

## 20 Jahre im Dienst der Kieferorthopädie

KFO-Management Berlin bestimmt das Weiterbildungsgeschehen im Bereich Abrechnung und Praxismanagement mit.

Vor 20 Jahren gründete Dipl.-Kffr. Ursula Duncker KFO-Management Berlin. Zum umfangreichen Portfolio der Schulungs- und Managementfirma zählen heute Webinare unter anderem zu den Themenbereichen KFO-Honorarabrechnung, KFO-Laborabrechnung, Angebot von Privatleistungen, Betriebswirtschaft, Praxismanagement und Digitalisierung. Darüber hinaus haben sich „Praxisscreenings“ und „Unternehmensberatungen“ bundesweit etabliert. Geschult werden neben KFO-Praxen auch KFO-Labore, Universitäten, Dentalfirmen, Institute sowie Kassenzahnärztliche Vereinigungen, Zahnärztekammern und Akademien. Einzig in ihrer Art ist die KFO-Praxismanagement-Fortbildung, da sie speziell auf den KFO-Bereich zugeschnitten ist. Zudem ist Ursula Duncker Herausgeberin der monatlich erscheinenden Fachbroschüre *KFO-KOMPAKT*. Auch der Leserschaft der *KN* sind KFO-Management Berlin und Ursula Duncker keine Unbekannten. Hier veröffentlicht sie regelmäßig Beiträge, auch im jährlich erscheinenden Kompendium.

### Die Bilanz nach zwei Jahrzehnten ist beachtlich. Wie fing das bei Ihnen an?

Als ich 2004 mein Unternehmen KFO-Management Berlin gründete, hatte ich bis dahin bereits zuvor mein bisheriges Berufsleben in allen Bereichen der KFO-Praxis verbracht. Zu organisieren und strukturieren, gehörte schon immer zu meinen Vorlieben. Da es damals nur sehr wenige Referent/-innen gab, die zur KFO-Abrechnung unterrichteten, entdeckte ich auf diesem Gebiet eine Marktlücke. Ich habe mich dann selbstständig gemacht und im November 2004 meine ersten Seminare im Berliner Hilton Hotel am Gendarmenmarkt veranstaltet, bei denen ich noch sehr aufgeregt war. Mein erstes Skript hatte ich am Laptop geschrieben, am heimischen Drucker gedruckt und eigenhändig verschickt. Das war ein Kraftakt! Geholfen hat mir von Anfang an mein dienstältester Mitarbeiter Arian Klinsky. Er kam aus der Medienbranche und ist auch heute noch mit an Bord und für das gesamte Layout und Marketing zuständig. Meine Seminare waren ausgebucht und am Jahresende konnte ich erstmals feststellen: Mein Weg und die Entscheidung, mich selbstständig zu machen, waren richtig.

### Woraus schöpfen Sie das Fachwissen, um in der KFO-Abrechnung unterrichten zu können?

Vor 40 Jahren hatte ich eine Ausbildung zur Zahnarzthelferin absolviert und anschließend die Möglichkeit wahrge-



Abb. 1: Das Team KFO-Management Berlin. Arian Klinsky, Jana Christlbauer, Birgit Dahmen, Ursula Duncker, Nadine Gippner und Laura Eimer (v.l.n.r.).

nommen, in einem KFO-Labor zu arbeiten. Da meine Leidenschaft eher in der Organisation und im Management lag, kam ich wieder zur KFO-Praxis zurück und arbeitete darin mehr als 20 Jahre. Ich durfte später eine KFO-Praxis von Grund auf mit aufbauen. Durch mein parallel absolviertes BWL-Studium ergab sich die Möglichkeit, anschließend zwei weitere KFO-Praxen zu managen. Ich kenne also die KFO-Praxis bis ins kleinste Detail und besitze viel Wissen rund um Zahlen, Daten, Fakten. Alles das ist wichtig, um eine Praxis erfolgreich zu führen. Mittlerweile habe ich ein sehr großes Netzwerk aufgebaut. Es sind einerseits diverse Behandler/-innen und Dentallabore, Universitäts-teams und andererseits KZVen, Zahnärztekammern, Rechtsanwälte/-innen für Medizinrecht, Gerichte und so weiter. Mit all diesen stehen mein Fachteam und ich im ständigen fachlichen Austausch. Sogar über die deutschen Landesgrenzen hinaus.

### Man kennt Sie auch in Verbindung mit anderen Fortbildungsinstituten. Organisieren Sie Ihre Veranstaltungen selbst?

Seit vielen Jahren veranstalte ich mit meinem Team das gesamte Weiterbildungsgeschehen selbst. Das war nicht immer so. Anfangs habe ich – neben den selbst organisierten Seminaren – auch als Referentin für verschiedene Fortbildungsinstitute, Firmen und Zahnärztekammern unterrichtet. Daraus ergab sich dann allerdings später ein Interessenkonflikt, da ich zu meiner eigenen Konkurrentin wurde. Folgerichtig musste ich mich entscheiden, ob ich

weiter als freie Referentin für andere Firmen tätig bin oder meine Kurse ausschließlich selbst im eigenen Namen organisiere und durchführe. Ich entschied mich für KFO-Management Berlin.

### Welche Folgen ergaben sich daraus, ausschließlich im eigenen Namen unternehmerisch tätig zu sein?

Neue Seminarthemen deckten schnell den gesamten Bereich der KFO-Abrechnung ab und Managementkurse folgten. Hilfreiche Produkte ergänzten das bisherige Angebot. Sechs Jahre später wurde die monatlich erscheinende Fachbroschüre *KFO-KOMPAKT* ins Leben gerufen, die heute bereits im 15. Jahrgang erscheint. Das Unternehmen wuchs auch personell, da ich mich fachlich mit Teammitgliedern abstimmen wollte und unser Portfolio umfangreich erweitert habe.

Wir konnten unsere Kunden von unserer Kompetenz überzeugen und führten fortan auch Schulungen und Screenings vor Ort durch. Inzwischen können wir auf etliche KFO-Praxen und Unis zurückblicken, deren Prozesse wir seither durch individuell zugeschnittene Handlungsempfehlungen optimiert haben.

Durch das große Leistungsspektrum entwickelten wir unseren bewährten jährlich erscheinenden Fortbildungskatalog, der sämtliche Weiterbildungen und Produkte enthält und bis heute jährlich in Zusammenarbeit mit einer Druckerei als Komplettmailing an alle Unis, KFO-Praxen und KFO-Labore verschickt wird.

### Und was hat es mit *KFO-KOMPAKT* auf sich?

Hunderte von KFO-Praxen sind die Abonnenten dieser Fachbroschüre, in der wir über wichtige Fachthemen rund um die kieferorthopädische Abrechnung und das Management berichten. In nahezu jeder Ausgabe erscheint eine detaillierte Musterlaborabrechnung eines KFO-Gerätes. Als Zusatzbonus erhalten Abonnenten die Möglichkeit, monatlich bis zu zwei Abrechnungs- und Erstattungsfragen an uns zu richten, die zeitnah und individuell beantwortet werden. Das wird sehr geschätzt.

### Sie sprachen davon, dass Ihr Unternehmen personell wuchs. Erzählen Sie uns mehr davon.

Seit 2009 arbeite ich mit der Freelancerin Regina Wagnitz-Peters zusammen. Mit ihrem umfangreichen Expertenwissen führten wir damals dreitägige Workshops durch,



Abb. 2: Dipl.-Kffr. Ursula Duncker vor Beginn eines Webinars. Abb. 3: Bereits seit 15 Jahren am Markt – die kleine, handliche Fachbroschüre mit monatlich wertvollen Inhalten und Abrechnungsbeispielen.



um mit den Kieferorthopäden die ab 2010 eingeführte QM-Pflicht umzusetzen. Später entstanden daraus eintägige QM- und Hygienekurse. 2017 kam Bankkauffrau Birgit Dahmen ins Team, die sich um die Kursanmeldungen und die buchhalterischen Belange kümmert. Seit 2018 verstärkt Jana Christlbauer und seit 2021 ergänzt Nadine Gippner das Team. Beide kommen ebenfalls aus der Kieferorthopädie. Jana Christlbauer ist zertifizierte KFO-Praxismanagerin und Nadine Gippner ist Fachwirtin für Zahnärztliches Praxismanagement. Wir drei betreuen seitdem gemeinsam unsere Kunden. Seitdem finden wir gemeinsam im Redaktionsteam aktuelle Themen und Inhalte, die dann in der Fachbroschüre *KFO-KOMPAKT* veröffentlicht werden. Für die organisatorischen Belange konnte ich im Jahr 2020 Laura Eimer gewinnen. Als gelernte Veranstaltungskauffrau ist sie die erste Ansprechpartnerin am Kundentelefon und sorgt dafür, dass all unsere Kunden sämtliche Unterlagen pünktlich in den Händen halten.

**2020 begann die Coronapandemie. Welche Auswirkungen hatte sie auf Ihr Unternehmen?**

Seit Coronabeginn hat sich KFO-Management Berlin stark verändert: Mit Beginn der Pandemie wurde es allen Unternehmen mehr als drei Monate lang verboten, live zu unterrichten. Alle Hotels waren damals für Monate geschlossen! Der absolute GAU trat ein: Unsere Existenzgrundlage war akut gefährdet! Die einzige Möglichkeit, mit dem Unterricht fortzufahren, bestand darin, online zu unterrichten. Nach intensiver Recherche erfolgte binnen vier Wochen die Neuausrichtung des Unternehmens: Durch die Investition in die Schulungssoftware YuLinc wurden unsere Onlineschulungen erst möglich. Zwischendurch durfte auch wieder punktuell live unterrichtet werden, aber die Verunsicherung blieb.

**Was war Ihr kuriosestes Erlebnis während der Pandemie?**

2021 führten wir unsere zehntägige Praxismanagement-Fortbildung als Hybrid-Veranstaltung – also live und gleichzeitig online – durch, weil kurz zuvor die nächste Pandemiewelle ausbrach und es uns seitens des Hotels und der Stadt Berlin nur erlaubt wurde, mit maximal 25 Personen mit FFP2-Maske in einem Seminarraum zu verweilen, um die Ansteckungsgefahr zu minimieren. Wir waren aber 28 Personen, also mussten wir einen zweiten Seminarraum buchen, um die Gruppe aufzuteilen und den Unterricht online in den anderen Seminarraum zu übertragen. Plötzlich sah ich während einer Pause in dem besagten Tagungshotel, dass im Nachbarraum eine politische Partei mit 300 Personen in einem Raum tagte! Dieser Raum hatte noch nicht einmal ein Fenster! Ich dachte, mich trifft der Schlag. Wie konnte so massiv mit zweierlei Maß gemessen werden? Das war die kurioseste und unfairste Gegebenheit, die ich je in dieser Zeit erlebte.

**Wie haben sich die Webinare dann entwickelt?**

Mittlerweile haben sich Webinare so gut etabliert, dass wir ausschließlich Onlineschulungen und Onlineberatungen anbieten. Die Teilnehmer schätzen den Zeitgewinn, weil sie nicht reisen müssen. Wir bieten unseren Kunden dabei die Möglichkeit, live mit uns mittels Bild- und Tonfreigabe zu kommunizieren. Zusätzlich bereichert der Textchat die schriftliche Beteiligung am Unterricht. Da ich den Onlineunterricht nicht allein durchführen möchte, unterstützen mich Nadine Gippner und Jana Christlbauer als Co-Moderatorinnen. Letztere führt mit exzellentem Fachwissen und langer

Praxiserfahrung durch das Einmaleins der erfolgreichen KFO-Rezeption.

**Das heißt, Direktveranstaltungen im Tagungshotel gibt es gar nicht mehr?**

Richtig. Mit der Coronapandemie kam es zum Paradigmenwechsel in der Unterrichtsgestaltung. Der Markt hat sich grundsätzlich verändert. Inzwischen ist die Gesellschaft stark von der Digitalisierung geprägt. Der Wechsel vom Seminar zum Webinar und auch das Arbeiten im Homeoffice sind gute Beispiele dafür.

**Haben denn Printmedien in der Wissensvermittlung überhaupt noch eine Chance?**

Aber ja! Unsere hochwertigen Schulungsunterlagen und unsere informative monatliche Fachbroschüre sind wertvolle Nachschlagewerke für unsere Leserschaft. Ich kenne Teammitglieder in der Abrechnung, die noch jahrelang damit stets und ständig gerne arbeiten. Nicht alles möchte man online lesen. Das führt allerdings auch zu einem erhöhten organisatorischen Aufwand: Früher haben wir ein Paket mit allen Unterlagen in ein Tagungshotel geschickt. Heute erhalten alle Teilnehmenden ihre Kursunterlagen per Post und den persönlichen Zugangs-Link per E-Mail. Der Versand ist dadurch für uns aufwendiger, aber für unsere Kundschaft möchten wir den besten Service bieten.

**Was ist Ihre Philosophie?**

Meine Philosophie besteht darin, Dienstleisterin im wörtlichen Sinne zu sein. Ich möchte den KFO-Praxen, Unis und Laboren dienen und sie dabei unterstützen, das Beste für Ihre Praxis, Ihr Team und Ihre Abrechnung herauszuholen.

Und das Ganze praxisnah, kompetent und transparent. Ich bin nicht die KZV und auch nicht die Zahnärztekammer, sondern eine unabhängige Person, die die Kunden neutral beraten möchte. Ich denke, das ist mir bisher ganz gut gelungen.

**Wie denken Sie rückblickend über Ihr Unternehmen?**

Wenn ich auf die vergangenen 20 Jahre zurückschaue, dann erfüllt es mich vor allem mit Stolz und Dank. Ich bin stolz auf über 2.500 Kunden, die bisher unsere Dienstleistungen in Anspruch genommen haben. Ich bin auch stolz auf mein wunderbares Team, denn jeder erfüllt sein ganz spezielles Aufgabengebiet hoch motiviert und gewissenhaft. Allein hätte ich das Unternehmen KFO-Management Berlin nie so groß und vielfältig entwickeln können. Ich bin auch auf mich selbst stolz, weil aus meiner Idee – mein Wissen an andere KFO-Praxen weiterzugeben – mit viel Fleiß und Hingabe ein so erfolgreiches Unternehmen wurde. Ich danke allen von Herzen dafür.

**Was wünschen Sie sich für die Zukunft?**

Ich wünsche mir für die Zukunft, dass die Zusammenarbeit mit den KFO-Praxen so gut weiterläuft wie bisher und neue Kunden gerne auch noch zu uns finden. Und – last, but not least – wünsche ich den Fachzahnärzt/-innen, dass sie endlich eine neue Gebührenordnung erhalten, mit der sie ihren wohlverdienten Umsatz leistungsgerecht vergütet bekommen. Denn die jetzige GOZ ist ja schon 36 Jahre alt! Wer ihnen das dann beibringt, wissen sie ja jetzt.

**Das Gespräch führte Jana Rumler.**

**KFO-Management Berlin**  
info@kfo-abrechnung.de • www.kfo-abrechnung.de

\* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.



**ZWP ONLINE**

www.zwp-online.info/newsletter

Hol dir dein  
**#insiderwissen**

Mit dem  
**Kieferorthopädie Newsletter**

**ZWP ONLINE**

**NEWSLETTER  
KIEFERORTHOPÄDIE  
NACHRICHTEN**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
dies sind unsere aktuellen Themen im Überblick:



**Kieferorthopädische Behandlung bei pa...**

Die meisten kieferorthopädischen Behandlungen werden bei Jugendlichen durchgeführt. Aber die Zahl der Erwachsenen, die eine kieferorthopädische Behandlung suchen, ist in den letzten Jahren stark gestiegen. Parodontale Probleme sind bei der kieferorthopädischen Behandlung von Jugendlichen selten ein großes Problem, da Parodontitis erst im Erwachsenenalter auftritt.

© custom scene - stock.adobe.de