

## SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION

## Besser schreiben im Beruf – leserorientiert formulieren

von Angelika Schreiber, Hockenheim

Das Schreiben im Beruf und speziell in der Zahnarztpraxis scheint oftmals schwierig. Sie wollen sich fachlich korrekt ausdrücken – und schon entstehen Missverständnisse. Vielleicht setzen Sie zu viel Vorwissen beim jeweiligen Leser voraus oder Sie verwenden eine zu komplizierte Sprache. Im folgenden Beitrag erhalten Sie Tipps – weg vom Fachchinesisch, hin zu einem leserorientierten Stil. |

### Leserorientiert schreiben

Je nach Ihren Aufgaben im Praxisteam gibt es viele unterschiedliche Adressaten, mit denen Sie schriftlich kommunizieren. So sind Ihre Formulierungsfähigkeiten gefordert, wenn Sie z. B.

- mit Erstattungsstellen kommunizieren,
- einen Auftrag vergeben,
- mit Lieferanten verhandeln,
- schriftliche Terminerinnerungen verfassen,
- E-Mails schreiben,
- Patienteninformationsblätter entwerfen oder
- ein Begleitschreiben zum Heil- und Kostenplan verfassen.

Egal, mit wem und worüber Sie einen Text verfassen – die Zauberformel heißt: einfach schreiben. Das heißt z. B.: Kurze Sätze formulieren, aktiv statt passiv schreiben und Verben statt Substantive verwenden.

Und denken Sie daran, wer Ihr Adressat ist: Handelt es sich um einen Patienten, sind Fachbegriffe weitgehend zu vermeiden. Handelt es sich hingegen um einen professionellen Partner wie ein Fremdlabor, dürfen Sie auch ruhigen Gewissens Fachbegriffe verwenden. Entscheidend ist: Man muss davon ausgehen können, dass der Adressat sie versteht.

Doch was macht leserorientiertes Schreiben in der Zahnarztpraxis letztlich aus? Dazu zwei Beispiele, wie wenig geglückte Formulierungen gegenüber Patienten verbessert werden können:

#### ■ Beispiel 1: Formulierung einer Terminerinnerung

Die folgende Terminerinnerung klingt etwas angestaubt: *„Mit Schreiben vom 15.11.2019 hatten wir Ihnen einen Vorsorgetermin für Dienstag, den 07.01.2020 / 14.00 Uhr angeboten. Da wir bisher keine Rückmeldung von Ihnen erhielten, bitten wir Sie um Rückbestätigung.“*

Warum nicht so formulieren: *„Im November hatten wir für Sie einen Vorsorgetermin für Dienstag, den 07.01.2020/14:00 Uhr, reserviert. Es wäre schön, wenn Sie diesen Termin einhalten könnten. Bitte geben Sie uns kurz Bescheid.“*



Die Zauberformel lautet: einfacher schreiben!

Uneindeutige Formulierungen vermeiden

**Kommentar:** Die erste Formulierung ist umständlich und substantivisch formuliert. Zudem wird so mancher Patient überlegen müssen, was mit „Rückbestätigung“ gemeint ist. Bei der zweiten Formulierung ist gleich klar, was er tun soll, nämlich den Termin bestätigen.

### ■ Beispiel 2: Formulierung eines Schreibens zum Heil- und Kostenplan

Sie wollen dem Patienten einen Heil- und Kostenplan für Zahnersatz zusenden, damit er die Genehmigung seiner Krankenkasse einholt. Bitte nicht so:

So nicht!

*„Guten Tag Frau Meyer,  
nach vorausgegangener Beratung und Erläuterung der Behandlungsalternativen übersenden wir Ihnen in der Anlage den Heil- und Kostenplan für Ihre geplante zahnärztliche Behandlung. Dieser muss uns in genehmigter Form bis zum Behandlungsbeginn am ... vorliegen, sonst kann die Behandlung nicht begonnen werden. MfG“*

So klingt es schon viel besser und ist viel informativer:

So ist es besser

*Guten Tag Frau Meyer,  
heute erhalten Sie den Heil- und Kostenplan (HKP) für Ihren neuen Zahnersatz. Die Gesamtkosten betragen ... Euro, davon übernimmt Ihre Krankenkasse voraussichtlich ... Euro. Dieser Zuschuss erhöht sich, wenn Sie Ihr Bonusheft regelmäßig geführt haben.*

*Bitte unterschreiben Sie den HKP (rosa Formular) an den markierten Stellen. Reichen Sie ihn anschließend – zusammen mit Ihrem Bonusheft – zur Genehmigung bei Ihrer Krankenkasse ein. Bringen Sie uns den genehmigten HKP bis spätestens ... in die Praxis. So kann die Behandlung bereits im ... beginnen.*

*Freundliche Grüße  
Ihr Praxisteam“*

**Kommentar:** Mal ganz ehrlich: Erwarten Sie, dass Ihr Patient versteht, was zu tun ist, wenn er die erste Formulierung liest? Wie in Beispiel 1 ist sie umständlich verfasst und enthält zu viele Substantive. Die zweite Variante hingegen ist aktiv und klar formuliert. Sie enthält alle Informationen, die der Patient benötigt.

Vor dem Verfassen  
des Textes die  
Patientenperspektive  
einnehmen

**PRAXISTIPP |** Bevor Sie ein solches Schreiben zum neuen Zahnersatz verschicken, stellen Sie sich den Patienten konkret vor. Welche Fragen hat er zum Thema? Was interessiert ihn? Sammeln Sie die Fragen und sortieren Sie diese nach Prioritäten. Das Wichtigste steht am Anfang, und zwar

- die Gesamtkosten,
- der voraussichtliche Festzuschuss der GKV,
- der Eigenanteil,
- die Handlungsanweisung zur Genehmigung und Rückgabe an die Praxis und
- der Hinweis auf fehlende Genehmigung bei Behandlungsbeginn.

### So können Sie beim Verfassen von Texten vorgehen!

Schreiben Sie eine Rohfassung, nachdem Sie Stichworte gesammelt haben. Bitte unterbrechen Sie den Schreibfluss nicht. Sie können die Rohfassung anschließend aus der Leserperspektive prüfen und Formulierungen ändern.

Beim Verfassen des Textes sollten Sie die folgenden allgemeinen Grundsätze beachten:

### ■ Tipps zum Verfassen von Texten

- Vermeiden Sie endlos lange Sätze. Diese sind schwer verständlich. Formulieren Sie kurz und klar.
- Treffen Sie nur eine Aussage pro Satz. Ansonsten laufen Sie Gefahr, dass der Adressat eine Aussage überliest.
- Schreiben Sie aktiv statt passiv (passiv: „Um Rückruf wird gebeten“; aktiv: „Bitte rufen Sie uns an“).
- Formulieren Sie positiv (negativ: „Ich weiß es nicht und kann Ihnen nicht helfen“, positiv: „Ich werde mich informieren und rufe Sie zurück“; negativ: „Ohne Genehmigung kann die Behandlung nicht begonnen werden“; positiv: „Sobald die Genehmigung vorliegt, können wir mit der Behandlung beginnen.“)
- Verwenden Sie möglichst wenig Fachbegriffe.
- Vermeiden Sie Floskeln (irgendwie, eigentlich ...).
- Vermeiden Sie Beamtendeutsch – das ist oft unverständlich („Es muss der Nachweis erbracht werden“; besser: „Sie müssen nachweisen“).
- Verwenden Sie keine Kürzel, das ist unhöflich. Tipp: Um beispielsweise „MfG“ auszuschreiben, können Sie sich Tastaturkürzel einrichten.
- Gehen Sie sparsam mit Abkürzungen um oder erklären Sie diese. Nicht jeder Patient weiß, was mit „ZE“, „GKV“ oder „asap“ (as soon as possible/so schnell wie möglich) gemeint ist.
- Bildhafte Formulierungen sind hilfreich, wenn man sie gekonnt einsetzt („das strahlende Lächeln“ spricht ganz sicher für die neuen Frontzahnkronen).

Kurz und klar

Aktiv statt passiv

Kein Fachchinesisch

## Die abschließende Überprüfung

Bevor Sie den Text herauschicken, sollten Sie ihn in Ruhe noch einmal durchlesen. Was unklar, steif oder holprig klingt, merken Sie dann sofort, ebenso grammatische Fehler. Auch sollten Sie noch einmal kurz überlegen, ob der Text alle Fragen beantwortet, die sich in dem Zusammenhang inhaltlich stellen. Bedenken Sie: Ihr Leser benötigt eine klare Handlungsanweisung. Er muss verstehen, dass bzw. warum seine Mithilfe wichtig ist. So sollte der Text z. B. folgende Fragen beantworten:

- Sind alle wichtigen Fakten, Daten und Zahlen enthalten?
- Was erwarten Sie vom Adressaten: Soll er zurückrufen, Ware liefern oder beispielsweise Unterlagen zusenden? Gibt es dazu eine klare Handlungsanweisung?

Erhält der Adressat alle benötigten Informationen?

Ganz zum Schluss erfolgt die Prüfung der Rechtschreibung.

**FAZIT** | Wer all diese Tipps beachtet und ein wenig verinnerlicht, dem wird leserorientiertes Schreiben gut gelingen.