Es gibt ein Klima, in dem sich junge Gründer richtig fühlen. Ich bin immer wieder begeistert, wie viele junge Akustiker sich hier versammeln. Das ist nicht mehr die Generation, die ihr Geschäft früher oder später verkaufen will. Es sind Leute, die noch viel erreichen wollen. Ich finde das fantastisch – auch für unser Handwerk. Es ist das, was die Hörakustik braucht.

Nutzen Sie die IAS auch als Plattform für den Austausch?

Das werde ich jetzt, wenn man sich auch wieder live treffen kann, noch stärker nutzen. Bislang war das vor allem der Kontakt zu Jürgen Leisten, zur IAS-Zentrale mit Tannassia Reuber und dem Team sowie der zu Florian Langhammer. Außerdem bekam ich für die Anfangsphase ein Mitglied an die Seite gestellt, das selbst erfahrener Gründer ist und mir zu allem Rede und Antwort stand.



Mit welchem Begriff würden Sie die Rolle beschreiben, die Jürgen Leisten während Ihrer Gründung hatte? War er Ihr Berater?

Nein, das war mehr als Beratung. Gefühlt war es so, als würde ich mit ihm zusammen gründen; also wie mit einem gleichwertigen Partner. Nur dass dieser Partner viel mehr Erfahrung hat und fortlaufend wichtige Tipps liefert. Man geht das Projekt gemeinsam an. Wobei es nie so weit ging, dass ich mich zurücklehnte und ihn machen ließ. Das würde er auch nicht akzeptieren. Es bleibt immer das Gefühl: Ich allein bin der Gründer.

Wie sieht Ihr lokaler Wettbewerb aus?

Heiligenhaus hat rund 27.000 Einwohner, Tendenz steigend. Und es gibt zwei alteingesessene Fachgeschäfte – einen Großfilialisten und ein größeres inhabergeführtes Unternehmen. Ich muss gestehen, dass mich diese Wettbewerber mittlerweile nicht mehr beschäftigen. Ich konzentriere mich auf meinen Weg. Meine Marke profitiert natürlich vom Namen Reinders, der durch meinen Vater und sein Geschäft seit langem bekannt ist. Das ist ein Türöffner. Hinzu kommt unser Qualitätsanspruch. Wir passen immer mit Insitu-Messung an, immer mit Otoplastik. Eine offene Versorgung mit Standard-Domes ist die absolute Ausnahme. Und egal, ob Premiumlösung oder Kassengerät – wir holen für jeden das Maximum raus. Hinzu kommt, dass wir uns die Zeit nehmen, um unsere Kunden zu kleinen Experten zu machen. Sie sollen ihr Gehör und ihre Technik verstehen, und sie sollen sich wohlfühlen.

Klar, dass Kunden sich wohlfühlen sollen, sagt jeder Hörakustiker. Aber es ist offensichtlich, dass die Leute hier vergleichbaren Service bislang nicht kannten. In einer Stadt wie Heiligenhaus spricht sich das schnell rum. Zusätzlich setze ich auf aktives Networking, zeige den HNO-Ärzten, wie wir arbeiten, biete Firmen maßgefertigten Gehörschutz an oder gehe auf Seniorenheime zu. Gerade in den Heimen ist das Thema Hören durch die Maskenpflicht deutlich gepusht worden. Da geht es nicht nur um bessere Kommunikation, sondern auch um Entlastung für Bewohner und Mitarbeiter.

Die IAS bietet auch eine Reihe von Differenzierungsmarkern, mit denen man sich lokal absetzen kann. Nutzen Sie die?

Wir nutzen etwa die Im-Ohr-Manufaktur, den Merkator-Hörttest, den Chamäleon-Effekt... Das sind Instrumente, die Kunden einen guten Zugang zu unseren Leistungen bahnen. Ein Konzept wie Im-Ohr-Manu-

faktur versteht jeder: Im-Ohr-Geräte sind das, was sich die meisten Neukunden wünschen, und unter Manufaktur kann sich jeder was vorstellen. Wenn wir dann noch erzählen, ab welchem Preis so eine Maßanfertigung möglich ist, ist das für nahezu alle interessant.

Diese Marken helfen sich abzuheben. Es wäre ein ziemlicher Aufwand, so etwas für sich allein zu entwickeln. Wir nutzen jedoch längst nicht alle Differenzierungsmerkmale der IAS. Wir wählen gezielt aus. Alle gleichzeitig zu spielen, ginge auch gar nicht. Ebenso, wie man die vielen Werbeangebote der IAS gar nicht alle nutzen kann. Man kann auswählen, was einem passt, und sich anregen lassen. Gute Ideen für das eigene Unternehmen adaptieren.

Investieren Sie viel in Marketing?

Anfangs habe ich viel Geld in Anzeigenwerbung gesteckt. Nach einem Jahr zeigt sich jedoch, dass die wirkungsvollste und effektivste Werbung die Zufriedenheit unserer Kunden ist. Sie begeistern sich nicht nur für Hörgeräte, sondern auch für unser Gesamtpaket. Sicherlich läuft das hier anders als in einer Großstadt. Dort braucht man viel Werbung. Bei uns hingegen kennt jeder jeden. Die Leute tauschen sich darüber aus, wie wir arbeiten, und sie empfehlen uns.

Wir setzen vor allem auf unsere Marke, auf den Namen Reinders. Mein Gesicht muss ich nicht unbedingt in die Werbung bringen. Dennoch kommt es vor, dass ich auf der Straße von fremden Leuten mit meinem Namen angesprochen werde.

Könnten Sie sich vorstellen, dass Kunden Scheu vor Ihrem schicken Laden haben?

Gehört habe ich sowas noch nicht. Aber dass so ein erster, falscher Eindruck entsteht, kann ich mir durchaus vorstellen. Auch da ist wichtig, aufs eigene Image zu schauen. Spätestens wenn jemand bei uns sitzt, wird er feststellen, dass es egal ist, welches Hörgerät man wählt. Weil es für jeden Geldbeutel gute Beratung und eine passende Lösung gibt.

Könnten Sie sich vorstellen, in Ihren Räumen Kunden zu einem Klarinettenabend zu empfangen?

(Lacht.) Ja, das sind alles Ideen... Durch Corona konnten wir nicht mal eine richtige Eröffnungsfeier machen. Aber ich kann mir schon vorstellen, Aktionen mit der Musikschule zu starten oder die Räume für Vernissagen zu nutzen. Derzeit hängen hier geliebte Bilder einer Fotografin. Man könnte viel mehr machen. Ideen und Pläne gibt es genug – erstmal für die nächsten ein, zwei Jahre...

Was sind die großen Herausforderungen für die Hörakustik?

Da kann ich nur für meine eigene Situation sprechen. Ich sehe jetzt seit einem Jahr, dass mein Unternehmen gut funktioniert. Und mein Eindruck ist, dass es viel wichtiger ist, mich auf mein Handwerk zu konzentrieren, als auf manch anderes, von dem es in der Branche oft heißt, dass jeder Hörakustiker es braucht. Dass es zum Beispiel nur noch läuft, wenn du diesen und jenen beauftragst, dir die Kunden zu beschaffen... Mir scheint, wenn wir uns davon wieder etwas lösen könnten, würden wir uns weniger auf den Füßen stehen. Abgesehen davon mache ich mir keine großen Sorgen. Ich schlafe nach wie vor gut.

Was würden Sie Hörakustikern raten, die gleichfalls überlegen, ein eigenes Unternehmen zu gründen?

Auf jeden Fall machen – wenn man das nötige Wissen und die nötige Unterstützung hat. Ich hatte die IAS hinter mir. Und ich hatte Rückhalt im privaten Umfeld. Beides war wichtig. Und ganz entscheidend sind die eigenen Ambitionen. Brennt man dafür, Menschen Tag für Tag zu bestem Hören zu verhelfen? Dann hat man schon gute Voraussetzungen, um sich von anderen abzusetzen. Und um die Belastung auszuhalten. Gerade in der Anfangsphase muss man sich auf 70- oder 75-Stunden-Wochen einstellen. Es ist extrem anstrengend; mitunter so, als ob der Kopf gleich platzt.

Man braucht eine innere Balance. Und es kann sein, dass die kippt. Man wird auf die Probe gestellt, muss reflektieren und sich manchmal an die eigene Nase fassen. Das muss man lernen. Aber man wird auch belohnt: Im ersten Jahr meiner Selbständigkeit hatte ich vielleicht zwei Morgen, an denen ich dachte, jetzt muss ich zur Arbeit. An allen anderen hatte ich das Gefühl, gleich etwas tun zu dürfen, was ich wirklich gerne mache. Es war ein gutes erstes Jahr, und ich freue mich auf die nächsten.

Herr Reinders, haben Sie vielen Dank für das interessante Gespräch!