

## Lernbrief

**Geschäftsprozesse**  
Kundenberatung – rechtliche Prüfung  
Entscheidung – Ergebnisse

AOK-Bundesverband

**Prozessübergreifende Themen**  
**Rechtssystematik/Rechtsanwendung**

Stand: April 2021

Best.-Nr. 1320

**Rechtssystematik/Rechtsanwendung****Gliederung**

<b>1 Einleitung</b> .....	2
<b>2 Lernziele</b> .....	2
<b>3 Praktische Fälle</b> .....	3
3.1 Sinn und Zweck .....	3
3.2 Logisches Denken und Arbeiten .....	4
3.3 Erfassen des Sachverhalts .....	4
3.4 Bedeutung der Frage-/Aufgabenstellung .....	4
3.5 Lösungsskizze .....	5
<b>4 Lösungsmethoden</b> .....	5
4.1 Generelles zur Subsumtion .....	6
4.2 Lösung .....	8
4.3 Begründung .....	9
4.4 Praxisorientierte Lösungsvarianten .....	11
4.4.1 Mischform der Drei-Schritt-Methode .....	11
4.4.2 Ausfüllen von Formularen und Anträgen .....	11
4.4.3 Anschaulicher Rechenweg .....	11
4.4.4 Erstellen von Gesprächsleitfäden für ein Telefonat oder ein Kundengespräch .....	12
4.4.5 Kundenorientierte Briefe .....	12
4.4.6 Presseartikel oder -mitteilungen .....	12
4.4.7 Aktennotizen .....	12
4.4.8 Beurteilungsschema .....	12
4.4.9 Beratungsgespräche .....	13
4.5 Formale Anforderungen .....	13
4.5.1 Äußere Form .....	13
4.5.2 Zitieren von Paragrafen .....	14
4.5.3 Abkürzungen .....	14
4.6 Rechtsanwendung .....	15
4.7 Bewertung .....	21
4.8 Übungen zum Lernabschnitt 4. ....	22
<b>5 Zusammenfassende Selbstkontrolle</b> .....	23
<b>6 Lösungen zu den Übungen im Text</b> .....	23
<b>7 Lösungen zur zusammenfassenden Selbstkontrolle</b> .....	25