

Berlin, 10. November 2025

PRESSEMITTEILUNG



25 Jahre Patientenberatung der KZV Berlin: Mit Erfahrung, Fachwissen und Herz für gesunde Zähne

Seit einem Vierteljahrhundert steht die Patientenberatung der Kassenzahnärztlichen Vereinigung (KZV) Berlin Patientinnen und Patienten mit Rat und Tat zur Seite. Freundlich, empathisch und kompetent unterstützt das Team Ratsuchende bei Fragen rund um die Zahnmedizin, Kieferorthopädie und Abrechnung – und das kostenlos, vertraulich und neutral.

Gestartet hat die KZV Berlin das Angebot im Jahr 2000 gemeinsam mit der Zahnärztekammer Berlin. Heute kümmern sich vier Mitarbeiterinnen der KZV Berlin telefonisch und sieben Zahnärztinnen und Zahnärzte im Wechsel persönlich im Zahnärztehaus Berlin-Halensee um verschiedenste Anliegen. Rund 4.000 Beratungskontakte jährlich belegen den hohen Bedarf, drei Viertel davon erfolgen telefonisch.



Das Beratungsteam der KZV Berlin, © KZV Berlin

Seit 2016 werden die Aktivitäten der verschiedenen zahnärztlichen Patientenberatungsstellen bundesweit einheitlich digital erfasst. Dadurch lassen sich Trends und Themen wissenschaftlich auswerten, aktuell durch das Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ) in Köln.

Hohe Zufriedenheit im Vergleich

Demnach ließen sich neun von zehn Anfragen im Jahr 2024 abschließend bearbeiten, nur in wenigen Fällen war ein Verweis Ratsuchender an andere Stellen erforderlich. Das zahlt sich aus. „Im bundesweiten Vergleich zahnmedizinischer Beratungsstellen zeigt sich, dass in Berlin die Patientenberatung der KZV in nahezu allen Fällen, nämlich in 97,7 Prozent, erste Anlaufstelle ist“, sagt Dr. Jana Lo Scalzo, als stellvertretende Vorstandsvorsitzende der KZV Berlin zuständig für diesen Bereich. Im Bundesschnitt lag diese Quote 2024 bei 77 Prozent.

Verständlich beraten, sicher entscheiden

Dr. Bianca Göpner-Fleige ist Beauftragte des KZV-Vorstandes und als Zahnärztin selbst beratend tätig. Sie betont: „Unsere Patientenberatung zeichnet sich durch ihr hoch qualifiziertes und engagiertes Team aus. Das Angebot einer unabhängigen, vertraulichen und gut nachvollziehbaren Beratung zu allen zahnmedizinischen und kieferorthopädischen Fragestellungen gibt es so in Berlin kein zweites Mal.“

Die meisten Ratsuchenden wenden sich mit Fragen zu Durchführung und Ablauf geplanter oder laufender Therapien, zu Kosten und Patientenrechten sowie zu Adressinformationen von Zahnärzten an die Beratung. Besonders oft geht es dabei um Zahnersatz, konservierende Zahnheilkunde und Implantologie. Häufig möchten Patienten einfach medizinische Entscheidungen besser nachvollziehen können. Die Beraterinnen erklären Behandlungsabläufe, schaffen Verständnis und stärken damit das Vertrauen zwischen Patient und Behandler.

Beratungsbedarf wird zunehmen

Angesichts knapper Zeitressourcen in Praxen und wachsender Informationsflut im Internet ist mit einem steigenden Bedarf an unabhängiger Beratung in naher Zukunft zu rechnen. Immer mehr Patientinnen und Patienten wollen mitreden und verstehen, was beim Zahnarzt passiert. Die Patientenberatung liefert die fachlich fundierten, individuell passenden Informationen, die im Netz oft fehlen.

„Die Berliner Zahnärztinnen und Zahnärzte finanzieren unsere Patientenberatung alleine und auf freiwilliger Basis. Das Ziel bleibt auch nach 25 Jahren unverändert: Menschen dabei zu unterstützen, ihre Mundgesundheit informiert, selbstbestimmt und nachhaltig zu gestalten“, bilanziert Lo Scalzo.

Patientinnen und Patienten erreichen die Beratungsstelle der KZV Berlin telefonisch von Montag bis Donnerstag von 8 bis 15 Uhr unter 030 / 89004-400 oder per [E-Mail](#).

[Hier gibt's weitere Informationen.](#)

Pressekontakt:

Holger Wannenwetsch
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Kassenzahnärztliche Vereinigung Berlin
Georg-Wilhelm-Straße 16, 10711 Berlin
Tel. 030 890 04-168
presse@kzv-berlin.de

Kassenzahnärztliche Vereinigung Berlin

Die Kassenzahnärztliche Vereinigung Berlin (KZV Berlin) ist eine der 17 Kassenzahnärztlichen Vereinigungen in Deutschland. Mitglieder sind die rund 3.400 Berliner Vertragszahnärzte und angestellten Zahnärzte, die in mehr als 2.100 Praxen tätig sind. Die KZV Berlin vertritt als Körperschaft des öffentlichen Rechts diese Zahnärzte gegenüber den gesetzlichen Krankenkassen und der Politik. Außerdem stellt sie die zahnmedizinische Versorgung der rund drei Millionen gesetzlich krankenversicherten Patienten und die der hinzukommenden mitversicherten Familienangehörigen in Berlin sicher.

www.kzv-berlin.de
