

„Die Dentalbranche ist mit einem blauen Auge davongekommen“

Ein Beitrag von Stefan Thieme

INTERVIEW /// Das DZR steht Praxen als Abrechnungszentrum für Ausfallschutz, Liquidität und administrative Entlastung rundum zur Verfügung. Wir sprachen mit Thomas Schiffer, Geschäftsführer des DZR, über die besonderen Anforderungen der letzten Monate und zukünftige Vorhaben.



Thomas Schiffer, Geschäftsführer des DZR

Herr Schiffer, seit Mitte März hat sich unser Leben in fast allen Bereichen grundlegend gewandelt. Was hat sich bei Ihnen persönlich und natürlich auch in Ihrem Unternehmen seit diesem Zeitpunkt verändert und wie hat das DZR auf die Ausnahmesituation reagiert?

Persönlich als auch im unternehmerischen Umfeld war die vorherrschende Ungewissheit eigentlich die größte Herausforderung. Anfangs war die ganze Situation für uns alle nicht greifbar. Bei DZR haben wir sehr schnell und effektiv auf Homeoffice umgestellt, was in den meisten Bereichen problemlos möglich war. In allen anderen Bereichen haben wir einen Notfallplan, inklusive Hygiene- und Abstandskonzept entwickelt. Das wichtigste Learning aus der Ausnahmesituation ist die Gewissheit, dass wir schnell und sicher unsere Prozesse an neue Situationen anpassen können.

Können Sie uns durch Ihren engen Kontakt zu den Praxen die Frage nach den konkreten Auswirkungen der Pandemie in Bezug auf die Umsatzentwicklung der Zahnarztpraxen beantworten sowie deren kurzfristige Folgen bewerten?

Das Feedback, das wir seitens unserer Kunden erhalten, ist unterschiedlich. Einerseits haben wir Zahnarztpraxen, die mit dem Thema souverän umgegangen sind und sowohl das Praxisteam als auch die Patienten transparent

informiert haben. Andererseits gab es auch Praxen, die deutlich mehr mit den Folgen und Ängsten zu kämpfen hatten. Gerade in den Monaten April und Mai war dies auch anhand der Umsatzzahlen mit einem Rückgang von bis zu 30 Prozent zu spüren. Im Juni haben wir bereits eine erste Erholung inklusive kontinuierlich steigender Umsatzzahlen bemerkt. Der Juli läuft gefühlt wieder auf das Niveau vor Corona hinaus. Insgesamt bin ich der Meinung, dass die Dentalbranche mit einem blauen Auge davongekommen ist. Sollte keine zweite Welle in 2020 folgen, gehen wir davon aus, dass das Jahr 2020 auch für uns zufriedenstellend auf Vor-Corona-Niveau abgeschlossen werden kann.

Welche konstruktiven Maßnahmen und Hilfestellungen konnten Sie den Praxen in dieser Phase mit an die Hand geben?

Zuallererst haben wir mit unserem Kernprodukt für Liquidität im Praxisalltag gesorgt. Darüber hinaus haben wir regelmäßig Fragen zu Kurzarbeit, Entschädigungen nach dem Infektionsschutzgesetz und Möglichkeiten zur Steuerstundung mit einer eigens dafür eingerichteten Landingpage beantwortet – über www.dzr.de/corona zu erreichen. Zeitweise hatten wir auch für die Zahnarztpraxen eine telefonische Hotline als Soforthilfe eingerichtet. Ein großes Thema war und ist teilweise auch noch die Patientenflaute in den

Zahnarztpraxen. Das DZR hat dieses Problem sehr früh erkannt und speziell für die Zielgruppe anhand von Merkblättern zum Download und Newslettern sowie der Corona-Landingpage aufgearbeitet. Zusätzlich haben wir auch unsere Kulanzregelungen noch weiter

Der **Dentalmarkt** befindet sich in einem stetigen **Wandel**. Gerade in den nächsten Jahren wird das Thema Praxisabgabe/-verkauf in den Fokus rücken. Mit unserem neuen Produkt, dem DZR Praxisabgabe-Factoring, haben wir eine Dienstleistung geschaffen, die sowohl Praxisabgeber als auch Neu-Inhaber **in allen Belangen unterstützt**.



auf die Corona-Situation angepasst. So konnten Zahnarztpraxen problemlos auf Sofortauszahlung umstellen, um die Liquidität innerhalb der Praxis zu sichern. Parallel dazu informieren wir auch regelmäßig über unseren DZR Top-Newsletter zu aktuellen Themen. Mit unserer DZR Blaue Ecke erhalten Zahnmediziner geballte Informationen und wöchentliche Abrechnungstipps.

Vor einigen Wochen nun wurden die strengen Regeln im Rahmen des Lockdowns nach und nach gelockert bzw.

aufgehoben, mit der Folge, dass auch die Zahnarztpraxen wieder in einen geordneten Betrieb zurückkehren konnten. Können Sie diese Tendenz auch anhand Ihrer Zahlen erkennen? Wie weit sind Ihre Kunden noch vom Stand der Vor-Corona-Zeit entfernt?

Der Lockdown im März hat unsere Kunden und die gesamte Dentalbranche hart getroffen. Die Lockerungen ab Mai seitens der Bundes- und Landesregierungen haben etwas Sicherheit zurückgebracht. Wir haben viele Kunden, die bereits im Mai wieder den normalen Praxisbetrieb aufgenommen haben. Generell stellen wir fest, dass die große Herausforderung in den Lockdown-Monaten darin bestand, den Patienten die Angst vor einer Ansteckung beim Zahnarzt zu nehmen. Innerhalb der Dentalbranche galten auch schon vor COVID-19 umfassende und einzuhaltende Hygienestandards. Wenn wir heute auf die Zahlen blicken, so haben unsere Kunden bereits wieder volle Fahrt aufgenommen. Wir rechnen auch trotz der nun beginnenden Sommerferienzeit mit einem weiteren Umsatzwachstum, da viele Behandlungen während Corona nach hinten verschoben wurden.

Was denken Sie, welche generellen Folgen wird diese Ausnahmesituation Ihrer Meinung nach für unsere Branche haben, vielleicht das Jahr 2020 betreffend als auch in einem größeren Zeitrahmen gedacht?

Die Unbeschwertheit im Umgang mit anderen Menschen, die wir vor Corona als Selbstverständlichkeit empfunden haben, wird so auch nach 2020 nicht mehr vorhanden sein. Dies hat natürlich Auswirkungen auf die großen Branchentreffen und Messen, die in der Vergangenheit zum Austausch genutzt wurden. Vieles verlagert sich nun in die digitale Welt. Das Persönliche geht dadurch natürlich etwas verloren.

Bei den Zahnärzten liegt die größte Herausforderung darin, wieder Vertrauen bei deren Patienten aufzubauen. Gerade auch bei größeren medizinischen Eingriffen, die mit einem finanziellen Aufwand für den Patienten verbunden sind,

sollten Zahnärzte über Finanzierungsmöglichkeiten und Teilzahlung aufklären. Das DZR bietet für Patienten einfache und flexible Teilzahlungsmodelle von sechs Monaten bis zu sechs Jahren an, was aktuell für viele Zahnarztpraxen ein wichtiges Argument ist. Diese finanzielle Sicherheit beruhigt Patienten und Zahnärzte gleichermaßen, auch schon heute eine größere Behandlung starten bzw. durchführen zu können.

Herr Schiffer, welche Schlussfolgerungen und vielleicht strategischen Überlegungen haben Sie in Ihrem Unternehmen aus der Krise gezogen und was meinen Sie, wie wird die Situation für die DZR GmbH im kommenden Jahr aussehen?

Der Dentalmarkt befindet sich in einem stetigen Wandel. Gerade in den nächsten Jahren wird das Thema Praxisabgabe/-verkauf in den Fokus rücken. Mit unserem neuen Produkt, dem DZR Praxisabgabe-Factoring, haben wir eine Dienstleistung geschaffen, die sowohl Praxisabgeber als auch Neu-Inhaber in allen Belangen unterstützt. Das DZR sorgt dabei für eine saubere Übergabe der Alt-Patienten ohne Belastung des neuen Inhabers.

Darüber hinaus haben wir durch die Corona-Krise erlebt, wie ein Paradigmenwechsel in der Fortbildung vollzogen wurde. Präsenzseminare wurden innerhalb kürzester Zeit durch die unterschiedlichsten Onlineformate ersetzt. Dies wurde innerhalb der Branche äußerst positiv aufgefasst. Diesem Trend werden wir zukünftig mit eigenen Angeboten und Partnerangeboten, wie bspw. mit der Deutschen Fortbildungsakademie Heilwesen (DFA), der IFG – Internationale Fortbildungsgesellschaft und APW – Akademie Praxis und Wissenschaft, folgen.

Außerdem arbeiten wir an vielen weiteren spannenden Themen, die wir spätestens zur IDS 2021 präsentieren werden. Bleiben Sie gespannt!

Vielen Dank für das Gespräch!