

Zu Besuch in einem chinesischen Großlabor für Zahnersatz:

1.600 Zahntechniker unter einem Dach

Hochwertiger Zahnersatz ist teuer. Das befunderorientierte Festzuschussystem, das seit diesem Jahr bundesweit gilt, erweitert wohl die Wahlmöglichkeiten des gesetzlich versicherten Patienten, preislich verändert sich kaum etwas. Wie in anderen Wirtschaftsbereichen längst üblich, suchen Patienten und Zahnärzte in Deutschland deshalb auch beim Zahnersatz nach kostengünstigen Alternativen. Die einen, um die Zuzahlung bei der Prothetik gering zu halten. Die anderen, um das Leistungsangebot ihrer Praxis auch für den kleineren Geldbeutel attraktiv zu halten.

Eine Entwicklung, die niedrigpreisigen Zahnersatz aus dem Ausland wieder verstärkt in den Blickpunkt rückt. Für die DZW-Redaktion schildert Birgit Tambaur-Bischoff ihre Eindrücke vom Besuch eines großen Dentallabors, das im Großwirtschaftsraum von Hongkong Zahnersatz fertigt.

Im Jahr 1976 gründeten die Brüder Michael K. F. Chan und Ben K. P. Chan in Hongkong das Modern Dental Laboratory Co. Ltd. (MDL). Sieben Jahre später verlegte das Labor mit damals 83 Mitarbeitern seinen Sitz nach Shenzhen, eine Autostunde von Hongkong entfernt. Anfang 2005 bezog das Labor ein eigens errichtetes, siebenstöckiges Gebäude, das auf 14.000 Quadratmetern Platz für 3.000 Techniker bietet. Zurzeit arbeiten hier etwa 1.300 Techniker und 300 Auszubildende. Das Labor liefert Zahnersatz in die ganze Welt, wobei die Produktion für den heimischen Markt strikt von der für den internationalen Markt getrennt ist.

Keine Bedrohung für einheimische Labore

Seit 1998 ist das Unternehmen Permadental mit 24,9 Prozent als Partner des Labors in Shenzhen

beteiligt. Das im holländischen 's-Heerensberg und im deutschen Emmerich ansässige Unternehmen beliefert nach eigenen Angaben zurzeit etwa 2.500 Zahnarztpraxen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. „Mit unserem Angebot bieten wir eine kostengünstige und qualitativ einwandfreie Alternative für Zahnärzte und Patienten in weiten Teilen Europas und den USA. Wir verstehen uns dabei allerdings nicht als Vernichtungsmaschine für die ansässige Zahntechnik. Vielmehr bieten wir jedem Patienten die Chance, sich auf sein Budget bezogen guten Zahnersatz leisten zu können“, erklärt Permadental-Gründer und Geschäftsführer Paul de Vries.

Zurück nach Shenzhen. Im Inneren des siebenstöckigen MDL-Gebäudes findet man sich in einer großzügigen, etwas kühl gestalteten Empfangshalle wieder. Mit dem Aufzug geht es in den siebten Stock. Auf 2.000 Quadratmetern reihen sich Schulungsräume an einander. Hier vermittelt MDL zahntechnisches Wissen, trainiert handwerkliche Fertigkeiten und schult Management-Techniken. „Aber auch neue, beispielsweise in Deutschland entwickelte Materialien und Fertigungstechnologien werden hier



Godfrey S.K. Ngai, Mitinhaber und Generaldirektor von MDL

getestet“, ergänzt Godfrey S. K. Ngai, Mitinhaber und Generaldirektor von MDL. Durch den intensiven Austausch mit der zahnmedizinischen Fakultät (Dental School) der Universität in Hongkong sichere sich das Labor darüber hinaus wissenschaftlich ab.

Bevor Ngai 1998 ausschließlich für MDL tätig wurde, arbeitete der diplomierte Zahntechniker und Zahnarzt lange als Dozent an der Dental School in Hongkong. Sein Herzblut steckt in diesem Labor, an dessen Konzeption er nebenberuflich bereits in den 80er-Jahren maßgeblich mitgewirkt hat. Um hier in Shenzhen ideale Bedingungen für ein langfristig wettbewerbsfähiges Unternehmen zu schaffen, bereiste er Universitäten und Laboratorien weltweit.

Im Aufzug spricht Ngai über das Ausbildungskonzept von MDL: „Zurzeit bilden wir hier 300 Zahntechniker aus. Zwei Jahre lang durchlaufen sie alle Abteilungen und entscheiden sich dann für den Bereich, in dem sie am besten und produktivsten arbeiten. Bei uns kommt es darauf an, dass



Das neue Gebäude – auf sieben Etagen Platz für 3.000 Techniker



In den laboreigenen Schulungsräumen werden Mitarbeiter aus- und fortgebildet.

die Techniker ihre Routinen im Team beherrschen. Das ist unsere Stärke und in einem großem Laborapparat wie diesem auch ein Garant für Qualität. Unsere Reklamationsquote lag 2004 bei exakt 2,48 Prozent.“

Teamarbeit als Garant für Qualität

Die Ausbildung hat wenig gemein mit der eines deutschen Zahn-technikers. Sie folgt konsequent den Anforderungen einer industriellen Produktion von Zahnersatz. Auf die Frage, ob es denn nicht viel erfüllender für einen Techniker sei, eine Arbeit von Anfang bis Ende fertig zu stellen, antwortet Ngai diplomatisch: „Das ist natürlich eine schöne Idee, aber wirtschaftlich nicht realistisch. Dennoch stehen Mitarbeitern mit entsprechendem Talent und Ehrgeiz aber viele Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu Teamleitern bis hinauf ins Management offen.“

Das Gespräch wird unterbrochen, denn die Aufzugtüren öffnen sich. Der Blick fällt in einen sehr großen und hellen Raum. Ein langer Arbeitstisch reiht sich an den nächsten, jeweils unterteilt in geräumige, nicht abgetrennte und blitzblank aufgeräumte Arbeitsplätze. Unter dem Schein ihrer Arbeitslampen bearbeiten vornehmlich junge Frauen die Modelle. Sie wirken konzentriert. Natürlich darf man fotografieren. Schüchtern, aber freundlich und ohne jeden Argwohn blinzeln sie in die Kamera. In einem durch eine Glaswand abgetrennten Raum stehen farbige Kästen, bestückt mit Modellen und Arbeitszetteln.

Das ist eine von insgesamt fünf Auftragsverteilerstellen auf jeder der fünf Fertigungsebenen. Es herrscht geschäftiges Treiben. Kisten werden nach einem dem Betrachter verborgenen System folgend von einem Tisch zum anderen getragen, Informationen



Paul de Vries, Gründer und Geschäftsführer von Permidental B.V.

ausgetauscht. Es herrscht eine emsige, konzentrierte und gleichzeitig entspannte Atmosphäre. Joey C.Y. Wong, Managerin und diplomierte Zahn-technikerin, erläutert: „Unser Produktspektrum umfasst Kronen, Brücken, Modellguss und Geschiebearbeiten unter Verwendung verschiedener Materialien wie *Cercon*, *Procera*, *Empress II*, *InCeram* und *Titan*. Außerdem stellen wir Allergiker-Vollprothesen oder Modellgussprothesen aus speziellen Kunststoffen her.“ Und als hätte sie die nächste Frage schon geahnt, fährt sie fort: „Die Produktion läuft durchgehend von Montag bis Samstag. Die offizielle, flexibel organisierte Wochenarbeitszeit beträgt 40 Stunden.

Der Sonntag ist frei, das ist staatlich vorgeschrieben. Akkordarbeit gibt es hier nicht, und Überstunden werden bezahlt.“ Ein erfahrener Techniker, so das Management, verdiene in Shenzhen umgerechnet etwa 1.000 Euro netto im Monat, in Hongkong als Zahn-techniker an der Dental School monatlich rund 3.200 Euro. Die Miete für eine 40-Quadratmeter-Wohnung in Shenzhen liegt zwischen 150 bis 300 Euro und in Hongkong zwischen 400 und 1.000 Euro. Was für einen Europäer kaum



In großen Produktionsräumen, unter dem Schein ihrer Arbeitslampen bearbeiten vornehmlich junge Frauen die Modelle.



Im hinteren Teil des Raumes hinter einer Glaswand werden farbige Kästen mit Modellen und Arbeitszetteln für die weitere Bearbeitung bestückt und sortiert.



Kostenloses Essen in der laboreigenen Kantine

vorstellbar scheint, ist in China ganz normal: In einer Wohnung dieser Größe leben hier zwei bis drei Generationen beziehungsweise fünf bis sechs Personen zusammen.

Rundum-Service für die Mitarbeiter

Die meisten Mitarbeiter rekrutiert das Labor aus dem Umland. Viele von ihnen entscheiden sich, das kostenlose Angebot von MDL zu nutzen und die Woche über in dem Gebäude zu wohnen, das gleich gegenüber dem Laborgebäude für Mitarbeiter errichtet wurde. Die Belegung der Zimmer hängt vom Status des Technikers ab. In den hellen, aber schmalen Zimmern stehen bis zu vier Etagenbetten. In der Mitte des Raumes ein spartanisches Holztischchen, dekoriert mit einer Blumenvase.

Was dem Europäer hier wie eine Zumutung erscheinen muss, wird aus chinesischer Sicht als vorbildlich angesehen. Die Leute fühlen sich wohl, ob im Treppenhaus, in den Gängen, in der betriebseigenen Kantine. Nach Feierabend, gegen 17 Uhr, sieht man westlich gekleidete Chinesinnen miteinander kichern, erzählen, spazieren gehen, fast wie in einem Internat. Zur Entspannung stellt MDL seinen Mitarbeitern neben kostenloser Verpflegung auch einen Internetraum, einen Leseraum, eine Cafeteria, Billardtische und Tischtennisplatten, einen Basketballplatz und einen angelegten Garten zur freien Verfügung.

Aus deutscher Sicht stellt sich die Frage, wie ein Labor dieser Größe den individuellen Anforderungen eines einzelnen Zahnarztes über die räumliche Distanz gerecht werden kann. Dazu Klaus Spitznagel, Verkaufsleiter von Permadental: „Über die Jahre haben wir entsprechende Auftragszettel entwickelt, auf denen der Kunde al-

le seine Wünsche durch Ankreuzen oder kurze Mitteilung in seiner Sprache vermerken kann.

In unserem hauseigenen Computersystem werden Variablen, Vorlieben, Fissurenreliefe, digitale Fotos, Farbgestaltung und sämtliche individuellen Wünsche eines einzelnen Kunden akribisch erfasst und bei jedem neuen Auftragseingang abgerufen und ergänzt oder aktualisiert. Geschulte Fachkräfte in Shenzhen übersetzen unsere in Deutschland ausgefüllten Auftragszettel ins Chinesische – auch hier läuft viel über Computerprogramme, die mögliche Fehlerquellen bei der Übersetzung gering halten sollen.“ Erst danach geht der Auftrag in die Produktion. „Permadental benötigt sechs Werkzeuge nach Eintreffen der zahntechnischen Arbeit in Emmerich, am siebten Werktag vor 12 Uhr liefert UPS die gewünschte Versorgung dann wieder in die Praxis“, so Sigrid Heuvelmann, Betriebsleiterin in Emmerich/s-Heerenberg.

Geschäftsführer Paul de Vries schätzt den allgemeinen Importanteil in Deutschland derzeit auf etwa 2 Prozent. Für die kommenden Jahre rechnet er auf Grund der gesundheitspolitischen Entwicklungen und der wirtschaftlichen Situation vieler Patienten mit einem deutlichen Wachstumsschub. Die Zukunft wird zeigen, ob er Recht behält.

**Birgit Tambaur-Bischoff,
Bergisch Gladbach** ■