

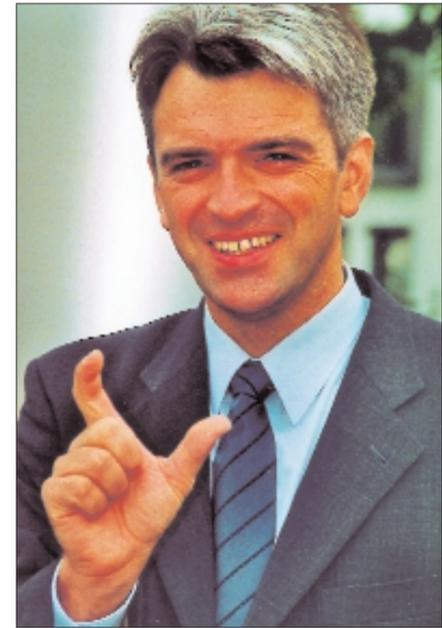


Schatz, ich bin Opfer einer durchgeführten Gehaltserhöhungsmaßnahme geworden

ODER

Schatz, ich bekomm´ mehr Geld

Wie dem holprigen Briefstil der DAK auf die Beine geholfen wird / 100 000 Schreiben am Tag



Es geht auch kürzer und prägnanter in den Briefen. Wie, das lehrt Michael Schmuck gerade 120 DAK-Mitarbeitern.

Satz- und Wort-Bandwürmer

Solche langen Bandwurm-Sätze -wie sie hier der Jurist und Journalist Michael Schmuck symbolisch zeigt, schaffen Briefeschreiber bei der DAK spielend. Auch Wortungetüme wie „Hauptgeschäftsstelle“, ein Begriff mit drei Hauptworten, sind bei der DAK reichlich anzutreffen.

Hilfe, ich versteh´ den Brief nicht! Prothese? Ich will eine Brücke!

Kernbotschaft gehört in den ersten Satz

„Schatz, ich bin Opfer einer durchgeführten Gehaltserhöhungsmaßnahme, die mit dem HPR und der Personalabteilung abgestimmt wurde, geworden“. Das würden Sie Ihrer Frau nicht zurufen, wenn Sie nach Hause kommen.

Aber, warum schreiben Sie Sozialversicherungs-Botschaften an Versicherte dann so kompliziert? Machen Sie nicht? Ganz sicher?

Wenn Sie rufen: „Schatz, ich bekomm´ mehr Geld!“, dann hat Ihre Frau die Botschaft verstanden. Im ersten Anlauf und in ganzen fünf Worten.

So übersichtlich wünschen sich die DAK-Versicherten auch die Briefe, die ihnen ihre Krankenkasse schreibt.

Doch das sind sie nicht, hat der Jurist und Journalist Michael Schmuck von der Berliner Journalistenschule KLARA analysiert. Da wird einer Versicherten umständlich mitgeteilt, wie das mit Prothesen und Körperersatzteilen ist. Und wer

welche Gesetze mit welchen Fußnoten erlassen hat. Dass die Frau ihre Brücke bewilligt bekommt, erfährt sie nach 18 Zeilen. Dass sie eine Zuzahlung leisten muss war auf der 2. Seite im letzten Absatz versteckt.

Die Botschaft „Brücke bewilligt, Zuzahlung nötig“ gehört in den ersten Satz.

„Denken Sie immer an die Mutter von zwei Kindern, die vollbepackt mit Einkaufstaschen und quengelnden Kindern am Briefkasten steht. Sie reißt den Brief der DAK auf und muss sich erstmal durch Gesetzestexte, Fachtermini und Krankenkassendeutsch quälen.

„Kein Mensch nimmt sich die Zeit, Platz auf dem Sofa und inhaliert den DAK-Brief. Er will nur eines: Schnell seine Brücke und die mit möglichst wenig Zuzahlung“, sagt Schmuck. Daher muss man beim Schreiben die Perspektive wechseln. Sich also in den Empfänger hineinversetzen und seinen Wissensstand beachten.

Fachbegriffe versteht nicht jeder

„Ihr Schaltnachbar ist nicht der beste Korrektor Ihrer Briefe. Ihr Chef auch nicht immer. Jemand, der keine Ahnung von der Sozialversicherung hat, ist geeigneter“. Das ist die gewagte These von Michael Schmuck. Briefe, die Mitarbeiter schrieben, geben ihm recht.

Ein Versicherter bekommt seine Brücke. Warum steht aber in den meisten Briefen das Wort **Prothese**? Schreiben Sie doch **Brücke**, das meinen Sie ja auch“, rät Schmuck. Die Durchschnittsversicherte Müller weiß nicht, dass eine Prothese auch eine Brücke sein kann. Für große Verfechter der Gründlichkeit sei auch die Variante **Prothese (Brücke)** gestattet.

Sofa-Deutsch kann uns in ungünstige Situationen bringen. In einem Brief stand: „Der Antragsteller sei zu bescheiden.“ Klarer Fall für Schmuck: Der muss mehr fordern, der war zu bescheiden.

Nicht zu übertreffen ist der bei der DAK perfektionierte

Absicherungs-Stil. Gern werden Passagen begonnen mit „Nach Prüfung unserer Abteilung.....“ „In Abstimmung mit.....teilen wir Ihnen mit.....“.

Schreiben Sie lieber, was dabei rausgekommen ist.

Und: Belasten Sie den Empfänger nicht mit Ihrem Vorwissen. Aus welchen Paragraphen Sie Ihre Entscheidung herleiten, das darf gern im Anhang oder im Klammerverweis stehen. Aber: Erläutern Sie nicht auch noch alle Fußnoten und Härtefälle. „Für 98 Prozent ist das belanglos“, so Schmuck.

Das Schlimmste aber, was der DAK passieren kann, ist ein Widerspruch, weil der Versicherte den Brief nicht versteht. Der Sb ist das Problem los, aber es taucht an anderer Stelle wieder auf und verursacht Kosten. Das ist durchaus kein seltenes Phänomen, gibt Jurist Michael Schmuck zu bedenken. „Wenn ich als Jurist etwas nicht verstehe, lege ich schon mal prophylaktisch Widerspruch ein.“

So klappt´s auch mit dem Schreibstil

Ein paar Spielregeln für mehr (Lese)Verständnis

Das **WICHTIGSTE** nach vorn.
(z. B. Brücke bewilligt, Zuzahlung nötig)

BELANGLOSES und Binsenweisheiten können Sie weglassen.
(Wer mit wem auf welcher Ebene einen Versorgungsvertrag geschlossen hat, darf weggelassen werden)

HAUPTSACHEN stehen in **HAUPTSÄTZEN**, **Nebensachen** in **Nebensätzen**.
(Beim Hauptsatz steht das Verb an 2. Stelle, beim Nebensatz in Endstellung)

KURZE Hauptsätze, **WENIGE** Nebensätze, **KEINE** Schachtelsätze.
(Fünf-sechs Worte sind gut, aber ab zehn müssen Sie schon selbst beim Vorlesen Luft holen. Bester Test: Suchen Sie das Verb und schauen Sie mal, ob Sie auf den ersten Blick erkennen, worauf es sich bezieht.)

KEIN NOMINALSTIL, sondern aussagekräftige Verben.

Schreiben Sie **AKTIV**, nicht **passiv**.
(„Die Untersuchung der Lunge wurde vom zuständigen Facharzt durchgeführt.“ ist passiv. „Der Facharzt hat untersucht“ ist besser.)

Schreiben Sie **KONKRET**, aber nicht **abstrakt**.
(„Der Kurantrag für Ihre nahen Angehörigen, für die Sie das Sorgerecht haben, wurde durch unsere Fachabteilung befürwortet“ ist kaum zu verstehen. „Der Kurantrag Ihrer Tochter ist bewilligt“ ist klarer.)

Wenige Adjektive, **KRÄFTIGE SUBSTANTIVE** verwenden.

VERMEIDEN Sie **VERNEINUNGEN**, verwenden Sie **positive Begriffe**.
(„Das ist nicht unzulässig...“ vermeiden. Besser: Das ist zulässig.)

FREMDWÖRTER und **Fachbegriffe** **VERMEIDEN**

100 000 Briefe am Tag

schreibt die DAK ihren Mitgliedern. Das sind etwa 1,5 Prozent der Mitglieder, die täglich ein Schreiben mit dem DAK-Kopfbogen bekommen. Nach dem Telefonat ist ein Brief der zweithäufigste Kontakt mit den Versicherten. Die meisten Schreiben verdienen das Prädikat „verbesserungsbedürftig“. Die Empfänger wünschen sich verständlichere Briefe, machten sie im bundesweiten Servicecontrolling deutlich.

Die Mitglieder geben der Kasse für die schriftliche Kommunikation schlechte Noten: Weil sie uns nicht verstehen. „Auch ich habe gelegentlich Probleme mit manchen Briefen, die mir vorgelegt werden“, gibt Vorstandsmitglied Eckhard Schupeta zu bedenken. Wir arbeiten mit einer schwierigen Materie, die von Gesetzen und Richtlinien geprägt wird. Besonders bei Ablehnungen ist es nicht einfach, zu erklären, dass uns der Gesetzgeber Grenzen gesetzt hat. „Aber, wir sind der Übersetzer für die Mitglieder und müssen uns beim Schreiben gedanklich auf die andere Seite des Schalters stellen. Diese Perspektive muss man üben“, sagt Schupeta.

60 Schreiber trainiert

In vier Seminaren haben 60 Autoren von Musterbriefen und der Arbeitsanleitung bereits mit dem Juristen und Journalisten Michael Schmuck trainiert, wie man Briefe besser schreibt. 60 weitere werden noch üben, dass das Wichtigste in den ersten Satz gehört, man Verneinungen vermeidet und Gesetze auf eine Kernbotschaft komprimiert.

In der HGSt ist etwa 50 Führungskräften in einem Vortrag die Botschaft der Aktion vermittelt worden: Ein besserer Briefstil ist kein Angebot zur individuellen Weiterbildung, sondern Pflicht. Die Seminare sind eine zentrale Reaktion auf die schlechten Noten im Servicecontrolling. Für jede LGSt werden Trainer ausgebildet, um die Übungen zu verbreiten. Außerdem erscheint eine Broschüre zum Selberüben.