



5.3.5 Briefarten

Das Erstellen und Verwalten des umfangreichen Schriftgutes ist arbeits- und zeitintensiv. Normungen minimieren den Arbeitsaufwand bei dem Erstellen und Verarbeiten der Geschäftspost und helfen Zeit zu sparen.

Es gibt verschiedene Briefarten, die Sie dabei unterstützen.

Formbrief

Der individuelle Geschäftsbrief (Formbrief) ist die arbeits- und zeitintensivste Art der Texterstellung. Er ist immer dann notwendig, wenn ein individueller, umfassender Informationsaustausch erforderlich ist (Schriftwechsel zu einem Behandlungsfall, Gutachten).

Kurzbrief

Wenn kein längerer Text nötig ist, können Sie ein Schreiben in Form einer Kurzmitteilung (Kurzbrief), ggf. mit handschriftlicher Ergänzung (Übersendung von Röntgenbildern oder Diagnosemodellen) verfassen.

Vordruck

Vordruckbriefe sind speziell an die Bedürfnisse der Praxis, an ihre inhaltlichen und ablauftechnischen Gesichtspunkte angepasst. Die Information erfolgt mit vorgedruckten Textteilen, die hand- oder maschinengeschrieben und mit Stempeln ergänzt werden können (früher: Anforderung des fehlenden Krankenscheins).

Kurzbriefe und Vordruckbriefe gibt es auch zu kaufen. Ist eine individuelle Gestaltung erwünscht, können diese in einer Druckerei in Auftrag gegeben werden oder Sie erstellen sie selbst am PC.

Beim Entwurf sind folgende Fragen zu erörtern:

- Für wen ist der Text gedacht?
- Welche Stammdaten des Empfängers sind erforderlich?
- Womit sollen die Daten erfasst werden, mit der Hand (benötigt mehr Platz), der Schreibmaschine oder dem PC?
- Wie sollen die Daten erfasst werden, mit Ankreuzmethode oder durch Klartext?
- In welcher Reihenfolge werden die Daten abgefragt?
- Wie viele Exemplare werden benötigt?
- Wird sich in absehbarer Zeit der Inhalt verändern?

Kurzbriefe und Vordruckbriefe sind übersichtlich aufgebaut. Versuchen Sie, die Daten in Feldern so abzufragen, dass diese während des Lesens ausgefüllt werden können. Achten sie ggf. auf die Kopierfähigkeit der Vordrucke.

Serienbrief

Die Serienbrief-Funktion von Word ist sehr nützlich, wenn Standard-Dokumente eine persönliche Note bekommen sollen. Der Empfänger kann relativ schnell erkennen, ob es sich bei dem Brief um ein persönlich an ihn gerichtetes Dokument handelt oder um einen unpersönlichen Text.



Die Serienbrief-Funktion bietet für den Schreiber eine große Zeitersparnis. Ein einmal geschriebener Text kann an den dafür vorgesehenen Stellen mit persönlichen Anreden und der richtigen weiblichen/männlichen Form von Adjektiven und Personalpronomen automatisch ergänzt werden. So erkennt der Leser nicht auf den ersten Blick, dass es sich bei dem Dokument um einen Serienbrief handelt. Die Wertschätzung des Schriftstücks ist somit um ein Vielfaches höher.



Seriendruck-Manager zum Verwalten der Empfänger

Zur **Erstellung eines Serienbriefs** wird ein Schriftstück so geschrieben, als ob man es an eine Person schreiben würde. Danach wird der Serienbrief-Assistent gestartet. Dieser fragt im ersten Schritt nach einer Empfängerliste. Diese Liste kann entweder aus einem Kontaktmanager (Outlook) kommen oder eine Tabelle sein. Diese Tabelle können sie eventuell auch aus Ihrer Praxissoftware exportieren, um sich Arbeit zu sparen. Nach der Analyse der Daten schlägt Ihnen der Serienbrief-Assistent mögliche Platzhalter vor. Einige sind Titel, Anrede, Name, Vorname und Anschrift. Mit diesen Platzhaltern kann nun das Schriftstück so vorbereitet werden, dass aus dem einen Dokument mehrere Hundert durch den Assistenten erstellt werden können.

Als vorletzten Schritt kann man noch die Empfängerliste filtern und sortieren. Das Sortieren macht sich gut, wenn man nach PLZ sortiert. Da die Post einem dann einen günstigeren Tarif anbietet, als wenn alles durcheinander angeliefert wird.

Nach der Vorschau des Dokuments mit den gefüllten Platzhaltern kann der Seriendruck gestartet werden.

Serienbriefe – Schritt für Schritt Anleitung

Ein Serienbrief ist ein normaler Brief, der personalisiert wird. An den entsprechenden Stellen werden Platzhalter eingefügt, welche dann beim Erstellen des eigentlichen Serienbriefs mit Namen und Anschriften ersetzt werden.

1. Ein Brief wird aus der Vorlage erstellt, die bereits hinterlegt ist. Dazu wird im Start-Ribbon der Punkt „Neu“ ausgewählt und dann unter „Meine Vorlagen“ die zuvor erstellte Vorlage angewählt und mit „OK“ bestätigt.
2. Dann wird der Brief geschrieben. Auch in dem Text kann der Name oder Vorname verwendet werden, damit das Anschreiben persönlich klingt.
3. Jetzt wird der eigentliche Serienbrief erstellt. Der erste Schritt besteht darin, die **Empfänger auszuwählen**.

Hier wird eine Excel-Tabelle benutzt. Es kann aber eine Vielzahl von Dateien benutzt werden. Es können nicht nur Dateien als Quelle dienen, sondern z. B. auch Datensätze aus Outlook.



Textverarbeitungssoftware

Das Erstellen einer Adressliste finden sie im Kapitel Tabellenkalkulation „Excel“. Nach dem Öffnen der Adressdatei muss die Quelle noch bestätigt werden und die richtige Tabelle ausgewählt werden.

4. Dank der gewählten Überschriften können nun die **entsprechenden Stellen im Brief durch die vorher erwähnten Platzhalter ersetzt** werden. Dazu wird das zu ersetzende Wort z. B. Herr/Frau ausgewählt und dann über die Schaltfläche „Seriendruckfeld einfügen“ durch den Platzhalter „Anrede“ ersetzt.

Mit dieser Technik werden alle Stellen des Briefs, wo Sie einen personalisierten Text vorgesehen haben, ersetzt.

Danach sollte das Dokument nochmals kontrolliert werden, ob man nicht vielleicht etwas übersehen hat.

5. Als letzter Schritt vor dem Ausdrucken wird nun das **Dokument zum Serienbrief** gemacht. Um eine Vorschau des Ergebnisses zu sehen, können Sie die Schaltfläche „Vorschau Ergebnisse“ benutzen. Mit den Pfeilen rechts daneben kann zwischen den einzelnen Datensätzen vor- bzw. zurück navigiert werden. Falls keine Fehler mehr zu erkennen sind, wird der Seriendruck mit der Schaltfläche „Fertigstellen und zusammenführen“ gestartet. Hier gibt es die Option, viele einzelne Dateien zu erzeugen oder direkt die Briefe auf den Drucker auszugeben.

Geschäftsbrief

Die schriftliche Kommunikation mit den Patienten und anderen Geschäftsleuten wird durch die **DIN Norm 5008 („Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung“)** geregelt. Sie wird alle fünf Jahre überprüft und wenn nötig an Veränderungen im In- und Ausland angepasst. Die letzte Änderung ist aus 2011. Darum sieht die Normbezeichnung momentan so aus: DIN 5008:2011.

Es wird zwischen Geschäftspost und halbprivater Post unterschieden. Halbprivate Post umfasst z. B. Terminabsprachen und Zahlungserinnerungen. Durch freundlich verfasste Zahlungserinnerungen kann der Patient dazu bewegt werden, die Rechnung zeitnah zu begleichen.

Geschäftspost nach der DIN 5008 hat besondere Vorteile. Sie ermöglicht eine schnelle Orientierung im Dokument und sorgt dafür, dass die Informationen schnell lokalisiert und aufgenommen werden können. Das wird mit dem gleichen Aufbau aller Geschäftsbriefe ermöglicht. Die DIN 5008 ist keine unumstößliche Norm, sondern stellt eine Richtlinie dar.

Ein Geschäftsbrief sollte immer einen **übersichtlichen Aufbau** haben, **auf das Wesentliche beschränkt** sein und eine **klare und treffende Ausdrucksweise** besitzen.

Durch die Vielzahl von Briefen, die per Post versandt werden, sollte ein Geschäftsbrief mit dem Zweck der Kommunikationsaufnahme anfangen, immer eine positive Ausdrucksweise besitzen und den Empfänger persönlich ansprechen. Der Schluss eines Anschreibens enthält in vielen Fällen eine Handlungsaufforderung an den Empfänger. Diese sollte deutlich formuliert sein, da der Empfänger sonst nicht wissen kann, welche Handlung von ihm auf das Schreiben erwartet wird.

Im Folgenden werden die wichtigsten Gestaltungsregeln für einen DIN-Brief genannt. Diese umfassen Richtlinien für Briefkopf, Adressfeld, Informationsblock, Telefonnummern, Betreffzeile und Unterschrift. Nach DIN 5008 gibt es zwei Formen für Briefe (Form A und Form B). Die Form B lässt etwas mehr Raum für den Briefkopf und enthält weniger Platz für den Informationsblock.



Beachten Sie bitte:

1. Beginnen Sie einen Brief mit dem Gedankengang oder Argument des Briefpartners. Vermeiden Sie eine negative Ausdrucksweise, auch dann, wenn der Brief keinen positiven Inhalt hat (freundlicher Text einer Mahnung).
2. Inhaltlich sollte die Ausdrucksweise auf die Person des Empfängers bezogen sein.
3. Der Schluss eines Geschäftsbriefes enthält häufig eine Aufforderung an den Briefpartner, etwas zu tun (z. B. antworten, Unterlagen zusenden, einem Vorschlag zustimmen) oder etwas zu erklären.

Briefkopf und Anschriftenfeld

Für den Geschäftsbrief gibt es zwei Formen, die sich jeweils in der Höhe des Feldes für den Briefkopf und in der Anlage der Bezugszeichen unterscheiden. Der **Briefkopf für Norm B** ist 45 mm hoch von der oberen Blattkante gerechnet. Er sollte den Namen des Unternehmens, die Anschrift sowie ein Logo enthalten. Durch diese Bestandteile wird der Wiedererkennungswert gesteigert und die Suche nach den Kontaktdaten erleichtert.

Bei **Form A** beträgt der Abstand zwischen der ersten Anschriftenzeile und der oberen Blattkante 27 mm, um eine repräsentative Gestaltung des Briefkopfes noch zu ermöglichen. **Form B** ist für den DIN-C6-Briefumschlag mit Fenster bestimmt. In der Praxis benützen wir meistens diese Form.

Direkt unter dem Briefkopf befindet sich das **Anschriftenfeld** mit einem Abstand von 25 mm von der linken Blattkante entfernt. In dieses Feld werden sowohl Absenderadresse (Rücksenderadresse) als auch Empfängeradresse geschrieben. Die Position ist auf einen DIN-C6-Briefumschlag mit Sichtfenster abgestimmt. Das Feld ist 85 mm breit und 45 mm hoch. Für Zusatzvermerke, wie „Eilzustellung“, „Warensendung“, und Absenderadresse können die oberen 17,7 mm genutzt werden. Der untere Abschnitt von 27,3 mm beinhaltet die Empfängerdaten. Der Text sollte jedoch 5 mm von der linken Feldkante entfernt anfangen. Somit ist der Text 25 mm von der linken Blattkante positioniert. Das Anschriftenfeld gibt es nur auf der ersten Seite.

Die Schriftgröße ist zwischen 10 und 12 pt. In den ersten drei Zeilen gibt es Platz für Vermerke bzw. die Absenderadresse – diese ist auch bei Bedarf die Rücksenderadresse. Diese sollte in Schriftgröße 6 pt definiert werden. Die nächsten 6 Zeilen können für die Anschrift genutzt werden.

Das Anschriftenfeld entspricht den Fensterbriefhüllen nach DIN 680. Es umfasst neun Zeilen.

1. Zeile **dritte** Zeile Zusatzvermerke oder leer
2. Zeile **zweite** Zeile Zusatzvermerke oder leer
3. Zeile **erste** Zeile Zusatzvermerke oder leer
4. Zeile Name bzw. Firma
5. Zeile Namenszusatz oder Straße/Hausnummer (Postfach)
6. Zeile Straße/Hausnummer (Postfach) oder PLZ/Ort
7. Zeile PLZ/Ort oder Länderangabe bzw. leer
8. Zeile Länderangabe bzw. leer
9. Zeile leer