

# Wie der Zahnarzt wieder zum Behandler werden kann

Outsourcing ist das Schlüsselwort. Die Inhaber der dentisratio GmbH, Anja Kotsch und Lutz Schmidt, informieren im Gespräch mit der *Dental Tribune Deutschland* über Erreichtes und Zukünftiges.

Die dentisratio GmbH, 2011 in Potsdam gegründet, betreut Zahnarztpraxen im gesamten Bundesgebiet. Aufgrund des stetig steigenden administrativen Aufwands entscheiden sich immer mehr Praxisinhaber, Medizinische Versorgungszentren und Kliniken, ihre komplette Abrechnung in professionelle Hände zu geben.

**Dental Tribune:** Sie sind seit sieben Jahren erfolgreich für Ihre Kunden aktiv, was gibt es aktuell Neues zu berichten?

**Anja Kotsch:** 2018 ist für uns ein gutes und folgerichtig auch ein sehr arbeitsreiches Jahr. dentisratio ist in allen Bereichen stark gewachsen und unsere Führungsstruktur hat sich den neuen Bedingungen angepasst und auch verändert. Zudem brachte auch die Einführung der DSGVO einige Neuerungen mit sich, die es umzusetzen galt.

**Wie erklären Sie sich das starke Wachstum? Hat sich der Markt insgesamt verändert?**

**A.K.:** Die Bereitschaft der Praxen zur kompletten Auslagerung der zahnärztlichen Abrechnung und Verwaltung ist stark ansteigend. Diese Tendenz ist über alle Praxisformen hinweg zu bemerken, unabhängig von der Größe der Praxis und der Anzahl der Behandler.

**Lutz Schmidt:** Das gesamte Team der dentisratio GmbH hat es aber auch geschafft, ein sehr hochwertiges Dienstleistungsportfolio für zahnärztliche Abrechnung und Verwaltung bundesweit zu etablieren. Wir betreuen Praxen in allen Bundesländern und in allen denkbaren Praxiskonstellationen, also auch Medizinische Versorgungszentren und Kliniken.

**Haben Sie die generelle Ausrichtung Ihres Serviceangebots verändert?**

**A.K.:** Wir sind generell nicht auf eine bestimmte Praxisgröße oder -form festgelegt. Entscheidend ist der Wille der Praxisinhaber, die Abrechnung und Verwaltung auslagern und gemeinsam mit dem Team von dentisratio einen



**V.l.n.r. vorn:** Esther Schnabel (Finanzen & Controlling), Lutz Schmidt (Geschäftsführer, Marketing & Vertrieb), Anja Kotsch (Geschäftsführerin, Personal & Finanzen), Tobias Schmidt (Datenschutzbeauftragter, Backoffice), Elke Helbig (Customer Relation Management, Marketing). **V.l.n.r. hinten:** Carola Gräf (Teamleitung Mitarbeiterschulung, Sonderaufgaben Abrechnung), Monique Kalz (Büro- und Teamleitung Berlin), Anja Neitzel (Teamleitung Potsdam), Franziska Schiemenz (Büro- und Teamleitung Hamburg).

**L.S.:** Trotz des Outsourcings haben wir eine große Nähe zum Kunden, da unsere Dienstleistungen einen hohen Individualisierungsgrad haben. Das Abrechnungskonzept wird für jede Praxis neu erarbeitet.

**Wie gehen Kundennähe und Outsourcing zusammen?**

**A.K.:** Die dentisratio-Mitarbeiter halten täglich Kontakt zu den Praxen, das ist für uns selbstverständlich. Unsere Teams sind da, wo unsere Kunden sind, wir sind sehr flexibel und können direkt und zeitnah auf Kundenwünsche reagieren. Wir bieten an allen Öffnungstagen der Praxis eine Rundum-sorglos-Betreuung für die Verwaltung und Abrechnung. Darauf können sich unsere Partner verlassen.

**Stichwort Standorte – Welches Konzept verfolgen Sie hier?**

**L.S.:** Unser Konzept beruht auf einer dezentralen Strategie, d.h. wir arbeiten bundesweit und betreuen

**dentisratio wächst stetig – Gibt es schon Pläne für die nahe Zukunft?**

**A.K.:** 2019 ist ein neuer Standort in NRW geplant, die Vorbereitungen laufen auf Hochtouren, wobei unter anderem auch der Personalsuche unsere große Aufmerksamkeit gilt.

**L.S.:** Wichtig ist aber auch – die Infrastruktur muss stimmen. Das reicht von der Glasfaserleitung als Voraussetzung für ultraschnelle Datenübertragung im Internet bis hin zur optimalen Anbindung an

weitgehender Entscheidungskompetenz geben.

**L.S.:** Bis Mitte 2019 planen wir, 30 neue Mitarbeiter für das Kerngeschäft einzustellen. Das erfordert eine erweiterte Organisation, aber auch zielgerichtete Schulungsmaßnahmen für die Teamleiter. Führungsaufgaben und Kompetenzen müssen klar geregelt und kommuniziert werden.

**Ergeben sich daraus hohe Einstiegshürden für die neuen Mitarbeiter?**

**„Wir betreuen Praxen in allen Bundesländern und in allen denkbaren Praxiskonstellationen.“ Lutz Schmidt**

den öffentlichen Nahverkehr für unsere Mitarbeiter. Das Passende zu finden, ist keine leichte Aufgabe in NRW.

**A.K.:** Zusätzlich werden die bestehenden Standorte ausgebaut. Aktuell sind wir im September von Hamburg-Harburg in die Innenstadt nahe Hammerbrook gezogen. Die Bürofläche wurde auf 200 m<sup>2</sup> erweitert. In Hamburg entstehen in den nächsten Monaten 15 neue Arbeitsplätze für die Abrechnung und Verwaltung von Zahnarztpraxen, MVZ und Kliniken.

**Mit dem Wachstum müssen sich auch die Strukturen der Organisation ändern, damit ein großes Team steuerbar bleibt.**

**A.K.:** Unbedingt. Deshalb installieren wir eine zweite Führungsebene, d.h. in den Standorten wird es Teamleitungen mit

**A.K.:** Eher nein. Durch interne Schulungen, die standortübergreifend organisiert werden, haben wir einen exzellenten Know-how-Transfer in allen Teams. Unsere Onboarding-Prozesse werden dabei immer wieder auf den Prüfstand geholt und überarbeitet. Wenn die grundlegenden Abrechnungswissen in BEMA und GOZ vorhanden sind, dann steht einer erfolgreichen Zusammenarbeit nichts im Wege.

**Ein wichtiges Thema ist derzeit auch für Sie die Einführung der neuen DSGVO in Deutschland.**

**L.S.:** Grundsätzlich begrüßen wir als externes Abrechnungsunternehmen die Einführung der DSGVO, da sie an einigen Punkten Klarheit für externe Mitarbeiter geschaffen hat. Sicherlich ist der administrative Aufwand für jede

Praxis gestiegen. Ein Regelwerk, welches in dem Durcheinander von Digitalisierung, Datentransfer und Datensicherheit Ordnung schafft, war aber zwingend erforderlich. Es bleiben aber die ersten Urteile und Kommentierungen abzuwarten, um eine Bewertung der DSGVO abzugeben.

**A.K.:** Im Mai gab es bei der DSGVO-Einführung große Verunsicherung in den Praxen. Der Gesetzgeber hat hier versäumt, umfangreich aufzuklären, um was es überhaupt geht. Das hätte besser

laufen können. Es gab eine relativ lange Vorlaufzeit, die wir genutzt haben, um gemeinsam mit einer auf IT-Recht spezialisierten Anwaltskanzlei das Thema vorzubereiten. Zur Gesetzes Einführung waren unsere Kunden mit rechtssicheren Verträgen und allen Informationen versorgt.

**L.S.:** dentisratio hatte bereits mit Gründung des Unternehmens einen hohen Anspruch an die Datensicherheit festgeschrieben. Das reicht von gesicherten Serverräumen, verschlüsselten Daten bis hin zu zertifizierter Entsorgung von Papiermüll. Die hohen Standards gelten an allen Standorten und werden streng überwacht. Ein Thema, bei dem es keine Kompromisse gibt.

**Vielen Dank Ihnen beiden für das Gespräch. ☒**

**„Die Bereitschaft der Praxen zur kompletten Auslagerung der zahnärztlichen Abrechnung und Verwaltung ist stark ansteigend.“**

**Anja Kotsch**

neuen Weg einschlagen zu wollen. Dabei sind digitalisierte Praxen unsere Zielgruppe, unabhängig von Praxisgröße oder Umsatz.

Praxen in allen Bundesländern und KZV-Bereichen. Zurzeit sind wir an festen Standorten in Potsdam, Berlin und Hamburg vertreten.