

# **Schrijfgids voor Social Work**

## **Checklists voor de tekstsoorten**

**Kim Hartenberg-ter Hedde  
Judith ter Horst**

u i t g e v e r i j | **C**  
c o u t i n h o

bussum 2016

Deze checklists horen bij *Schrijfgids voor Social Work* van Kim Hartenberg-ter Hedde en Judith Horst.

© 2016 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprerecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprerecht.nl](http://www.reprerecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

[info@coutinho.nl](mailto:info@coutinho.nl)

[www.coutinho.nl](http://www.coutinho.nl)

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0516 6

NUR 752

# Inhoud

Checklists bij hoofdstuk 3 – Een goede tekst beantwoordt de vragen van de lezer	4
Checklists bij hoofdstuk 4 – Schrijven over mensen: rechten en plichten	4
Checklists bij hoofdstuk 6 – Een-op-een communiceren met en over de cliënt	5
Checklists bij hoofdstuk 7 – Schrijven over je cliënt	6
Checklists bij hoofdstuk 8 – Schrijven in projecten	10
Checklists bij Tips en trucs voor een goede, leesbare en zorgvuldig onderbouwde tekst	11

## Checklists bij hoofdstuk 3 – Een goede tekst beantwoordt de vragen van de lezer

### Beantwoord de vragen van de lezer. Check of de lezer weet:

- ▶ waarom *hij* deze tekst ontvangt;
- ▶ waarom hij *deze* tekst ontvangt;
- ▶ wat hij moet doen naar aanleiding van deze tekst;
- ▶ of dat haalbaar is;
- ▶ welke reactie jij als schrijver precies op jouw bericht verwacht.

## Checklists bij hoofdstuk 4 – Schrijven over mensen: rechten en plichten

Wanneer je in samenwerking met anderen gegevens van cliënten moet uitwisselen, moet je dat met de grootste zorgvuldigheid doen. Daarom hebben we hierna nog twee checklists opgenomen. Alleen als je alle vragen met 'ja' kunt beantwoorden, mag je gegevens delen met derden.

### Is er daadwerkelijk sprake van overmacht zodat ik informatie mag uitwisselen met derden?

- ▶ Is het doel dat ik met het verstrekken van informatie wil bereiken, gerechtvaardigd? ja/nee
- ▶ Heb ik alles gedaan om de toestemming van de cliënt te krijgen voor het verstrekken van de informatie? ja/nee
- ▶ Heeft degene die de informatie vraagt, deze informatie écht nodig om in het belang van de cliënt te handelen? ja/nee
- ▶ Weegt het belang van de cliënt in deze situatie zwaarder dan zijn recht op geheimhouding? ja/nee

### Heb ik bij het uitwisselen van informatie over de cliënt alle zorgvuldigheid in acht genomen?

- ▶ Heb ik de feiten en de omstandigheden geïnventariseerd? ja/nee
- ▶ Heb ik een collega, leidinggevende of externe deskundige geconsulteerd over de zaak? ja/nee
- ▶ Heb ik overlegd met de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger? ja/nee
- ▶ Heb ik de situatie afgewogen samen met een collega, leidinggevende of (externe) deskundige? ja/nee
- ▶ Heb ik in overleg met hem of haar vastgesteld welke actie geboden is? ja/nee
- ▶ Heb ik zo nodig informatie uitgewisseld en hiervan een verantwoording/verslag gemaakt? ja/nee
- ▶ Heb ik dit in het dossier van de cliënt opgenomen? ja/nee

### Do's bij het gebruik van digitale media

- ▶ Formuleer extra zorgvuldig, want de ontvanger kan jou niet zien.
- ▶ Maak een bericht en lees het daarna helemaal door voordat je het verzendt.
- ▶ Gebruik alleen woorden en formuleringen die maar op één manier kunnen worden opgevat.
- ▶ Twijfel je over het effect van je bericht, laat dan iemand meelesen.
- ▶ Check of de lezer je bericht ontvangen heeft.

- ▶ Vraag hoe het is overgekomen.
- ▶ Wees je ervan bewust dat miscommunicatie in een klein hoekje zit.
- ▶ Sta open voor je eigen rol in misverstanden.
- ▶ Erken je fout als het misgaat.

### Don'ts bij het gebruik van digitale media

- ▶ Stuur nooit een berichtje als je boos bent, want dat klinkt door in je tekst.
- ▶ Schrijf nooit over cliënten in openbare social media als Twitter en Facebook, ook niet als je ze niet bij naam noemt.
- ▶ Je tekst mag niet buiten het formaat van een klein beeldscherm vallen.
- ▶ Social media hebben hetzelfde effect als hardop praten in de trein: iedereen kan het horen. Laat gevoelige onderwerpen dus buiten deze media.

## Checklists bij hoofdstuk 6 – Een-op-een communiceren met en over de cliënt

Kies je voor een e-mail of een brief? Dit hangt van een aantal factoren af. Hierna zetten we deze factoren nog een keer op een rij. Scoor je vooral aan de linkerkant, dan kun je gerust een mail sturen, scoor je vooral aan de rechterkant, kies dan voor een brief.

Externe communicatie	e-mail	brief
Interne communicatie	e-mail	brief
Ik ken de lezer:	persoonlijk	zakelijk
Mijn relatie tot de lezer is:	goed	redelijk matig slecht
De lezer kent mij:	persoonlijk	zakelijk
De lezer kent mij:	goed	redelijk nauwelijks helemaal niet
Het onderwerp is:	persoonlijk	zakelijk
Het doel weegt voor mij:	niet erg zwaar	heel zwaar
De tekst moet:	lage status uitstralen	hoge status uitstralen

Figuur 1 Afweging e-mail of brief (Horst & Molenaar, 2006)

# Checklists bij hoofdstuk 7 – Schrijven over je cliënt

In het boek *Rapporteren in de hulp- en dienstverlening* (Ter Horst, 2014) is een overzicht opgenomen van de onderwerpen/onderdelen van verschillende soorten rapporten. Voor het gemak van de gebruiker hebben we dit overzicht hieronder overgenomen.

## Het dossier

Het dossier is vooral bedoeld voor intern gebruik en blijft meestal in handen van de Social Worker die met de cliënt werkt. Het dossier kan door derden worden gelezen en de cliënt heeft inzagerecht.

### Inhoud:

- ▶ intakeverslag;
- ▶ gespreksverslagen;
- ▶ voortgangsverslagen;
- ▶ correspondentie met en over de cliënt;
- ▶ bewijsstukken die betrekking hebben op de cliënt;
- ▶ rapportages van binnen en buiten de instelling over de cliënt.

## Het intakeverslag

Een van de eerste stukken die in het dossier terechtkomen, is het intakeverslag. Dit verslag maak je naar aanleiding van de intake. De intake bestaat uit een of meerdere gesprekken.

### Inhoud:

- ▶ naam van de intaker;
- ▶ datum intake;
- ▶ personalia van de cliënt: naam, geboortedatum, woonadres enzovoort;
- ▶ aanleiding tot de hulpvraag;
- ▶ korte schets van de problematiek;
- ▶ de hulpvraag zoals de cliënt die heeft geformuleerd;
- ▶ de hulpvraag zoals de hulp- of dienstverlener deze heeft geanalyseerd;
- ▶ het advies van de intaker aan het team dat of de collega die de cliënt overneemt.

## Het gespreksverslag

Het intakeverslag leidt tot een hulpverleningsplan. Daarna heeft de Social Worker een aantal gesprekken met de cliënt. Van die gesprekken maak je een verslag. Daarin staat kort wat er is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt.

### Inhoud:

- ▶ over wie het gaat (naam cliënt en naam Social Worker);
- ▶ datum, tijd en duur van het gesprek;
- ▶ wat er is besproken;
- ▶ wat er is gebeurd (voor zover relevant) tussen dit gesprek en het vorige gesprek;
- ▶ wat is afgesproken met de cliënt;
- ▶ wat jouw gedachten/analyses/conclusies zijn.

## Het proces- of voortgangsverslag

In een procesverslag beschrijf je hoe de hulpverlening in grote lijnen verloopt, bijvoorbeeld aan het eind van een kortdurende hulpverlening. Bij langer durende hulp heeft het procesverslag het karakter van een tussentijdse voortgangsrapportage.

### Inhoud:

- ▶ naam cliënt;
- ▶ naam Social Worker;
- ▶ periode waarover dit procesverslag gaat;
- ▶ de oorspronkelijke hulpvraag/problematiek;
- ▶ de eventuele hulpverleningsdoelen;
- ▶ de vorderingen die de cliënt inmiddels heeft gemaakt;
- ▶ de vorderingen die met betrekking tot de cliënt zijn gemaakt;
- ▶ het verloop van het hulp- of dienstverleningsproces;
- ▶ evaluatie van dit proces;
- ▶ verwachtingen ten aanzien van deze casus;
- ▶ hoe de hulpverlener verder wil gaan met de cliënt.

## Het overdrachtsrapport

In instellingen waar cliënten permanent verblijven, moet je jouw werk aan collega's kunnen overdragen. Dat gebeurt onder andere met het overdrachtsrapport. Voor degene die de cliënt overneemt, vormt het overdrachtsrapport de basis voor verdere hulpverlening. Bij het schrijven van een overdrachtsrapport kan het dossier als bron dienen.

### Inhoud:

- ▶ naam en overige personalia van de cliënt;
- ▶ naam en functie van de schrijver van het rapport;
- ▶ datum waarop het rapport is geschreven;
- ▶ feiten over de hulpvraag;
- ▶ situatie en voorgeschiedenis van de cliënt;
- ▶ jouw analyses en bevindingen;
- ▶ conclusies, aanleiding en redenen voor de overdracht;
- ▶ verzoek/advies aan degene die de cliënt overneemt.

## Het dagrapport

### Inhoud:

- ▶ Kader informatie: datum / tijd / naam cliënt / naam begeleider.
- ▶ Hoe was het met de cliënt vandaag?
- ▶ Waar zag je dat aan?
- ▶ Wat heb jij gedaan/besproken?
- ▶ Hoe heeft de cliënt gereageerd?
- ▶ Wat heb je met de cliënt afgesproken?

## Behandelplan en cliënt-ontwikkelingsplan

### Inhoud:

- ▶ Kader informatie: datum / tijd / naam cliënt / naam begeleider.
- ▶ Hulpvraag van de client.
- ▶ Indien van toepassing: doelen die eerder geformuleerd zijn.

- ▶ In hoeverre is er aan de doelen gewerkt?
- ▶ Met welk resultaat?
- ▶ Moeten de doelen aangepast worden?
- ▶ Hoe moeten ze aangepast worden en waarom op die manier?

### **Het verwijsrapport**

Wanneer er een externe overdracht plaatsvindt, blijft het dossier van de cliënt binnen de instelling. Daarom moet een verwijsrapport veel uitgebreider zijn. Het moet al die informatie bevatten die de collega nodig heeft om de hulpverlening zo goed mogelijk voort te zetten.

#### **Inhoud:**

- ▶ naam en overige personalia van de cliënt;
- ▶ naam en functie van de schrijver van het rapport;
- ▶ datum waarop het rapport is geschreven;
- ▶ feiten over de hulpvraag;
- ▶ situatie en voorgeschiedenis van de cliënt;
- ▶ jouw analyses en bevindingen;
- ▶ conclusies, aanleiding en redenen voor de overdracht;
- ▶ verzoek/advies aan degene die de cliënt overneemt;
- ▶ verwachtingen van verdere hulp- of dienstverlening.

### **Het adviesrapport**

Het adviesrapport is gericht aan degene die met dit rapport een goede beslissing moet nemen over de cliënt.

#### **Inhoud:**

- ▶ naam en overige personalia van de cliënt;
- ▶ naam en functie van de schrijver van het rapport;
- ▶ datum waarop het rapport is geschreven;
- ▶ feiten over de hulpvraag;
- ▶ situatie en voorgeschiedenis van de cliënt;
- ▶ jouw analyses en bevindingen;
- ▶ conclusies, aanleiding en redenen voor de overdracht;
- ▶ advies aan degene die de cliënt overneemt;
- ▶ het advies, zo helder en concreet mogelijk.

### **De aanvraag van voorzieningen**

Deze vorm van rapportage dient om geld of middelen aan te vragen als een cliënt bijzondere voorzieningen nodig heeft om bijvoorbeeld nog zelfstandig te kunnen functioneren.

#### **Inhoud:**

- ▶ naam en relevante gegevens van de cliënt;
- ▶ naam en functie van de schrijver van de aanvraag;
- ▶ datum waarop de aanvraag is geschreven;
- ▶ relevante informatie over de situatie van de cliënt;
- ▶ argumentatie over de aanvraag;
- ▶ een kort en bondig verzoek.



### **Het bezwaar- of beroepschrift**

Je dient een bezwaar- of beroepschrift in als beslissingen zijn aangekondigd over de cliënt, of al zijn genomen door bevoegde instanties. In beide rapportages draait het om argumenten. Die moeten zakelijk en feitelijk worden weergegeven.

#### **Inhoud:**

- ▶ naam en relevante gegevens van de cliënt;
- ▶ naam en functie van de schrijver van het bezwaar- of beroepschrift;
- ▶ datum waarop het bezwaar- of beroepschrift is opgesteld;
- ▶ beslissing waarop de tekst betrekking heeft;
- ▶ feitelijke informatie die van belang is voor het bezwaar of beroep;
- ▶ argumentatie waarom de beslissing niet moet worden genomen of moet worden teruggedraaid;
- ▶ het concrete verzoek om de beslissing niet te nemen of deze terug te draaien.

### **De gestandaardiseerde rapportage**

Gestandaardiseerde rapportages hebben elk hun eigen vaste aandachtspunten. Deze worden vrijwel altijd expliciet vermeld in de formulieren, programma's of protocollen die door een organisatie zijn vastgelegd.

### **De briefrapportage**

Brieven worden vaak gebruikt als communicatiemiddel wanneer er met de (externe) collega al een samenwerkingscontact bestaat en de onderlinge rollen voor beide partijen duidelijk zijn, zowel ten opzichte van elkaar als ten opzichte van de cliënt.

#### **Inhoud:**

- ▶ naam en relevante gegevens van de cliënt;
- ▶ naam en functie van de schrijver van de brief;
- ▶ datering van de brief;
- ▶ aanleiding voor het schrijven van de brief;
- ▶ doel van de brief;
- ▶ wat de hulpverlener van de lezer verwacht ten aanzien van de brief.

### **De groepsrapportage**

Deze rapportage is relevant voor de hulpverlener die werkt met groepen, bijvoorbeeld in de residentiële jeugdhulpverlening. De hulpverlener schrijft dan zowel over verschillende individuen als over de groep als geheel.

#### **Inhoud:**

- ▶ de groep waarover het gaat;
- ▶ de naam en functie van de schrijver van het rapport;
- ▶ datum waarop het rapport is opgesteld;
- ▶ feiten over de groepsituatie/-problematiek/hulpvraag;
- ▶ visie van de groepsleden op de situatie/problematiek;
- ▶ visie van (in)direct betrokkenen;
- ▶ visie van de hulp- of dienstverlener;
- ▶ bevindingen, analyses, conclusies en eventueel verzoek of advies van de hulp- of dienstverlener.

### **Het signaleringsrapport**

Het signaleringsrapport beschrijft maatschappelijke ontwikkelingen die de individuele situatie van de cliënt overstijgen, maar wel gevolgen hebben voor cliënten.

**Inhoud:**

- ▶ globale aanleiding voor het schrijven van het rapport;
- ▶ doelstelling van het rapport;
- ▶ beschrijving van de concrete situatie waarover het rapport gaat;
- ▶ argumentatie waarom deze situatie speciale aandacht of zorg verdient;
- ▶ conclusies van de schrijver over die situatie;
- ▶ concreet advies of verzoek aan de lezer/ontvanger van het rapport.

## Checklists bij hoofdstuk 8 – Schrijven in projecten

### Checklists bij de teksten in het kader van projectmatig werken

**Subsidieaanvraag**

- |  |        |
|--|--------|
| ▶ Is het in de inleiding duidelijk waarom je de subsidieaanvraag doet? | ja/nee |
| ▶ Zijn de argumenten die je gebruikt duidelijk en goed onderbouwd?     | ja/nee |
| ▶ Is het voor je lezer duidelijk wat de aanvraag hem oplevert?         | ja/nee |
| ▶ Is het duidelijk waarvoor je de subsidie gaat gebruiken?             | ja/nee |
| ▶ Is je tekst ingedeeld in inleiding, middenstuk en slot?              | ja/nee |
| ▶ Past je schrijfstijl bij de lezer?                                   | ja/nee |
| ▶ Is je tekst correct geschreven?                                      | ja/nee |

**Projectplan**

- |   |        |
|---|--------|
| ▶ Is het in de inleiding duidelijk wat je project precies is?                           | ja/nee |
| ▶ Is het helder wat de aanleiding en relevantie van je project is?                      | ja/nee |
| ▶ Is het voor je lezer duidelijk wat het project oplevert?                              | ja/nee |
| ▶ Is het duidelijk wat het project gaat kosten en waar het geld naartoe gaat?           | ja/nee |
| ▶ Is het duidelijk wanneer het project start en wanneer het eindigt?                    | ja/nee |
| ▶ Is het duidelijk wie welke taken heeft in het project?                                | ja/nee |
| ▶ Is omschreven hoe de voortgang en kwaliteit wordt gemeten?                            | ja/nee |
| ▶ Zijn er randvoorwaarden en grenzen beschreven?  | ja/nee |
| ▶ Is het duidelijk wie er betrokken zijn bij het project en hoe ze geïnformeerd worden? | ja/nee |
| ▶ Past je schrijfstijl bij de lezer?  | ja/nee |
| ▶ Is je tekst correct geschreven?   | ja/nee |

### Preventieplan

- ▶ Is het in de inleiding duidelijk wat je preventieplan precies is? ja/nee
- ▶ Is het maatschappelijke probleem waarop je je plan richt helder en volledig beschreven? ja/nee
- ▶ Heb je beschreven welke vorm van preventie je hebt gekozen? ja/nee
- ▶ Is er beschreven hoe je gaat meten of het doel van het plan geslaagd is? ja/nee
- ▶ Is het voor je lezer duidelijk wat het plan oplevert op de lange en de korte termijn? ja/nee
- ▶ Is het duidelijk wat het plan gaat kosten en waar het geld naartoe gaat? ja/nee
- ▶ Is het duidelijk wanneer het plan start en wanneer het eindigt? ja/nee
- ▶ Is het duidelijk wie welke taken heeft? ja/nee
- ▶ Is omschreven hoe de voortgang en kwaliteit wordt gemeten? ja/nee
- ▶ Zijn er randvoorwaarden en grenzen beschreven? ja/nee
- ▶ Is het duidelijk wie er betrokken zijn bij het project en hoe ze geïnformeerd worden? ja/nee
- ▶ Past je schrijfstijl bij de lezer? ja/nee
- ▶ Is je tekst correct geschreven? ja/nee

## Checklists bij Tips en trucs voor een goede, leesbare en zorgvuldig onderbouwde tekst

### Checklist bij Schrijfgids voor Social Work

Elke tekst moet aan de hierna genoemde eisen voldoen. Leg deze lijst met eisen daarom naast alle teksten die je schrijft.

#### A Geef feiten, meningen en interpretaties zorgvuldig weer

- A1 Is er duidelijk onderscheid gemaakt tussen:
- ▶ feiten ('X is geboren op ... , woont aan de ...')? ja/nee
  - ▶ meningen ('X vindt, X is van mening dat ...')? ja/nee
  - ▶ interpretaties ('X heeft de indruk dat ... , het lijkt erop dat ...')? ja/nee
- A2 Heb ik de (tekst)bronnen vermeld, de datum van bronnen of de datum van uitspraken van cliënten of derden? ja/nee

#### B Zorg voor een goede inhoud en structuur

- B1 Heb ik mijn advies/conclusies expliciet gebaseerd op de inhoud van mijn rapport? ja/nee
- B2 Ben ik voldoende helder en concreet? ja/nee
- B3 Maak ik kernachtige alinea's met maximaal vier zinnen (toelichting, voorbeelden en of argumentatie)? ja/nee

## **C Makkelijk leesbaar en correct Nederlands**

- C1 Schrijf ik in gewonemensentaal, zonder:
- ▶ ingewikkelde, lange zinnen? ja/nee
  - ▶ vaktermen, onnodig moeilijke en ouderwetse woorden? ja/nee
  - ▶ afkortingen? Heb ik afkortingen de eerste keer voluit geschreven, ook als de lezer de afkorting wel kent? ja/nee
- C2 Zijn mijn spelling en zinsbouw correct? ja/nee