

## Die Monatszeitung für das zahntechnische Labor

<b>Zahnersatz bald budgetfrei?</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>	<b>Totalprothese</b>	<b>Natürliche Bissklasse</b>
Dr. Thomas Breyer, Vorstandsmitglied der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen, im Interview mit der ZT.	Prof. Dr. Norbert Meiners demonstriert, wie man laborintern und -extern richtig mit Beschwerden umgeht.	ZT Matthias Ernst zeigt, wie man eine schleimhautgetragene Totalprothese herstellt. Teil 1: Aufstellen der Prothesenzähne mittels Wachs.	Wie man diese mit ihren wertvollen Basisinformationen effektiv nutzen kann, erläutert Michaela Genenger-Sommerschuh.
<b>ZT Politik_4</b>	<b>ZT Wirtschaft_11</b>	<b>ZT Ausbildung_13</b>	<b>ZT Technik_15</b>

ANZEIGE

## AUSGEZEICHNET... AUSGEZEICHNET...

... ENIGMA SYSTEM




Schottlander GmbH  
Gartenstrasse 4  
59348 Lüdinghausen  
Tel: 0 25 91/94 78 62  
Fax: 0 25 91/94 78 63  
E-Mail: service@schottlander.de

### Preissteuernde Wirkung der Härtefallregelung konnte abgewendet werden **VDZI hat Gesetzesänderung bewirkt**

Stellungnahme des Dachverbandes zur Härtefallregelung im Bundestag berücksichtigt

(Frankfurt/Main/kh) – Im Kampf gegen eine preissteuernde Wirkung durch Missbrauch der gesetzlichen Härtefallregelungen im Festzuschusskonzept hat der VDZI einen Erfolg erzielt. Der Bundestag hat auf einen vom VDZI unterbreiteten Vorschlag an den Ausschuss für Gesundheit und Soziale Sicher-

ung reagiert und die Härtefallregelung neu gefasst. Danach müssen die Krankenkassen bei Härtefällen alle die für die Regelversorgungsleistungen tatsächlichen Kosten tragen. Im letzten Jahr wurde im Gesetzestext noch niedergelegt, dass die Kassen an Versicherte, die unzumutbar belas-

tet würden, zusätzlich zu den Festzuschüssen einen weiteren Betrag in jeweils gleicher Höhe zu leisten haben – angepasst an die tatsächlich entstandenen Kosten, unter Berücksichtigung der regional unterschiedlichen zahntechnischen Preise.

**ZT Politik\_2**

### Umsätze normalisieren und pendeln sich wieder auf Normalniveau ein **Vorzieheffekte kaum noch spürbar**

Verband Deutscher Zahntechniker-Innungen legt Konjunkturbarometer für II. Quartal 2004 vor

(Frankfurt/Main/cs) – Während im letzten Quartal 2003 sowie im I. Quartal dieses Jah-

res die in den ab 1.1.2004 neu geltenden Zahnersatz-Richtlinien begründet liegenden

Vorzieheffekte noch deutlich bei den Umsätzen zu spüren waren, normalisierten sich diese laut jüngstem VDZI-Konjunkturbarometer im II. Quartal 2004 wieder. Lagen die überdurchschnittlichen Umsatzzuwächse im I. Quartal 2004 mit 18,2 % (West: 18,2 %; Ost: 15,2 %) noch erheblich über den vergleichbaren Werten des Vorjahres, fiel der Wert ein Quartal später auf 2 % (West: 2,9 %; Ost: -0,9 %). Beim direkten Vergleich zwischen II. und I. Quartal lagen die Umsatzwerte insgesamt lediglich um 0,7 % (West: -0,2 %; Ost: 5,7 %) höher (Abb. 1).

#### Geschäftslage

Auch wenn der Umsatzanstieg auf Grund der erhöhten Zahnersatznachfrage nur zeitweilig war, schätzt rund ein Drittel (Bund: 37,3 %; West: 34,2 %; Ost: 55,3 %) der befragten Laboratorien die Geschäftslage noch als gut ein.

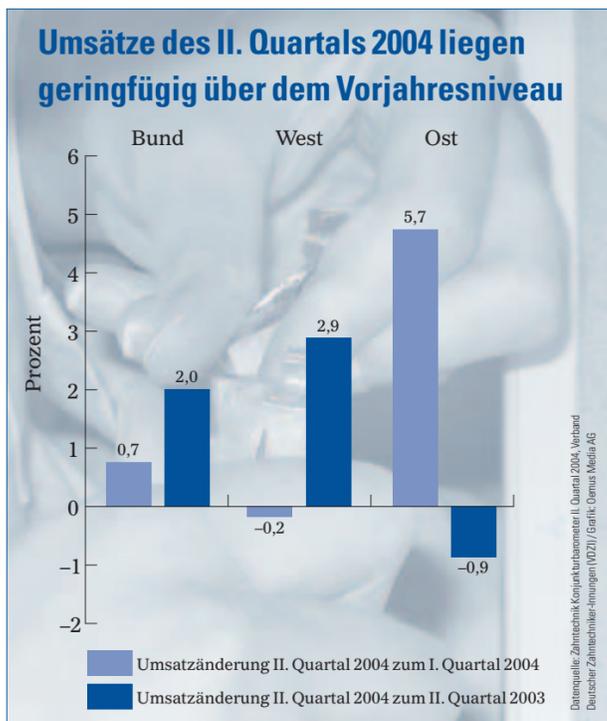


Abb. 1: Die Umsatzzuwächse des IV. Quartals 2003 sowie des I. Quartals 2004 normalisierten sich im II. Quartal 2004.

**ZT Politik\_4**

Endlich eine gute Nachricht für die zahntechnischen Laboratorien

## Budget für Zahnersatz fällt

Durch die Festzuschüsse wird zum 1. Januar 2005 das Budget des Zahnarztes für ZE wegfallen.

(dh) – In Sachsen war es dieses Jahr bereits im Oktober soweit – das Budget der Zahnärzte für Zahnersatz war aufgebraucht. Die Folge: Nur noch in absoluten Notfällen wird Zahnersatz angefertigt. Dieses Horrorscheenarium für Dentallabore dürfte nun bald der Vergangenheit angehören. Denn nach Auskunft der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) wird es das Budget für Zahnärzte in der heutigen Form nicht mehr geben. Auch nach Auskunft der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen wird die Budgetierung von Zahnersatz nicht mehr unter die in § 85 SGB V festzusetzende budgetierte Gesamtvergütung fallen. Dementsprechend hat sich die zum 1. Januar 2005 geltende Regelung zur Degression in § 85 Abs. 4 b SGBV geändert. Hier werden die dem Vertragszahnarzt degressionsfrei zur Verfügung stehenden Punkt-

mengen wegen der Herauslösung des Zahnersatzes verringert. Somit kann ab 2005 immer dann Zahnersatz in Auftrag gegeben werden, wenn dieser medizinisch notwendig wird. Und zwar in der Ausführung, wie ihn Zahnarzt und Patient sich wünschen. Inwieweit diese Regelung Bestand haben wird, ist allerdings noch nicht abzuschätzen. Die aktuelle Gesetzeslage enthält keinen Kontrollmechanismus, der die Nachfrage nach Zahnersatz entsprechend der Einnahmesituation der Krankenkassen regeln kann. Deshalb haben sowohl KZBV als auch die KZV Sachsen ihre Zweifel daran geäußert, ob die aktuel-

len Gesetzestexte in der Form überhaupt eins zu eins ab 1. Januar in die Praxis umgesetzt werden können. So wies Dr. Thomas Breyer, Vorstandsmit-

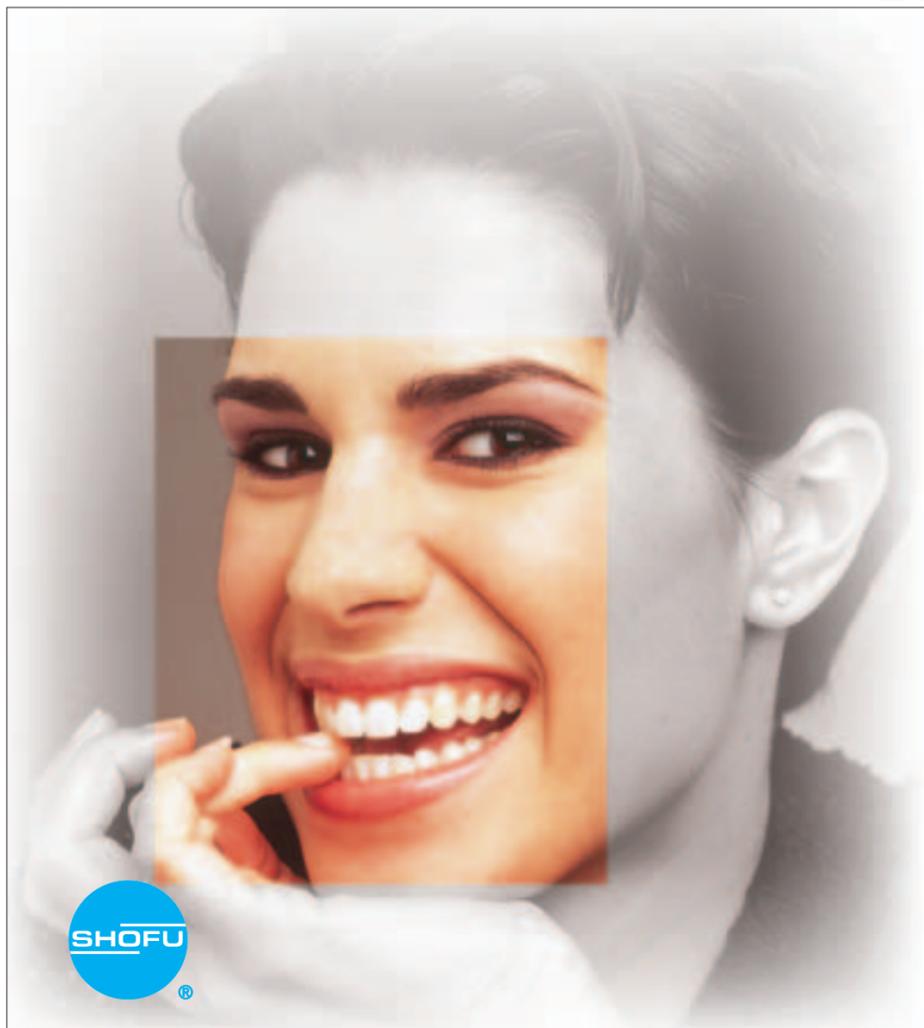
„Die KZBV geht davon aus, dass mit dem System der Festzuschüsse die Budgets für Zahnersatz der Vergangenheit angehören.“  
Dr. Reiner Kern, Pressesprecher der KZBV



glied der KZV Sachsen, beispielsweise auf die aktuelle „politische Chaosdiskussion“ hin (siehe ein ausführliches Interview auf Seite 4 dieser Ausgabe), in der ein Gesetz keine Garantie für eine spätere Umsetzung mehr darstellt.

**ZT Politik\_4**

ANZEIGE



**SHOFU**

VDZI hat ...

Fortsetzung von Seite 1

Da jedoch zwischenzeitlich die nach den Befunden und zugeordneten Regelversorgungen errechneten Festzuschüsse aus Gründen der vom Bundesausschuss gewählten Befundsystematik praktisch nie die tatsächlich entstandenen Laborkosten abdecken, hätte diese Regelung auch keine komplette Zuzahlungsfreiheit für Härtefälle gewährleistet. Mit der nun im Rahmen des erfolgten Änderungsgesetzes vorgenommenen Korrektur der Härtefallregelung wurde erreicht, dass alle die für die Regelversorgungsleistungen tatsächlich anfallenden und entstandenen Kosten von der Kasse erstattet werden. Laboregeräten demnach bei mangelnder Zahlungsfähigkeit der Versicherten nicht in Zugzwang, ihre Preise abzusenken. Damit

# Festzuschuss-Regelungen – So sahen sie 1998 aus

Einführung von Festzuschüssen endete 1998 in einem Desaster / Neue Auftragsflaute in Laboren für das Jahr 2005 befürchtet

(dh) – In drei Monaten soll die neue Festzuschuss-Regelung für Zahnersatz starten. Doch je

hen wie der erste Versuch von Minister Horst Seehofer aus dem Jahr 1998.

gen Erhebungen Zahnersatz übersteuert abgerechnet. Zwischen Kassenzahnärztlicher

fer die Patienten auf, nicht dringend benötigten Zahnersatz vorerst aufzuschieben. Die

Umsatzniveau lag dadurch um 31,8 % unter dem Niveau von Ende 1997. Erst im Winter 2001

**Agenda Festzuschüsse**

Die folgenden Probleme müssen bis zum 1.1.2005 gelöst sein.

- Es liegt keine systematische Bezeichnung der Festzuschüsse vor.
- Es gibt keine Vereinbarungen über die nötigen Formulare.
- Unklar ist, ob Krankenkassen oder Zahnarztpraxen den Festzuschuss berechnen, oder wie die Genehmigung aussieht.
- Unklar ist die Abgrenzung zwischen Regelversorgung und andersartigen Leistungen.

(Quelle: Rundschreiben der KZV Stuttgart vom Oktober 2004)

weniger Zeit übrig bleibt, umso größer werden die noch immer ungelösten Fragen. Einige Kassenzahnärztliche Vereinigungen (KZVen) denken daher laut über eine Verschiebung des Starttermins für die Festzuschüsse nach. Als neuer Termin bietet sich der 1. Juli an, an dem auch der gesonderte Zahnersatz-Beitrag zum ersten Mal erhoben werden soll. Ein Datum, das auch vom Verband Deutscher Zahn-techniker-Innungen (VDZI) unterstützt wird (siehe dazu auch Seite 4). Zu groß scheint die Sorge, auch das neue Festzuschuss-System werde in einem ähnlichen Chaos unterge-

Ein kurzer Rückblick: Zum 1. Januar 1998 ersetzten Festzuschüsse bereits schon einmal den prozentualen Kassenzuschuss. Die Folgen für die zahn-technischen Laboratorien waren einschneidend. Der Streit um die korrekten Abrechnungsregeln in der Zahnersatzversorgung hatte damals zu einer massiven Verunsicherung der Bevölkerung und zu einer Erosion des Vertrauens in die Funktionsfähigkeit und Sozialverträglichkeit des neuen Systems geführt. Ab Januar 1998 mussten Kassenzuschüsse die zwischen ihnen und dem Zahnarzt vereinbarte Rechnung selbst bezahlen. Erst nachträglich bekamen sie von ihrer Krankenkasse einen Teil davon als Festzuschuss wieder zurückerstattet. Mit diesem direkten Kostenerstattungsprinzip hatte der Zahnarzt einen Zahlungsanspruch gegenüber dem Versicherten über den gesamten Rechnungsvertrag. Für den Versicherten war damit allein der Zahnarzt Vertragspartner. Abrechnungsgrundlage war nicht mehr der BEMA, sondern nunmehr die Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ), wie sie bis dahin nur für Privatpatienten galt. Dabei war es offensichtlich zu Unregelmäßigkeiten bei der Abrechnung gekommen. Fast jeder dritte Zahnarzt hatte nach damali-

**ZT Die Festzuschüsse von 1998**

Nr.	Versorgungsformen (Kurzform)	Beitrittsgebiete (ohne Ost-Berlin)			Übriges Bundesgebiet		
		Festzuschüsse je Versorgungsform in DM Ohne Bonus	Mit Bonus	Härtefall	Festzuschüsse je Versorgungsform in DM Ohne Bonus	Mit Bonus	Härtefall
1	Krone / Brückenthalter	230,-	276,-	460,-	255,-	306,-	510,-
2	Brückenglied	55,-	66,-	110,-	60,-	72,-	120,-
3	Verblendung	30,-	36,-	60,-	35,-	42,-	70,-
4	Teilprothesen / Kombinationsversorgung						
4.1	Kunststoffprothese	155,-	186,-	310,-	170,-	204,-	340,-
4.2	Modellgussprothese	410,-	492,-	820,-	455,-	546,-	910,-
4.3	je ersetztem Zahn	6,50	7,80	13,-	7,-	8,40	14,-
4.4	Verbindungselement, auch je Teleskop- und Konuskronen Totalprothese	100,-	120,-	200,-	110,-	132,-	220,-
5	Wiederherstellung ohne Abdruck	430,-	516,-	860,-	475,-	570,-	950,-
6.1	Wiederherstellung mit Abdruck	35,-	42,-	70,-	40,-	48,-	80,-
6.2	Wiederherstellung und/oder Erweiterung gegossener Teile	70,-	84,-	140,-	75,-	90,-	150,-
6.3	Unterfütterung ohne funktionelle Randgestaltung	45,-	54,-	90,-	50,-	60,-	100,-
6.4	Unterfütterung mit funktioneller Randgestaltung	60,-	72,-	120,-	65,-	78,-	130,-
6.5	Wiederherstellung von fest-sitzendem Zahnersatz	90,-	108,-	180,-	100,-	120,-	200,-
6.6		22,50	27,-	45,-	25,-	30,-	50,-

Quelle: Bundesanzeiger Jahrgang 50, Nr. 1 vom 3. Januar 1998, herausgegeben vom Bundesministerium der Justiz

Verordnung, Krankenkassen und Gesundheitsministerium entbrannte nicht zuletzt deswegen ein heftiger Streit, der auf dem Rücken der Zahntechniker ausgetragen wurde. So forderte beispielsweise Seeho-

Auswirkungen waren dementsprechend. Die Umsätze der gewerblichen zahntechnischen Laboratorien sanken im 1. Quartal 1998 um 21,9 %, im zweiten Quartal dann nochmals um 12,7 %. Das

sank der Erwartungsindex der Laborbesitzer auf einen noch tieferen Wert als im Verlauf von 1998. Fünf Prozent aller in zahntechnischen Labors Beschäftigten musste daraufhin gekündigt werden. ZT

ANZEIGE

picodent  
qualität pur. bewusst innovativ.

Tel.: 0 22 67 - 65 80-0 • www.picodent.de

kann die Härtefallregelung weder von der Kasse noch vom Zahnarzt dazu missbraucht werden, preissteuend auf das Angebotsverhalten der Labore zu wirken. ZT

**ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG**

**IMPRESSUM**

**Verlag**  
Verlagsanschrift:  
Oemus Media AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Tel.: 03 41/4 84 74-0  
Fax: 03 41/4 84 74-2 90  
E-Mail: kontakt@oemus-media.de

**Chefredaktion**  
Roman Dotzauer (rd)  
Betriebswirt d. H.  
(v.i.S.d.P.)  
Tel.: 03 71/52 86-0  
E-Mail: roman-dotzauer@dotzauer-dental.de  
Dirk Hein (dh)  
(Assistenz Chefredaktion)  
Tel.: 03 71/52 86-0  
E-Mail: dirk\_hein@web.de

**Redaktionsleitung**  
Cornelia Sens (cs), M.A.  
Tel.: 03 41/4 84 74-1 22  
E-Mail: c.sens@oemus-media.de

**Redaktion**  
Katja Henning (kh)  
(Redaktionsassistentin)  
Tel.: 03 41/4 84 74-1 23  
E-Mail: k.henning@oemus-media.de  
Eva Christina Börner (eb), M.A.  
(Redaktionsassistentin)  
Tel.: 03 41/4 84 74-1 06  
E-Mail: e.boerner@oemus-media.de  
Carsten Müller (cm), ZTM  
Betriebswirt d. H.  
(Ressort Wirtschaft)  
Tel.: 03 41/69 64 00  
E-Mail: Adentaltec@aol.com  
Natascha Brand (nb), ZT  
(Ressort Technik)  
Tel.: 0 86 51/60 20 53  
E-Mail: brand@dentalnet.de

**Projektleitung**  
Stefan Reichardt  
(verantwortlich)  
Tel.: 03 41/4 84 74-2 22  
E-Mail: reichardt@oemus-media.de

**Anzeigen**  
Lysann Pohlann  
(Anzeigendisposition/-verwaltung)  
Tel.: 03 41/4 84 74-2 08  
Fax: 03 41/4 84 74-1 90  
ISDN: 03 41/4 84 74-31/-1 40  
(Mac Leonardo)  
03 41/4 84 74-1 92 (Fritz-Card)  
E-Mail: pohlann@oemus-media.de

**Herstellung**  
Christine Noack  
Tel.: 03 41/4 84 74-1 19  
E-Mail: ch.noack@oemus-media.de

Die ZT Zahntechnik Zeitung erscheint regelmäßig als Monatszeitung. Die Beiträge in der „Zahntechnik Zeitung“ sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck, auch auszugsweise, nur nach schriftlicher Genehmigung der Redaktion. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit von Verbands-, Unternehmens-, Markt- und Produktinformationen kann keine Gewähr oder Haftung übernommen werden. Es gelten die AGB und die Autorennichtlinien. Bezugspreis: Einzelheft 3,50 € ab Verlag zzgl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Jahresabonnement im Inland 35,- € ab Verlag zzgl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Abo-Hotline: 03 41/4 84 74-0. Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung (gleich welcher Art) sowie das Recht der Übersetzung in Fremdsprachen – für alle veröffentlichten Beiträge – vorbehalten. Nachdrucke, auch auszugsweise, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages. Bei allen redaktionellen Einsendungen wird das Einverständnis auf volle und auszugsweise Veröffentlichung vorausgesetzt, sofern kein anders lautender Vermerk vorliegt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte, Bücher und Bildmaterial übernimmt die Redaktion keine Haftung.

**ZT Statement**



**Maria Michalk, CDU-Bundestagsabgeordnete und Mitglied des Bundestagsausschusses für Gesundheit und Soziale Sicherung, bezog Stellung zu einer Anfrage der ZT-Redaktion bezüglich des Festzuschuss-Konzepts.**

**Ergänzend zu den Anmerkungen im unten stehenden Statement äußerte sich die Abgeordnete gegenüber der ZT Zahntechnik Zeitung mit Unverständnis auf die jüngste Änderung zur Finanzierung des Zahnersatzes. 500.000 Versicherungsverträge für eine private Absicherung des Zahnersatzes seien bereits abgeschlossen worden. Erst auf Druck der Experten in der Anhörung hätten Rot-Grün reagiert und in der Schlussberatung im Ausschuss eine entsprechende Regelung zum Sonderkündigungsrecht eingefügt.**

„An der vorgesehenen gesetzlichen Neuregelung der befundorientierten Festzuschüsse ändert sich nichts. Die Festlegung obliegt dem Gemeinsamen Bundesauss-

schuss. Dieser hat im Juli die Befundgruppen festgelegt und die entsprechenden Regelversorgungen zugeordnet. Das halte ich für richtig, denn die Selbstverwaltung kann alle medizinischen und leistungsrechtlichen Fragen aus ihrer Fachkompetenz heraus besser regeln als die Politik. Ende November soll die Höhe der einzelnen Festzuschüsse von den Vertragspartnern festgelegt sein. Im Gesetz ist vorgesehen, dass die Festzuschüsse jährlich überprüft werden. Bei allen Regelungen ist darauf zu achten, dass auch den wirtschaftlichen Belangen der zahntechnischen Betriebe Rechnung getragen wird. Denn sie mussten in der zurückliegenden Zeit viel verkraften, wie zum Beispiel die Absenkung der Preise um 5 % durch das Beitragssatzsicherungsgesetz. Insofern ist der im GKV-Modernisierungsgesetz beschlossene Preiskorridor von bis zu 5 % über bzw. unter den bundeseinheitlichen Preisen bei zahntechnischen Leistungen zu begrüßen, weil er das unterschiedliche Preisniveau in den 16 Bundesländern berücksichtigt. Die zahntechnischen Betriebe sind als Leistungserbringer ein wichtiges Standbein in unserem Gesundheitssystem. Sie sichern Arbeitsplätze, wohnortnahe Versorgung, ein Höchstmaß an Qualität und letztlich Kaufkraft in den Regionen.“

Maria Michalk

## Die Ruhe vor dem Sturm

Weniger arbeitslose Zahntechniker im September/ In Sachsen starker Anstieg für Oktober erwartet

(dh) – Die Arbeitsmarktzahlen der Bundesagentur für Arbeit für den Monat September gaben nur wenig Grund zur Hoffnung. Zwar konnte ein leichter Rückgang der Zahlen bei den Zahntechnikern und Zahn-technik-Helfern ohne Beschäftigung verzeichnet werden, jedoch wird für Oktober wieder eine größere Entlassungswelle befürchtet. Diese könnte dann Auswirkungen auf das gesamte Bundesgebiet haben. In Sachsen sind ersten Schätzungen zufolge bereits rund 1.400 Zahntechniker arbeitslos geworden bzw. arbeiten nur

noch in Kurzarbeit. Der Grund: Seit 1. Oktober 2004 behält die Kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen 60 % des Zahn-

ersatz-Honorars der Zahnärzte ein, da das vorgegebene Budget für das Zahnarzt-honorar nach Hochrechnungen bereits Mitte des Jahres ausgeschöpft gewesen sei. Dieses am Anfang jeden Jahres zwischen den Krankenkassen und der KZV Sachsen vereinbarte

**ZT Schreiben Sie uns!**

Ihnen brennt ein Thema unter den Nägeln? Sie möchten den Berufskollegen Ihre ganz persönlichen Erfahrungen und Ansichten näher bringen, zur allgemeinen Diskussion anregen oder unserer Redaktion einfragen nur Feedback geben? Dann schreiben Sie uns! Schicken Sie uns Ihre Meinung an folgende Adresse:



Redaktion ZT Zahntechnik Zeitung  
Stichwort „Leserbriefe“  
Oemus Media AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Fax: 03 41/4 84 74-2 90  
E-Mail: c.sens@oemus-media.de

Budget sieht einen durchschnittlich geschätzten Betrag pro Patient für das Honorar vor. Waren im August bundesweit noch 4.242 Zahntechniker ohne Beschäftigung, sank die Zahl im September um 7,4 % auf 3.926. Im Osten verringerte sich die Zahl von 987 auf 949 um 3,9 %. Nach dem urlaubsbedingten Rückgang der Zahnersatznachfrage im August verbesserte sich die Auftragslage im September saisonbedingt wieder leicht. Die Arbeitslosenquote im Zahn-techniker-Handwerk fiel dadurch von 6,9 % im August auf aktuell 6,4 %. Die gesamtwirtschaftliche Arbeitslosenquote verbesserte sich ebenfalls von 10,5 auf 10,3 %. ZT

**gipsbörse\***  
kompromisslos günstig

**Hartgips knallhart kalkuliert! 26,99**

tel. 0 81 96 - 9 96 97 40 • www.gipsboerse.de



## Vorzieheffekte kaum ...

Fortsetzung von Seite 1

So liegt dann auch der Geschäftslageindex, welcher so-

wohl die positiven als auch negativen Einschätzungen der momentanen Geschäftslage verknüpft, mit 17,7 %

(West: 12,9 %; Ost: 44,7 %) seit nunmehr drei Quartalen im positiven Bereich. Schaut man auf das III. Quartal 2004, so erwartet fast die Hälfte der Betriebsinhaber (Bund: 46,3 %; West: 44,4 %; Ost: 57,1 %) eine negative Geschäftslage. Als Grund hierfür wird neben der üblichen urlaubsbedingten Verschlechterung der Auftragsituation vor allem auch die ständig wechselnde Gesundheitspolitik sowie die daraus resultierende Planungsunsicherheit genannt. Daraus ergibt sich ein Erwartungsindex von -37,7 % (West: -35,1 %; Ost: -52,3 %). Nur 1998 – im Jahr der Einführung des Festzuschuss-Systems – wurde ein III. Quartal noch schlechter eingeschätzt (Abb. 2).

### Investitionsbereitschaft

Diese hat sich unter den befragten Laboren im II. Quartal mit 22,0 % (West: 20,6 %; Ost: 29,8 %) gegenüber den ersten drei Monaten (Bund: 21,8 %; West: 20,3 %; Ost: 28,7 %) nur leicht verbessert. So liegt die Investitionsbereitschaft (Höhe Bund: 17.439 €;

West: 16.779 €; Ost: 20.030 €) insgesamt weiterhin auf einem sehr geringen Niveau. Da für Neuinvestitionen auf dem derzeitigen Zahntechnik-Markt so gut wie kein Spielraum vorhanden ist, beschränkt sich die Bereitschaft zu investieren vornehmlich auf notwendige Ersatzinvestitionen.

### Gesamt-Klimaindex

Für das III. Quartal 2004 wird seitens der Laborbetriebe eine stark nachlassende Auftragslage erwartet. Diese negativen Erwartungen spiegeln sich demnach auch im Gesamt-Klimaindex – hierbei werden gleichwertig sowohl die Einschätzungen der aktuellen Geschäftslage als auch die Erwartungen für das Folgequartal ermittelt – wider. Dieser liegt bei -12 % (West: -12,6 %; Ost: -9,9 %), dem niedrigsten Wert seit dem I. Quartal 2003. Wie sich der Gesamt-Klimaindex weiter gestalten wird, hängt vor allem von der Neuregelung der Zahnersatz-Versorgung ab 2005 ab. **ZT**



Abb. 2: Nicht nur die üblichen urlaubsbedingten Verschlechterungen der Auftragslage, sondern vor allem auch die permanenten Richtungswechsel in der Gesundheitspolitik und deren Folgen für die Labore veranlassten diese zu negativen Prognosen.

# „Nach jetzigem Stand ist Zahnersatz ab dem nächsten Jahr budgetfrei“

ZT Zahntechnik Zeitung im Gespräch mit Dr. Thomas Breyer, Vorstandsmitglied der KZV Sachsen

**ZT** Ab 1. Januar 2005 wird es aller Voraussicht nach einen Festzuschuss für zahnärztliche Leistungen geben. Bedeutet dies, dass die Budgets der Zahnärzte für Zahnersatz der Vergangenheit angehören?

Der jetzige Stand ist der, dass Zahnersatz ab nächstem Jahr nicht mehr budgetiert ist. Ob dies bei der derzeitigen politischen Diskussion auch am 1. Januar 2005 noch zutrifft, kann zu diesem Zeitpunkt nicht abschließend beantwortet werden. Aber der jetzige Stand ist eindeutig budgetfrei!

**ZT** Welche Auswirkungen hat das für Sie als Zahnarzt und für Ihre Zusammenarbeit mit zahntechnischen Laboren?

Insgesamt gesehen wird sich eine Budgetfreiheit vor allem

für die Patienten günstig auswirken. Während in diesem Jahr beispielsweise das Budget bereits im September erschöpft war, und damit auch Behandlungen verschoben oder umgestaltet werden mussten, wird nächstes Jahr hoffentlich alles das, was medizinisch möglich ist, auch getan werden können. Und das ist der richtige Weg.

**ZT** Das Budget als Kontrollinstanz fällt also weg?

Für den Bereich Zahnersatz ja. Wie sich das Ganze weiterentwickelt, wissen wir jedoch noch nicht. Auch in Zukunft wird die Möglichkeit bestehen, dass Stimmen laut werden, die erklären „Das können wir uns von dem Geld, was die Krankenkassen einnehmen, nicht mehr leisten.“

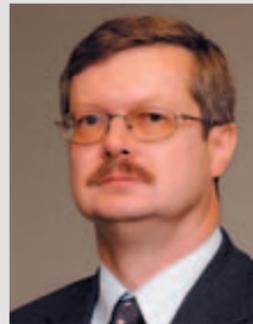
**ZT** Sie sprechen die chaoti-

sche politische Situation an. Es gibt Stimmen, die eine Verschiebung der Festzuschüsse auf den 1. Juli 2005 fordern. Wie stehen Sie zu dieser Forderung?

Nein, wir glauben mit hoher Sicherheit daran, dass die Festzuschuss-Regelungen zum 1. Januar 2005 eingeführt werden. Ob die Einführung wie geplant verläuft, wissen wir am 5. Januar. Die Zeitachse ist klar definiert. Der derzeit größte Streitpunkt ist im Moment jedoch die Gestaltung des Heil- und Kostenplanes. Dafür ist das Schiedsamt angerufen worden. Wir würden uns wünschen, dass das Schiedsamt möglichst zeitnah entscheidet, damit Zahntechniker, Zahnärzte und Computerfirmen noch genug Zeit haben, sich auf den 5. Januar 2005 vorzubereiten.

**ZT** Vielen Dank für das Gespräch.

### ZT Kurzvita



Dr. Thomas Breyer

– Vizepräsident der Landes Zahnärztekammer Sachsen

– Vizepräsident des Landesverbandes der Freien Berufe Sachsen

## Auch Zahnärzte trifft Bundespunktwert

Unterschiedliche Reaktionen in Ost und West auf den mit 0,7115 Euro festgelegten Bundespunktwert

(dh) – Das neue System der Festzuschüsse für Zahnersatz hat auch bei den Zahnärzten für ernste Mienen gesorgt. Denn ähnlich wie die meisten Zahntechniker in den alten Bundesländern müssen auch

ANZEIGE



die westdeutschen Zahnärzte mit teilweise recht deutlichen finanziellen Einbußen rechnen. So sind mit der termingerechten Festschreibung des bundeseinheitlichen Punktwertes für Zahnersatz (Bundespunktwert) auf 0,7115 Euro für die Zahnärzte im Westen Deutschlands bis zu 8%ige Honorarabsenkungen verbunden.

In Baden-Württemberg beispielsweise bekommen Zahnärzte zukünftig für nach BEMA abgerechnete Regelleistungen 6 bis 7 % weniger Honorar. Verständlich, dass hier vielen die neuen Regelungen sauer aufstoßen.

Anders sieht die Stimmung in den neuen Bundesländern aus. Hier stehen sowohl Zahntechniker als auch Zahnärzte mit den neuen Regelungen besser da als bisher. Denn durch die Aufhebung des Punktwertunterschiedes zwischen Ost und West werden die ehemals in Ostdeutschland geltenden Zahnersatz-Punktwerte um bis zu 10 % angehoben. Das hat zur Folge, dass sich die Preise für Zahnersatz künftig zwischen Ost und West angleichen werden.

Damit der 1. Januar 2005 als Starttermin der Festzuschüsse eingehalten werden kann, müssen jetzt bis zum 30. November durch den Gemeinsamen Bundesausschuss die Zuordnungen der Festzuschüsse zu den Befunden der Regelversorgung erfolgen. **ZT**

## Eichel hofft auf Milliardenregen

Sonderbeiträge für Zahnersatz und Krankengeld bescheren Finanzministerium Mehreinnahmen

(kh) – Bundesfinanzminister Hans Eichel erwartet von den geplanten Sonderbeiträgen für Zahnersatz und Krankengeld Steuermehreinnahmen in Milliardenhöhe. Eichels Sprecher Jörg Müller bestätigte einen entsprechenden Bericht der „Welt am Sonntag“, wonach im kommenden Jahr mit 520 Millionen Euro, und danach jährlich mit 1,025 Milliarden an zusätzlichen Steuergeldern gerechnet werde.

Ab 1. Juli 2005 sollen Arbeitnehmer Zahnersatz und Krankengeld über Sonderbeiträge von insgesamt 0,9 Prozent des Bruttolohns allein absichern. Dies entlaste die Arbeitgeber um 4,5 Milliarden Euro bei den Lohnnebenkosten, was wiederum den steuerpflichtigen Gewinn der Unternehmen er-

höhe, hieß es zur Begründung aus dem Finanzministerium. Die damit verbundenen Steuermehreinnahmen ließen sich aber nur dann realisieren, wenn gleichzeitig mit den Sonderbeiträgen der von den Arbeitgebern mitfinanzierte Krankenkassenbeitrag um 0,9 Prozentpunkte gesenkt werde, betonte Müller. Für die Arbeitnehmer ergebe sich zugleich eine leichte Steuerentlastung, weil die höheren Vorsorgeaufwendungen als Sonderabgaben steuerlich geltend gemacht werden könnten.

Die Entlastung für das Jahr 2005 wird vom Ministerium auf acht Millionen geschätzt, ein Jahr später würden die Arbeitnehmer mit dieser steuerlichen Regelung bereits 16 Millionen Euro sparen. **ZT**

ANZEIGE

## Start für Festzuschüsse doch zum 1. Juli?

Schwierigkeiten bei der Umsetzung des neuen Systems befürchtet

(dh) – Bereits Mitte Oktober sorgte ein Schreiben der KZV Stuttgart, indem für das neue Festzuschuss-System „erhebliche Umsetzungsschwierigkeiten“ diagnostiziert wurden, für Unruhe. Aber auch in den folgenden Wochen wurden die Stimmen, die sich für eine Verschiebung des Starttermins zum 1. Juli 2005 aussprachen, immer mehr. Zu groß scheinen die Unwägbarkeiten, die mit einer überstürzten Einführung der neuen Regelungen verbunden sein könnten.

So befürchtet die Kassenzahnärztliche Vereinigung Stuttgart durch die erheblichen Schwierigkeiten bei der Umsetzung der neuen Regelungen sogar eine Fortsetzung des „Festzuschuss-Desasters“ von 1998. Damals war der Gesetzgeber bereits nach einem Jahr wieder

zum bekannten System des prozentualen Kassenzuschusses zurückgekehrt. Wiederholen sich etwa die alten Fehler? Nach wie vor fehlen die verbindlichen Regelungen für die Umsetzung des Festzuschuss-Modells in der Praxis. Zudem wird die Zeit für die Umstellung der Computer-Software sowie die Schulung von Zahnärzten und Zahn Technikern immer knapper.

Unter den anderen KZVen stößt diese Haltung nicht nur auf Zustimmung. Im Gegensatz zu seinen Stuttgarter Kollegen ist der Pressesprecher der sächsischen Zahnärzte, Dr. Thomas Breyer, der festen Überzeugung, dass die Festzuschüsse zum 1. Januar 2005 eingeführt werden. Gegenüber der ZT äußerte er zudem die Überzeugung, dass alle wesentlichen

noch offenen Fragen in kürzester Zeit geklärt sein werden. Auch Dr. Jürgen Fedderwitz, Vorsitzender der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung, hält am vereinbarten Fahrplan fest und rechnet sicher mit dem Start des ZE-Festzuschuss-Systems zum 1. Januar.

Der VDZI hingegen zeigt Verständnis für eine mögliche Verschiebung der Festzuschüsse. Da bereits die Einführung der neuen Zahnersatz-Versicherung auf den 1. Juli verschoben wurde, ist der VDZI „der Ansicht, dass die Einführung des neuen Systems dann in allen Teilen verschoben werden sollte, um auch die vorhandenen Unsicherheiten und Probleme auf der leistungs- und vertragsrechtlichen Seite des Festzuschuss-Systems noch bereinigen zu können.“ **ZT**



## „Der Einheit eine Chance geben“

ZT Zahntechnik Zeitung im Gespräch mit Lutz Wolf, dem Präsidenten des Verbandes Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI)

**ZT** Die Innungen Nord- und Südbayern haben Ende 2003 ihren Austritt aus dem VDZI angekündigt. Wie stehen Sie zur bevorstehenden Entscheidung?

In der Geschichte des VDZI hat es immer wieder solche Vorkommnisse gegeben, dass einzelne Innungen der Meinung waren, es würde sich durch ihren Austritt irgendetwas verbessern. Daher rate ich dazu, Ruhe zu bewahren und ohne Aufregung in die Diskussion zu gehen. Ich begrüße die bevorstehenden Gespräche mit den Innungsmitgliedern zu dieser Frage, in denen sich zeigen wird, dass durch einen Austritt niemand etwas gewinnen kann, aber alle verlieren werden.



VDZI-Präsident Lutz Wolf

**ZT** Inwiefern wird man verlieren ...?

Man verliert einfach deshalb, weil der Bundesverband – die Vertretungsinstanz des Zahntechniker-Handwerks in Deutschland – aber auch die Innungen selbst bei ihren politischen Bemühungen durch einen solchen Vorgang geschwächt werden würden. Dort, wo der Berufsstand nicht mehr einheitlich auftritt bzw. wo die politische Einheit aufgelöst ist, hat man sich nach außen von den gemeinsamen politischen Zielen verabschiedet. Die Aufspaltung der berufsständischen Vertretung in Süd und Nord sowie Ost und West würde eine Vertretung der Interessen der zahntechnischen Betriebe schwächen. Die Vertretung des Zahntechniker-Handwerks würde an Durchschlagskraft verlieren.

**ZT** Welche Konsequenzen zeichnen sich Ihrer Meinung nach für die betroffenen Innungen in Bayern ab?

Die Konsequenz für die bayerischen Innungen ist eindeutig. Sie würden sich selbst aus der politischen Mitbestimmung – aus der Gestaltung der berufs- und verbandspolitischen Ziele

– ausschließen. Denn jemand, der ausgetreten ist, kann keinen Einfluss mehr nehmen, ist nicht mehr am Ideenwettbewerb beteiligt. Denn gerade dieser Ideenwettbewerb, der bei Delegiertentagungen und VDZI-Mitgliederversammlungen sowie zahlreichen Arbeitsgruppen

des VDZI stattfindet, ist von großer Bedeutung. Hier werden von den Delegierten der 24 Innungen Vorschläge, Ideen und Szenarien entwickelt, um den Berufsstand fortzuentwickeln. Und genau diese Kooperation bzw. das daraus Erreichte, aber auch künftige Ziele würden durch einen Austritt gestört werden.

Die bayerischen Innungen sind in der Vergangenheit starke Innungen im VDZI gewesen. Doch werden sie diese starke Rolle im Falle des Austritts dann nicht mehr spielen. Für den Bundesvorstand kann ich Ihnen sagen, dass ich das sehr bedauern würde. Nicht unerwähnt bleiben dürfen die nachteiligen Folgen auch für alle Innungen in Deutschland.

**ZT** Nun wurde seitens der Innungen ja die Einführung des Bundesdurchschnittspreises für zahntechnische Leistungen als Hauptgrund für den angekündigten Austritt genannt ...

Der von Ihnen angesprochene Hauptgrund für den Austritt – nämlich die Einführung des „Bundesdurchschnittspreises“ zeigt, wie grotesk die Diskussion von einigen Kollegen geführt wurde. Ich begründe dies wie folgt:

1. Der Bundesdurchschnittspreis als Abrechnungspreis des Labors ist gar nicht eingeführt worden. Er war von der Politik vorgesehen und konnte im letzten Augenblick verhindert werden. Stattdessen hat die Politik Forderungen des VDZI nach Beibehaltung des regionalen Preisbildungssystems mit der Erhaltung der Vertragskompetenz der Innungen mit der Korridorlösung aufgenommen. Insofern kann die Erreichung dieses Ziels nicht der Grund für eine Austrittserklärung sein. Das ist etwas, was viele Delegierte nicht verstehen. Zwar sind damit bei Weitem nicht alle Probleme des Zahntechnikerhandwerks durch das GMG gelöst. Sie sind aber deutlich entschärft, insbesondere auch durch die Erläuterungen der Politik, dass die Korridorlösung den gegenwärtig voneinander abweichenden Preisen Rechnungen trägt und keine weiteren „Preissenkungsspielräume“ für Krankenkassen eröffnen soll.

2. Einen weiteren Grund für die Ablehnung einer Austrittsdiskussion sehe ich im Selbstver-

ANZEIGE



Tel.: 0 22 67 - 65 80 - 0 • www.picodent.de

ständnis eines Berufsstandes sich zu organisieren, seine Ziele zu formulieren und seine Kompetenz in die Regelungen des Staates einzubringen. Kein Bundesverband hat in Zukunft die Möglichkeit, die Interessen seiner Mitglieder und der Mitgliedsbetriebe wirkungsvoll zu vertreten, wenn gesetzliche Regelungen des Staates die Einheit des Berufsstandes und die Organisation seiner Aufgaben

infrage stellen können. Dieser Zusammenhang darf grundsätzlich nicht hergestellt werden. Ein Austritt der Innungen würde dem jedoch entgegenwirken. Ich denke, man sollte der Einheit eine Chance geben.

**ZT** In Zusammenhang mit dem geplanten VDZI-Austritt erklärte Herr Lamml jedoch, dass die Korridorlösung kein Erfolg darstelle, sondern für manche Innungen noch eine zusätzliche Absenkung bewirke.

Zum jetzigen Zeitpunkt kann niemand eine solche Aussage treffen. Die Vergütungsverhandlungen in den Vertragsgebieten laufen und lassen einen solchen Rückschluss nicht zu. Auf die bewertenden Aussagen meines Kollegen Lamml werde ich nicht öffentlich eingehen. Wie schon gesagt, freue ich mich auf das Gespräch mit allen Kollegen anlässlich der Innungsversammlungen. Nicht materiell, sondern ordnungspolitisch diskutiert steht aber fest: Ohne Korridorlösung wäre das Opfer, das die Politik für die Betriebe bereitgehalten hat, noch viel größer. Die Korridorlösung hat die Opfer und Einbußen in den höherpreisigen Vertragsgebieten reduziert, was aus der Tatsache erkennbar wird, dass eine Reduzierung der Preisspreizung von ca. 29 % im Augenblick auf 0 % im Bundesdurchschnittspreis eine höhere Absenkung in einzelnen Vertragsgebieten bedeutet als die Beibehaltung eines 10 %-Korridors, wie es das GMG nun vorsieht. Außerdem hat die Lösung das, was der Wunsch der Innungen war, wieder ermöglicht – nämlich dass die Vertragskompetenz, die ja dem Bundesverband übertragen worden war, wieder an die Innungen zurückübertragen wurde.

Mit der Korridorlösung liegt die Preisverantwortung für die Preisvereinbarung nun im Ermessen der regionalen Verhandlungskommissionen. Darin liegt der Erfolg, den man im Rahmen einer solchen gesetzlichen Änderung gegen eine gigantische Übermacht von 93 % des Bundestages noch erreichen konnte. Man ist argu-

mentativ einem kleinen Berufsstand wie dem des Zahntechniker-Handwerks gefolgt. Das ist ein unübersehbarer Erfolg, vor allem auch im Hinblick auf weitere Versuche, die Dinge in unserem Sinne zu beeinflussen. Hier seien vor allem unsere ständigen Gespräche mit der Politik darüber zu nennen, dass es in keinem Vertragsgebiet zur Zwangsabsenkung der Preise kommen darf. So haben sich die Innungen ja im Januar 2004 darauf verständigt, eine gemeinsame Resolution zu verabschieden, bei der ein Modell formuliert und an die

Politik herangetragen wurde. Das klar formulierte Ziel war, dass es in keinem Vertragsgebiet zu einer Zwangsabsenkung kommt und dass man den politischen Willen der Anpassung der Preise im Osten trotzdem einhalten kann. Gerade in Phasen, wo ein bedrohlicher Einfluss von außen kommt, bedarf es des Schulterschlusses. Und das haben die Innungen mit der gemeinsamen Resolution praktiziert, weil sie damit ein Zeichen der Solidarität gegenüber solchen Vertragsgebieten gesetzt haben, die bedroht sind. **ZT**

## Kommt es zum VDZI-Austritt?

Entscheidung über geplanten Austritt der bayerischen Innungen aus Verband im November erwartet

(kh) – Auf der VDZI-Herbstdelegiertenversammlung im Dezember 2003 kündigte Rudolf Lamml, OM der nordbayerischen Zahntechniker-Innung, den Austritt seiner sowie der südbayerischen Innung aus dem VDZI zum 31.12.2004 an. Die Austrittsabsicht begründete Lamml damals mit der befürchteten, dramatischen Entwicklung durch den im GMG vorgesehenen Bundesdurchschnittspreis für zahntechnische Leistungen. Das Geld der NZI, argumentierte Lamml weiter, werde für den Kampf gegen den Bundesdurchschnittspreis (BuDu) benötigt, deshalb müsse man auch an den VDZI-Mitgliedsbeiträgen sparen. Nur eine Abmilderung der Konsequenzen für die bayerischen Betriebe aus dem BuDu sei die Grundlage für eine weitere VDZI-Mitgliedschaft, hieß es in einer gemeinsamen Pressemitteilung. Knapp zwei Monate vor Ablauf der Kündigungsfrist stellt sich nun die Frage, ob die bayerischen Innungen tatsächlich an ihren Austrittsplänen festhalten. Bisher sei es noch nicht offiziell, so VDZI-Präsident Lutz Wolf, doch der VDZI-Vorstand werde das Thema auf die Tagesordnung setzen. Die endgültige Entscheidung über

den Austritt, die bis Mitte November erwartet wird, liege bei den Mitgliedern der betroffenen Innungen. Wolf rät zur Besonnenheit. Anstatt in Aufregung in bevorstehende Diskussionen zu gehen, begrüße er das Gespräch mit den Mitgliedern in Bayern über die Bedeutung dieses Schrittes. Für Wolf steht indes fest, dass sowohl der VDZI, als auch die bayerischen Innungen und ihre Mitglieder mit dem Austritt geschwächt werden würden.

Auch heute noch kann Wolf auf die Gründe des geplanten Austritts nur mit Unverständnis reagieren, wurde doch der BuDu nicht eingeführt, sondern stattdessen die von den Innungen gewünschte Korridorlösung durchgesetzt. Doch genau an diesem Punkt wird man sich wohl in den kommenden Verhandlungen noch reiben müssen, spielte er doch in den Austrittsbegründungen ebenfalls eine Rolle. So betonte Lamml, dass die „von vielen als Erfolg gefeierte Korridorlösung“ im schlimmsten Falle für manche Innungen weitere 5 % Absenkung zur Folge hätte. Von einer aktuellen Stellungnahme über ihre Absichten sehen die bayerischen Innungen derzeit noch ab. **ZT**

## Rückzug aus ZE-Zusatzpolice ist möglich

Sonderkündigungsrecht für voreilige Vertragsunterzeichner beschlossen / zusätzlicher Versicherungszusatz kann jedoch auch Vorteile bringen

(eb) – Wenn es um Versicherungen geht, kann man den Deutschen wahrscheinlich fast alles anbieten und sie greifen prompt zu. Somit haben bereits zahlreiche, besonders voreilige GKV-Mitglieder – selbst nach mehrmaligen Hinweisen, zumindest bis Oktober zu warten – eine Zahnersatz-Zusatzversicherung bei einem privaten Anbieter abgeschlossen. Doch für derartige Policen besteht nach den jüngsten Nachbesserungen am Gesetz zur Zusatzversicherung für Zahnersatz nun kein Bedarf mehr. Damit jedoch keine Nachteile für den übereiligen Versicherungsnehmer entstehen, hat der Gesetzgeber jetzt ein Sonderkündigungsrecht beschlossen, dank dessen bereits unterschriebene Verträge rückgängig gemacht werden können. So wird „voraussichtlich niemand mit Gewalt in einem Vertrag gehalten, den er nicht haben will“, vermutet Ulrike Steckkönig von der Stiftung Warentest. Natürlich ist es wirtschaftlich durchaus verständlich, dass die

privaten Anbieter von Krankenversicherungen hier nur ungern auf neu gewonnenes Klientel verzichten und demnach einer Vertragskündigung



Christian Weber, Geschäftsführer des Verbandes Privater Krankenversicherer.

nur unter bestimmten Voraussetzungen zustimmen. „Diejenigen, die bereits eine private Zahnersatzversicherung abgeschlossen haben, werden von ihren Krankenversicherungsunternehmen angesprochen werden, ob für sie nicht eine Umwandlung in eine Zahnzusatzversicherung – die den

Grundschutz der GKV aufstockt – in Frage kommt mit dem Ziel, dass sie wie geplant den Status Privatpatient in der Zahnversorgung behalten können“, so Christian Weber, Geschäftsführer des Verbandes Privater Krankenversicherer. „So bietet sich die Umwandlung in einen Zusatzschutz ohnehin an, weil der ursprünglich geplante Zahnschutz in der PKV ja ebenfalls höherwertiger war als der Grundschutz in der GKV. Die Erfahrung lehrt, dass die Mehrzahl an einer Umwandlung in einen Zusatzschutz interessiert sein wird“, so Weber weiter.

Zudem gehen Verbraucherexperten davon aus, dass auch nach der neuen Gesetzesituation eine Zusatzversicherung zur Zahnersatz-Finanzierung durchaus Sinn macht, insbesondere im Hinblick auf der Neuregelung des befundorientierten Festzuschuss-Systems. So lässt sich mit einer privaten Absicherung der aus eigener Tasche zu bezahlende Betrag deutlich reduzieren. **ZT**

## ZT Statement

Mittels neu beschlossenen Sonderkündigungsrecht kann eine voreilig abgeschlossene private Zahnersatz-Zusatzversicherung wieder rückgängig gemacht werden. Wie realistisch sieht Ulrike Steckkönig von der Stiftung Warentest die Chance für den Verbraucher, aus diesen Verträgen wieder herauszukommen?



„Wahrscheinlich entsteht hier kein Problem für den Verbraucher. Wer eine Zusatzversicherung abgeschlossen hat, wollte in der Regel auch einen Schutz, der über das Normal-Niveau hinausgeht. Wenn er den jetzt über eine Zusatzversicherung bekommt, ist das für ihn nicht schädlich. Noch besser beraten sind Verbraucher allerdings, wenn sie sich vor dem Abschluss informieren und Angebote vergleichen. Das können sie zum Beispiel mit Hilfe der aktuellen Ausgabe von FINANZtest (11/04) tun, die vor wenigen Tagen erschienen ist.“

Alles in allem haben lediglich vier Unternehmen eine substitutive ZE-Zusatzversicherung angeboten, nämlich die Central Versicherung, die Württembergische, die Nürnberger und die Allianz. Bei den beiden letzteren erlischt mit Wegfall der gesetzlichen Grundlage der Vertrag automatisch.

Meines Wissens wollen sich die Unternehmen bei den zusammen mit der substitutiven Zahnersatzversicherung abgeschlossenen Ergänzungsversicherungen kulant zeigen. Voraussichtlich wird niemand mit Gewalt in einem Vertrag gehalten, den er nicht haben will. Deshalb kann ich hier keine dramatische Entwicklung erkennen, wie sie in der Presse teilweise hochstilisiert wird. Das neue Sonderkündigungsrecht bezieht sich allerdings nur auf die substitutiven Zahnersatzversicherungen. Handelt es sich um einen anderen Vertrag, den jemand „irrtümlich“ abgeschlossen hat, dann kann er regulär zum nächstmöglichen Termin kündigen.

Prinzipiell vertrete ich die Meinung, dass man nichts unterschreiben soll, was man nicht kennt oder nicht vorher gelesen hat. Der einzige Vorwurf, den ich hier an die Unternehmen – sowohl PKV als auch GKV – machen muss, ist die ungenügende Aufklärung. Besonders die gesetzlichen Krankenkassen als Sozialversicherungsträger sind in der absoluten Aufklärungsverantwortung – und der sind sie nicht immer völlig gerecht geworden. Offenbar haben einige Kassenpatienten geglaubt, sie müssten eine private Zahnersatz-Versicherung abschließen, weil sie sonst ab 2005 ohne Versicherungsschutz dastehen würden. Diesen Irrtum hätten die Krankenkassen nachdrücklicher ausräumen müssen.“

Ulrike Steckkönig, Stiftung Warentest





# INNUNGEN INTERN

## Neue Unternehmerqualifizierung erfolgreich gestartet

Praxisnah und individuell: Zusammen mit der Handwerkskammer Berlin beschreitet die Innung Berlin-Brandenburg neue Wege in der Qualifizierung für Zahntechnikermeister. Ein entsprechendes Pilotprojekt konnte bereits erfolgreich abgeschlossen werden.

Betriebswirtschaftliche Fortbildung und Qualifizierung für Handwerksmeister wird nahezu überall angeboten. Doch die Zahl derer, die sich neben bzw. nach ihrer betrieblichen Tätigkeit noch am Abend oder Wochenende auf die „Schulbank“ setzen, wird tendenziell eher weniger. Oft bestehen die Gründe hierfür in der Art der angebotenen Qualifizierungsprogramme. Viele Handwerksmeister finden sich darin mit den spezifischen Fortbildungsbedürfnissen eines Kleinbetriebes nicht oder nur unzureichend berücksichtigt.

Besonders die Stärkung ihrer betriebsführenden Fähigkeiten ist für viele Handwerksmeister wichtiger denn je. Denn nicht mehr allein die handwerkliche Qualifikation – im Handwerksbereich zumeist bestens ausgeprägt – entscheidet heute über Erfolg und Misserfolg eines Betriebes am Markt. Betriebswirtschaftliche Power, flexibel anwendbares unternehmerisches Wissen und Können werden immer entscheidender, wenn es um starke Positionierung und erfolgreiches Bestehen im Wettbewerb geht. Dabei sind es jedoch nicht so sehr die vermeintlich fehlenden „großen BWL-Erkenntnisse“, die so manchem Handwerksmeister Probleme

bereiten. Vielmehr geht es darum, erst einmal die so genannten „einfachen“ Betriebsführungsinstrumente ausreichend zu kennen, sie vor allem zu beherrschen und kontinuierlich anzuwenden, um rechtzeitig zu systematischen betrieblichen Entscheidungen zu gelangen und weniger – wie noch zu oft verbreitet – aus dem Bauch heraus zu (re)agieren.

Gemeinsam mit Prof. Dr. Markus Thiermeier (Hochschullehrer an der FHTW Berlin, Spezialisierung „Management in kleinen und mittleren Unternehmen“, vormalig Geschäftsführer der Handwerkskammer Berlin) und Bernd Sontag (Dozent an der FHTW Berlin, Schwerpunkte Strategische Unternehmensführung für kleine und mittlere Unternehmen sowie Geschäftsführer einer Unternehmensberatungsgesellschaft) wurde auf Basis dieser Überlegungen ein neues Qualifizierungsangebot für Handwerksbetriebe entwickelt. Dabei wurde ein Ansatz gewählt, der Elemente einer Beratung mit Qualifizierungsbausteinen verknüpft.

Die Zahntechniker-Innung Berlin-Brandenburg hat sich als erste Innung entschlossen, im Bereich der Unternehmerweiterbildung zusammen mit

dem Bildungs- und Technologiezentrum der Handwerkskammer Berlin diesen neuen Weg zu beschreiten. So wurde unter dem Titel „Arbeitskreis Effektives Labormanagement/Laborcontrolling“ ein in seiner Art neues Qualifizierungs- und Beratungsprojekt für Zahntechnikermeister als Pilotprojekt realisiert. In einer Auftaktveranstaltung werden hier zunächst gemein-



„Ein gelungenes neues Qualifizierungs- und Beratungskonzept“: Die Teilnehmer des Pilotprojektes „Effizientes Labormanagement/Laborcontrolling“.

sam von den Teilnehmern jene inhaltlichen Themenschwerpunkte erarbeitet, die auf Grund ihrer eigenen Erfahrungen für die Führung eines Labors von zentraler Bedeutung sind. Es werden also weder Themen noch Lösungen vorgegeben, sondern die teilnehmenden zahntechnischen Unter-

nehmer definieren und erarbeiten mit Hilfe der Trainer selbst jene Qualifizierungsschwerpunkte, die sie als betriebswirtschaftliches „Rüstzeug“ unbedingt brauchen.

Ziel jeder einzelnen Veranstaltung ist dabei der Aufbau von direkt in der Praxis einsetzbarem Know-how, unter Vermeidung der Umsetzungsprobleme bisheriger Schulungen.

In interaktiver Gruppen- und

beinhalten. Im Zentrum stehen dabei:

- die Ermittlung des betriebsindividuellen Kosten-Stunden-(Verrechnungs-)satzes
- die Ermittlung der betriebsindividuellen produktiven Stunden
- die Ermittlung betriebsindividueller/abteilungsindividueller Deckungsbeiträge/Break even-Analyse
- die Erfolgsrechnung/Planerfolgsrechnung
- ein betriebsindividuelles „kleines“ Kennzahlensystem
- die Liquiditätsplanung
- Instrumente zur betriebsindividuellen Strategieentwicklung.

Diese Unternehmerqualifizierung unterscheidet sich u.a. auch deshalb von anderen Fortbildungsangeboten, weil das sehr individuelle Eingehen der Fachexperten (Prof. Dr. Thiermeier, Bernd Sontag) auf jeden Teilnehmer zu wesentlich praxisnäheren Ergebnissen führt und gleichzeitig damit wesentlich besser der Spezifik von typischen Kleinbetrieben entsprochen werden kann. Besonders bewährt hat sich die Teilnehmer unter der Anleitung der Trainer jeweils zielführend „nur“ zu unterstützen, ihre Denkprozesse begleitend zu

moderieren und – wo notwendig – einen fachlich-kompetenten Input zu geben. Die Intensivqualifizierung zeigt zudem, dass mit einfachen Mitteln die Unternehmer praktikable Formen von Controlling in kurzer Zeit und mit wenig Aufwand aber entscheidungsrelevanten Ergebnissen für sich realisieren können.

FAZIT: Nach Auffassung der Teilnehmer ein gelungenes neues Qualifizierungs- und Beratungskonzept der Innung, das mit Sicherheit viel Zuspruch finden wird, das Mut und zugleich Lust auf mehr gemacht hat, weil es am tatsächlichen Bedarf der Laborinhaber ansetzt ... ZT

### ZT Adresse

Zahntechniker-Innung  
Berlin-Brandenburg  
Obentrautstraße 16–18  
10963 Berlin-Kreuzberg  
Tel.: 0 30/3 93 50 36  
Fax: 0 30/3 93 60 36  
E-Mail: info@zibb.de  
www.zibb.de



## Verdienstkreuz für Ehrenobermeister der ZTI Münster

Für seine Verdienste um das Allgemeinwohl wie auch um das Zahntechniker-Handwerk wurde ZTM Heinz-Josef Kuhles mit dem Verdienstkreuz ausgezeichnet.

Der Bundespräsident hat Herrn Heinz-Josef Kuhles das Verdienstkreuz am Bande des Verdienstordens der Bundesrepublik Deutschland verliehen. Die Auszeichnung



Der Oberbürgermeister der Stadt Bielefeld Eberhard David (li.) und VDZI-Präsident Lutz Wolf (stehend) bei der Verdienstkreuzüberreichung im Rahmen einer Feierstunde im Alten Rathaus Bielefeld.

wurde am 01.10.04 im Rahmen einer Feierstunde im Beisein des Präsidenten des Verbandes Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI), Herrn Lutz Wolf, des Ehrenpräsidenten des VDZI, Herrn Lothar Kappe, von Obermeistern und weiteren Vertretern der Zahntechniker-Innungen und Kreishandwerkerschaften Bielefeld und Münster sowie last but not least von Angehörigen seines engsten Familienkreises vom Oberbürgermeister der Stadt Bielefeld, Herrn Eberhard David, überreicht.

Sowohl Oberbürgermeister David als auch VDZI-Präsident

Wolf hoben unter Nachzeichnung der wichtigsten Stationen des über 40 Jahre währenden, ehrenamtlichen Engagements des Herrn Kuhles, Ehrenobermeister der Zahntechniker-Innung Münster und Träger der Goldenen Ehrennadel des VDZI, dessen ganz besonderen Verdienste um das Allgemeinwohl wie auch um das Zahntechniker-Handwerk hervor. Kuhles hat sich in allen Ämtern sowohl auf Bundes- und Landesebene als auch auf Innungsebene aufopferungsvoll im berufspolitischen Bereich engagiert, um die Schaffung und Erhaltung von Rahmenbedingungen sicherzustellen, die eine qualitativ hochwertige Versorgung der Bevölkerung mit Zahnersatz einerseits, andererseits aber auch das handwerkliche Unternehmertum sowie Beschäftigung und Ausbildung im Handwerk sichern und fördern.

Anfang der 70er Jahre galt es, ein Benennungssystem für zahntechnische Leistungen zu erstellen. Der Verband Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI) stellte die auch unter Kuhles maßgeblicher Mitarbeit entstandene erste Bundes-

Benennungsliste (BEB) für zahntechnische Leistungen 1972 vor.

Ein wesentlicher Teil seiner Tätigkeit auf Bundesebene liegt im Rahmen der vom Gesetzgeber in § 88 Abs. 1 SGBV aufgetragenen Vereinbarung eines bundeseinheitlichen Leistungsverzeichnisses (BEL) mit den Spitzenverbänden der Krankenkassen. Das BEL trägt ganz maßgeblich auch seine Handschrift. Kuhles ist als Experte auf diesem Gebiet bei Krankenkassen, Zahnärzteschaft, zahntechnischen Betrieben und den entsprechenden Verbänden bundesweit anerkannt.

Und – darauf ist der Ausgezeichnete zu Recht besonders stolz – das BEL ist ein Anspruchskatalog für den Versicherten, der mit entscheidend für das hierzulande hohe Niveau der zahntechnischen Versorgung war und ist.

An der Erstellung des BEL I war er als Mitglied der BEL-Kommission beteiligt, bei der Entwicklung des BEL II ab 1982 und ab 1988 arbeitete er als Vorsitzender der BEL-Kommission des VDZI. Diese Funktion hat er noch heute ebenso inne wie den Vorsitz des „Gemeinsamen Ausschusses“ auf Bundesebene, der offene Fragen und Weiterentwicklungen im Zusammenhang mit dem BEL klärt.

Von 1988 bis 1991 war Kuhles Vorstandsmitglied und Vizepräsident des VDZI. Er war Mitglied in den Arbeitsgemeinschaften Betriebswirtschaft, internationale Kontakte sowie Recht und Verträge.

Ihren Anfang nahm Kuhles ehrenamtliche Karriere in Bielefeld. Nachdem er sich dort zunächst im Lehrlingswesen betätigte – u.a. als nebenberufliche Lehrkraft sowie im



Der Oberbürgermeister der Stadt Bielefeld Eberhard David (li.) und der Ausgezeichnete, ZTM Heinz-Josef Kuhles.

Zusammenhang mit Planung, Organisation und Einrichtung des zahntechnischen Ausbildungslabors an den Carl-Severing-Schulen – fungierte er in der Zeit von 1975 bis 1984 als stellvertretender Obermeister sowie als Delegierter zur Kreishandwerkerschaft und zum Bundesverband der Zahntechniker-Innung Bielefeld. Von 1977 bis 1982 war er gleichzeitig Mitglied des Vorstandes der Kreishandwerkerschaft Bielefeld und engagierte sich für die

gemeinsamen Belange der dort angeschlossenen Handwerksinnungen.

1979 wurde Kuhles zum stellvertretenden Landesinnungsmeister des Landesinnungsverbandes für das Zahntechniker-Handwerk Nordrhein-Westfalen gewählt. Dieses Amt hatte er bis zum 10.07.93 inne, danach übte er bis zum 15.12.93 das Amt des Landesinnungsmeisters aus. Als solcher und als langjähriges Mitglied bzw. Leiter der Verhandlungskommissionen in den Vertragsgebieten Westfalen-Lippe und Nordrhein war er maßgeblich mit für die Verhandlungen über die Vergütungen im Rahmen der vertragszahnärztlichen Versorgung zu erbringenden zahntechnischen Leistungen verantwortlich.

Öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger, Mitglied des Bundesschiedsamtes sowie zeitweise Mitglied des Schiedsamtes Hamburg, Autor und Mitverfasser von zahntechnischer Fachliteratur insbesondere zur Abrechnung zahntechnischer Leistungen – nur einige weitere Betätigungsfelder.

Von 1985 bis 2000 war Kuhles ununterbrochen Obermeister der Zahntechniker-Innung Münster. Am 13.12.00 wurde Herr Kuhles von der Versammlung der Mitglieder der Zahntechniker-Innung Münster in Anbetracht seiner besonderen

Verdienste zum Ehrenobermeister der Zahntechniker-Innung Münster ernannt.

Kuhles erbrachte seine gesamte, mehr als 43 Jahre andauernde ehrenamtliche Tätigkeit neben seinen sich aus der Verantwortung als Unternehmer und Arbeitgeber ergebenden Pflichten. Dass er angesichts dieses Pensums oftmals private und persönliche Wünsche zurückstellen musste, liegt auf der Hand. Darum galt ein besonderes Dankeschön auch der Ehefrau des Geehrten, Maria Kuhles, der Obermeister Hans-Jürgen Borchard (ZTI Münster) einen großen Strauß Blumen verbunden mit dem Wunsch überreichte, ihren Ehegatten auch weiterhin in die ehrenamtliche Arbeit für den Verband einführen zu dürfen. ZT

### ZT Adresse

Zahntechniker-Innung Münster  
Ossenkampstiege 111  
48163 Münster  
Tel.: 02 51/5 20 08-28  
Fax: 02 51/5 20 08-36  
E-Mail: info@zti-muenster.de  
www.zti-muenster.de







# ZT WIRTSCHAFT

Kundenzufriedenheit steigern – Marktposition verbessern – Kosten minimieren

## Aktives Beschwerdemanagement für Dentallabore

Beschwerden werden oft als etwas negatives angesehen. Richtig behandelt eröffnen sie dem Labor jedoch eine zweite Chance, sich zu profilieren und Kunden an sich zu binden.

Beschwerden sind positiv, denn wer sich beschwert, meint es gut! So ist jede Beschwerde auch eine Chance zur Verbesserung. Jedoch wird der Erfolgsfaktor eines professionellen Beschwerdemanagements leider häufig noch unterschätzt. Bewusst wird in den Dentallaboren auf die gezielte Beschwerdeauswertung verzichtet. Dabei kann eine Beschwerde auch als „kostenlose Beratung“ verstanden werden, die es richtig umzusetzen gilt.

### Die Beschwerde als Chance

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, Kunden zu binden, zurückzugewinnen und Prob-

lemfälle effizient und fair zu lösen. Oberste Priorität im Dentallabor muss es daher sein, in allen Handlungen und Arbeitsabläufen die Anforderungen und Erwartungen der Kunden bestmöglich zu erfüllen. Deshalb sollte man Beschwerden nicht als Probleme ansehen, die es abzuwehren gilt, sondern als Chance zur Verbesserung. Jede Beschwerde zeigt auf, wo Verbesserungspotenziale liegen. Beschwerdemanagement ist deshalb der Kern einer kundenorientierten Laborstrategie. Ursache für eine Beschwerde ist dabei immer das Nichterfüllen von subjektiven als auch objektiven Erwartungen bzw. Anforderungen des Kunden – egal, ob diese geäußert wurden oder nicht. Der unzufriedene Kunde äußert seine Beschwerde direkt (z.B. telefonisch, schriftlich) oder indirekt durch sein Verhalten

### Arten von Beschwerden

Beschwerden können sich auf Produkte (z.B. Art und Umfang der Leistung, Kosten oder Lieferung zum falschen Zeitpunkt, wodurch Wartezeiten und Terminverschiebungen entstehen)

oder das Verhalten (z.B. Unfreundlichkeit, Unhöflichkeit, Hektik, mangelnde Sensibilität, Ignoranz, Arroganz) beziehen. Die Mehrzahl der geäußerten Beschwerden bezieht sich zwar auf das Produkt, dahinter verbirgt sich jedoch in Wirklichkeit oftmals eine verhaltensbezogene Beschwerde, die aber nicht artikuliert wird. Es fällt dem Beschwerdeführer (Kunden) offensichtlich leichter, sich beispielsweise über die Produktqualität zu beschweren, als über die unfreundlichen Mitarbeiter des Dentallabors. Eines der Hauptziele des Beschwerdemanagements ist es somit, die Hemmschwelle für Beschwerden abzubauen und ein Klima zu schaffen, in dem sich der Kunde „traut“, seine Beschwerde direkt und offen vorzubringen.

### Vorurteile gegen Beschwerden

Sicher haben sich in den letzten Jahren die Verantwortlichen in den Dentallaboren verstärkt mit dem Thema Kundenorientierung auseinander gesetzt. Doch noch heute gibt es eine Reihe von Vorurteilen gegen Beschwerden, die einem wirksamen Beschwerdemanagement entgegenstehen:

#### 1. Vorurteil:

„Unsere Kunden sind doch zufrieden – die geringe Anzahl von Beschwerden beweist das!“ Wahr ist jedoch: Niedrige Beschwerdezahlen im Labor können das Ergebnis hoher Beschwerdebarrieren und/oder resignierten Kundenverhaltens sein.

#### 2. Vorurteil:

„Kunden, die sich beschweren, sind Gegner!“ Wahr ist jedoch: Kunden, die sich beschweren, sind Partner. Denn wer sich äußert, meint es gut und gibt dem anderen eine (weitere) Chance.

#### 3. Vorurteil:

„Die meisten, die sich beschweren, sind notorische Nörgler, Querulanten und Besserwisser!“ Wahr ist jedoch: Die weitaus meisten Kunden, die sich beschweren, sind keine permanenten Nörgler oder Besserwisser. Untersuchungen haben diesbezüglich erwiesen, dass maximal fünf Prozent aller Beschwerden ungerechtfertigt sind.

#### 4. Vorurteil:

„Beschwerden und ihre Bearbeitung führen im Labor nur zu zusätzlichen Kosten!“ Wahr ist jedoch: Die in den Beschwerden enthaltenen Informationen geben häufig Hinweise auf kostensenkende Verbesserungsmaßnahmen.

### Verbesserung der Marktposition

Das Thema „Beschwerden“ wird in der Unternehmenspraxis häufig recht negativ diskutiert. Richtig verstanden geben Beschwerden dem zahntechnischen Labor jedoch die Gelegenheit, aktuelle Informationen direkt vom Markt zu erhalten um dadurch betriebliche Schwächen (z.B. Optimierung

verhalten sind auch der Umfang und der Grad der empfundenen Beeinträchtigung. Bei einem als erheblichen Schaden empfundenen Sachverhalt, wie z.B. einer schlecht sitzenden Prothese, wird sich jeder Kunde beschweren. Bei sog. „Kleinigkeiten“ jedoch, die in Summe zu einer erheblichen Unzufriedenheit führen können, unterbleibt häufig jeder Hinweis – und am Ende steht

Aufgestaute Wut, Ärger und Enttäuschung entladen sich zum Teil aus nichtigem Anlass – der Beschwerdeführer ist nur noch bedingt auf der Sachebene erreichbar. Die Emotion beeinträchtigt jedoch die Denk- und Analysefähigkeit. Ziel bei der Entgegennahme von Beschwerden muss deshalb sein, die negativen Emotionen bzw. Gefühle zu verkleinern, damit der Kunde wieder auf die Sach-

ANZEIGE



**Wollner Dental Depot GmbH**

### Viscon Verbindungs-Liquid

- ✓ Einkomponentenmaterial für spannungsfreies Verbinden von Implantat-/Kunststoff- und Wachssegmenten
- ✓ intra-/extraoral anwendbar
- ✓ lichthärtend
- ✓ schrumpfungsfrei
- ✓ dünnfließend
- ✓ verbrennt rückstandsfrei

**Wollner Dental**  
Erlenstraße 36  
90441 Nürnberg  
Tel.: 09 11/ 63 80 3-0

**Lieber keine Beschwerden**  
In der Scheu vor Aufwand und ungezügelter Beschwerdeeingang liegt der Grund für die gegenwärtig eher passive Beschwerdebearbeitung in den zahntechnischen Laboren.

Abb. 1



Abb. 2

der Qualität, Steigerung der Termintreue) als auch Marktchancen (z.B. Verbesserung der Imagepositionierung) zu identifizieren. Gleichzeitig bilden Beschwerden einen Teil des vom Kunden gewünschten Services und wirken sich somit – bei entsprechender Berücksichtigung – unmittelbar auf den Marktanteil und das unternehmerische Wachstum aus.

### 96 Prozent beschweren sich nicht

Es lässt sich somit feststellen, dass eine geäußerte Beschwerde immer auch eine positive Seite besitzt und es im Dentallabor folglich nur darum gehen kann, dass eine entstandene Unzufriedenheit seitens des Kunden auch artikuliert wird. Denn 96 Prozent der unzufriedenen Kunden äußern sich laut wissenschaftlichen Studien nicht! Kunden wägen ab, ob sich eine Beschwerde für sie lohnt und welche Hindernisse es zu überwinden gilt, um die Beschwerde „loszuwerden“. Jeder wägt für sich ab, ob es ihm nachträglich nützt, sich zu beschweren. Von erheblichem Einfluss auf das Beschwerde-

die „Rache des Kunden“ durch ausbleibende Aufträge.

### Entgegennahme von Beschwerden

Einer der wichtigsten Grundsätze des Beschwerdemanagement ist, nicht zu warten, bis sich jemand beschwert, sondern aktiv auf den unzufriedenen Kunden zuzugehen. Hinter diesem Grundsatz steht die Überzeugung, dass man es häufig spüren kann bzw. im Vorfeld erahnt, wenn ein Kunde unzufrieden ist. Nur sind die Mitarbeiter im Dentallabor bisher aus „Angst vor Beschwerden“ einem solchen Gespräch bewusst aus dem Weg gegangen. Erst die Erkenntnis über das Positive einer Beschwerde kann hier eine entsprechende Verhaltensänderung bewirken.

### Sach- und Gefühlsebene von Beschwerden

Bei der Beschwerdeannahme sollte man jedoch darauf achten, dass das Beschwerdeverhalten zu 80 Prozent von der Gefühls- bzw. Beziehungsebene bestimmt wird (vgl. Abb. 2).

ebene zurückfindet. Macht der Beschwerdeempfänger den Fehler, gleich auf der Sachebene zu diskutieren, ohne konkret auf die Sachebene einzugehen, baut sich beim Kunden ein weiteres negatives Gefühl auf. Er fühlt sich in die „Ecke gedrängt“ und verschließt sich den vorgebrachten Sachargumenten erst recht. Ganz besonders negativ reagiert der Laborkunde auf die Missachtung seines Selbstwertgefühls. Begegnet der Beschwerdeempfänger dem Kunden jedoch ebenfalls emotional, indem er z.B. Verständnis hat und freundlich ist und bleibt, fühlt sich der Kunde verstanden und in seinem Gefühl akzeptiert. Er fühlt sich als Person ernst genommen und wird rationalen Argumenten gegenüber wieder zugänglicher.

### Emotionen setzen Emotionen frei

Eine Beschwerde ist häufig eine recht stressbeladene Angelegenheit, in der sich beide Parteien häufig zu emotionalen „Ausbrüchen“ verleiten lassen. Das richtige Verhalten bei der Beschwerdeannahme lässt sich jedoch leicht erlernen.

Dies setzt jedoch voraus, dass die Labormitarbeiter im Kundenkontakt die Wirkmechanismen der Emotionen kennen und verinnerlicht haben. So ist bereits der Erstkontakt zwischen dem Beschwerdeführer (Kunde) und dem Beschwerdeannehmer (Labormitarbeiter) prägend für die Gesamtabwicklung und entscheidet häufig darüber, ob und wie der Laborkunde zufrieden gestellt werden kann. Um sicherzustellen, dass nach der Annahme auch die Bearbeitung der Beschwerde strukturiert und somit auch erfolgreich verläuft, hat sich das Prinzip des „Complaint Ownership“ bewährt, das heißt das „Eigentum“ an der Beschwerde.

### Complaint Ownership

Diejenige Person im Labor, die von einem Kunden über das Problem als erstes informiert wird bzw. als erstes das Kundenproblem wahrnimmt, ist ab diesem Zeitpunkt dafür verantwortlich, dass dieses Problem als Beschwerde erfasst und

entsprechend bearbeitet wird. Die Person ist quasi „Eigentümer“ dieser Beschwerde. Verantwortlich sein bedeutet, dass der Eigentümer der Beschwerde entweder das Problem – wenn es in seine fachliche Kompetenz fällt – unmittelbar selbst löst oder fach- bzw. entscheidungskompetente Mitarbeiter zur Problemlösung einschaltet. Das „Eigentum“ an der Beschwerde erlischt entweder mit der Problemlösung oder – wenn eine sofortige Lösung nicht möglich ist – mit der Sicherstellung des Bearbeitungsprozesses durch den nächsten „Beschwerde-Eigentümer“.

Die Prinzipien des Complaint Ownership sind recht einfach:

1. Es gibt keine „Nichtzuständigkeit“ mehr. Jeder Mitarbeiter im Labor ist für eine Beschwerdeannahme und -abwicklung zuständig.
2. Jeder Labormitarbeiter im direkten Kundenkontakt muss im „Beschwerdeannahmeverhalten“ geschult sein.
3. Mitarbeiter „an der Front“

sind klare Handlungsspielräume zur Beschwerdeabwicklung zu übertragen (z.B. die Problemlösungskompetenz im Umfang von 1.000 EUR nach eigenem Ermessen und ohne Rückfragen)

4. Für immer wiederkehrende Beschwerdefälle sind klare Richtlinien und Abläufe zu erstellen.

### Beschwerde-management steigert Kundenzufriedenheit

Während der Beschwerdebearbeitung entsteht ein intensiver und häufig auch emotionaler Kontakt zum Kunden. Dem Kunden offenbart sich dadurch das Interesse seitens des Dentallabors. Gelingt es den Verant-

wortlichen im Labor, eine für den Kunden geeignete Lösung zu finden, ist die Zufriedenheit in der Regel wieder hergestellt. Die Ergebnisse des Deutschen Kundenbarometers (regelmäßige Umfrage der Deutschen Marketing-Vereinigung) zeigen folglich auch immer wieder aufs Neue, dass eine überzeugende Beschwerdebearbeitung die Kundenzufriedenheit deutlich und nachhaltig erhöht. So ist denn auch ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement eine nicht zu unterschätzende Chance zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Labor. Gelingt es den Labormitarbeitern im Beschwerdefalle, den Kunden zufrieden zu stellen, so kann dessen Zufriedenheit sogar über

#### Systematische Beschwerdeauswertung

Die Beschwerdeauswertung soll mit Hilfe entsprechender Analysen entscheidungsunterstützende Informationen zur Verfügung stellen, die das Dentallabor in die Lage versetzt, von der Problemdiagnose zur wirksamen Problemprävention zu gelangen.

Abb. 3

## ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG

INFO

### Unser Wissen für Ihren Erfolg

Das „Managementinstitut Prof. Meiners & Partner“ versteht sich als Partner der Dentallabore in sämtlichen Marketing- und Strategiefragen. Wir zeigen Ihnen, wo Ihre Marktchancen liegen und wie Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig verbessern können. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir ein individuell auf Ihr Labor abgestimmtes Mix aus Marketing-Instrumenten, welches dabei hilft, noch erfolgreicher zu werden. Ein besonderer Beratungsschwerpunkt liegt hierbei auf dem Marketing-Instrument „Kommunikation“ (Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Werbung, Corporate Identity, Markenaufbau usw.).

den Zufriedenheitswert des beschwerdefreien Kunden liegen.

### Beschwerde-Controlling

Eines der wesentlichen Ziele des Beschwerdemanagements im Dentallabor liegt in der schnellen Bearbeitung der Beanstandung, in der systematischen Fehleranalyse und der Umsetzung in Verbesserungen. Dazu sind das Erfassen sowie das Auswerten von Beschwerde-Informationen notwendig (sog. Beschwerde-Controlling). Sinnvoller Weise sollten diese Informationen EDV-mäßig verarbeitet werden und allen Mitarbeitern im Labor zur Verfügung stehen.

Aspekte, die unter anderem bei der Auswertung der Beschwerde-Informationen beachtet werden müssen, sind z.B.:

- Problemart (Welche Probleme haben im Labor wie oft zu einer Beschwerde geführt?)
- Ort des Problemauftritts (Bei welcher Person, in welcher Abteilung treten die Beschwerden auf?)
- Datum und Uhrzeit des Problemeintritts (Gibt es zeitliche Schwerpunkte?)
- Vom Laborkunden gewünschte Lösungen (Welche Problemlösungen bzw. Wiedergutmachungen wurden von den Beschwerdeführern wie oft erwartet?)
- Anzahl der Beschwerdeführer (Wie viele Kunden haben sich in einem bestimmten Zeitraum beschwert?)
- Beschwerdeobjekt (Wie häufig wurde ein Produkt bzw. eine Dienstleistung vom Kunden als problembehaftet wahrgenommen?)

Die so gewonnenen Daten lassen sich sehr gut in Diagramm-

form (Kreis-, Stab-, Kurvendiagramm) darstellen und geben auf einen Blick eine Übersicht über Verbesserungspotenziale des zahntechnischen Labors (vgl. Abb. 3).

### Fazit

Beschwerden sind keine lästigen, emotionalen Ärgernisse für das Dentallabor und seine Mitarbeiter, sondern wesentlicher Bestandteil der Kundenorientierung und damit der Kundenzufriedenheit. Voraussetzung für ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist jedoch, dass allen Mitarbeitern des Labors die Angst vor Beschwerden genommen wird und ihnen der Zusammenhang zwischen einer erfolgreichen Beschwerdebearbeitung und ihrem Arbeitsplatz erläutert wird. Eine Schulung der Labormitarbeiter im Beschwerdeannahmeverhalten ist dabei genauso wichtig wie der Prozess der internen und externen Beschwerdeabwicklung. Richtiges Reagieren auf die „Ausnahmesituation Beschwerde“ schafft nicht nur Vertrauen beim Kunden, sondern verhilft den Laboren – richtig umgesetzt – zu einer kostenlosen Beratung. **ZT**

### ZT Literatur

- Ansoff, H.I./McDonnell, E.: Implanting Strategic Management (1990).  
 Barlow, J./Möller, K.: Eine Beschwerde ist ein Geschenk (2003).  
 Becker, J.: Marketing-Konzeption: Grundlagen des zielstrategischen und operativen Marketing-Managements (2002).  
 Bruhn, M.: Integrierte Unternehmenskommunikation. Stuttgart 1992.  
 Demuth, A.: Image und Wirkung. Düsseldorf 1987.  
 Domizlaff, H.: Die Gewinnung des öffentlichen Vertrauens. Hamburg 1982.  
 Neuberger, O./Kompa, A.: Wir, die Firma – Der Kult um die Unternehmenskultur. Weinheim/Basel 1987.  
 Siemon, H.: Das große Handbuch der Strategiekonzepte: Ideen, die die Businesswelt verändert haben (2000).  
 Stauss, B./Seidel, W.: Beschwerdemanagement. Hamburg 2002.

### ZT Adresse

Prof. Dr. Norbert H. Meiners  
 Birkenweg 18  
 26901 Lorup  
 Tel.: 0 59 54/92 53 54 (privat)  
 Tel.: 0 44 41/91 53 01 (FHWT)  
 Fax: 0 44 41/91 52 09 (FHWT)  
 E-Mail: meiners@fhwt.de

### ZT Kurzvita



#### Prof. Dr. Norbert H. Meiners

- Studium der Betriebswirtschaft
- Promotion im Bereich „Gesundheitsmarketing & -kommunikation“ (Universität Osnabrück)
- Dozent für „Marketing“ und „All-

gemeine BWL“ an der Privaten Fachhochschule für Wirtschaft und Technik (FHWT) in Vechta/Diepholz

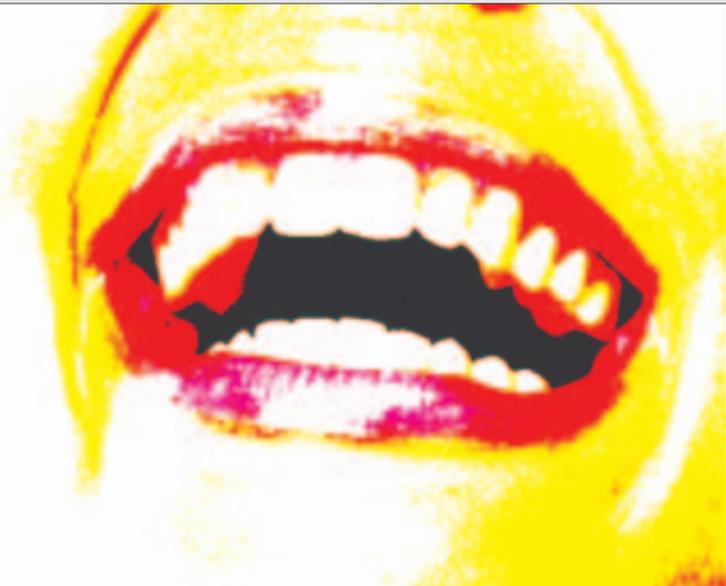
- Experte im Bereich „Marketing, Vertrieb und Kommunikation“ im Gesundheitswesen
- Referent auf hochkarätigen Kongressen (z.B. Degussa Dental)
- Trainer für anspruchsvolle Marketing- & Management-Seminare (auch Inhouse-Seminare)
- Unternehmensberater
- Inhaber des Managementinstituts Prof. Meiners + Partner
- Fachbuchautor
- Verfasser zahlreicher Marketing- bzw. Managementbeiträge in renommierten Fachzeitschriften und Verlagen

ANZEIGE

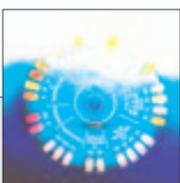
ccs □ de



CARMEN®  
**CCCS**  
 COMPACT CERAMIC SYSTEM











## Der Zeit voraus

- Neuartige Farbabstimmung von Opaker, Dentin und Schneide
- Einfache Schichtung
- Verkürzte Brennzeiten
- Exzellente Farbstabilität

Lassen Sie sich von uns beraten:  
 Wir von Esprident stehen Ihnen mit Kompetenz und Engagement zur Verfügung. **Hotline +49 72 31 / 803-440**

Informationen und Verarbeitungsanweisungen zu den Esprident Keramiksystemen finden Sie im Internet unter [www.esprident.com](http://www.esprident.com).



Esprident GmbH · aesthetic dental products · Turnstraße 31 · 75228 Ispringen · Germany · Ein Dentaurum Unternehmen  
 Telefon +49 72 31 / 803-0 · Fax +49 72 31 / 803-321 · [www.esprident.com](http://www.esprident.com) · E-Mail: [info@esprident.com](mailto:info@esprident.com)

# ZT AUSBILDUNG

Was geht ab?! Die Seite für Azubis.

## Die Totalprothese – Königsdisziplin der Zahntechnik

Auch bei vollständigem Zahnverlust muss der Patient nicht resignieren. Es gibt hier verschiedene, seit Jahren bewährte Behandlungsmöglichkeiten. Das Behandlungsmittel der Wahl stellt jedoch in der Regel die schleimhautgetragene Totalprothese dar. In einer zweiteiligen Serie beschreibt ZT Matthias Ernst die Herstellung einer solchen Prothese. Im ersten Teil geht es darum zu klären, welche vorbereitenden Maßnahmen notwendig sind und was beim Aufstellen der Prothesenzähne mittels Wachs zu beachten ist.

Von Matthias Ernst – 1. Teil

In meinen Augen ist die Wiederherstellung eines zahnlosen Patienten das Schwierigste, was einem in seinem zahntechnischen Leben passieren kann. Wahrscheinlich werdet ihr euch fragen: „Spinnt der Autor jetzt total?“ Mitnichten! Es spielen nämlich so viele Faktoren eine Rolle, dass man wirklich sein ganzes zahntechnisches Geschick aufwenden muss, um ein optisch und funktionell ansprechendes Ergebnis zu bekommen.

drittel und für sie bedeutet jeder Zahnverlust den Verlust an Lebensqualität. Und wenn dann noch der letzte Zahn gezogen werden muss, fühlen sich diese Menschen nackt und ihres Selbstwertgefühls beraubt. Erschwerend kommt hinzu, dass mit zunehmendem Alter die Motorik abnimmt. Dies bedeutet, dass es vielen älteren Menschen immer schwerer fällt, ihre Muskeln unter Kontrolle zu halten. Dies gilt es besonders in der Geroprothetik zu beachten.

### Der größte Dank ist ein Lächeln

Nicht außer Acht lassen darf man neben den funktionellen und optischen Ergebnissen den psychischen Aspekt. Viele Totalprothesenträger sind in ihrem letzten Lebens-

Viele Zahnärzte sind bemüht, diesen Menschen besonders zu helfen. Sie machen auch vor Hausbesuchen in Altersheimen nicht halt, denn dort sitzen meist die allerärmsten Patienten. Dieser Einsatz für die Großelterngeneration ist nicht hoch genug zu bewerten.



Abb. 1 und 2: Die Ausgangssituation im OK und UK war nicht ideal.



Abb. 2

Leider wird dieser Einsatz aber von der nach ewiger Jugend drängenden Gesellschaft nur selten anerkannt. Dieser selbstlose Einsatz, der weit über das normale

soziale Engagement hinaus geht, sollte endlich die Anerkennung der Gesellschaft finden, die sie verdient. Ein kleines Lächeln eines zufriedenen Patienten ist

manchmal der größte Dank, den Zahnärzte und Zahntechniker erhalten. Dabei ist es gar nicht so schwer, individuelle Prothesen zu fertigen. Uns helfen dabei viele

von klugen Köpfen und Praktikern in langen Versuchsreihen erdachte Aufstellkonzepte. Bekannte Namen wie Gysi, Gerber, Hildebrand, Gutowski oder Stuck sind hier nur stellvertretend genannt. Mit teilweise nur geringer technischer Ausrüstung versuchten sie Regeln aufzustellen, nach denen totale Prothesen immer gelingen sollen. Doch so verschieden Menschen nun mal sind, so individuell sind auch ihre Zähne und Kiefersituationen. Aus diesem Grund muss man jeden Einzelfall betrachten. Die für Prüfungen meist vorhandenen Idealsituationen mit perfekt ausgeformten Kieferkämme und Weichteilabformungen haben leider nur selten etwas mit der Wirklichkeit gemeinsam. Das Leben schreibt eine andere Geschichte. Anhand eines ausgewählten Falles will dieser Artikel die Vorgehensweise zur Herstellung einer totalen Prothese in unserem Labor zeigen.

### Abformung und Artikulation

Ausgangssituation ist immer eine Abformung der zahnlosen Kieferhälften zur Herstellung von Funktionslöffeln. Diese sollen, wie der Name schon sagt, die Weichteile des Patienten in Funktion abformen, um so die exakten Dimensionen der späteren Prothesen zu erhalten. Das Material für diese Löffel sollte aus dimensionsstabilem Kunststoff bestehen. Ob dieses Material nun aus Autopolymerisat oder lichthärtenden Löffelplatten besteht, muss jeder selbst entscheiden. Hier sind die Arbeitsabläufe des Labors wichtiger zu werten.

Um eine schädelbezogene Artikulation durchführen zu

Fortsetzung auf Seite 14



Abb. 3: Intraorale Stützstiftregistrierung ist die genaueste Art der Bisslagenbestimmung.



Abb. 4: Schädelbezogenes Einartikulieren nach Anlage eines Gesichtsbogens sollte selbstverständlich sein.

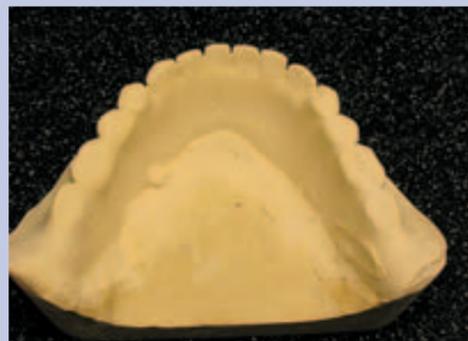


Abb. 5 und 6: Die insuffizienten und abgenutzten alten Prothesen.



Abb. 6



Abb. 7, 8 und 9: Mit dem Profilizirkel lassen sich die Neigungen der Kieferkämme exakt bestimmen und erleichtern so die Lage des Kauzentrums.



Abb. 8



Abb. 9



Abb. 10: Der Auswahl der richtigen Zahngarnituren wird durch neue Formen und Schichtverfahren der Industrie erleichtert.



Abb. 11 und 12: Zu Beginn wird die UK-Front aufgestellt, dann folgt der Oberkiefer dagegen.

Fortsetzung von Seite 13

können, versehen wir den Löffelgriff im Oberkiefer mit einem Ansatz zur Aufnahme eines Gesichtsbogenge-

Sur- bzw. Retrusion zulassen. Anhand einer Vorbissnahme wird dann eine exakte Biss-schablone zur intraoralen Bissregistrierung hergestellt.

eingebraucht wird. In die Gegenseite wird eine Schreibplatte eingearbeitet. Die Schraube dient der Festlegung des idealen vertikalen Abstandes der beiden Kiefer-

hang mit der Schreibplatte zur Bestimmung des Pfeilwinkels. Dieser Pfeilwinkel zeichnet die Protrusion und die Laterotrusion des Unterkiefers auf die Schreibplatte

nettinkel. Somit können die künstlichen Zähne nach den individuellen Gegebenheiten des Patienten aufgestellt werden. Außerdem kann die Zahnauswahl anhand der ge-

Patient kann beruhigt zubeißen. Die restlichen Zähne des Unterkiefers werden aufgestellt und danach erfolgt das Gegenstellen der Oberkieferseitenzähne. Sie pas-



Abb. 12



Abb. 13: Der UK 6er steht lagestabil in seiner günstigsten Position.



Abb. 14: Komplett aufgestellt und ausmodelliert geht die Wachsufstellung zur Einprobe in die Praxis.

lenks. Das System ist hierbei ebenfalls egal, nur muss der Artikulator individuelle Einstellungen der Gelenkbahn, des Bennettwinkels und der

Auch hier gibt es wieder mehrere Arten der Herstellung. Allen gemeinsam ist eine höhenverstellbare Schraube, die in eine Schablonenhälfte

hälften. Dieser wird durch verschiedene Messpunkte am Kopf des Patienten vom Zahnarzt bestimmt. Gleichzeitig dient sie im Zusammen-

auf. Ein Nachfahren dieser Linien im Artikulator liefert individuelle Anhaltspunkte zur Einstellung der Gelenkbahnneigung und zum Ben-

wonnenen Erkenntnisse vorgenommen werden. Die von der Industrie angebotenen Zahngarnituren unterliegen bestimmten Regeln. So sind bei vielen Zähnen Gelenkneigungen, die sich an Mittelwerten orientieren, vorgegeben. Die in den letzten fünf bis sechs Jahren auf den Markt gekommenen neuen Seitenzahnformen – endlich richtige Zähne mit realistischen Höckern und Abhängen – lassen meist mehrere Aufstellkonzepte zu. So wird es dem Techniker noch leichter gemacht, individuelle Zahnaufstellungen vorzunehmen. Auch die Frontzähne haben in Form und Schichtung neue Dimensionen erlangt. Ohne große Individualisierungen kann man individuelle Ergebnisse erhalten, die z.B. den Gegenüber eines Totalprothesenträgers nicht erkennen lassen, dass falsche Zähne im Spiel sind. Mit diesen Vorgaben der Industrie gelingt es noch besser, Kundenwünsche zu erfüllen. Totalprothetik kann nämlich richtig Spaß machen.

sen dank der idealen Verzahnung der industriell hergestellten Zahnformen sehr gut zueinander und lassen ein

ANZEIGE

# DENTALZEITUNG

Fachhandelsorgan des **DVD**

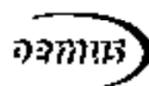
**AKTUELL >> INFORMATIV >> UNVERZICHTBAR**

Labor/Firmenname	☐ Ja, ich abonniere die <b>Dentalzeitung</b> für 1 Jahr zum Vorteilspreis von € 30,00 inklusive gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn es nicht 15 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird. (Poststempel genügt)
Name	
Straße	
PLZ/Ort	
Telefon	
Fax	Datum
E-Mail	Unterschrift

**OEMUS MEDIA AG**  
 Abonnement-Service  
 Holbeinstr. 29  
 04229 Leipzig  
 Tel.: 03 41/4 84 74-2 00  
 Fax: 03 41/4 84 74-2 90  
 E-Mail: [grasse@oemus-media.de](mailto:grasse@oemus-media.de)  
[www.oemus.com](http://www.oemus.com)

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt.

Unterschrift \_\_\_\_\_



ZT 11/04

### Die Aufstellung: Orientierung an der Natur

Anhand der vom Zahnarzt erhaltenen Informationen stellen wir zuerst die Unterkieferfront auf. Bezüglich Zahnlänge und Stellung orientieren wir uns dabei an der Bisschablone und an den Situationsmodellen. Durch die abgesackte Bisslage werden die neuen Prothesen um gut 2 mm gegenüber der alten Bisslage höher sein. Dies muss bei der Aufstellung der Oberkieferfront berücksichtigt werden. So wird wieder ein natürlicher Überbiss aufgestellt. Selbstverständlich erfolgt die Aufstellung nach phonetischen und ästhetischen Gesichtspunkten. Unsere auf Erfahrungen beruhende Aufstellungsweise wird, falls nicht bei Aufstellung im Beisein des Patienten, bei der Einprobe der gesamten Aufstellung durch den Zahnarzt überprüft. Ein Hilfsmittel zur Findung der exakten Lage der 1. Molaren ist der Profilzirkel. Um die Kaukräfte ideal auf die Kieferkämme zu verteilen, kann man mit diesem Spezialgerät die Konturen auf das Modell übertragen und die tiefste Stelle zur Aufstellung des unteren Molaren definieren. So werden die Kräfte ideal verteilt und der

Einschleifen der Kontaktpunkte auf ein Minimum schrumpfen. Wie viele Kontaktpunkte pro Zahn sein müssen, darüber gibt es die unterschiedlichsten Anschauungen. Alle Aufstellpässe haben da so ihre eigenen Vorstellungen. Orientiert man sich aber an der Natur, wird man feststellen, dass z.B. die oftmals in der Ausbildung geforderten 8 bis 10 Punkte am Oberkiefer 6er nur ganz selten erreicht werden. Meist sind es gar nur 2 bis 3. Ähnlich sieht es mit allen anderen Seitenzähnen aus. Ob und wie man den letzten Molaren aufstellen kann, zeigt einem der Verlauf des Kieferkamms, den man sich mit dem Zirkel aufgezeichnet hat. Folgt nach der tiefsten Stelle bereits eine steil ansteigende Kurve, so sollte man ihn aus Stabilitätsgründen lieber weglassen. Es sei denn, der Zahnarzt besteht darauf. Dann aber bitte ohne Okklusion. Nach einer Kontrolle der Latero- und Protrusionsbewegungen im Artikulator geht es an das Ausmodellieren. Hier ist im Allgemeinen weniger mehr. Während man in der Front und beim ersten Prämolaren noch die Alveole andeuten kann, sollte man im hinteren Backenzahnbereich darauf verzichten. Um dem Patienten schon einmal eine ungefähre Vorstellung seiner zukünftigen Prothese zu geben, sollte man die definitive Ausdehnung schon so exakt wie möglich durchführen. **ZT**

### **ZT** Adresse

Matthias Ernst  
 Ernst-Dental-Labor  
 Röntgenring 4  
 97070 Würzburg  
 Tel.: 09 31/5 50 34  
 Fax: 09 31/1 42 45  
 E-Mail: [ernst-zahntechnik@web.de](mailto:ernst-zahntechnik@web.de)

## Die natürliche Zahnstellung weist den Weg

Das Sprachmuster eines Menschen bildet sich in den ersten Lebensjahren aus und bleibt dann wie es ist – mit sehr geringen Toleranzen. Muss dann im reiferen Alter eine Totalprothese angefertigt werden, stellt die natürliche Bissklasse für Zahnarzt und Zahntechniker eine wertvolle Basisinformation dar. Wie man sie effektiv nutzt, erläuterte Michaela Genenger-Sommerschuh am 13./14. Mai 2004 bei einem ihrer Kurse acht Mitgliedern der Laborgenossenschaft Dentagen.

Von Dr. Christian W. Ehrensberger



Abb. 1: Normalbiss, Klasse I (Profilaufnahme).



Abb. 2: Normalbiss, Klasse I (von lateral betrachtet, stellt die Front von den Inzisalkanten über die Labialflächen bis zur Umschlagfalte fallunabhängig immer ein mehr oder weniger stark ausgeprägtes Kreissegment dar).



Abb. 3: Normalbiss, Klasse I (Frontalansicht).

Eine schlecht sitzende Totalprothese bewerten Patienten als eines der unangenehmsten Resultate einer zahnmedizinischen Behandlung. Die Betroffenen sprechen nicht gern darüber – schon allein deswegen, weil es gerade mit dem Sprechen nicht so klappt.

Stück nach vorn rücken. Daher ist es für Zahnarzt und Zahntechniker unerlässlich, das natürliche Sprachmuster eines Patienten mit unbezahnnten Kiefern möglichst genau zu kennen. Helfen kann dabei unter anderem ein Foto von früher.

dem Gefühl, welches von einer bestimmten Physiognomie hervorgerufen wird, lassen sie sich ein wenig erahnen: Wirkt die Person niedlich, so entspricht dem oft ein zurückgenommener Unterkiefer in Verbindung mit kleiner Höhe zwischen Mund und Kinn sowie gro-

### Jeder hat ein individuelles Sprachmuster

Für die Anfertigung einer Totalprothese kann man sich die Faustregel „1 bis 2 Millimeter Vorbiss und 1 bis 2 Millimeter Überbiss“ zwar leicht merken, doch tatsächlich sind Überbiss

ANZEIGE

Seit über 23 Jahren der Partner für's Labor

## BCS-MegaSoft

die Laborsoftware für jede Größe



Leichter geht's nicht

[www.bcs-linke.de](http://www.bcs-linke.de)

BCS Bernd Linke Computer-Systeme GmbH  
An der Alsterquelle 73 – D-24558 Henstedt-Ulzburg  
Tel.: +49 (0) 41 93-8 99 80 – Fax: +49 (0) 41 93-89 98 99

Hamburg – Frankfurt – Landau – Stuttgart  
Nürnberg – München – Leipzig



Abb. 4: Distalbiss, Klasse II/1, tiefer Biss mit protrudierter Front (Profilaufnahme).



Abb. 5: Distalbiss, Klasse II/1, tiefer Biss mit protrudierter Front (Lachlinie).

Das hört man besonders bei den S-Lauten, denn sie bilden sich bei minimalem Sprechabstand zwischen den Schneidekanten der oberen und unteren Frontzähne. Um die richtige Stellung zu erreichen, führt der Patient charakteristische Bewegungen aus, die er üblicherweise bereits in seinen ersten sechs Lebensjahren erlernt hat und dann beibehält. Steht der Unterkiefer beispielsweise von Natur aus ein wenig zurück, so muss er bei der Formung eines S-Lauts ein kleines

Dann ist die Frage zu stellen: Hatte der Patient eher einen Biss wie Claudia Schiffer oder wie Michael Schumacher? Selbstverständlich existieren dazwischen und darüber hinaus unterschiedliche Bissklassen.

### Individualisierte Zahn-aufstellung folgt der Gebissklassifikation

Eine genauere Zuordnung gelingt gemäß den so genannten Angle-Klassen, eingeführt im Jahre 1899 von E. H. Angle. Schon mit

ber Höhe zwischen Mund und Stirn („Distalbiss“). Wirkt die Person streng, so ist der vorgeschobene Unterkiefer häufig ein Charakteristikum („Mesialbiss“). Im Einzelnen unterscheidet Angle Neutralbiss (Klasse I), Distalbiss mit protrudierter Front (Klasse II/1), Distalbiss mit inklinierter Front (Klasse II/2) und Mesialbiss (Klasse III). In Mitteleuropa gehören ca. 65 Prozent aller Patienten in zumindest eine halbe Klasse II/1 oder II/2.

und sagittale Stufe je nach Angle-Klasse von Patient zu Patient sehr unterschiedlich – und damit auch das individuelle Sprachmuster. Dem muss auch ein modernes Konzept für die Zahn-aufstellung gerecht werden. Als besonders geeignet darf das im Kurs bei Dentagen vorgestellte NT-Konzept angesehen werden. Auf die Notwendigkeit der Individualisierung nach Gebissklassen antwortet es mit einem scheinbar einfachen, jedoch wirkungsvollen Hilfsmittel: der phy-



Abb. 6: Distalbiss, Klasse II/1, tiefer Biss mit protrudierter Front (Frontalansicht/Überbiss mehr als 2 mm, jedoch keine komplette Überdeckung der UK-Frontzähne).



Abb. 7: Distalbiss, Klasse II/1, tiefer Biss mit protrudierter Front (von lateral betrachtet: Vorbiss mehr als 2 mm).

siognomischen Kontrollschablone – nichts anderes als ein Wall in der patientenkonformen Dimensionierung. Trägt der Patient bisher eine „Prothese von der Stange“, so bringt der Zahntechniker zunächst Wachs zwischen Zähne und Lippe ein, bis die „richtige Auspolsterung“ an der Aussprache und dem äußeren Erscheinungsbild zu erkennen ist. Demgemäß lässt sich nun die physiognomische Kontrollschablone erstellen. Sie vermittelt die entscheidenden Informationen zum Überbiss, zur sagittalen Stufe, zur Neigung der Okklusionsebene, zur Lippenfülle und zur Zahnlänge.

### Muskuläres Gleichgewicht

Neben einem natürlichen Sprachmuster stellt die Wiedergewinnung der ursprünglichen Physiognomie des Patienten – ebenfalls gemäß den Gebissklassen – ein zweites wesentliches Ziel jeder Totalprothetik dar. Hier ist mit dem NT-Konzept ein deutlicher Fortschritt gegenüber herkömmlichen Systemen verbunden. Denn es wird vermieden, die Seitenzähne auf atrophierte Kieferkämme zu stellen und



Abb. 8: Distalbiss, Klasse II/2, Deckbiss mit inklinierter Front (Profilaufnahme).



Abb. 9: Distalbiss, Klasse II/2, Deckbiss mit inklinierter Front (Lachlinie).



Abb. 10: Distalbiss, Klasse II/2 Deckbiss mit inklinierter Front (Frontalansicht/OK-Front überdeckt UK-Front nahezu ganz).

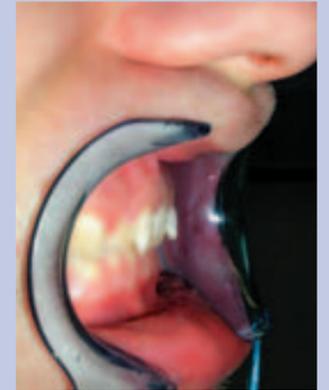


Abb. 11: Distalbiss, Klasse II/2, Deckbiss mit inklinierter Front (von lateral betrachtet: Vorbiss weniger als 2 mm).

die Okklusionsebene nach dorsal abfallen zu lassen. Vielmehr wird stets das muskuläre Gleichgewicht angestrebt.

Mit dem Okklusionsebenen-Neigungsanzeiger stellt das NT-Konzept dazu ein effektives Hilfsmittel bereit.

Man folgt dabei dem so genannten lingualisierten Okklusionskonzept, in das sich besonders die Genios A- und Genios P-Zähne (DENT-SPLY-Laborhandelsprodukte von DeguDent) perfekt einfügen.

Mit nur wenigen Kontakten zwischen den palatinalen Höckern der oberen Seitenzähne und den zentralen Gruben ihrer Antagonisten im Unterkiefer verlässt man zwar das „herkömmliche“ Interkuspationsmuster, indem man die bukkalen Höckerbereiche außer Kontakt stehen lässt. Aber gerade damit schafft man den Spagat zwischen den Anforderungen an Stabilität in der Dynamik einer Totalprothese.

ebene? In welchen Fällen verzichte ich auf die Aufstel-

gesamt eine höhere Lebensqualität geboten werden.



Abb. 12: Mesialbiss, Klasse III (Profilaufnahme).

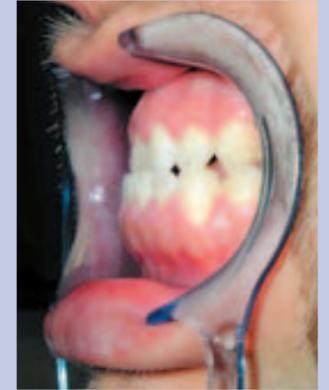


Abb. 13: Mesialbiss, Klasse III (von lateral betrachtet: Vor- und Überbiss weniger als 2 mm).



Abb. 14: Mesialbiss, Klasse III (Frontalansicht).

lung des Sechsters? – Darauf habe ich interessante Antworten erhalten, die mich auch neugierig auf eine Vertiefung in weiteren Kursen gemacht haben.“

### Mehr Profit ohne große Investitionen

Das Vorgehen nach dem NT-Konzept eröffnet dem Labor auch wirtschaftliche Chancen. Denn im Vergleich zur „Standard-Prothese“ kann dem Patienten ein individuellerer Komfort und ins-

Damit lässt sich der Laborbereich Totalprothetik zu einem profitablen Schwerpunktbereich des Betriebs entwickeln – und das ohne hohen Investitionsaufwand. Investiert werden Gehirnschmalz und Zeit. **ZT**

### Teilnehmerresonanz: Lust auf mehr

„Ich freue mich, dass ich im Rahmen unserer Zusammenarbeit in der Dentagen-Gruppe die Möglichkeit hatte, an dieser Fortbildung teilzunehmen“, resümiert Angelika Münstermann, Dentallabor Canini, Bonn. „Wie gehe ich bei einer bestimmten Gebissklasse bei der Zahnaufstellung vor? Wie verläuft die Okklusions-

ANZEIGE

**ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG**  
Die Monatszeitung für das zahntechnische Labor

... immer auf dem neusten Stand

Labor/Firmenname \_\_\_\_\_  Ja, ich abonniere die **ZT Zahntechnik Zeitung** für 1 Jahr zum Vorteilspreis von € 55,00 inklusive gesetzl. MwSt. und Versandkosten.  
 Name \_\_\_\_\_ Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn es nicht 6 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird. (Poststempel genügt)  
 Straße \_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_  
 Fax \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt.

Unterschrift \_\_\_\_\_

**OEMUS MEDIA AG**  
Abonnement-Service  
Holbeinstr. 29  
04229 Leipzig

Tel.: 03 41/4 84 74-2 00  
Fax: 03 41/4 84 74-2 90  
E-Mail: [grasse@oemus-media.de](mailto:grasse@oemus-media.de)  
[www.oemus.com](http://www.oemus.com)

ZT 11/04





# ZT PRODUKTE

## Jetzt doppelt so schnelles Ausmodellieren möglich

Renfert GmbH bietet System für die rationelle Wachstechnik in der Prothetik

Eine Zeiteinsparung von bis zu 50 % beim Ausmodellieren von Prothesen wurde erst dadurch möglich, dass Verbesserungen im Arbeitsablauf vorgenommen wurden. So erspart das neue System von Renfert komplett einen sehr ineffizienten Abschnitt, nämlich das ständige Aufwärmen des Instrumentes und des Wachses über einem Bunsenbrenner. Aus der umständlichen Drei-Punkt-Arbeitsweise (Bunsenbrenner-Wachs-Modell) wurde das wesentlich effizientere Schöpfen großer Wachsmengen und das direkte Auftragen auf das Modell. Mit demselben Instrument, dem löffelförmigen elektrischen Messer, wird das Wachs am Modell weiterverarbeitet. Ausdehnung, Schrumpfung oder gar das Überhitzen des

Das elektrische Wachsmesser Waxlectric II behält stets eine konstante Temperatur, was die Verarbeitung und die Schonung des Wachses erheblich erleichtert. Durch

dungen weiträumig im palatinalen und fein im bukkalen Raum. Seine Kanten schaffen scharfe Abgrenzungen und die Spitze ragt weit in den Zahnzwischenraum, um



GEO-Modellierwachs Spezial (Art. Nr. 652-0500 (500 g), 652-2500 (2,5 kg)) für den Einsatz mit dem elektrischen Wachsmesser Waxlectric II (Art. Nr. 2140-0000) und dem Wachswärmer Waxprofi (Art. Nr. 1440-0000).

den konstanten Zustand des Wachses erreicht der Techniker eine wesentlich höhere Präzision. Zum System erhältlich ist das GEO Modellierwachs Spezial, ein spezielles Wachs, welches die ideale Verarbeitung mit den Geräten ermöglicht: im Wachsvorwärmer Waxprofi behält es eine homogene Konsistenz und mit dem elektrischen Wachsmesser ein durchgehend optimales Verhalten. Die Geometrie des Messers ist speziell für die Prothetik konzipiert. Seine Kurven ermöglichen natürliche Run-

den Interdentalpapillen zu formen. Allein durch die Zeitersparnis amortisiert sich das System im Durchschnitt in drei Monaten, der Qualitätsvorsprung ist sofort spürbar. **ZT**

### ZT Adresse

Renfert GmbH  
Industriegebiet  
78245 Hilzingen  
Tel.: 0 77 31/82 08 36  
Fax: 0 77 31/82 08 20  
E-Mail: info@renfert.com  
www.renfert.com



Großes Wachsmesser (Art. Nr. 2141-0112).

Wachses sind Probleme aus der alten Arbeitsweise, diese entfallen hiermit vollständig.

## Zahnfarben optimal bestimmen

Ein Farbmessgerät mit vielen Vorteilen: Der Shade Inspector von Schütz-Dental



Eine Innovation in Sachen Zahnfarbenbestimmung stellt dieser Tage die Schütz-Dental Group mit Sitz im hessischen Rosbach vor.

Der Shade Inspector ist das neue optische Farbmessgerät zur sicheren, objektiven und umweltunabhängigen Bestimmung von Zahnfarben.

Klein, kompakt und transportfähig ermöglicht der Shade Inspector unbestechliche, schnelle, kostengünstige und abrechenbare Farbbestimmun-

gen an jedem Ort und unter allen Lichtverhältnissen. Farbmessungen an fünf Punkten des jeweils relevanten Zahns sorgen für absolute Sicherheit.

Der Shade Inspector bietet dem Labor die Möglichkeit einer optimalen Qualitätskontrolle, die Wiederholungsarbeiten und Reklamationen auf ein Minimum reduziert. Dabei zeichnet sich das durch seine einfache Anwendung sicher delegierbare System auch durch höchste Effizienz aus. Mit dem Shade Inspe-

ctor beweist die Schütz-Dental Group einmal mehr ihre Kompetenz in der kreativen Entwicklung innovativer Technologien für den Laboralltag. **ZT**

### ZT Adresse

Schütz-Dental GmbH  
Dieselstraße 5-6  
61191 Rosbach  
Tel.: 0 60 03/81 45 75  
Fax: 0 60 03/81 49 05  
E-Mail: info@schuetz-dental.de  
www.schuetz-dental.de

## Fräser mit MQS-Verzahnung

Das Bearbeiten weicher Kunststoffe gestaltet sich mit herkömmlichen Instrumenten sehr schwierig. Oftmals versucht der Anwender, das Arbeitsergebnis mit überhöhter Andruckkraft zu verbessern. Dies führt zu Verformungen des Kunststoffes.

Die Hartmetallfräser mit MQS-Verzahnung von BUSCH wurden speziell für weiche Kunststoffe ent-



wickelt und ermöglicht ein effektives, leichtes Arbeiten mit geringer Andruckkraft. Bei der MQS-Verzahnung handelt es sich um eine mittlere Verzahnung mit Querhieb.

Fünf verschiedene Formen der Feinstkorn-Hartmetallfräser mit Handstückschaft (Ø 2,35 mm) stehen dem Anwender zur Verfügung. **ZT**

### ZT Adresse

BUSCH & CO. KG  
Unterkaltenbach 17-27  
51766 Engelskirchen  
Tel.: 0 22 63/86-0  
Fax: 0 22 63/2 07 41

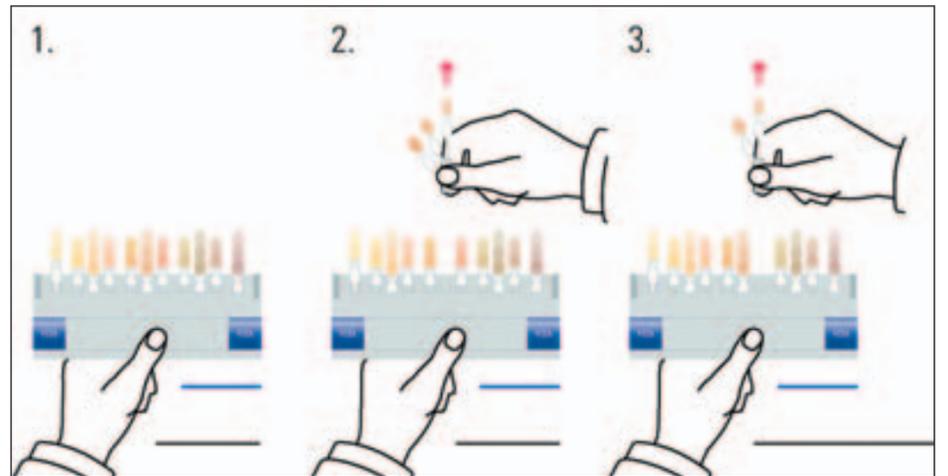
## Höchste Treffsicherheit statt Farbenlotterie

Mit dem VITA SYSTEM 3D-MASTER lassen sich Zahnfarben mit beinahe 100%iger Trefferquote naturgetreu reproduzieren.

In der Zahnheilkunde wird die Farbe eines Zahnes seit Jahrzehnten durch den intuitiven Vergleich der natürlichen Zähne mit unterschiedlich gefärbten Musterzähnen bestimmt. Mit Hilfe von Zahnfarbringen,

bar ist. Dieses System basiert auf der Anordnung der Zahnfarben im dreidimensionalen Farbraum und deckt den gesamten Farbraum der natürlichen Zahnfarben vollständig und systematisch ab. Mit der Ein-

wird geprüft, ob der Farbton mehr gelblich (L) oder mehr rötlich (R) ist. Der entscheidende Fortschritt für den Zahnarzt und Zahntechniker liegt in der systematischen und somit erheblich vereinfachten



Mit VITA SYSTEM 3D-MASTER hat der Hindernislauf in der Farbbestimmung ein Ende.

die aus vielen dieser unterschiedlichen Musterzähnen zusammengestellt sind, findet die Farbauswahl, Farbkommunikation und Farbproduktion zwischen Zahnärzten und Zahntechnikern statt.

Mit dem VITA SYSTEM 3D-MASTER hat die VITA Zahnfabrik aus Bad Säckingen ein System geschaffen, welches keine Ergänzung der bisher bekannten Farbsysteme, sondern eine komplette Neuentwicklung darstellt. Der Farbring und die Farbbestimmung basieren auf der konsequenten Anwendung des standardisierten CIELab-Systems, das bereits seit Jahren in anderen Industriezweigen State of the Art ist und nun auch für die Zahnmedizin verfü-

gung dieses Systems in Praxis und Labor hat der Hindernislauf in der Farbbestimmung ein Ende. Denn VITA SYSTEM 3D-MASTER steht für Fortschritt in der Präzision und Sicherheit des Ergebnisses.

Mit VITA SYSTEM 3D-MASTER hat die intuitive Farbnahme ein Ende. Die Farbnahme bei Patienten erfolgt jetzt in drei systematischen Schritten. Im ersten Schritt wird die passende Helligkeitsstufe mit der oberen Zahnreihe des Toothguide (1M1, 2M1, 3M1, 4M1, 5M1) bestimmt. Im zweiten Schritt wird der mittlere Farbfächer der bestimmten Helligkeitsgruppe entnommen und die passende Farbintensität ermittelt. Im letzten Schritt

Farbbestimmung und -reproduktion. Während beim bisherigen intuitiven Suchen der Zahnfarbe eine Fehlerquote von 10 - 20 % üblich waren, liegt die Erfolgsquote mit VITA SYSTEM 3D-MASTER bei nahezu 100 %. Gewohnheiten ändern wird also belohnt. **ZT**

### ZT Adresse

VITA Zahnfabrik  
H. Rauter GmbH & Co. KG  
Postfach 13 38  
79704 Bad Säckingen  
Tel.: 0 77 61/5 62-0  
Fax: 0 77 61/5 62-99  
E-Mail: info@vita-zahnfabrik.com  
www.vita-zahnfabrik.com

# TeleRing-Technik nach SILADENT

Ein völlig neues Verfahren zur Herstellung von Teleskopversorgungen fördert die Wertschöpfung in Praxis und Dentallabor.

Die durch die fortlaufenden Stufen der Gesundheitsreform verursachten Steigerungen des Eigenanteils beim Zahnersatz schwächen erheblich die Überzeugungskraft des Zahnarztes bei der Empfehlung von indizierten hochwertigen Versorgung. Daraus resultiert ein offenkundiger Schaden für den Patienten und die Beschleunigung der zurzeit rapiden Verschlechterung der Erlössituation in Praxis und Labor.

Teleskoparbeiten, ob nun konventionell oder im Galva-



Durch Kontraktion des okklusalen Anteils des konventionellen Außenteleskops werden die parallelen Wände des Teleskops nach oben enger, also konisch zusammengezogen, wodurch die Krone im oberen Drittel klemmt.

noverfahren hergestellt, sind seit Jahrzehnten bewährte Lösungen. Da der Materialwert die eigentlichen Herstellungskosten aber häufig übertrifft und der Ionenaus-

tausch durch Metallvielfalt im Speichermilieu immer mehr in Verruf gerät, gesundheitlich bedenklich zu sein, wurde der Ruf nach Komplettversorgungen aus Kobalt-Basis-Legierungen immer lauter.

Die erzielten Ergebnisse und erhöhter Arbeitsaufwand im Vergleich zur Verwendung von Edelmetall-Legierungen konnten in der Vergangenheit jedoch relativ wenige Anwender überzeugen. Eine lose Klemmpassung galt nach einhelliger Meinung als das Bestmögliche. Hauptursache war die wesentlich größere Erstarrungskontraktion dieses Legierungstyps, welche wegen der ungünstigen Geometrie von dentalen Gussobjekten verstärkt ametratisch wirkt und Verzüge und Spannungen erzeugt. Wenn aber die Kontinuität von Passungen nicht garantiert ist, wirkt sich dies negativ auf die Wirtschaftlichkeit des Labor- und Praxisbetriebs aus.

## Durch TeleRing-Verfahren leichtes Erzielen reproduzierbarer Passungen

Wie? Durch die Optimierung der Geometrie des Gussobjekts, der Spezialeinbettmasse TeleVest und einer besonderen Oberflächenbearbeitung der Friktionsflächen. Da als Sekundärteil zunächst nur Ringe gefertigt werden, kann die Einbettmasse gleichmäßig expandieren, und auch die

Kontraktion des Metalls verläuft uniform. Die Innenstruktur entspricht also exakt der Modellation, und die Übergänge zwischen Primär- und Sekundärteil im Be-



Spannungsfreies Verkleben der Ringe.

reich der Stufe sind perfekt. Es kann auch ohne Stufe gearbeitet werden und Fräsungen in 2°, 4° oder 6° haben sich ebenfalls bestens bewährt. Die dabei erzielten Passungen sind denen von klassisch hergestellten Teleskopkronen aus Edelmetall sogar weit überlegen.

Zu erkennen ist dies sehr gut an der Anzahl und der Größe der Kontaktflächen zwischen Primär- und Sekundärteil. Kontakt-„Kratzer“ finden wir nicht nur an drei bis vier Stellen im oberen Drittel, sondern ringsherum und über die volle Höhe der

gefrästen Fläche. Den geringsten Verschleiß jedoch garantieren die äußerst abriebfesten, edelmetallfreien Legierungen auf der Basis von CoCrMo. Im Vergleich zu

zur Verfügung. Erstmals kann dem Patienten, trotz geringer Zuzahlung, eine Versorgung angeboten werden, die den höchsten Ansprüchen entspricht. Fre-



Wie hoch wären wohl die Edelmetallkosten bei dieser zirkulären Teleskopbrücke?

Galvano-Teleskopen bietet sich hier die Möglichkeit echter Teleskope, also friktiver, einstellbarer Lauf bzw. individuell justierbare Abzugskräfte von Primär- und Sekundärteil bei geringerem Platzbedarf und äußerster Stabilität. Durch Einkleben in die Tertiärkonstruktion wird ein passiver Sitz und die perfekte Funktion garantiert.

## Fazit

Mit der TeleRing-Technik steht dem Zahnarzt ein überzeugendes Argument

quenter Einsatz von Doppelkronenversorgungen führt zu erhöhter Wertschöpfung und leistungsgerechter Honorierung. Verfahrenstechnisch ändert sich für den Behandler im Vergleich zu herkömmlichen Tele-, Konus- oder Galvano- versorgungen nichts. TeleRing-Versorgungen komplett aus edelmetallfreien Legierungen hergestellt heißt, kombinierter Zahnersatz aus einer einzigen, dabei hochbiokompatiblen Legierung. TeleRing-Technik in CoCrMo steht für qualitativ hochwertigen

Zahnersatz zu einem attraktiven Preis. Für die TeleRing-Technik nach SILADENT besteht ein Schutzanspruch. In Absprache mit dem Urheber dieser Technik ist es jedem Zahntechniker gestattet, derartige Arbeiten herzustellen. Betriebe, die mit SILADENT Dr. Böhme & Schöps zusammenarbeiten, erhalten detaillierte Infor-

mationen, bekommen ein Zertifikat und arbeiten als autorisiertes TeleRing-Partner-Labor. **ZT**

Horst-G. Helmhold

## ZT Adresse

SILADENT Dr. Böhme & Schöps GmbH  
Im Klei 26, 38644 Goslar  
Tel.: 0 53 21/37 79-0  
Fax: 0 53 21/38 96 32  
E-Mail: info@sbs-dental.de  
www.sbs-dental.de

## primotec-JOKER

Der Schweißassistent zum verzugfreien Schweißen

Bei vielen Schweißarbeiten in der Zahntechnik kennt man das Problem des Verzuges durch die Wärmeeinwirkung auf das Werkstück. primotec, die zahn-technische Ideenschmiede aus Bad Homburg, hat sich

Lösung gefunden: den Schweißassistenten JOKER.

Der JOKER ersetzt das sonst übliche, alternierende Schweißen mit seinen ständigen Seitenwechseln. Auf das aufwändige Verfahren, das Werkstück mittels Streben vor der eigentlichen Schweißaufgabe zu stabilisieren, kann verzichtet werden. Somit bietet der JOKER einen erheblichen Zeitgewinn und entspanntes Arbeiten bei einem verbesserten Ergebnis.

Egal ob beim Schweißen getrennter Implantatbrücken, anderen diffizilen schweißtechnischen Arbeiten, einer einfachen Modellgusserweiterung oder beim Reparaturschweißen eines gebrochenen UK-

Bügels, der JOKER verhilft durch eine stabile Fixierung des Werkstückes zu einem perfekten, passiven Sitz der Arbeit. Der JOKER kann mit sei-

nen beiden Fixierspitzen individuell auf das Werkstück eingestellt und direkt mit dem primotec phaser mx1 verbunden werden. Problemlos kann das JOKER-fixierte Werkstück auch während des Schweißvorgangs vom Modell abgehoben und verzugfrei fertig geschweißt werden. Mitgelieferte Kunststoffspitzen können in den im Labor verwendeten Legierungen gegossen werden.

Das stellt sicher, dass kein artfremdes Material in das Werkstück eingebracht wird. Geliefert wird der JOKER in einer praktischen Aufbewahrungsbox, mit primotec phaser mx1 – Anschlusskabel, zwei gegossenen Co-Cr-Spitzen, zwölf Kunststoffspitzen und Anleitung.

Der Einsatz des JOKER ist keinesfalls auf den primotec phaser mx1 beschränkt! Auch Anwender von Lasergeräten profitieren gleichermaßen von dem neuen Schweißassistenten. **ZT**

## ZT Adresse

primotec  
Joachim Mosch  
Tannenwaldallee 4  
61348 Bad Homburg  
Tel.: 0 61 72/9 97 70-0  
Fax: 0 61 72/9 97 70-99  
E-Mail: primotec@primogroup.de  
www.primogroup.de



Auf dem Modell fixieren ...



... und frei fertig schweißen.

in Zusammenarbeit mit Andreas Hoffmann vom 1. DSZ in Gieboldehausen diesem Alltagsproblem angenommen und eine einfache wie praxistaugliche

## 2005 – Zurück in die Vergangenheit?

Es gibt eine Alternative zur Klammerprothese: Galvanotechnische Friktionserneuerungen

Nach dem neuen Festzuschuss-System werden Teleskope nur noch an den Eck-

lauben eine lange Funktionserhaltung von getragenen Teleskopen.

goldungsschicht aus dem hochwertigen 24-karätigen Galvanogold besteht, das bekanntlich in puncto Biokompatibilität hervorragende Eigenschaften aufweist.

Das gesamte Spektrum des Galvanoformings – von der Einzelkrone bis zum implantatgetragenen Zahnersatz – und langjährig bewährte Friktionserneuerungen und Hartvergoldungen in einem kompakten Gerätesystem –



Getragene teleskopierende Arbeit mit nicht mehr ausreichender Friktion.



Friktionserneuerung mit Galvanogold für perfekte Passung.

zähnen von der GKV bezuschusst. Die ästhetisch fragwürdige Klammerprothese wird also ab 2005 in Deutschland wieder Einzug halten.



Galvanoforminggerät GAMMAT® free mit AU-SET.

Eine Alternative bietet der Galvanospezialist Gramm: Friktionserneuerungen er-

Kostengünstig und schnell lässt sich die Friktion wiederherstellen. Dies geschieht durch das kontrollierte zirkuläre Eingalvanisieren von 24-karätigem Galvanogold in das Außenteleskop im Galvanogerät GAMMAT® free von Gramm. Dieser Prozess dauert zwischen einer und zwei Stunden. Verwendet wird hier dasselbe zertifizierte Goldbad ECOLYT, das auch für die Herstellung aller Galvanoforming-Arbeiten benutzt wird, allerdings um Kosten einzusparen, verdünnt im Verhältnis 1:9 mit einem speziellen Verdünnungsbad. Das hat den Vorteil, dass die Ver-

das kann ausschließlich das GAMMAT® free mit der Zusatz Einheit AU-SET bieten. Es gibt eine preisgünstige Alternative zur Klammerprothese: das Gramm GAMMAT® free. **ZT**

## ZT Adresse

Gramm GmbH & Co. KG  
Dentale Galvanoforming  
Parkstraße 18  
75233 Tiefenbrunn-Mühlhausen  
Tel.: 0 72 34/95 19-0  
Fax: 0 72 34/95 19 40  
www.galvanoforming.de

# ZT SERVICE

Zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter sind kein Zufall, sondern unter anderem das Ergebnis „richtiger“ Kommunikation.

## Zahntechniker und Zahnärzte zeigten sich begeistert

„Zustand, Handeln und Ergebnis stehen in Wechselwirkung.“ Die rund 45 Zahnärzte und Zahntechniker, die in einem von Heimerle+Meule veranstalteten Kurs mehr über den Erfolgsfaktor Kommunikation erfahren wollten, konnten sich gleich bei ihrer Ankunft im Dahlewtitzer Van der Valk Hotel Berliner Ring mit diesem wichtigen Leitsatz in der Kommunikation vertraut machen. Eine persönliche Begrüßung durch Iris Anders, Fachberaterin Vertriebsbereich Dental bei Heimerle+Meule, und zwangloses Plaudern bei einem Glas Sekt im Ambiente eines 4-Sterne-Hotels stimmten perfekt auf den Kurs ein, oder anders: wirkten sich positiv auf den Zustand der Kursteilnehmer aus, was wiederum beste Voraussetzungen für die Umsetzung der Kursinhalte in die Praxis bot.

„Ist der Zustand negativ besetzt, so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass auch das Handeln und das Ergebnis negativ sind.“ Die Feststellung, mit der Marco Alexander Pfau, Leiter des Unternehmens TWB-PFAU, seinen Kurs begann, ist logisch und



Kommunikationstrainer Marco Alexander Pfau: „Gehen Sie am Satzende mit der Stimme nach unten und bringen Sie dadurch Ihre Argumente auf den Punkt.“

gleichzeitig doch so komplex: Denn wer durchschaut diesen Zusammenhang im Alltagsgeschäft? Wer reflektiert schon darüber, was in Kunden oder Mitarbeitern vorgeht und wie negative Zustände womöglich zu beeinflussen sind? Genau um diese Fragestellungen ging es in dem Kurs. In humoristischer Weise und mit einer Fülle an Anekdoten aus seiner Tätigkeit als Unternehmensberater und Beobachter von Praxis- und Laborsituationen stellte Pfau die Zusammenhänge des Wechselspiels und auch konkrete Kommunikationstechniken vor, wie Zustände und das Handeln von Kommunikationspartnern – ob Zahnarzt, Laborinhaber oder Mitarbeiter – positiv beeinflusst werden können. „Menschen speichern Refe-

renzen ab, greifen bei ihren Entscheidungen auf diese zurück und entwickeln daraus bestimmte Erwartungshaltungen, die Einfluss auf ihre Zustände haben“, so Pfau. Als Zahnarzt oder Laborleiter ruppig, jammernd oder überheblich gegenüber Kunden und Mitarbeitern auftreten, werde sich auch negativ auf den Zustand und das Handeln dieser auswirken. Kommunikation jedoch, so Pfau weiter, kann hier gegensteuern. Und erfolgreich kommunizieren bedeutet, bestimmte Wörter zu vermeiden. Gewappnet mit Zettel und Stift legten sich die Teilnehmer dann richtig ins Zeug, um zusammen mit dem Unternehmensleiter aus Urbar bei Koblenz eine Liste verbotener Wörter und passender Alternativwörter zu erarbeiten. Statistisch gesehen komme nach dem Wort „aber“ beispielsweise immer etwas Negatives. Deshalb sei es besser, das Wort wegzulassen oder durch „und“ zu ersetzen. Auch „versuchen“ sei

aufmunternd, so Pfau, denn das Wort „versuchen“ impliziere, dass etwas klappen kann oder auch nicht. „Entspannen Sie sich“ sei deshalb die bessere Wortwahl. Nach einer kurzen Pause ging es weiter, und zwar mit der richtigen Tonlage, denn von dieser, erklärte Pfau, hänge die Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft der eigenen Aussagen ab. Was er damit meinte, wurde einigen Kursbesuchern spätestens dann bewusst, als sie der Bitte des Referenten nachgingen und mit gehobenem Tonfall Argumente für ihre Dentallabore aufzählten. Und genau das ist der Fehler: „Gehen Sie am Satzende mit der Stimme nach unten und bringen Sie dadurch Ihre Argumente auf den Punkt“, so der Tipp des Kommunikationsprofis. Das hört sich zwar leicht an, doch für viele der Anwesenden stellte die Umsetzung dieses Tipps eine echte Herausforderung dar. Im letzten Kursteil schließlich verriet Pfau den Teilneh-

er Unterschied Pfau drei Zugangswege zu Menschen: einen visuellen, auditiven und kinästhetischen. Während beispielsweise visuelle Typen eher detail- und sachorientiert sind, lassen sich kinäs-

trischer und Zahntechniker auf die Befindlichkeiten des jeweils anderen sowie darauf abgestimmte Handlungen – genau dies könne die Zusammenarbeit zwischen Labor und Praxis optimieren

Zahnärztin aus Berlin, die den Kurs als sehr „anschaulich und vital“ empfand. Sie werde auf jeden Fall alles tun, um am Telefon auf Wortwahl und Tonlage zu achten. Und die Vorstellung der Typen sei eine gute Basis, „um andere besser zu verstehen“, so Schimmack weiter. ZTM Rolf Ifftner aus Berlin, der sich selbst als Kinästhet sieht, fühlt sich durch den Kurs in seiner bisherigen Kommunikation bestätigt. „Für mich ist es wichtig, genau zuzuhören, herauszufinden, was für ein Mensch ein Kunde ist, um dann auf ihn eingehen zu können.“ „Und damit“, so der Laborleiter weiter, „habe ich Erfolg, denn mit den Kunden klappt es hervorragend.“ Das Kursthema – Erfolg durch Kommunikation – hat sich damit direkt aus der Praxis heraus bestätigt. ☑



Den Kundentyp herausfinden und auf den „richtigen Knopf drücken“: Marco Alexander Pfau (r.) und ein Kursteilnehmer bei der praktischen Anwendung.

thetische Typen mehr von ihren Emotionen leiten. Wichtig sei es deshalb, so Pfau, erst einmal herauszufinden, mit welchem Typ Sie es zu tun haben, um daraus abzuleiten, „auf welchen Knopf Sie drücken müssen“ – ob beim Geschäftsessen, während eines Kundengesprächs oder beim Umgang mit den Mitarbeitern. Dann schließlich war die aktive Mitarbeit des Publikums, mitunter auch körperlicher Einsatz gefragt: Wie bei einer Theaterprobe wurden mögliche Situationen und Typkonstellationen unter Anleitung des Trainers durchgespielt. Das Publikum war begeistert. Anhand zahlreicher Fallbeispiele aus der „Kommunikationspraxis“ betonte der Kommunikationstrainer während seines Kurses immer wieder die Bedeutung einer gut geführten Kommunikation zwischen Labor und Praxis. Das beiderseitige Beobachten, das aufeinander Eingehen von Zahn-

und damit zum beiderseitigen Erfolg beitragen. Gewappnet mit den zahlreichen Tricks und Tipps rund um Kommunikation nutzten die Teilnehmer beim anschließenden Büfett die Gelegenheit, über den Kurs und die neuen Erkenntnisse zu plaudern. Von manch einem der Teilnehmer wurden gute Vorsätze geschmiedet. Zu den Entschlossenen, etwas ändern zu wollen, gehört auch Kathrin Schimmack,



Aufmerksames Publikum: Mit Zettel und Stift gut gewappnet für die Umsetzung der Kursinhalte in die eigene Kommunikationspraxis.

Gift im Umgang mit Kunden: „Versuchen Sie sich zu entspannen“, klingt nicht gerade

mern, wie sie die Wellenlänge ihrer Kunden erreichen könnten. Zunächst

### ZT Adresse

Heimerle + Meule GmbH  
Gold- und Silberscheideanstalt  
Dennigstraße 16  
75179 Pforzheim  
Tel.: 0 72 31/9 40-0  
Fax: 0 72 31/9 40-1 99  
E-Mail: info@heimerle-meule.com  
www.heimerle-meule.com

### ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG

Marco Alexander Pfau ist Gründer und Inhaber des Unternehmens TWB-PFAU, das sich in seinen Seminar-, Trainings- und Vortragsveranstaltungen auf das Thema „Erfolgsfaktor Kommunikation im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern“ spezialisiert hat. Zusammen mit den Zahnärzten setzen sich auch immer mehr Dentallabore aktiv mit diesem Thema auseinander. Als Kunden von TWB-PFAU nutzen sie dabei das Intervallsystem, d.h. eine Seminarreihe von drei Tagen wird auf zwei bis drei Monate verteilt. Der Vorteil besteht darin, dass die Teilnehmer dadurch die Möglichkeit erhalten, die Seminarinhalte in der täglichen Praxis anzuwenden und am nächsten Seminartag besprechen, trainieren, ergänzen und optimieren zu können.

TWB-PFAU, Klostergut Besslich, 56182 Urbar, Tel.: 02 61/9 84 48-0, Fax: 02 61/9 84 48-44, E-Mail: post@twb-pfaue.de, www.twb-pfaue.de

## Ein Unternehmen will weiter nach oben

Spitze sein – innovativ und wettbewerbsfähig – der Dentalzulieferbetrieb picodent® in Wipperführt setzt auf neue Strategien.

**Die Konkurrenz ist groß**  
Zu dieser Erkenntnis mussten auch die drei Geschäftsführer des mittelständischen Betriebs picodent® kommen. Der Spezialanbieter für die Zahntechnik stellte fest, dass Produkte und Dienstleistungen seiner Branche immer ähnlicher und somit auch austauschbar werden. Auch durch die Erweiterung der Europäischen Union wird der Absatzmarkt für Produkte für Zahnersatzherstellung immer enger. Gelebtes Kundenmanagement und produktbegleitende Zusatzleistungen sind daher für den Erfolg ausschlaggebend.

**Ständig auf Expansionskurs**  
Das 1997 von Hermann-Josef

Böhlefeld, Dietmar Bosbach und Heinz Dörpinghaus gegründete Unternehmen hat bereits eine ansehnliche Erfolgsgeschichte aufzuweisen. Allein die Flächen der Verwaltung und des Lagers haben sich seit der Gründung verdoppelt. Nach Übernahme der Thomdent Produkte (u. a. suppensockler und fixare presto) konnte der Bereich Eigenproduktion weiter ausgebaut werden. Qualitativ hochwertige Gipse werden nach eigener Rezeptur und geprüften Qualitätsstandards hergestellt. Der Vertrieb wurde ebenso erweitert. Hochwertige Zahnkranz-, Sockel- und Artikulationsgipse, gipsgebundene und phosphat-silikatgebundene Einbettmas-

sen sowie Zubehör rund um die Modellherstellung stehen auf der Angebotspalette. Heute arbeiten mehr als 40



Mitarbeiter in dem Unternehmen. Ein spezielles Kursprogramm rund um die Modellherstellung wird in Deutschland und Europa angeboten.

### Ein neues Unternehmenskonzept

„Wir beobachten den Markt und wir sehen genau die Position unseres Unternehmens. Wir setzen langfristig auf Kundenbindung und wollen mit hervorragendem Service und höchster Produktqualität zu den Marktführern gehören.“ Dietmar Bosbach lässt keine Zweifel an seinem Willen, das Unternehmen auch für die Zukunft zu sichern. So wurde das Unternehmen gemäß DIN EN ISO 9001/2000, ISO 13488 von ak-

kreditierten Gutachtern zertifiziert. Eine Garantie für die Einhaltung bestimmter Normen bezüglich Qualität und Service ist dadurch gegeben; zumal eine jährliche Überwachung die Kontinuität der Leistungen sicherstellt.

### Qualität pur. bewusst innovativ.

Der neue Claim von picodent® verweist auf die Firmenphilosophie: Sicherheit durch gesteuerte Abläufe, Qualität durch eigene Produktion, Innovation durch zukunftsorientiertes Denken, Teamgeist durch persönliche Verantwortung. Diese Leitgedanken bestehen seit Anfang an, doch soll das Image durch frische Ideen, einem neuen Konzept und auch mit der visuellen Darstellung sich bei den Kunden dauerhaft einprägen.

Fortsetzung auf Seite 21

Fortsetzung von Seite 20

„Der Erfolg von picodent® und seinen Produkten wird von seiner Präzision, Innovation und von seinen Menschen bestimmt. Wir hängen aber auch von anderweitigen Einflussgrößen wie Veränderungen in Politik, Wirtschaft und Gesetzgebung ab. Um unseren Erfolg trotzdem stabil zu halten, setzen wir langfristig auf hohe Qualität, zu-

kunftsorientiertes Handeln und Übernahme von Verantwortung“, erklärt Geschäftsführer Heinz Dörpinghaus.

**Visitenkarte des Labors**  
Handwerkliches Können, hohe Präzision, beste Materialien und die daraus resultierende Zeitersparnis sind für den Kunden die primären Anhaltspunkte für die Geschäftsbeziehung. Aber um diese zu festigen, ist für eine

positive Zusammenarbeit Partnerschaft, Verantwortung und Zuverlässigkeit absolut notwendig. Die Mitarbeiter sind in alle Prozesse eingebunden. Das persönliche Engagement eines jeden Einzelnen wirkt sich positiv auf das gesamte Betriebsklima aus. „Unsere Zielgruppe ist rational, nutzen- und leistungsorientiert, innovativ. Die Ansprüche sind hoch, zu Recht, und denen

wollen wir gerecht werden.“ Geschäftsführer Hermann-Josef Böhlefeld will dem Kunden entgegenkommen, wohl wissend, dass sie bereit sind, für einen Mehrwert auch den entsprechenden Preis zu zahlen.

**Den Gipfel erstürmen**  
pico heißt Bergspitze. Und Bilder von Berglandschaften erzeugen beim Betrachter angenehme positive Gefühle

und Emotionen. „Kein anderes Motiv drückt die Bedeutung von Verlässlichkeit, Vertrauen und Sicherheit so gut aus wie dieses. Der Name, das Bildmotiv und die Leistungen bilden das Konzept für die Unternehmensphilosophie.“ Die Geschäftsführung von picodent® will sich nicht nur auf die reine Produktlieferung reduzieren lassen. Sie sucht den Kontakt zum Kunden und will den Menschen

erreichen, der dahinter steckt. **zt**

**zt Adresse**

picodent®  
Dental-Produktions- und Vertriebs-GmbH  
Lüdenschneider Str. 24-26  
51688 Wipperfurth  
Tel.: 0 22 67/65 80-0  
Fax: 0 22 67/65 80 30  
E-Mail: picodent@picodent.de  
www.picodent.de

# Hochwertige abnehmbare Prothetik wird zunehmend gefragt sein

Der Anteil der 65-jährigen Menschen in Deutschland wird bis 2020 um weitere drei bis vier Millionen steigen. Hochwertige prothetische Lösungen sind deshalb laut Max Sturm, Geschäftsführer der Candulor AG, zunehmend gefragt. Wie diese Lösungen im abnehmbaren Bereich erfolgreich umgesetzt werden können, war am 2. Oktober beim Symposium Prothetik-Perspektiven von Ivoclar Vivadent und Candulor in München zu erfahren. ZTM Jürg Stuck moderierte das Symposium.

„Die gesamte Zahnmedizin gehört nicht in die GKV.“ Der Freiburger Finanzwissenschaftler Prof. Dr. Bernd Raffelhüschen bewies mit mathematischen Modellen, dass die gesetzliche Krankenversicherung ohne eine jährliche Selbstbeteiligung von 900 Euro nicht zukunftsfähig ist. „Nur so ist nach Erfahrungen aus der PKV mit einer nachhaltigen Entwicklung zu rechnen.“

tors. Den Zauber und die Lebensfreude, die mit gelungenen totalprothetischen Rehabilitationen zurückgegeben werden können, demonstrierte ZTM Horst-Dieter Kraus, Stuttgart. Ein durch Zahnlosigkeit oder falsch ge-

Bernd Hügi. Mit Aufstellkalotten aus dem BPS-System stellt er zunächst geometrisch korrekt auf und individualisiert dann die Front (Candulor Porzellanzähne für den Oberkiefer und Ivoclar Vivadent Kunststoffzähne für den Unterkie-

Dr. Ingrid Grunert, Innsbruck, falsche Relationsbestimmung, Nichtbeachtung des muskulären Gleichgewichts, übersehene Funktionsstörungen, unterschätzte Adaptationsfähigkeit und fehlende Nachsorge.



Referentenrunde: Von rechts Bernhard Hügi, Francesco Ravasini, Bernd Raffelhüschen, Felix Blankenstein, Bernd Kordaß, Ingrid Grunert, Jürg Stuck (Moderator), Horst-Dieter Kraus, Jürgen Dettlinger (Ivoclar Vivadent) und Max Sturm (Candulor).

dungen sind nach Blankenstein häufig psychogener Natur oder Konstruktionsfehler wie hohl liegende Verbinder. Die Vielfalt abnehmbarer prothetischer Lösungsmöglichkeiten präsentierte Dr. Francesco Ravasini, Parma. Häufig macht der Zahnarzt, was er am besten kann und nicht, was der Patient gerne möchte. Dies mag ein Grund dafür sein, dass das Behandlungsdreieck neben dem Patienten häufig aus mehreren, nacheinander konsultierten Zahnärzten und Zahntechnikern besteht.

zur Unikatprothese erfordert viel Engagement, bietet aber in Zeiten des demographischen Wandels beste Aussichten auf fachlichen und wirtschaftlichen Erfolg. **zt**

## Dem Erfolg auf die Sprünge helfen

Mit virtueller Realität lässt sich bereits heute eine bilaterale balancierte Okklusion in die „echte“ Realität umsetzen. Mechanische Artikulatoren werden aber nach Einschätzung von Prof. Dr. Bernd Kordaß, Greifswald, auch in Zukunft benötigt. Mit dem neuen Stratos 300 von Ivoclar Vivadent stellt er auf einfache Weise Protrusionsregistratur her. Kordaß schätzt auch besonders die retrusiven Einstellmöglichkeiten des individuellen Artikula-



Wertvolles Wissen und praktische Tipps: Rund 230 Teilnehmer wurden beim 3. Symposium Prothetik-Perspektiven von Ivoclar Vivadent fundig.



„55 % der deutschen Zahnärzte sehen das neue Festzusschuss-System positiv, 35 % rechnen mit mehr hochwertiger Prothetik.“ Max Sturm, Geschäftsführer der Candulor AG, präsentierte Zahlen aus einer aktuellen Umfrage.

staltete Prothesen gealtertes Gesicht bekommt wieder eine junge und erotische Ausstrahlung. Wie man mit einfachen technischen Hilfsmitteln hochwertige abnehmbare Prothesen herstellt, erläuterte der Züricher Laborinhaber ZTM

fer). Zur farblichen Charakterisierung verwendet Hügi SR Adoro oder Candulor Stains.

## Von Teufelskreisen und magischen Dreiecken

Die häufigsten Fehler in der Totalprothetik sind nach Prof.

Dr. Felix Blankenstein, Charité Berlin, beschwor seine Zuhörer, den Teufelskreis aus Druckstelle, Korrektur, verlorenem Prothesenhalt, Unterfütterung und erneuten Druckstellen nicht mitzumachen. Ursachen für Geschmacksstörungen und andere Missempfin-

## Fazit

Das von Ivoclar Vivadent und Candulor gemeinsam organisierte 3. Symposium Prothetik-Perspektiven war auch in diesem Jahr eine unerschöpfliche Quelle der Inspiration. Der Weg von der Kassenprothese

## zt Adresse

Ivoclar Vivadent AG  
Bendererstr. 2  
FL-9494 Schaan  
Tel.: +423 (0) 2 35 35 35  
Fax: +423 (0) 2 36 37 27  
E-Mail: info@ivoclarvivadent.com  
www.ivoclarvivadent.de

Candulor AG  
Pünten 4  
CH-8602 Wangen /ZH  
Tel.: +41 (0) 4 48 05 90 00  
Fax: +41 (0) 4 48 05 90 90  
E-Mail: info@candulor.ch  
www.candulor.de

# Wachsendes Unternehmen

Die Kompetenz des Schweizer Unternehmens Cendres & Métaux SA in der Edelmetallverarbeitung – unter anderem auf dem Sektor der Zahntechnik und Zahnmedizin – führte zu einem von der Gründung bis heute andauernden Expansionskurs.

Die 1924 gegründete Cendres & Métaux SA (CM), ein bedeutendes Schweizer Unternehmen der Edelmetallbranche, beschäftigt in der Schweizer Zentrale rund 300 Mitarbeiter. Biel, die größte zweisprachige Stadt der Schweiz, bildet das technologische und qualitative Herz von Cendres & Métaux SA. Die Stadt Biel ist die Weltmetropole der Uhrenindustrie mit den Hauptsitzen von Firmen wie Rolex, Swatch, Tissot oder Omega. Dies gewährleistet die Rekrutierung der hochspezialisierten Mitarbeiter von CM.

schmuck bildeten die Meilensteine in der lebhaften Entwicklung des Unternehmens. Besonders die Einführung von Präzisions-Konstruktionselementen für die moderne Zahntechnik hatte zur Folge, dass

Endodontieprodukten für die Zahnheilkunde. In Zusammenarbeit mit Universitäten und Spezialisten strebt CM eine fortwährende Entwicklung von neuen, innovativen und intelligenten Pro-

„Unsere gute Marktstellung verdanken wir einerseits unserer Kompetenz in der Entwicklung und Fertigung von Edelmetalllegierungen, aber auch dem speziell hohen Wissen in der Fertigung von mikromechanischen Teilen, namentlich den Präzisions-Konstruktionselementen“, sagt Doris Göser, Leiterin des Bereichs Dental. Eine außerordentliche Leistung ist CM mit der Entwicklung des Geschiebesystems „Mini-SG“ gelungen. Dieses

„The Swiss Mini-SG“ System“ unterstreicht die Kompetenz des Schweizer Herstellers. Auf einer für Zahnärzte und Zahntechniker kostenlos erhältlichen CD-ROM vermittelt CM detailliertes Wissen zu ihrem Geschiebe-System Mini-SG®. Sämtliche Informationen und Arbeitsanleitungen sind in fünf Sprachen gehalten und mit zahlreichen digitalen Illustrationen vervollständigt. Im Schmucksektor konnte sich CM in den vergangenen Jahren als kompetenter Hersteller von maschinell gefertigten Ringen, etablieren. Die Uhren- und Elektronikindustrie gehört seit Jahren zu den wichtigsten Partnern im Bereich der Industrieprodukte. CM hat bewiesen, dass sie in der Lage ist, die sehr hohen Anforderungen kompetent und in höchster Qualität zu erfüllen. Das Refiningwerk entspricht den heute erforderlichen Standards zur Rückgewinnung von Edelmetallen. Es erlaubt edelmetallhaltige Abfälle umweltschonend und für den Kunden kostengünstig aufzubereiten. Als eines der wenigen Unternehmen im Markt, wird CM anhand des EFQM-Modells (European Foundation for

Quality Management) bewertet. Dabei wird die Beurteilung auf die Management-Qualität fokussiert. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung Richtung „Business Excellence“ wird angestrebt.

„Dank einer anhaltenden positiven Geschäftsentwicklung war CM in der erfreulichen Lage, nach der Verdoppelung der Produktionsfläche im Jahre 2002 auch den Erweiterungsbau für die Administration im Jahre 2003 zu realisieren. Beide Gebäude entsprechen den neuesten Erkenntnissen moderner Arbeitsplätze“, sagt Doris Göser. Weitere, direkt ans Unternehmen grenzende Landreserven stehen CM noch zur Verfügung. CM sieht die heutige, dynamische Zeit als große und interessante Herausforderung, die mit gesundem Selbstbewusstsein und Freude angegangen wird. **zt**



Frontansicht des Hauptgebäudes.



Neues Verwaltungsgebäude (Großraumbüros).

neue Räumlichkeiten an der Peripherie von Biel-Bienne bezogen werden mussten. CM ist heute in der internationalen Fachwelt ein Begriff als Lieferant von Legierungen, Konstruktionselementen und

dukten für die Zahnmedizin an. Das über 30 Edelmetalllegierungen umfassende Sortiment erfüllt sämtliche Bedürfnisse anspruchsvoller Zahn-techniker und Zahnärzte.

System, bestehend aus sechs Matrizen und nur einer Patrizie, eignet sich sehr gut für Patienten, die sich für eine implantatfreie Versorgung entscheiden und eine hohe Ästhetik wünschen. Die CD-ROM

## zt Adresse

Cendres & Métaux SA  
Bözingenstraße 122  
CH-2501 Biel  
Tel.: +41 32 344 22 11  
Fax: +41 32 344 22 12  
E-Mail: info@cmsa.ch  
www.cmsa.ch

# Information und Unterhaltung über dem Rhein

Dental-Infotainment macht auch den „ident-treff 2004“ zur Erfolgsstory: Die acht Partnerlabore, die sich im Regionalkreis „Bergisches Land“ der VUZ zusammengeschlossen haben, begrüßten über 300 Zahnmediziner zu der Veranstaltung auf dem Bonner Petersberg.

Dental-Infotainment: Das ist kompetente und aktuelle Fachinformation für die Zahnärztin und den Zahnarzt ge-

bereits bei der erfolgreichen Premiere von „ident-treff“ im September 2003, die Kölner „PROXI.gmbh“, Spezialisten

alles Resultat der Ära der Aluminiumoxidkeramiken. Bekanntlich kein Garant für Langzeitstabilität.

Zirkonoxid gehöre zwar auch zur Gruppe der vollkeramischen Werkstoffe, weise aber im Gegensatz zu den bisherigen Vollkeramiken einen enormen Zähigkeitsfaktor auf (900 mP), was Voraussetzung für den langfristigen Erfolg einer Restauration sei. Nur auf der Basis der besten „technischen Daten“ des Werkstoffes könnten sehr grazile Verblendgerüste CAM- und neuerdings auch CAD-gestützt mit dem System Cercon erstellt werden, ohne um die Stabilität fürchten zu müssen.

Finke das Stichwort für Dr. Helene Karmasin, die zweite Top-Referentin beim „ident-treff 2004“. Die Leiterin der Karmasin Produktforschung, gleichzeitig Mitglied der Geschäftsführung des österreichischen Gallup-Instituts, ging mit profundem Fachwissen der Frage nach: „Welche Produktbotschaften werden in Zukunft wichtig sein?“

Die international gefragte Unternehmensberaterin ist überzeugt: „Menschen wählen Produkte und Dienstleistungen nicht nur nach ihren Gebrauchswerten aus, sondern nach ihrer Bedeutung.“ Was bedeutet es für Menschen, schöne und gesunde Zähne zu haben?

tes Konsumklima wisse. Ein entscheidender Wettbewerbsvorteil auch in der Zahnarzt-

veau der VUZ-Partnerlabore auszubauen und jede derzeit verfügbare Technik am Markt



Petersberg 2004: Die Chefs der Partnerlabore des VUZ-Regionalkreises „Bergisches Land“, Eventmanagern, Moderator und die Referenten Zahntechnikermeister Peter M. Finke und Dr. Helene Karmasin.

paart mit den Spaßfaktoren Wellness- und Unterhaltung für die gesamte Familie. Wenn das korrespondiert mit einer historischen Kulisse und freundlichem Sonntagswetter, dann ist „ident-treff“, sagen die acht Mitgliedslabore des VUZ-Regionalkreises „Bergisches Land“ so selbstbewusst wie berechtigt. Denn dort, wo Adenauer schon 1954 den äthiopischen Kaiser Haile Selassie empfing und 47 Jahre später die weltpolitisch bedeutende Afghanistan-Konferenz stattfand, konnten auch im September 2004 über 300 Zahnärztinnen und Zahnärzte sowie deren Ehepartner und Kinder begrüßt werden. Fraglos eine der größten Dental-Veranstaltungen dieser Art in der Bundesrepublik, hoch oben auf dem Petersberg am Rhein. Event-Regie führte, wie

für consulting-coaching-communication.

## Verlässlichkeit und Ästhetik

„Die Zukunft ist weiß.“ Mit dieser Prognose warb Zahntechnikermeister Peter M. Finke für einen so verlässlichen wie ästhetischen Werkstoff, der in der modernen Zahnheilkunde viele neue Möglichkeiten eröffnet: Zirkonoxid. Nach Beobachtungen des weltläufigen Kongressreferenten, der in Nordamerika, Brasilien, Asien und Europa insbesondere sein Wissen um Metall- und Vollkeramik weitergibt, stehen noch immer sehr viele Zahnärzte der Möglichkeit, Sanierungen beziehungsweise Implantatsuperkonstruktionen vollkeramisch herstellen zu lassen, mit Skepsis gegenüber. Dies sei vor



300 Zahnmediziner und deren Familien folgten der Einladung zum informativen und unterhaltsamen „ident-treff 2004“ auf dem Bonner Petersberg.

## Produkte sind Botschaften

„Guten Tag, wir können auch Vollkeramik.“ Diese Information reiche absolut nicht aus, um Vollkeramik an den Patienten zu bringen. Mit dieser Alltagsanekdote aus der Praxis gab Zahntechnikermeister

Was können Zähne überhaupt signalisieren? Wenn jemand bereit ist, für diesen Bereich Geld auszugeben, wofür gibt er es eigentlich aus? Was möchte er erzielen? Wie möchte er behandelt werden? Die Antworten könne nur derjenige geben, der um die veränderte Psyche des Verbrauchers, über veränder-

praxis sei das Wissen um Werte, die Menschen veranlassen, mehr zu zahlen als diese müssten, wenn sie strikt rational vorgehen, resümierte die Lehrbeauftragte verschiedener Universitäten und erfolgreiche Buchautorin.

## Labore ziehen positive Bilanz

Die acht Partnerlabore aus der Region Bergisches Land nebst Köln, Bonn und dem Siegerland, die sich im Regionalkreis der Vereinigung Umfassende Zahntechnik zusammengeschlossen haben, um Ressourcen gemeinsam zu nutzen, Erfahrungen auszutauschen und den Qualitätsgedanken der VUZ zu leben, werteten den zweiten „ident-treff“ auf dem Petersberg erneut als ermutigenden Erfolg. Denn es gelte mehr denn je, das hohe Ni-

anzubieten. Der intensive Dialog mit allen Beteiligten im Dentalmarkt sei dafür eine wesentliche Voraussetzung. Ein Dank für die großzügige Unterstützung des aufwändigen Infotainment-Events ging in diesem Zusammenhang an die DeguDent GmbH, an Müller Dental/Omicron und die „Mutter“, die Vereinigung Umfassende Zahntechnik, VUZ, sowie den Projektgestalter, die Kölner PROXI.gmbh (Karl-Heinz Martini). **ZT**

## ZT Adresse

Vereinigung Umfassende Zahntechnik e.V.  
Emscher-Lippe-Straße 5  
45711 Datteln  
Tel.: 0 23 63/73 93-0  
Fax: 0 23 63/73 93-10  
E-Mail: info@vuz.de  
www.vuz.de

## Workshop und Wiesn' mit DeguDent

Labor-Leistungen stärker ins Blickfeld rücken durch aktive Pressearbeit!

„Ein Vortrag, der gut in unsere Zeit passt, denn wir Techniker müssen uns besser darstellen – sonst überlassen wir das Feld den Billig-Anbietern!“, lautet das Fazit von Zahntechnikermeister Peppel aus Regensburg nach dem Intensiv-Workshop „Pressearbeit für das moderne Dentallabor“ von DeguDent. Und Thomas Fischl aus Mering meint: „Der Workshop hat uns Mut gemacht, selbst tätig zu werden!“

Thomas Dürr referierte für DeguDent diesmal im gut besuchten Vertriebszentrum in München über die Chancen und Perspektiven einer aktiven Pressearbeit. „Anhand zahlreicher aktueller Beispiele und erfolgreicher Pressekampagnen von Dentallaboren wurde uns sehr gut erklärt, wie gute Texte gestaltet werden“, bedankte sich Herbert Sirtl aus Moosburg im Anschluss. Aus allen Teilen Bayerns und sogar aus Plauen und Salzgitter waren die dreizehn Teilnehmer angereist – vielleicht auch, um bei dieser Gelegenheit das Oktoberfest auf der Münchner Wiesn' zu besuchen? Referent Thomas Dürr weiß, worauf es bei gelungenen Presstexten ankommt, ist er doch selbst Zahntechni-

ker, Fachredakteur und Autor des Buches „Kompetenzfaktor Text – Pressearbeit

Zukunft gemeinsam Gedanken darüber machen, wie sie die Leistungen ihrer



Zum Abschluss ein Geschenk für jeden: Thomas Dürr signiert sein im Verlag Neuer Merkur erschienenes Buch „Kompetenzfaktor Text – Pressearbeit als Marketinginstrument des modernen Dentallabors“. Jeder Kursteilnehmer bekam ein Exemplar von DeguDent geschenkt.

als Marketinginstrument des modernen Dentallabors“ (Verlag Neuer Merkur, München). Je ein Exemplar nahmen die Teilnehmer als Geschenk von DeguDent anschließend mit nach Haus. Achim Frey von AFZ-Zahntechnik in München und Christian Vordermayer aus Stein an der Traun können den Workshop nur empfehlen. Überraschendes Ergebnis des Kurses: Einige Teilnehmer wollen sich in

Dentallabore stärker ins Blickfeld der Öffentlichkeit rücken. **ZT**

## ZT Adresse

DeguDent GmbH  
Rodenbacher Chaussee 4  
63457 Hanau-Wolfgang  
Tel.: 0 61 81/59 50  
Fax: 0 61 81/59 57 50  
E-Mail: info@degudent.de  
www.degudent.de

## Ulla Schmidt zu Gast am FIZZ-Messestand

Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt suchte auf der Aachener Vital Aktiv Messe den informativen Meinungsaustausch mit der Freien Initiative zukunftsorientierter Zahntechniker, FIZZ. Nachdem Vertreter der FIZZ bereits zweimal in den vergangenen Monaten mit Ulla Schmidt über Veränderungen und Auswirkungen der Gesundheitsreform auf die Dentallabore sprechen konnten, besuchte die Ministerin im September den Mes-

sestand der Initiative im Eurogress. Die Verunsicherung zahlreicher Patienten gegen-



Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt zeigte sich beeindruckt von den Anforderungen an den Zahntechnikerberuf. (Foto: FIZZ)

über den gesetzlichen Änderungen ab dem 01.01.2005 sei nach Angaben der FIZZ immer noch sehr hoch. Das Treffen mit Ulla Schmidt drehte sich allerdings nicht nur um gesundheitspolitische Hintergründe: die Ministerin konnte sich daneben persönlich ein Bild über die handwerkliche Vielfalt und die hohen qualitativen Anforderungen des Zahntechnikerberufes machen. **ZT**

## ZT Adresse

FIZZ – Freie Initiative zukunftsorientierter Zahntechniker  
Drimbornshof 3  
52249 Eschweiler  
Tel.: 0 24 02/7 66 86 66  
www.fizz-dental.de

## Zahnmedizin-Lexikon erweitert

Die Internet-Seiten von proDente sind nochmals ergänzt worden. Nach der Freischaltung eines moderierten Forums vor wenigen Wochen wurde jetzt das stark erweiterte Zahnmedizin-Lexikon veröffentlicht. Informationen rund um schöne Zähne – von A wie Abdruckmasse bis Z wie Zahnkronen – bietet das neue digitale Lexikon auf den Internetseiten von proDente. Unter www.pro-dente.de können sich Patienten ausführlich darüber informieren, was sich hinter bestimmten zahnmedizinischen und zahn-technischen Fachbegriffen verbirgt. Das Lexikon enthält mitt-

lerweile einige hundert Erklärungen von Fachbegriffen. Bei deren Auswahl wurde auf Häufigkeit und Aktualität geachtet. Um die Qualität der Informationen zu garantieren, wurde die Initiative bei der Erstellung des Lexikons fachlich von Frau Dr. Silke Liebrecht und Prof. Dr. Thomas Kerschbaum vom Kölner Zentrum für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde unterstützt. Zahlreiche Begriffe sind mit Grafiken, Zeichnungen oder Fotos bebildert, um den Patienten den Einstieg in die Materie zu erleichtern. Wird ein Stichwort nicht gefunden, wird der Besucher

aufgefordert, seine Anfrage per E-Mail (info@prodente.de) an die Geschäftsstelle zu richten. Der Onlineauftritt der Initiative wird monatlich von über 6.000 Interessierten angesteuert. **ZT**

## ZT Adresse

Initiative proDente e.V.  
Kirchweg 2  
50858 Köln  
Tel.: 02 21/17 09 97 40  
Fax: 02 21/17 09 97 42  
E-Mail: info@prodente.de  
www.prodente.de

# Wie die Prothese die Lautbildung beeinflusst

Dr. Kai Steffen Klimek von der Marburger Zahnklinik erhielt den Dissertationspreis 2004 vom Kuratorium perfekter Zahnersatz.

Die gesprochene Sprache ist ein hoch komplizierter Vorgang. Schon durch eine geringe Veränderung auch nur einer einzelnen der vielen beteiligten Komponenten kann sie wesentlich beeinflusst

Zahnarztbehandlung betäubte Wangenmuskulatur. Unter diesem Aspekt ist es nicht erstaunlich, dass auch eine Zahnprothese die Lautbildung beeinflusst. Durchaus verwundert ist allerdings, wer zu diesem komplexen Thema Auskunft sucht: Es findet sich nur wenig Literatur, denn die Gestaltung von Zahnersatz wird aus (ortho-)phonetischer Sicht kaum berücksichtigt. Dr. Kai Steffen Klimek hat nun mit einer zahnmedizinischen Doktorarbeit im Rahmen eines Projektes an der Marburger Zahnklinik Licht in dieses Dunkel gebracht. Dafür wurde er kürzlich in Hamburg durch das Kuratorium perfekter Zahnersatz mit dem Dissertationspreis 2004 ausgezeichnet. Seine Studie („Zum Einfluss der Gaumen-

gestaltung von Oberkiefer-Totalprothesen auf die Sprachlautbildung“) zeigt erstmals statistisch gesicherte Ergebnisse zum Einfluss der Gaumengestaltung an Oberkiefer-Totalprothesen auf die Lautbildung. Unterstützung erhielt er dabei von ungewöhnlicher Seite: Das Bundeskriminalamt (BKA) stellte die technische Ausrüstung zur Verfügung. „Auch dort besteht Interesse an meiner Arbeit“, erläuterte Klimek. Doch geht es den Ordnungshütern weniger um die Zahnmedizin als vielmehr um die phonetischen Erkenntnisse, denn diese können auch in der Verbrechensbekämpfung Verwendung finden. **ZT**

## ZT Adresse

Kuratorium perfekter Zahnersatz  
Spiegelslustweg 21  
35039 Marburg  
Tel.: 0 64 21/4 07 95-40  
Fax: 0 64 21/4 07 95-79  
www.kuratorium-perfekter-zahnersatz.de



Preisträger Dr. Kai Steffen Klimek

werden. Eine Entzündung an der Lippe ist ebenso hinderlich wie eine noch nach einer

# Erfahrungsaustausch in „Übersee“

Deutsche Zahntechniker besuchen englische Firmenzentrale der Schottlander GmbH in Letchworth

Zum ersten Mal besuchte vom 3. bis 5. Oktober 2004 eine

meneigenen Trainingszentrum informierte man sich über die schnelle und einfache Verarbeitung der Matchmaker Keramik. Hierbei konnte sich jeder der anwesenden Zahntechniker von einer Keramik überzeugen, die so angelegt ist, dass sie sowohl dem Einsteiger Fehler verzeiht als auch dem erfahrenen Keramiker Perfektion sowie alle ästhetischen Möglichkeiten bietet. Während des Aufenthalts konnten sich alle Interessierten über die Größe des Unternehmens Schottlander und somit auch über dessen Möglichkeiten informieren. So

wurde mit den englischen Kollegen die ein oder andere Erfahrung ausgetauscht oder das Thema Zahngesundheit in Großbritannien bzw. Deutschland verglichen und diskutiert. Natürlich durfte am Abend ein Besuch in den englischen Pubs nicht fehlen. In England werden noch weitere Kurse angeboten. Termine für Kurse in Deutschland sind derzeit in der Planung. **ZT**

## ZT Adresse

Schottlander GmbH  
Gartenstr. 4  
59348 Lüdinghausen  
Tel.: 0 25 91/94 78 62  
Fax: 0 25 91/94 78 63  
E-Mail:  
gkochconrad@schottlander.de  
www.schottlander.com



Die interessierten Besucher informierten sich u.a. über die schnelle und einfache Verarbeitung der Matchmaker Keramik.

Gruppe deutscher Zahntechniker die Zentrale der Schottlander GmbH in Letchworth in der Nähe von London. Im fir-

## ZT Veranstaltungen November/Dezember 2004

Datum	Ort	Veranstaltung	Info
19./20.11.2004	Essen	SOLIDEX Composite-Technologie in abgestimmter Schichttechnik Referent: ZTM Kerstin-Pia Henke	SHOFU Dental Fundamental Schulungszentrum Tel.: 02 01/86 86 40
20.11.2004	Hamburg	Implantate – Basiskurs für Zahntechniker Referent: ZTM S. Wittowski	Wieland Tel.: 0 40/86 07 66
22.–26.11.2004	Bremen	Topfit in die Gesellenprüfung, Generalprobe mit Modellgussgerüst, Brücke, Teleskop Referenten: Jörg Fasel u. Bernardo Franco	BEGO Fr. Just, Tel.: 04 21/2 02 83 71
25.–27.11.2004	Salzkotten	Frontzahnästhetik mit System Referent: ZTM Thomas Kühn	C. Hafner Fr. Lindhorst, Tel.: 0 72 31/92 01 54
26.–30.11.2004	Bremen	Kronen- und Brückentechnik. Verblendungstechniken bei ästhetisch schwierigen Situationen. Referent: ZTM K. Schröder	BEGO Semados Fr. Wachendorf, Tel.: 04 21/20 28-2 46
27.11.2004	Ispringen	Pendelapparaturen zur kooperationsunabhängigen Molarendistalation im OK Referenten: Dr. Gero Kinzinger u. ZT Ursula Wirtz	Dentaurum Fr. Braun, Tel.: 0 72 31/8 03-4 70
30.11./1.12.2004	Hanau	Implantologie – ANKYLOS® Zahntechnikerkurse Referent: P. Grote	DequDent/FRIADENT Fr. Gerberbauer, Tel.: 0 61 81/59 58 62
<b>Dezember</b> 3.12.2004	Senden	Epithetik Auge Referent: Werner Roschmann	bredent Fr. Dorian, Tel.: 0 73 09/8 72-2 53
3./4.12.2004	Berenbostel bei Hannover	Weiterführende Techniken mit der Schichtkeramik EVOLUTION® Referent: ZTM M. Perling	Wegold Fr. Kilian, Tel.: 0 91 29/40 30-70
3./4.12.2004	Bruchköbel	NobelEsthetics – Die kreative Gestaltung dentaler Ästhetik Referent: ZTM Ernst Hegenbarth	Nobel Biocare Tel.: 02 21/5 00 85-1 53
3./4.12.2004	Ispringen	Kieferorthopädischer Grundkurs II – Herstellung von bimaxillären Geräten Referent: ZT Jörg Stehr	Dentaurum Fr. Braun, Tel.: 0 72 31/8 03-4 70
9./10.12.2004	Senden	Rekonstruktion der Ästhetik und Funktion eines natürlichen Zahnes nach biomechanischem Aufwachskonzept Referent: Thomas Neumann	bredent Fr. Dorian, Tel.: 0 73 09/8 72-2 53
13.12.2004	Düsseldorf	Zirkonoxid-Technologie „Grundkurs“ Referent: M. Jählicher (DequDent)	DequDent F. Quadflieg, Tel.: 02 11/8 79 42-43
13./14.12.2004	Ronneburg	KFO-FKO Intensivtraining Referent: ZT Kuno Frass	Meisterschule Ronneburg Hr. Teichmann, Tel.: 03 66 02/9 21 70
14.12.2004	München	Procera® Scannerschulung Referent: Andreas Espei	Nobel Biocare Tel.: 02 21/5 00 85-1 53

# Meisterkurs äußerst gefragt

Für den Vollzeitkurs im ersten Halbjahr 2005 gab es bereits so viele Anmeldungen, dass die praktischen Ausbildungsplätze an der Meisterschule Ronneburg schon jetzt belegt sind.

Der im September stattgefundene Tag der offenen Tür in der Meisterschule Ronneburg fand große Resonanz. Erneut nahmen Interessenten weite Anreisewege auf sich, u. a. aus Karlsruhe, Kerpfen, Frankfurt am Main und Erlangen. Immerhin besucht jeder 2. Kursteilnehmer vor seiner Entscheidung unsere Bildungseinrichtung, um zu prüfen, ob seine Erwartungen mit der Realität konform gehen. Einige Meisteraspiranten meldeten sich umgehend für

zukünftige Kurse an. Andere waren enttäuscht, dass sie sich nicht mehr für den Vollzeitkurs M 18 (17.01. bis 21.07.05) anmelden konnten bzw. nur Ersatzteilnehmer sind, da bereits alle 15 praktischen Ausbildungsplätze belegt sind. Ein Einstieg in die Fachtheorie in diesem Kurs ist dagegen noch problemlos möglich. Die Fachpraxis kann dann in einem der folgenden Kurse belegt werden (Splittingvariante, aller 14 Tage eine Woche Vollzeitunterricht). Doch auch

im Kurs M 19 ab 25.07.05 sind bereits 10 Praxisplätze belegt. Das Interesse am Meisterbrief ist ungebrochen. **ZT**

## ZT Info

Informationen erhalten Sie bei der Meisterschule für Zahntechnik Ronneburg  
Friedrichstraße 6  
07580 Ronneburg  
unter der Tel.-Nr. 03 66 02/9 21 70 bzw. unter www.zahntechnik-meisterschule.de.

# Jetzt anmelden: „Fit für 2005“

Seien Sie dabei, wenn am 27. November 2004 die Erfolgsstrategien für Dentallabore diskutiert werden.

## ZT Info

Die Veranstaltung „Fit für 2005“ findet statt am Samstag, dem 27. November 2004 im Hotel Mercure Fontana in Stuttgart.

Eine Anmeldung ist bis zum 25.11.2004 bei METALOR Technologie (Deutschland) GmbH unter folgender Hotline möglich:  
Tel.: 0 18 03/6 38 25 67.

Namhafte Experten werden Ihnen erfolgreiche Marketing-Strategien präsentieren. Betriebswirtschaft, Sozialrecht, Personalentwicklung und Motivation sind die weiteren Schwerpunkt-Themen. Der Veranstaltungszeitpunkt ist perfekt: Ab dem

Jahr 2005 wird sich in Sachen Zahnersatz einiges ändern. Es gilt, zukünftig noch stärker den Patienten von den Vorteilen einer erstklassigen Versorgung zu überzeugen. Neben fachlicher Kompetenz ist dafür die richtige Marketing-Strategie gefragt. **ZT**

## ZT Kleinanzeigen

# ZT -Gelegenheits- und Stellenmarkt

**Senden oder faxen Sie diesen Coupon an:**

Oemus Media AG • Holbeinstr. 29 • 04229 Leipzig  
Fax 03 41/4 84 74-2 90 • E-Mail: reichardt@oemus-media.de

Auftraggeber \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Land/PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon/Fax (für eventuelle Rückfragen) \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

Ihr Anzeigentext

### Anzeigenformate und Preise

Gewerbliche Anzeigen € 2,00/mm  
Stellengesuche nur € 1,00/mm

Beispiel für gewerbliche Anzeigen:  
Format 1/32 1/16  
Höhe x Breite 45 x 45 mm 94 x 45 mm  
Preis € 90,00\* € 180,00\*  
\* zzgl. gesetzl. MwSt.

nächster Erscheinungstermin:

10. Dezember 2004

Anzeigenschluss: 26. November 2004

