

Interview mit Claudia Hellbach und Mario Wernndl (HÖREX)

# „Unser Ziel ist es, Vertrauen aufzubauen.“

Die Coronapandemie stellt die Fachgeschäfte vor große Herausforderungen und es tut gut, in solchen Zeiten nicht allein zu sein. Das wissen die HÖREXperten, die von ihrer Genossenschaft unterstützt werden, zu schätzen. Wie die Hilfe aussieht, berichten die Vorstände Claudia Hellbach und Mario Wernndl in einem Gespräch mit der „Hörakustik“. Darüber hinaus sprechen sie über das Kundenverhalten in den Filialen und wie die Krise die Branche nachhaltig verändern wird.

**Hörakustik: Mit welchen Schwierigkeiten haben Sie als Genossenschaft angesichts der Coronakrise zu kämpfen?**

**Claudia Hellbach:** Eine große Herausforderung war das enorme Tempo, in dem sich ab März die Dinge entwickelten. Die Beschlüsse der Bundesregierung und der Landesregierungen mussten extrem schnell umgesetzt werden, teilweise gab es wenig Handlungsspielraum. Unser Ziel war es, unsere Mitgliedsfachbetriebe mit allen relevanten Informationen zeitnah zu versorgen. Von Anfang an gab es viele Fragen und Unsicherheiten: Darf mein Fachgeschäft überhaupt geöffnet bleiben? Wenn ja, woher bekomme ich die notwendige Schutzausrüstung? Welche finanziellen Absicherungen gibt es für mich? Kann ich Kurzarbeit anmelden? Hinzu kam die Schwierigkeit, dass diese Regelungen je nach Bundesland unterschiedlich sind. Also haben wir für jedes einzelne Bundesland die entsprechenden Infos zusammengestellt. Zeitgleich haben wir uns darum gekümmert, zügig größere Mengen an Hygiene- und Schutzartikeln zu angemessenen Preisen zu beschaffen, die wir für unsere Mitglieder im HÖREX-Lager bereithalten. Die Auswahl ist groß: von Atemschutzmasken in verschiedenen Formen und Materialien und Visieren über Einweghandschuhe bis zu Desinfektionsmitteln.

**Hörakustik: Der Informationsbedarf, aber auch das Informationsangebot waren von Anfang an hoch. Wie haben Sie Ihre Mitglieder hier unterstützt?**

**Claudia Hellbach:** Wir haben unter anderem darüber informiert, welche staat-

lichen Fördermittel unsere Mitglieder beantragen können und welche Zahlungen und Vorauszahlungen man möglicherweise stunden kann. Ein anderer wichtiger Punkt für unsere Mitglieder ist die Kundenkommunikation: Die Kunden sollten wissen, dass Hörakustiker als systemrelevante Betriebe des Gesundheitshandwerks weiterhin öffnen dürfen, sie ihren Versorgungsauftrag ernst nehmen und auch in dieser schwierigen Zeit den notwendigen Service anbieten und auch Hörgeräte anpassen – natürlich unter Einhaltung strenger Hygiene- und Schutzmaßnahmen. Zu all diesen Punkten haben wir für unsere Mitglieder das passende Marketingmaterial vorbereitet und kostenfrei zur Verfügung gestellt.

**Hörakustik: Gibt es seitens HÖREX ein eigenes Hygienekonzept?**

**Mario Wernndl:** Da die Bundesinnung der Hörakustiker (biha) Arbeitsschutzstandards für die Branche ausgearbeitet hat, war das nicht notwendig. Natürlich lagen diese nicht sofort vor. Deshalb haben wir zu Beginn der Krise die Informationen des Robert Koch-Instituts (RKI) und anderer Stellen zusammengefasst und unseren Mitgliedern als Empfehlung beziehungsweise Richtlinie an die Hand gegeben. So hatten sie von Anfang an eine klare Orientierung.

**Claudia Hellbach:** An dieser Stelle möchte ich der biha für ihren Einsatz und die großartige Unterstützung danken – auch was die Auseinandersetzung mit den staatlichen Hilfsprogrammen angeht. Hier kämpft sie an vorderster Front.

**Hörakustik: Wie verhalten sich die Kunden in den Geschäften?**

**Claudia Hellbach:** Das Feedback, das wir aus den Fachgeschäften bekommen, ist positiv: Die Kunden scheinen besonnen mit der Situation umzugehen und auf die Hygienevorschriften zu achten.

**Hörakustik: Welche Kunden kommen noch, bleiben die älteren zu Hause?**

**Mario Wernndl:** Das kann man pauschal nicht beantworten. Die Mitglieder stellen fest, dass die Kunden allgemein verunsichert sind und jeder mit der Situation anders umgeht – unabhängig vom Alter.

**Hörakustik: Gibt es Angebote für eine Vor-Ort-Versorgung bei den Schwerhörigen?**

**Mario Wernndl:** Schon vor der Coronapandemie gab es Mitgliedsfachbetriebe, die Hausbesuche angeboten haben. Aktuell gibt es diesen Service auch – natürlich nur unter Beachtung strenger Hygienemaßnahmen.

**Hörakustik: Wie wird das Thema Teleaudiologie gesehen?**

**Mario Wernndl:** In der Hörakustik ist der Kundenkontakt sehr wichtig. Daher waren viele gegenüber der Teleaudiologie sicherlich bisher etwas zurückhaltend: Hörakustiker genauso wie Kunden. Die Coronapandemie hat aber gezeigt, dass auch unsere Branche moderne Tools nutzen sollte, um den Versorgungsauftrag jederzeit erfüllen zu können – angepasst

an die jeweilige Situation. Außerdem haben viele festgestellt, dass Teleaudiologie nicht nur eine gute Form des Kundenkontakts sein kann – als Ergänzung zu Terminen vor Ort im Fachgeschäft –, sondern auch zur Effizienz beiträgt. Und von der Telemedizin wissen wir, dass Kunden diese Services durchaus als Erweiterung der Dienstleistung wahr- und annehmen. Wir rechnen daher damit, dass einige Veränderungen, die uns die Krise aufgezwungen hat, bleiben werden.

**Hörakustik: Wie sind die Erfahrungen mit der Verschreibungstätigkeit der Hals-Nasen-Ohren(HNO)-Ärzte?**

**Mario Wendl:** Viele Menschen vermeiden Arztbesuche derzeit aus Angst vor einer Ansteckung, einige Praxen hatten keinen regulären Betrieb. Das spielt aktuell natürlich eine große Rolle.

**Hörakustik: Auf Ihrer Internetseite schreiben Sie, dass alle HÖRExperten während der Krise für ihre Kunden da seien, einige hätten auf Notbetrieb umgestellt. Gab es keine vorübergehenden Geschäftsschließungen?**

**Mario Wendl:** Es gab auch vorübergehende Geschäftsschließungen. Aber kein HÖRExperte hat seine Kunden allein ge-

lassen. Entweder haben andere Filialen den Service abgedeckt oder die Kunden hatten die Möglichkeit, zu einem telefonisch vereinbarten Termin ins Geschäft zu kommen. Letztendlich haben die vergangenen Wochen gezeigt, dass es keine allgemeingültige Antwort auf die Frage gibt, was richtig ist: Geschäft schließen oder geöffnet lassen? Jeder muss das für sich entscheiden – und dabei wirtschaftliche Aspekte berücksichtigen, aber auch die Verantwortung gegenüber Kunden und Mitarbeitern.

**Hörakustik: Sie garantieren Ihren Mitgliedern signifikante Einkaufsvorteile. Sind die Preise der Hörgerätehersteller während der Krise stabil geblieben? Gewährten die Hersteller in der Krise einen höheren Verhandlungsspielraum?**

**Claudia Hellbach:** Preisanpassungen haben wir nur bei Hygieneartikeln festgestellt. Diese haben sicherlich mit höheren Einkaufspreisen zu tun. Darüber hinaus können wir aufgrund unserer langen und guten Zusammenarbeit mit allen Lieferanten nur von einem positiven Zusammenhalt sprechen.

**Mario Wendl:** Die Krise hat uns ja alle getroffen. Es ist und war nicht unser Ansinnen, die krisenbedingten Umsatz-

einbußen über größere Verhandlungsspielräume oder das Aussetzen von Rechnungszahlungen gegenüber unseren Geschäftspartnern zu kompensieren. Das Wichtigste ist doch, dass wir gemeinsam als Branche diese Krise bestehen.

**Hörakustik: Um wie viel Prozent ist die Nachfrage bei den Hörgeräteherstellern vonseiten der Hörakustiker gesunken?**

**Mario Wendl:** Genaue Zahlen kennen wir nicht. Aber der Industrie geht es sicherlich nicht besser als den Hörakustikern. Wenn wir es schaffen, dass unsere Kunden wieder Vertrauen haben und sich sicher fühlen, wird es der Branche wieder besser gehen. Daran müssen wir arbeiten.

**Hörakustik: Ist es bei den Hörgeräteherstellern während der Krise zu Lieferengpässen gekommen?**

**Claudia Hellbach:** Auch in diesem Zusammenhang können wir nur von einer positiven Zusammenarbeit mit den Herstellern berichten. Uns sind keine signifikanten Lieferengpässe bekannt. Lediglich in der Anfangszeit der Pandemie war es bei einigen Hygieneprodukten ein bisschen schwierig. Das wurde aber immer rechtzeitig kommuniziert.

**Hörakustik: Auf wie viel Prozent beziffern Sie den Umsatzrückgang bei Ihren Mitgliedern?**

**Claudia Hellbach:** Wir stehen gerade am Anfang dieser Krise. Daher ist es schwierig, jetzt schon ein Resümee zu ziehen. Die von der Bundesregierung beziehungsweise den Ländern zugesagten Hilfspakete und Fördermittel haben sicherlich vielen Betrieben durch die ersten Wochen mit starken Umsatzeinbrüchen geholfen. Wir arbeiten alle daran, die geeigneten Maßnahmen für eine schnelle Wiederbelebung der Geschäftstätigkeit zu ergreifen und die Kunden durch entsprechende Kommunikation abzuholen. Ein positiver Aspekt könnten die Nachversorgungen der Kunden aus dem Boomjahr 2014 sein.



Der HÖREX-Vorstand: Mario Werndl und Claudia Hellbach

Foto: HÖREX



Die HÖREX unterstützt ihre Mitglieder mit kostenlosem Marketingmaterial.

Foto: HÖREX

**Hörakustik: Wann rechnen Sie mit einer Normalisierung der Geschäftslage?**

**Claudia Hellbach:** Das wird sicherlich noch ein bisschen dauern. Wir müssen abwarten, wie sich die Infektionszahlen entwickeln. Trotzdem spüren die HÖRExperten bereits jetzt, dass nach und nach wieder mehr Kunden in die Geschäfte kommen. Ursprünglich war die Branche davon ausgegangen, dass 2020 ein gutes Jahr wird: Es stehen viele Nachversorgungen von Schwerhörigen an, die 2014 neue Hörgeräte bekommen haben. Das könnte sich im Laufe des Jahres noch bemerkbar machen – wenn sich die Lage hoffentlich stabilisiert und wir uns an die Schutzmaßnahmen gewöhnt haben.

**Mario Wendl:** Man muss bei dieser Frage auch berücksichtigen, dass die Situation in den Regionen sehr unterschiedlich ist. Ich selbst arbeite in einem Landkreis mit aktuell nur noch drei Coronaerkrankten. Davon liegen zwei mit guter Prognose im Krankenhaus. Das sind Meldungen, die den Menschen Mut machen. Die Ansteckungsgefahr ist selbst beim Arztbesuch gering. Wichtig ist, dass wir den Menschen vermitteln, wie wir arbeiten, dass wir auf höchste Hygienestandards achten. Unser Ziel ist es, Vertrauen aufzubauen. Schließlich gilt: Nur wer gut hört, kann Abstand halten!

**Hörakustik: Ihre jährliche Generalversammlung im Frühjahr mussten Sie ab-**

**sagen. Wie findet aktuell der Austausch der Mitglieder statt? Ist das Bedürfnis, sich untereinander auszutauschen, während der Krise gestiegen?**

**Claudia Hellbach:** Die Generalversammlung haben wir nicht abgesagt, wir haben sie verschoben. Sie wird auf jeden Fall in diesem Jahr noch stattfinden. Innerhalb der nächsten Wochen werden wir entscheiden, ob als Präsenzveranstaltung oder virtuell. Das Bedürfnis nach Austausch ist in den vergangenen Monaten auf jeden Fall gestiegen. Wir regen diesen Austausch unsererseits weiter an. Dabei kommt uns zugute, dass wir vor einiger Zeit die HÖREX Forum App eingeführt haben. Sie funktioniert ähnlich wie WhatsApp und die Mitglieder können darüber schnell und unkompliziert miteinander kommunizieren.

**Hörakustik: Wissen Sie schon, wann Weiterbildungen wieder stattfinden können?**

**Claudia Hellbach:** Momentan konzentrieren wir uns auf Webinare. Wann wir wieder Präsenzveranstaltungen durchführen können, hängt davon ab, wie sich die Pandemie entwickelt.

**Hörakustik: Wird die Coronakrise Ihre Arbeit und die Branche – abgesehen vom verstärkten Einsatz der Teleaudiologie – auch in anderen Bereichen nachhaltig verändern?**

**Mario Wendl:** In puncto Hygiene sind wir als Betriebe des Gesundheitshandwerks seit jeher gut aufgestellt. Die Sensibilität für Schutzmaßnahmen ist sicherlich gestiegen, das wird vermutlich bleiben. Es kann auch gut sein, dass Betriebe an den Einzelterminen festhalten werden. Viele machen zurzeit die Erfahrungen, dass es für alle Seiten positiv ist, wenn immer nur so viele Kunden im Geschäft sind, wie versorgt werden können. Natürlich stellt sich dann die Frage, wie wir künftig mit Laufkundschaft umgehen. Aber wir alle gewöhnen uns gerade daran, vor einem Geschäft auch einmal kurz zu warten. Vielleicht ist die größte Veränderung, die das Coronavirus mit sich bringt, eine gewisse Entschleunigung im Alltag.

**Claudia Hellbach:** Was unsere Arbeit als Leistungsgemeinschaft angeht, wird sich nicht viel ändern. Schon vor der Krise haben wir für die Kommunikation auf der Führungsebene und mit den Geschäftspartnern Tools wie Videokonferenzsysteme genutzt – wenn auch nicht ganz so viel wie in den vergangenen Monaten.

**Hörakustik: Herr Wendl, Sie sind erst seit März im Vorstand der HÖREX. Wie war der Einstieg in diesen turbulenten Zeiten?**

**Mario Wendl:** Die Coronakrise hat uns alle aus dem gewohnten Tritt gebracht. Insofern standen wir als Vorstandsteam gemeinsam an einer neuen Startlinie. Die Aufgabe hat uns elektrisiert: Wir wussten, es geht um die Existenz, auch um unser aller Betriebe. Als Österreicherheimkehrer war ich im März freiwillig in häuslicher Quarantäne und konnte mich dem Thema HÖREX voll widmen. Die Zeit war angespannt, die Nächte kurz, aber wir waren unwahrscheinlich produktiv. Jetzt geht es darum, wieder ein Stück Normalität herzustellen. Auch das ist eine spannende Aufgabe – und alle Mitarbeiter der HÖREX arbeiten hoch motiviert.

**Hörakustik: Vielen Dank für das Gespräch!**  
*Nadine Röser*