

FALLSTUDIE: TEXTOPTIMIERUNG IN DER KUNDENKOMMUNIKATION

Initiative Verständlichkeit der D.A.S. Rechtsschutz AG

HINTERGRUND

- Als Spezialversicherer im Rechtsschutz kämpft die D.A.S. Rechtsschutz AG immer wieder mit komplizierten Formulierungen und schwierigen rechtlichen Ausdrücken. Anfang 2012 startete die D.A.S. deshalb die Initiative Verständlichkeit. Ziel dieses Projekts ist es, die gesamte Unternehmenskommunikation zu optimieren und die Verständlichkeit zu verbessern. Die Kommunikation mit den KundInnen soll verständlich sein. Dabei soll sie aber höflich und vor allem korrekt bleiben.
- Die meiste Kundenkorrespondenz erledigt die D.A.S. mit Briefen oder E-Mails. Mit diesen Kommunikationsmitteln will die D.A.S. ihre Gegenüber informieren oder eine Reaktion bewirken. Damit sie wie erwartet reagieren können, müssen die EmpfängerInnen die D.A.S. verstehen. Verständlichkeit ist somit ein zentraler Faktor für eine erfolgreiche Kommunikation mit den KundInnen.
- Bei der Rechtsschutzversicherung geht es in erster Linie um Rechtsthemen. Die meisten Menschen sind aber mit der juristischen Fachsprache überfordert. Daher sorgt die D.A.S. dafür, dass sie komplizierte Themen verständlich vermittelt.
- In „Schreibwerkstätten“ hat die D.A.S. viele MitarbeiterInnen geschult. Mit der Anschaffung des Text-Analyse-Programms TextLab lässt sich die D.A.S. beim Verfassen der Texte helfen

HERAUSFORDERUNG

- Rechtsthemen verständlich zu vermitteln sieht die D.A.S. als Herausforderung. Die Texte sollen klar aber nach rechtlichen Kriterien richtig und vollständig sein.
- Versicherungen kommunizieren öfters auch Ablehnungen. Schwierig ist dabei, den KundInnen eine negative Nachricht möglichst positiv zu übermitteln. Bei der Überarbeitung der Kundenkorrespondenz wird deshalb auf einen freundlichen Ton Wert gelegt.
- Für die Bearbeitung der zahlreichen Texte und Textbausteine benötigt die D.A.S. einen strukturierten Prozess. Sonst könnte das Unternehmen die riesige Textmenge nicht in der gewünschten Qualität bewältigen. Für diesen Prozess hat sich der Rechtsschutzversicherer technische Unterstützung geholt. Die D.A.S. hat das Text-Analyse-Programm TextLab in den Prozess eingebaut.

PROJEKT-ZIELE

- Verständliche Texte
- Moderne Formulierungen
- Anzahl der Texte verringern
- Österreichweit einheitliche Korrespondenz
- Strukturierter Prozess
- Entwicklung einer Corporate Language



DAS PROJEKT

- Ein großes Projekt im Rahmen der Initiative Verständlichkeit ist die Überarbeitung der Schaden-Korrespondenz des RechtsServices. Im Sinne des D.A.S.-Leitbildes möchte die D.A.S. Chancengleichheit zwischen den Menschen herstellen. Um mit seinen GesprächspartnerInnen auf Augenhöhe kommunizieren zu können, bemüht sich das Unternehmen, klare und verständliche Botschaften zu senden.
- Die D.A.S. hat Briefe zur Schaden-Korrespondenz überprüft und optimiert. Hierfür wurde mit einem externen Sprach-Experten zusammengearbeitet um einen möglichst umfassenden und neutralen Blick auf die eigene Kommunikation zu gewinnen. Schwächen in der Kommunikation wurden dabei identifiziert und verbessert.
- Es handelte sich um ganze Briefe und Textbausteine. Ziel war es, verbesserte Textbausteine zu entwickeln, die immer wieder zu verständlichen Briefen verarbeitet werden können. Die Korrespondenz sollte einfacher und freundlicher werden.

DAS VORGEHEN

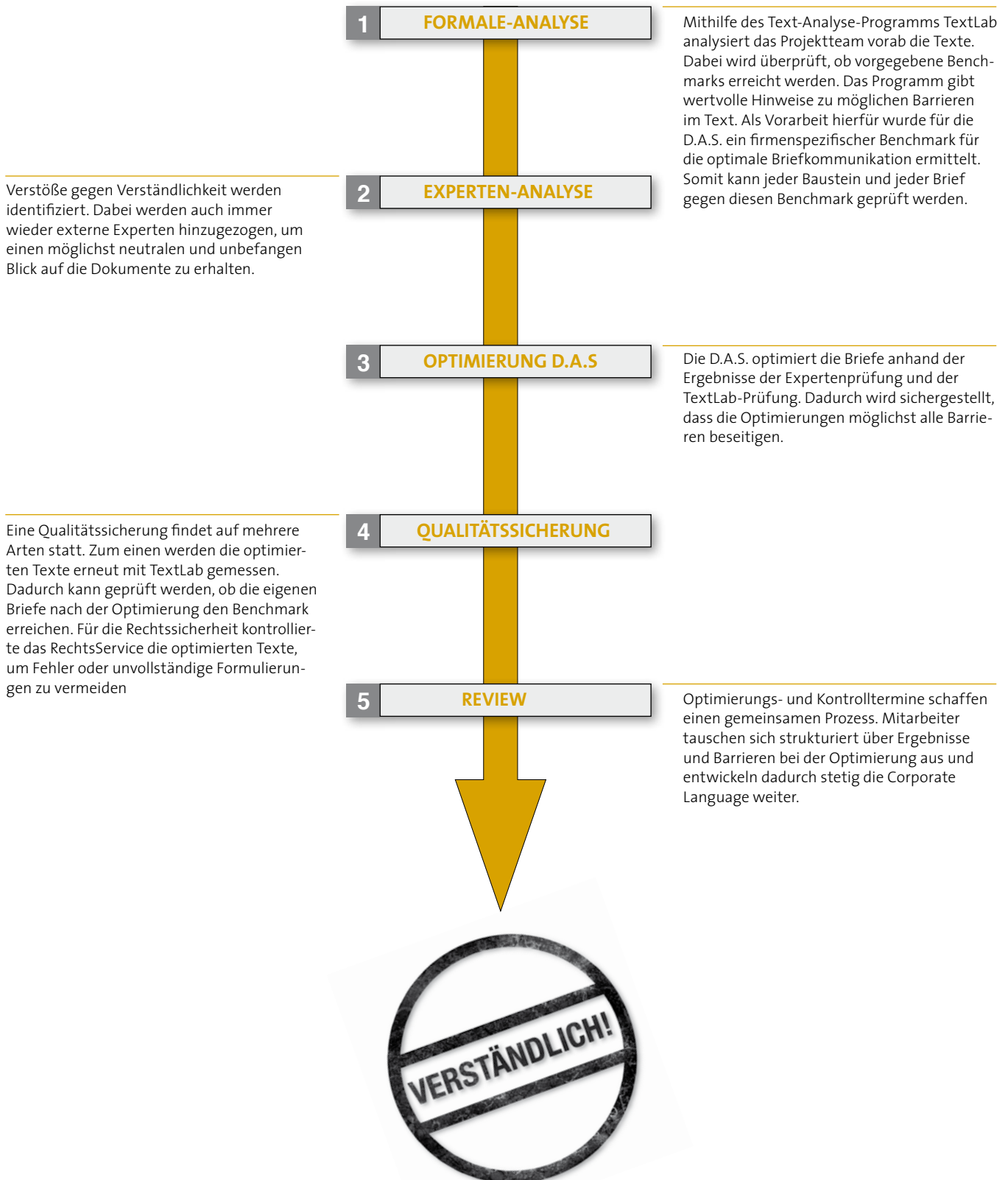
- Zur Verbesserung der Schaden-Korrespondenz hat die D.A.S. insgesamt 176 Textbausteine aus dem Rechts-Service durchforstet. MitarbeiterInnen des D.A.S. Rechts-Service prüften viele Briefe. Andere Texte prüfte und verbesserte extern das Communication Lab – Institut für Verständlichkeit. Nach den Überarbeitungsphasen folgte immer wieder eine Abstimmung.
- In der D.A.S. teilten sich die MitarbeiterInnen der verschiedenen Regionen des RechtsServices die 176 Textbausteine auf und überarbeiteten diese. Um die Texte sinnvoll zu verwalten, verwendete das Projektteam Sharepoint. Die Qualitätssicherung der Texte erfolgte durch wechselseitige Kontrolle.
- Um die Textoptimierung zu unterstützen, schaffte die D.A.S. das Text-Analyse-Programm TextLab an. Ziele waren dabei, die laufenden Verbesserungen zu messen. Außerdem sollte die Corporate Language automatisiert geprüft und dadurch weiterentwickelt werden.
- Immer wieder folgten Optimierungs- und Kontrolltermine, bei denen sich das Projekt-Team zusammensetzte und gemeinsam nach geeigneten Formulierungen suchte.

TYPISCHE BARRIEREN

- **Fremdwörter:** Oft ist es sehr schwierig, geeignete Formulierungen für juristische Fachbegriffe zu finden.
- **Gendergerechte Sprache:** Gendergerechte Sprache hat den Nachteil, dass die Korrespondenz nicht mehr individuell wirkt (z.B. Liebe Kundin, lieber Kunde).
- **Passiv-Konstruktionen:** Besonders durch das Bekenntnis der D.A.S. zur gendergerechten Sprache ist eine aktive Ansprache der KundInnen oft nur schwer möglich.
- **Lange Sätze:** In den alten Formbriefen wurden oft sehr lange Sätze gebildet. In einem Satz sind sehr viele Informationen kommuniziert worden.
- **Typische Floskeln:** Viele Briefe strotzen vor veralteten Formulierungen und Begriffen.
- **Füllwörter, Pleonasmen:** Füllwörter und Adjektive, die eigentlich keine zusätzliche Information enthalten, machen Texte unnötig lang und kompliziert.



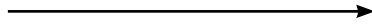
Einen Teil der Texte überarbeitete die D.A.S. in Kooperation mit dem Communication Lab. Das Unternehmen definierte für die Analyse folgenden Prozess:



BEISPIEL 1



BRIEF VORHER

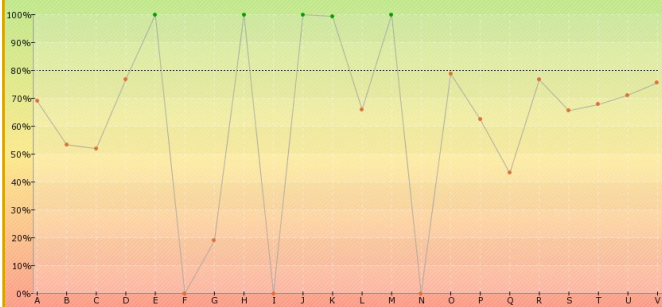


BRIEF NACHHER

Sehr geehrter Herr ...!

Im Hinblick auf die zuletzt geführte Korrespondenz gehen wir davon aus, dass das Verfahren noch anhängig ist und werden den Akt auf ein Jahr weiterkalendrieren, sollten wir keine anderslautende Mitteilung erhalten.

DIAGRAMM

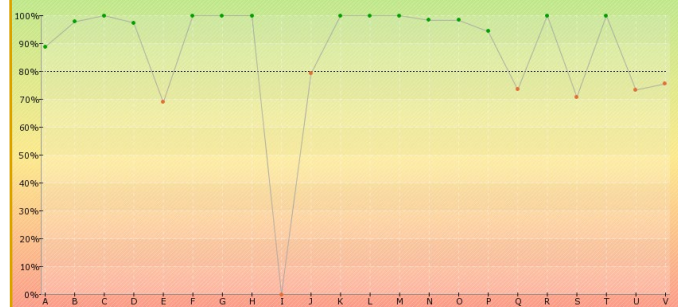


Sehr geehrter Herr ...,

danke für Ihren bisherigen Einsatz.

Bitte informieren Sie uns, ob das Verfahren noch läuft.

Wenn wir keine Nachricht erhalten, werden wir uns nach einem Jahr wieder bei Ihnen melden.



- A** : Wörter mit mehr als 16 Buchstaben
- B** : Sätze mit mehr als 2 Informationseinheiten
- C** : Hohenheimer Index
- D** : G-SMOG neu
- E** : Sätze im Nominalstil
- F** : Sätze mit mehr als 20 Wörtern
- G** : Sätze mit mehr als 2 Satzteilen

- H** : Anglizismen
- I** : Briefe & Floskeln
- J** : Füllwörter
- K** : Gender
- L** : Alte Rechtschreibung
- M** : Abstrakte Substantive
- N** : DAS Standards
- O** : Modalverben

- P** : Vierte Wiener Sachtextformel
- Q** : Amstad Formel
- R** : Lix
- S** : Satzteilänge (in Wörtern)
- T** : Wortlänge (in Buchstaben)
- U** : Satzlänge (in Wörtern)
- V** : Sätze im Passiv

BEISPIEL 2



BRIEF VORHER



BRIEF NACHHER

Sehr geehrter Herr ...!

Aufgrund der unsicheren Beweislage und des geringen Streitwerts halten wir einen Prozess für riskant und wirtschaftlich wenig sinnvoll. Um unserem Versicherungsnehmer ein unangenehmes und zeitaufwendiges Gerichtsverfahren zu ersparen, wollen wir Ihnen einen Vorschlag unterbreiten:

Wir möchten unserem Versicherungsnehmer eine Prozesskostenablöse in Höhe von EUR ... anbieten. Über diesen Betrag könnte er sofort verfügen! Bisher angefallene Vertretungskosten werden natürlich von uns getragen.

Bitte besprechen Sie unser Angebot mit Ihrem Mandanten. Wenn er damit einverstanden ist, senden Sie uns bitte das beigelegte Formular ausgefüllt und unterschrieben zurück, damit wir die Überweisung durchführen können.

Wir bitten um Ihre Stellungnahme.

Sehr geehrter Herr ...,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom ...

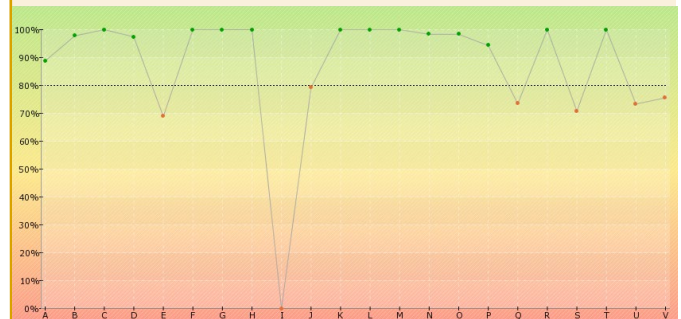
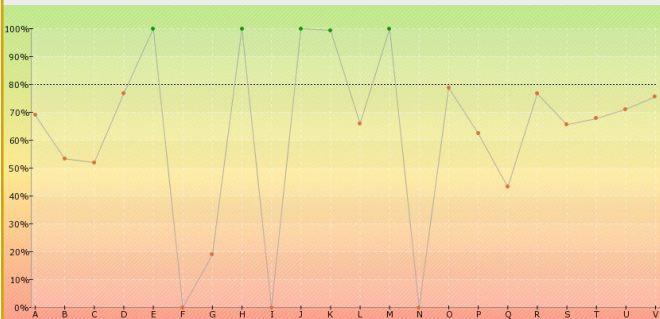
Ein Prozess kostet beiden Seiten Zeit und Nerven. Weil wir die Unannehmlichkeiten allen Beteiligten ersparen möchten, machen wir folgenden Vorschlag:

Wir bieten unserem Kunden eine Ablöse von EUR ... an. Dieser Betrag ist sofort verfügbar. Auch bisher entstandene Vertretungskosten übernehmen wir.

Bitte besprechen Sie unser Angebot mit unserem Kunden. Sollte er damit einverstanden sein, senden Sie uns bitte das Formular ausgefüllt und unterschrieben zurück.

Nachdem wir die Abfindungserklärung erhalten haben, überweisen wir das Geld in den nächsten Tagen.

Bitte informieren Sie uns jedenfalls, ob das Angebot angenommen wird.



- A** : Wörter mit mehr als 16 Buchstaben
- B** : Sätze mit mehr als 2 Informationseinheiten
- C** : Hohenheimer Index
- D** : G-SMOG neu
- E** : Sätze im Nominalstil
- F** : Sätze mit mehr als 20 Wörtern
- G** : Sätze mit mehr als 2 Satzteilen

- H** : Anglizismen
- I** : Briefe & Floskeln
- J** : Füllwörter
- K** : Gender
- L** : Alte Rechtschreibung
- M** : Abstrakte Substantive
- N** : DAS Standards
- O** : Modalverben

- P** : Vierte Wiener Sachtextformel
- Q** : Amstad Formel
- R** : Lix
- S** : Satzteilänge (in Wörtern)
- T** : Wortlänge (in Buchstaben)
- U** : Satzlänge (in Wörtern)
- V** : Sätze im Passiv



ERFOLG

- Mit diesem strukturierten Prozess hat es die D.A.S geschafft, eine sehr große Textmenge innerhalb einer definierten Zeit grundlegend zu überarbeiten. Sowohl die Menge der überarbeiteten Dokumente als auch die Qualität der Überarbeitung lassen sich auf den strukturierten Prozess und die verwendeten Hilfsmittel zurückführen.
- Mit TextLab steht der D.A.S. nun ein Werkzeug zur Verfügung, das beliebig große Textmengen für alle Kommunikationsprozesse analysiert. Es erleichtert die Optimierung der Texte bereichsübergreifend.
- Die D.A.S. hat im Laufe des Projekts eine Corporate Language entwickelt. Diese eigene Sprache wird konsistent kommuniziert. Die eigene Terminologie ist in TextLab hinterlegt, so dass alle Beteiligten darauf zurückgreifen und sich darauf verlassen können, die geprüften und abgestimmten Formulierungen zu verwenden.
- Im Laufe des Projekts wurde ein gemeinsamer Prozess etabliert, der eine strukturierte Arbeitsweise erleichtert.
- Die Kommunikation ist messbar verständlicher, wie der Vorher-Nachher-Vergleich zeigt.



ÜBER D.A.S. RECHTSSCHUTZ AG

Die D.A.S. Rechtsschutz AG ist seit 1956 in Österreich tätig und hat sich auf die Beratung von Privatpersonen und Unternehmen im Bereich Rechtsschutz spezialisiert. Als unabhängiger Rechtsdienstleister bietet sie umfassenden Versicherungsschutz, fachliche Betreuung durch hauseigene D.A.S. Juristen sowie ein breites Dienstleistungsangebot inklusive eines 24h-Rechtsberatungsservice an. Der Firmensitz des Unternehmens befindet sich in Wien. Die rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in neun regionalen D.A.S. Niederlassungen in Wien, St. Pölten, Wiener Neustadt, Graz, Klagenfurt, Linz, Salzburg, Innsbruck und Dornbirn stehen ihren Kunden mit juristischer Kompetenz zur Verfügung.

In den vergangenen Jahren hat die D.A.S. Österreich ihre Marktposition stark ausgebaut. 2012 erwirtschaftete sie ein Prämienbestandsvolumen in der Höhe von 62,3 Mio. Euro.

Die D.A.S. Österreich gehört zur D.A.S., Europas Nr. 1 im Rechtsschutz. Gegründet 1928, agiert die D.A.S. heute in 16 europäischen Ländern sowie in Südkorea und Kanada. Die Marke D.A.S. steht für die erfolgreiche Einführung der Rechtsschutzversicherung in verschiedenen Märkten. Die D.A.S. ist der Spezialist für Rechtsschutz der ERGO Versicherungsgruppe, eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa.

Weitere Informationen:

D.A.S. Rechtsschutz AG

Hernalser Gürtel 17
A-1170 Wien

Telefon: +43 (1) 40 464

E-Mail: klartext@das.at

Internet: www.das.at

ÜBER DAS COMMUNICATION LAB

Als Institut für Verständlichkeit befasst sich das Communication Lab mit der Analyse, Messung und Optimierung von Unternehmenskommunikation. Dabei unterstützt das Communication Lab Unternehmen sowohl bei der Analyse, Optimierung und Steuerung von Kommunikation. Neben der Optimierung einzelner Dokumente berät das Communication Lab, Institut für Verständlichkeit, Unternehmen auch bei Prozessen für eine langfristige Kommunikations-Steuerung.

Weitere Informationen:

H&H Communication Lab GmbH

Institut für Verständlichkeit

Hindenburgring 31
D-89077 Ulm

Telefon: +49(0)731/93 284-15

Fax: +49(0)731/93 284-21

E-Mail: info@comlab-ulm.de

Internet: www.comlab-ulm.de