

**DIE ASSESSERING EN VOORSTELLING VAN STRATEGIEË VIR DIE  
BELYNING VAN WERKNEMERHULPPROGRAMME (WHPs) MET DIE  
ONTWIKKELINGSGERIGTE MAATSKAPLIKE  
WELSYNSBENADERING**

deur

Roan Gründer

Ingedien as gedeeltelike vervulling van die vereistes vir die graad  
Magister in Maatskaplike Werk: Werknemerhulpprogramme

Departement van Maatskaplike Werk en Kriminologie  
Fakulteit van Geesteswetenskappe  
Universiteit van Pretoria

Supervisor: Prof. Dr. L.S. Terblanche

2017

## INHOUDSOPGAWE

INHOUDSOPGAWE.....	2
Lys van Tabelle .....	6
Lys van Figure.....	7
Verklaring .....	8
Dankbetuiging .....	8
Samevatting .....	8
LYS VAN AFKORTINGS.....	10
HOOFSTUK 1 .....	11
1. ALGEMENE INLEIDING.....	11
1.1. Titel.....	11
1.2. Inleiding.....	11
1.3. Motivering vir die keuse van onderwerp .....	12
1.4. Probleemstelling .....	12
1.5. Doelstelling en doelwitte van die studie.....	13
1.5.1. Doelstelling.....	13
1.5.2. Doelwitte.....	13
1.6. Navorsingsvraag vir die studie.....	13
1.7. Navorsingsbenadering.....	14
1.8. Tipe navorsing .....	15
1.9. Navorsingsontwerp.....	15
1.10. Navorsingsprosedures en strategie .....	15
1.11. Definisies van Hoofkonsepte .....	16
1.11.1. Werknemerhulpprogramme.....	16
1.11.2. Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn.....	16
1.11.3. Maatskaplike ontwikkeling .....	16
1.11.4. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 .....	17
1.12. Leemtes met die uitvoer van die studie .....	17

HOOFSTUK 2 .....	18
2. n TEORETIESE DEURSKOUING VAN DIE ONTWIKKELINGSGERIGTE MAATSKAPLIKE WELSYNSBENADERING EN WERKNEMER HULPPROGRAMME .....	18
2.1. Inleiding .....	18
2.2. Maatskaplike welsyn .....	18
2.2.1. Perspektiewe op maatskaplike welsyn .....	19
2.2.1.1. Maatskaplike filantropie .....	19
2.2.1.2. Institusionele benaderings .....	20
2.2.1.3. Residuele benadering .....	20
2.2.1.4. Kritiese benaderings .....	21
2.2.1.5. Maatskaplike ontwikkeling .....	21
2.2.2. Maatskaplike welsyn in Suid Afrika .....	22
2.2.2.1. Maatskaplike welsyn gedurende apartheid .....	22
2.2.2.2. Maatskaplike welsyn in oorgang .....	23
2.2.2.3. Maatskaplike welsyn in 'n demokratiese samelewing .....	24
2.3. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 .....	25
2.3.1. Doelstellings rakende die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie ( <i>National Developmental Social Welfare Strategy</i> ) .....	28
2.3.2. Beginsels rakende die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie .....	29
2.4. Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn in Suid-Afrika .....	31
2.4.1. 'n Regs/wetlik-gebaseerde benadering .....	33
2.4.2. Ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling .....	34
2.4.3. Demokrasie en deelname .....	36
2.4.4. Maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe .....	37
2.4.5. Versoening van mikro en makro skeiding .....	38
2.5. Samevatting .....	39
HOOFSTUK 3 .....	41
3. WERKNEMERHULPPROGRAMME: 'n TEORETIESE OORSIG .....	41
3.1. Inleiding .....	41

3.2.	Oorsprong van WHP .....	41
3.2.1.	Ontwikkeling van WHP .....	42
3.3.	Definiëring van WHP .....	42
3.4.	Rasionaal vir WHPs.....	43
3.5.	Kernfunksies van WHPs .....	44
3.5.1.	Funksies van WHPs in Suid-Afrika .....	46
3.5.1.1.	Opleiding en ontwikkeling .....	46
3.5.1.2.	Bemaking .....	46
3.5.1.3.	Gevallebestuur .....	47
3.5.1.4.	Konsultasie aan die werksorganisasie.....	47
3.5.1.5.	Bestuur van belanghebbendes .....	47
3.5.1.6.	Monitering en evaluasie.....	47
3.6.	Standaarde van EAPA-SA.....	48
3.6.1.	Programontwerp .....	49
3.6.2.	Implementering.....	51
3.6.3.	Bestuur en administrasie .....	52
3.6.4.	Kliniese dienste .....	54
3.6.5.	Nie-kliniese dienste .....	56
3.6.6.	Voorkomingsdienste .....	56
3.6.7.	Belanghebbende bestuur .....	57
3.6.8.	Monitering en evaluasie.....	57
3.7.	WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn .....	57
3.7.1.	WHPs en regs/wetlik-gebaseerde benadering.....	58
3.7.2.	WHPs en die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling .....	58
3.7.3.	WHPs en demokrasie, en deelname in ontwikkeling .....	59
3.7.4.	WHPs en maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe .....	59
3.7.5.	WHPs en die versoening van mikro- en makro-skeiding .....	60
3.8.	Samevatting.....	60

HOOFSTUK 4 .....	62
4.    EMPIRIESE ONDERSOEK NA DIE BELYNING VAN WHPs MET DIE ONTWIKKELINGSGERIGTE MAATSKAPLIKE WELSYNSBENADERING	62
4.1.    Inleiding .....	62
4.2.    Navorsingsmetodologie .....	62
4.3.    Omskrywing van populasie, afbakening en wyse van steekproefneming ....	63
4.3.1.    Omskrywing van die populasie .....	63
4.3.2.    Afbakening en wyse van steekproef .....	63
4.4.    Voorstudie .....	63
4.5.    Data insameling .....	64
4.6.    Data analise.....	64
4.7.    Etiese kwessies .....	64
4.7.1.    Vermyding van leed .....	64
4.7.2.    Vrywillige deelname en ingeligte toestemming .....	65
4.7.3.    Vertroulikheid.....	66
4.7.4.    Bevoegdheid van die navorser .....	66
4.8.    Empiriese data bevindinge .....	66
4.8.1.    Afdeling 1: Kennis van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn .....	67
4.8.1.1.    Kennis van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 (Vraag 1-5) .....	67
4.8.1.2.    Kennis oor die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering (Vraag 6-10) .....	69
4.8.2.    Afdeling 2: Kategorieë van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn.....	72
4.8.2.1.    Kategorie 1: Regs/wetlik-gebaseerde benadering (Vraag 11-31).....	72
4.8.2.2.    Kategorie 2: Ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling (Vraag 32-46) .....	80
4.8.2.3.    Kategorie 3: Demokrasie en deelname (Vraag 47-57) .....	87
4.8.2.4.    Kategorie 4: Maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe (Vraag 58-63) .....	91
4.8.2.5.    Kategorie 5: Versoening van mikro- en makro-skeiding (Vraag 64-74) .....	95
HOOFSTUK 5 .....	101
5.    KERNBEVINDINGE, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS .....	101
5.1.    Inleiding .....	101

5.2.	Kernbevindinge, gevolgtrekkings en aanbevelings.....	102
5.2.1.	Konseptualisering van “ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn” en “werknemerhulpprogramme” binne ‘n ontwikkelingsgerigte paradigma.....	102
5.2.2.	WHPs vanaf ‘n regs/wetlik-gebaseerde benadering.....	103
5.2.3.	Fokus van WHPs op interverhouding tussen maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling.....	104
5.2.4.	WHP en bemagtiging van werknemers d.m.v. demokrasie en deelname in ontwikkeling.....	106
5.2.5.	WHPs wat maatskaplike ontwikkelingsvennootskappe bevorder en implementeer.....	107
5.2.6.	WHPs en die versoening van die mikro-makro gaping in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en praktyk.....	108
5.2.7.	Strategieë wat toegepas kan word om die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te verseker.....	108
5.3.	Globale gevolgtrekking vanuit die studie.....	109
	BRONNELYS.....	110
	BYLAES.....	115
	Bylae 1: Vraelys.....	115
	Bylae 2: Toestemmingsbrief.....	126

## Lys van Tabele

Tabel 1	Korrelasie tussen die kernfunksies van die WHP en die Nasionale Maatskaplike Welsynstrategie.....	68
Tabel 2	WHP funksionering vanuit ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering.....	70
Tabel 3	Verteenwoordiging van werknemers by beleidsformulering en advieskomitee.....	72
Tabel 4	Verspreiding van dienste om mees benadeelde werknemers te bereik ...	74
Tabel 5	Werknemer deelname aan beleidsformulering.....	75
Tabel 6	Werknemer kommentaar in terme van bestaande beleide.....	76
Tabel 7	Insluiting van familie van werknemers by dienslewering.....	78
Tabel 8	Elemente wat ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling van werknemer beïnvloed	80

Tabel 9	WHP invloed by vaardigheidsontwikkelingsprogramme.....	84
Tabel 10	Elemente wat demokrasie en deelname van werknemer beïnvloed .....	87
Tabel 11	Konsultasie van werknemers by veranderinge aan die WHP .....	89
Tabel 12	Werknemer-betrokkenheid tydens beradingsessies .....	95
Tabel 13	WHPs en die benutting van die groepwerk tegniek .....	96
Tabel 14	Koste-effektiewe WHP dienste wat volhoubaarheid verseker.....	98

### **Lys van Figure**

Figuur 1	Strategieë van beleid om deelname en insluiting te bevorder .....	82
Figuur 2	Strategieë van operasionele riglyne om deelname en insluiting te bevorder	83
Figuur 3	Voordele deur WHP bevorder.....	83
Figuur 4	Uitdagings in die werkplek hanteer deur die WHP.....	85
Figuur 5	Departemente waarmee WHPs saamwerk.....	92
Figuur 6	Eksterne verwysings deur WHP .....	93
Figuur 7	WHPs wat groepwerk in dienste gebruik .....	97

## **VERKLARING**

Hiermee verklaar ek dat die navorsingsverslag, met die titel “Die assessering en voorstelling van strategieë vir die belyning van Werknemerhulpprogramme (WHPs) met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering”, my eie werk is. Ek gee volle erkenning aan die bronne wat ek tydens die navorsing gebruik het.



Roan Gründer

## **DANKBETUIGING**

Ek wil graag die volgende persone bedank:

- My vrou vir haar ondersteuning – selfs in die tyd toe ons tweeling gebore is;
- My supervisor, Prof. Dr. L.S. Terblanche, vir sy leiding met die voltooiing van die mini-tesis;
- Employee Assistance Professionals Association of South Africa (EAPA-SA) vir die vergunning om hul lede as respondente te gebruik;
- Suid-Afrikaanse Akademie vir Wetenskap en Kuns vir die beurs wat aan my toegestaan is; en
- EAPA-SA se Vrystaat-tak vir hul hulp met die uitvoer van die studie.

## **SAMEVATTING**

Die navorser het gepoog om strategieë te assesseer en voor te stel vir die belyning van Werknemerhulpprogramme (WHPs) met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering. Die doelstelling van die studie was om die belyning van WHPs met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering te ondersoek en te beskryf. Die oogmerk van die studie was om vas te stel of 'n belyning tussen WHPs en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering bestaan. Die doelstelling en doelwitte is bereik. Die literatuurstudie het getoon dat daar bykans geen navorsing oor die onderwerp bestaan nie.



Die studie was kwantitatief, ondersoekend en beskrywend van aard deurdat die navorser gepoog het om die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te ondersoek en te beskryf. Die navorsingsvraelys was in elektroniese formaat en respondente het toegang tot die vraelys verkry deur middel van 'n internet-skakel (*link*) wat per epos verskaf is.

Die oorspronklike studie-populasie het die lede van EAPA-SA ingesluit. Weens veranderinge in die lidmaatskapvereistes van EAPA-SA en gevolglike veranderinge in die struktuur, het die teiken-populasie kleiner geword. Weens verdere administratiewe tekortkominge het die navorser uiteindelik slegs op die EAPA-SA se Vrystaat-tak gefokus vir respondente.

Die bevindinge was dat WHP-personeel se kennis rakende die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering nie op standaard was nie. Alhoewel WHP-personeel se kennis van die benadering (volgens die vyf temas van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn) nie goed was nie, toon die data dat verskeie WHPs reeds besig is om gedeeltelik aan die beginsels daarvan te voldoen. Alhoewel die studie-populasie slegs 'n klein aantal WHP-personeellede ingesluit het, is die navorser van mening dat die studie tog waardevolle inligting na vore gebring het ten einde WHP-personeel in Suid Afrika bewus te maak van die belyning van WHPs met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering.

Dit is belangrik dat WHP-personeel sal begryp dat hul dienste deel vorm van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering soos uiteengesit word in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997. Vir WHPs om meer vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering te funksioneer is dit van kardinale belang dat hul dienste binne die temas van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn se parameters moet val. Laastens, weens die feit dat die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 tans hersien word, sal dit nodig wees om in die toekoms verdere navorsing oor die onderwerp te onderneem.

## LYS VAN AFKORTINGS

EAPA-SA	<i>Employee Assistance Professionals Association of South Africa</i>
EASNA	<i>Employee Assistance Society of North America</i>
GEAR	<i>Growth, Employment and Redistribution</i>
HOP	Heropbou- en Ontwikkelingsprogram
RSA	Republiek van Suid-Afrika
SETA	<i>Sector Education and Training Authorities</i>
WHP	Werknemerhulpprogram

## **HOOFSTUK 1**

### **1. ALGEMENE INLEIDING**

#### **1.1. Titel**

Die assessering en voorstelling van strategieë vir die belyning van Werknemerhulpprogramme (WHPs) met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering.

#### **1.2. Inleiding**

Met die aanvaarding van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn deur die Republiek van Suid-Afrika in 1997 het die Suid-Afrikaanse welsynsbenadering verander vanaf 'n residuele benadering na 'n ontwikkelingsgerigte welsynsbenadering (van Breda, 2007:1). Dit is duidelik dat een van die doelstellings van die Witskrif was dat alle maatskaplike diensberoepe vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering sal funksioneer. Van meet af aan was daar baie onsekerheid oor hoe ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn gedefinieer moet word en wat die implikasies daarvan sou wees (Lombard, 2008:158-159).

Dieselfde onsekerheid bestaan rakende die implementering van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn in die veld van Werknemerhulpprogramme (WHPs). Ten spyte van die feit dat min navorsing tot dusver gedoen is rakende die kwessie, stel Van Breda (2007:3) dit dat die praktyke van WHPs in Suid-Afrika die meeste van die tyd nie in lyn is met die beginsels, waardes en doelstellings van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn nie. Dit is wel duidelik dat hierdie kwessie 'n belangrike element in die Suid-Afrikaanse konteks is en dat daar dus 'n behoefte geïdentifiseer kan word vir verdere navorsing in die veld. Tydens die ondersoek van hierdie onderwerp wil dit voorkom asof slegs Van Breda (2007:1) identifiseer met, asook kommentaar lewer op die feit dat daar nie 'n enkele publikasie bestaan oor die verhouding tussen die twee elemente nie, naamlik WHPs en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering.

Met inagneming van bogenoemde, poog die navorser om die verhouding tussen WHPs en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering te ondersoek met die doelstelling om insig rakende die kwessie te verkry en om hopelik strategieë te formuleer om hierdie verhouding te verryk.

### **1.3. Motivering vir die keuse van onderwerp**

Daar is 'n konstante fokus op ontwikkelingsgerigte maatskaplike dienslewering in Suid-Afrika. Die feit dat navorsing toon dat 'n groot gedeelte van WHPs in die buiteland deur maatskaplike werkers bestuur word, het die navorser geïnteresseer en die vraag laat vra of dieselfde realiteit sou geld vir WHPs in Suid-Afrika. Die navorser kon egter slegs beperkte navorsing oor dié spesifieke onderwerp vind.

### **1.4. Probleemstelling**

'n Belangrike aspek in die konseptualisering van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn is om die gaping tussen ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en -praktyk te versoen (Lombard, 2008:160; Patel, 2015:83). Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn is in 1997 aanvaar, wat beteken dat dit reeds vir die afgelope 18 jaar in sirkulasie is. Die implikasies van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn in die praktyk is nog nie ten volle in Suid-Afrika ondersoek nie (Gray, 2006:54; Patel, 2008:74). Van Breda (2007:1) stel dat daar nog nie 'n enkele publikasie oor die verhouding tussen die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering en die veld van WHPs die lig gesien het nie. Dit lei tot die volgende vrae: Waar staan WHPs in terme van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering en in watter mate het WHPs reeds hul praktyke aangepas om binne die domein van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te werk? Die navorser is van mening dat daar duidelik 'n tekort aan navorsing oor die onderwerp bestaan en daarom beoog die navorser om die onderwerp verder te ondersoek.

## **1.5. Doelstelling en doelwitte van die studie**

### **1.5.1. Doelstelling**

- Om die belyning van werknemerhulpprogramme met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering te ondersoek en te beskryf.

### **1.5.2. Doelwitte**

Die navorsingsdoelwitte van die studie is soos volg:

- Om “ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn” en “werknemerhulpprogramme” te konseptualiseer binne die konteks van ‘n ontwikkelingsgerigte paradigma;
- Te ondersoek of WHPs vanaf ‘n regs/wetlik-gebaseerde benadering funksioneer;
- Te ondersoek of WHPs op die interverhouding tussen maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling fokus;
- Te ondersoek of WHPs werknemers bemagtig d.m.v. demokrasie en deelname aan ontwikkeling;
- Te ondersoek of WHPs maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe bevorder en implementeer;
- Te ondersoek of WHPs die mikro-makro gaping in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en praktyk versoen; en
- Om strategieë te beskryf wat toegepas kan word om die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te verseker.

## **1.6. Navorsingsvraag vir die studie**

Is WHPs in lyn met ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn?

Indien wel, in watter mate is WHPs in lyn met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering i.t.v.:

- Funksionering vanaf ‘n regs/wetlik-gebaseerde benadering;
- Fokus op die interverhouding tussen maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling;
- Bemagtiging van werknemers d.m.v. demokrasie en deelname aan ontwikkeling;
- Bevordering en implementering van maatskaplike welsyn-ontwikkelingsvennootskappe;

- Versoening van die mikro-makro gaping in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en –praktyk; en
- Om strategieë te beskryf wat toegepas kan word om belyning te verseker tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn.

### **1.7. Navorsingsbenadering**

Vir die doel van die navorsingsprojek het die navorser 'n kwantitatiewe navorsingsbenadering gebruik. 'n Kwantitatiewe benadering is die ondersoek van 'n maatskaplike probleem gebaseer op die toets van 'n teorie saamgestel uit veranderlikes. Verder is dit die insameling van data in meetbare formaat volgens statistiese prosedures ten einde vas te stel of die teorie waar is (Durrheim, 2006:47; Fouché & Delpont, 2011a:64; Kumar, 2014:14). Die kwantitatiewe navorsingsbenadering is die relevante benadering gebaseer op die aard van die navorsingsprojek. Kwantitatiewe navorsers is selde besorg oor die beskrywing van “hoe” dinge is, maar fokus eerder op “waarom” dinge is hoe hulle is (Bryman, 2008:175). Die navorser wou vasstel in watter mate WHPs in lyn is met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering.

Die doel van die navorsing was ondersoekend en beskrywend van aard. Ondersoekende navorsing word gebruik om voorlopig relatief onbekende areas van navorsing te ondersoek (Durrheim, 2006:44). Min of geen navorsing bestaan rakende die belyning tussen WHPs en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering nie. Beskrywende navorsing word gedefinieer as die sistematiese en akkurate beskrywing van 'n situasie of 'n probleem (Durheim, 2006:44; Fouché & De Vos, 2011:96; Kumar, 2014:13). Alhoewel hierdie twee navorsingsdoelwitte t.o.v. verskeie aspekte verskil, het hulle wel ooreenkomste en kan hulle in praktyk saamsmelt. Een doelwit is gewoonlik dominant (Fouché & De Vos, 2011:95, 96). Beskrywende navorsing was die dominante doelwit in hierdie studie, gebaseer op die feit dat die navorser strategieë wou voorstel vir die belyning van WHPs met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering, op grond van assessering.

## **1.8. Tipe navorsing**

Die navorser het toegepaste navorsing uitgevoer. Toegepaste navorsing poog om spesifieke probleme op te los, praktisyns te help om sekere take te voltooi en doelwitte te bereik of om die versamelde data op sekere praktiese wyses te gebruik (Durheim, 2006:45; Fouché & De Vos, 2011:95; Kumar, 2014:13). Met inagneming van bogenoemde is deur die navorsing gepoog om vas te stel of daar 'n probleem in die veld van WHPs is, of anders gestel, om te ondersoek in watter mate WHPs in lyn is met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering – spesifiek die vyf temas van die benadering soos uitgelig deur Patel (2015:82), en om strategieë te formuleer vir moontlike implementering. Die voorstelle vir potensiële “oplossings” t.o.v. die geïdentifiseerde probleem verseker dat die navorsing binne die toegepaste navorsingskategorie val.

## **1.9. Navorsingsontwerp**

'n Navorsingsontwerp word breedweg gedefinieer as 'n besluit, plan of protokol rakende die stappe wat gedurende die navorsing gebruik word terwyl die fokus op die eindproduk of verwagte uitkoms bly (Fouché, Delpont & De Vos, 2011:142; Kumar, 2014:122; Tredoux & Smith, 2006:161). Die navorser het 'n nie-eksperimentele navorsingsontwerp gebruik, meer spesifiek 'n nie-willekeurige kruis-seksionele opname ontwerp (*randomised cross-sectional survey design*). Nie-eksperimentele ontwerpe word meestal gebruik vir beskrywende studies (Fouché et al., 2011:155). Die nie-willekeurige kruis-seksionele opname ontwerp word gebruik om die voorkoms van 'n spesifieke probleem wat binne 'n groep respondente mag bestaan, te bepaal, asook wat die mate van daardie probleem is. Dit skep 'n geheel-indruck van hoe dinge op 'n spesifieke tydstip is (Fouché et al., 2011:156; Kumar, 2014:134).

## **1.10. Navorsingsprosedures en strategie**

Die data-insamelingsmetode was kwantitatief van aard. Die data-insameling het geskied via 'n elektroniese vraelys wat met die hulp van Qualtrics aan die respondente gestuur is. Die teikengroep was lede van die EAPA-SA se Vrystaat-tak, asook WHPs wat hul vergaderings bywoon, maar nie geregistreeerde EAPA-SA lede is nie. Die

teikengroep-grootte was 67 respondente. Hierdie onderwerp word in meer diepte bespreek in Hoofstuk 4, met die beskrywing van die empiriese navorsingsproses.

## **1.11. Definisies van Hoofkonsepte**

### **1.11.1. Werknemerhulpprogramme**

*EAPs are defined as employer or group supported programs designed to alleviate employee issues... The goal of these programs is to have a positive effect on restoring health and well-being of the employee which, in turn, results in a return to higher productivity and improves overall organizational performance (Attridge, 2012:442).*

### **1.11.2. Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn**

*Developmental social welfare focuses on social protection, the maximisation of human potential and on fostering self-reliance and participation in decision making. Developmental social welfare has a particular focus on the causes and effects of social vulnerability and marginalisation, and the delivery of integrated services to communities, families and individuals affected by these phenomena (Department of Social Development, 2006:13).*

*Developmental social welfare seeks to promote the well-being of people through harmonising economic and social policies within a dynamic process of development (Van Breda & Du Plessis,2009:326)*

### **1.11.3. Maatskaplike ontwikkeling**

*Patel (2015:29) definieer social development as a process of planned social change, requiring purposeful intervention from both state and non-state entities, aimed at promoting the population's wellbeing as a whole and combining it with economic development.*



#### **1.11.4. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997**

Patel and Hochfeld (2012:691) definieer *The White Paper for Social Welfare as a national policy framework for the transformation of the two pillars of social welfare in South Africa, namely social security and social welfare.*

#### **1.12. Leemtes met die uitvoer van die studie**

Daar was verskeie uitdagings ondervind tydens die uitvoer van die navorsingsprojek. Die eerste leemte was rakende die aantal respondente in die studie. Alhoewel daar in die literatuurstudie oorspronklik genoem is dat EAPA-SA 275 geregistreerde lede het, was die werklike getal lede slegs 100. Gedurende die proses van die navorsing het EAPA-SA hul registrasie-prosesse verfyn, wat beteken het dat die kwalifisering tot lidmaatskap strenger geword het. Met die uitvoer van die data-insamelingsproses, was daar slegs 100 geregistreerde lede beskikbaar. Aan die einde van die data-insamelingsproses het die navorser slegs sewe response ontvang vanuit die 100 lede wat gekontak is. Weens die swak respons op die vraelyste het die navorser en sy supervisor dit goed gedink om met 'n spesifieke tak van EAPA-SA te konsulteer. Die komitee van die EAPA-SA se Vrystaat-tak het die navorser toestemming gegee om op twee van sy vergaderings met die lede te gesels om hul uit te nooi om as respondente aan die studie deel te neem. Met die uitstuur van die vraelys via Qualtrics het 'n groot deel van die eposadresse waarheen die vraelys gestuur is, ongelukkig as foutief teruggekom. Slegs 17 van die 67 eposse is suksesvol uitgestuur. Aan die einde van die data-insamelingsproses het die navorser slegs 24 response vanaf die respondente ontvang. Van die 24 vraelyste wat terugontvang is, was slegs 11 vraelyste bruikbaar.

'n Tweede leemte van die uitvoering van die studie was die voorstudie. Oorspronklik was twee respondente geïdentifiseer vir hierdie doel. Een respondent het nie reageer nie, terwyl die tweede persoon se vraelys net gedeeltelik voltooi was. 'n Tweede rondte vraelyste is uitgestuur aan 'n verdere vier respondente. Soortgelyke terugvoer is ontvang. Slegs een van die vier respondente se vraelyste was gedeeltelik ingevul. Dus was daar geen gevolgtrekkings rakende die korrektheid van die vraelys nie, asook geen finaliteit t.o.v. die betroubaarheid en geldigheid van die vraelys wat in die studie gebruik is nie.

## HOOFSTUK 2

### 2. N TEORETIESE DEURSKOUING VAN DIE ONTWIKKELINGSGERIGTE MAATSKAPLIKE WELSYNSBENADERING EN WERKNEMER HULPPROGRAMME

#### 2.1. Inleiding

Om die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering te begryp, is dit belangrik dat die leser bekend moet wees met die oorsprong van maatskaplike welsyn asook die ontwikkeling daarvan binne die Suid-Afrikaanse konteks.

Die navorser bied in hierdie hoofstuk 'n kort oorsig van die oorsprong van maatskaplike welsyn asook verskeie perspektiewe wat oor maatskaplike welsyn bestaan. Verder word maatskaplike welsyn binne die Suid-Afrikaanse konteks geplaas en aangedui hoe dit tot vorming gekom het deur die verskeie kenmerkende politieke fases wat Suid-Afrika deurloop het. Vanuit bogenoemde spruit 'n oorsig oor die formulering van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, asook die doelstellings en beginsels wat deur die Witskrif uitgelê word om uiteindelik die fondasie te lê vir die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering en die implementering daarvan in Suid-Afrika.

#### 2.2. Maatskaplike welsyn

Die idee van maatskaplike welsyn het laat in die 19de eeu ontstaan. Samelewings het meganismes en beleide ontwikkel om sodoende maatskaplike probleme en menslike behoeftes, wat weens industrialisering ontstaan het aan te spreek (Hölscher, 2008:114; Patel, 2015:14). Oorspronklik is maatskaplike welsynsdienste voorsien deur die vrywillige en kerklike organisasies, maar geleidelik het regerings- en ander maatskaplike rolspelers ook betrokke geraak by behoeftevoorsiening, maatskaplike probleembestuur, asook die lewering van maatskaplike programme (Patel, 2015:15). Vanuit hierdie perspektief kan die definisie van maatskaplike welsyn breedweg geformuleer word as 'n sisteem van programme, voordele en dienste wat mense help om hul maatskaplike, ekonomiese, opvoedings- en gesondheidsbehoefte te bevredig

(DuBois & Miley, 2005:18; Patel, 2015:15). Die konsep maatskaplike welsyn omvat die maatskaplike beginsels van 'n samelewing en doelwitte wat beoog word vir die lede van daardie samelewing (Patel, 2015:15). Die navorser stem saam met Patel rakende die feit dat maatskaplike welsyn die maatskaplike beginsels en doelwitte van 'n samelewing omvat. Dit is belangrik dat maatskaplike welsyn in lyn moet wees met die beginsels en doelwitte van 'n samelewing om die voortbestaan van daardie samelewing te verseker.

Daar bestaan verskeie teoretiese perspektiewe t.o.v. die konseptualisering van maatskaplike welsyn. Hoe maatskaplike welsyn gekarakteriseer word, word dan verder beïnvloed deur politieke, ideologiese, ekonomiese, maatskaplike en kulturele denkwyses (Patel, 2015:16). Die mees dominante perspektiewe vir maatskaplike welsyn is maatskaplike filantropie, institusionele benaderings, residuele of konserwatiewe benaderings, kritiese benaderings en maatskaplike ontwikkeling (Patel, 2015:16,17).

## **2.2.1. Perspektiewe op maatskaplike welsyn**

### **2.2.1.1. *Maatskaplike filantropie***

Deur die jare het privaat burgerorganisasies en filantropiese organisasies menslike behoeftes bevredig deur mense aan te moedig om goedere en dienste privaat aan die behoeftiges te voorsien. Hierdie voorsiening is diep gewortel en word gewoonlik voorgeskryf deur welwillendheid (Patel, 2015:17). Deesdae, bestaan 'n groot sektor van die algehele maatskaplike sisteem uit filantropies-vrywillige organisasies. Filantropie is bekend vir vrywillige aksies ter wille van die algehele welsyn van die publiek deur middel van vrywillige aksie, vrywillige assosiasie en vrywillige skenking (Patel, 2015:17). Dit sluit ook in die monetêre en nie-monetêre bydraes deur individue, die korporatiewe sektor, buitelandse skenkers en internasionale nie-regeringsorganisasies vir humanitêre verligting, ontwikkelingsbystand, omgewingsbeskerming, gemeenskapsontwikkeling en opvoedkundige, kulturele en wetenskaplike ontwikkeling (Patel, 2015:17). Maatskaplike filantropie is 'n effektiewe hulpmiddel in Suid-Afrika, maar dit is nie genoegsaam om as hoof-perspektief alle maatskaplike welsynprobleme op te los nie.

### **2.2.1.2. *Institusionele benaderings***

Institusionele benaderings tot maatskaplike welsyn verwys na maatskaplike welsyn as 'n geïntegreerde funksie van 'n moderne industriële samelewing waar gemeenskappe, eerder as individue, die teiken is om hulpbronne te ontwikkel en terselfdertyd sosio-ekonomiese behoeftes te bevredig (DuBois & Miley, 2005:18; Hölscher, 2008:115; Patel, 2015:19). Institutionaliste is van mening dat die regeringsagente in die beste posisie is vir die lewering van maatskaplike dienste en toepassing van maatskaplike beleid, en dat toegang tot maatskaplike voorsiening en maatskaplike regte geïntitutionaliseer moet word deur wetgewing, fiskale maatstawwe en statutêre regulasies (Patel, 2015:19). Die institusionele benadering verwys na die regte van alle burgers tot universele dekking en toegang tot voldoende dienste en voordele. Dit sluit in finansiële sekuriteit, mediese sorg, opvoeding, en behuising. Hierdie dienste moet beskikbaar wees vir alle burgers ongeag hul inkomstevlak (DuBois & Miely, 2005:19; Patel, 2015:19). Alhoewel bogenoemde fokus val op die verantwoordelikheid van die regering t.o.v. sy burgers, is die navorser van mening dat die oorbeklemtoning van die staat se verantwoordelikheid en die onderbeklemtoning van die burgers se verantwoordelikhede, daartoe lei dat die burgers oormatig afhanklik van die regering is.

### **2.2.1.3. *Residuele benadering***

Die residuele benadering tot maatskaplike welsyn word geassosieer met minimale staatsintervensie in die verskaffing van maatskaplike welsynsdienste (Miley, O'Melia & DuBois, 2007:403; Patel, 2015:21). Dié benadering sien die gesin en die privaatsektor as die natuurlike meganismes vir behoeftebevrediging. Wanneer daar 'n intuïemeling binne hierdie natuurlike sisteme van bystand ontstaan, sal 'n meganisme naamlik maatskaplike welsyn intree (DuBois & Miley, 2005:18; Hölscher, 2008:115; Patel, 2015:21). Verder word maatskaplike welsyn gesien as korttermyn van aard, en bied slegs bystand aan die persone in die krisis gedurende die krisisperiode. Sodra die krisis verby is en die sosiale struktuur, die gesin en ekonomiese sisteem weer in werking is, word die dienste getermineer (Hölscher, 2008:115; Patel, 2015:21). Dit kom duidelik na vore dat die residuele benadering slegs gebruik word as 'n vinnige intervensiemetode waar 'n behoefte geïdentifiseer word, 'n professionele persoon betrokke raak en die "stukke" optel, waarna dienste dan getermineer word (Hölscher,

2008:115). Daar word na hierdie benadering verwys as 'n pleisterbenadering (*bandage approach*) (DuBois & Miley, 2005:19), waarmee die navorser saamstem. Die betrokkenheid van die gesin in sy eie probleemoplossingsproses maak tog sin. Soos voorheen genoem, is daar 'n rol vir die regering om te speel in die voortbestaan van sy burgers, maar die gesin, gemeenskap en samelewing speel net so 'n groot rol in die proses. Die ideale model kan moontlik 'n kombinasie van die residuele en institusionele benaderings wees.

#### **2.2.1.4. Kritiese benaderings**

Kritiese benaderings word geassosieer met feminisme, neo-marxisme, post-modernisme en anti-diskriminerende perspektiewe tot maatskaplike welsyn. Hierdie benaderings dui op analise van die kapitalistiese verandering en hoe kapitalisme se dominansie institusies dien wat slegs ingestel was op profyt, ongeag die onderdrukkende wat daaruit voortgespruit het (Patel, 2015:25). Kritiese analiste poog om teenstrydighede bloot te lê tussen die kapitalistiese begrip van gelykheid en ras, klas, geslag en ander vorme van diskriminasie en sosiale verdeling in 'n samelewing soos gestremdheid, ouderdom en seksuele oriëntasie (Patel, 2015:25).

#### **2.2.1.5. Maatskaplike ontwikkeling**

Die maatskaplike ontwikkelingsbenadering tot maatskaplike welsyn is vir die eerste keer in die vroeë 1960's deur die Verenigde Nasies ingestel om menslike ontwikkelingsbehoefte in die armste lande aan te spreek. In die laat 20ste eeu het maatskaplike ontwikkeling weer te voorskyn gekom as 'n reaksie op ongelyke en verwronge ontwikkeling, en is onderskryf deur die *United Nations World Summit for Social Development* in 1995 (Patel, 2015:28). Maatskaplike ontwikkeling argumenteer dat die mees effektiewe manier om mense se welsyn te bevorder en ekonomiese ontwikkeling te bereik, is deur beleggings in maatskaplike programme wat die mense se welsyn bevorder deur hul deelname aan die ekonomie (Patel, 2015:28). Maatskaplike ontwikkeling kan gedefinieer word as 'n proses van beplande maatskaplike verandering wat ontwikkel is om, in samewerking met die proses van ekonomiese ontwikkeling, die populasie se welsyn as 'n geheel te bevorder (Hölscher, 2008:115; Patel, 2015:29; Triegaardt, 2009:1). Hierdie benadering benodig doelgerigte intervensies vanaf die hele regering, nie-regeringsagente, asook die

ontwikkeling van organisatoriese en institusionele samewerking op makro of nasionale vlak wat ekonomies en maatskaplike beleide kombineer met die oog op mensgesentreerde ontwikkeling (Gray, 2006:53; Hölscher, 2008:122; Patel, 2015:29). Alhoewel die definisie verwys na 'n samewerkende proses tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling, is die navorser van mening dat dit nie die geval is nie. In die praktyk word daar min of geen klem geplaas op ekonomiese ontwikkeling. Maatskaplike verandering geniet die meeste aandag weens die aantal mense wat in armoede vasgevang was en nog steeds is. Die navorser is van mening dat groter klem geplaas moes word op werkskepping. Dit wil voorkom asof die regering maatskaplike sekuriteit verwar met werkskepping. Maatskaplike ontwikkeling sal nooit slaag solank daar gedink word dat mense uit armoede bevry sal word d.m.v. maatskaplike toelae nie. Maatskaplike toelae is slegs 'n metode om die simptome van armoede te behandel.

## **2.2.2. Maatskaplike welsyn in Suid Afrika**

### **2.2.2.1. *Maatskaplike welsyn gedurende apartheid***

In 1948 het die Nasionale Party aan bewind gekom weens 'n klasse-alliansie van die Afrikaners en met 'n sterk ondersteuningsbasis onder wit werkers. Die Nasionalistiese regering het voortgegaan met die implementering van hul beleid van apartheid (n sisteem van geïnstitusioneerde rassediskriminasie) en was vir 46 jaar aan bewind (Patel, 2015:48). Die regering het geredeneer dat die integrasie van alle rasse in 'n algemene samelewing nie vrede, vryheid en voorspoed vir almal sal kan waarborg nie en dat die oplossing in "apart-heid" lê. Apartheid is verder deur verskeie wetgewings afgedwing, waarin die Wet op Bevolkingsregistrasie (Wet 30 van 1950) 'n groot rol gespeel het. Die Wet het gespesifiseer dat die bevolking in vier rassekategorieë verdeel word, waarvan Swart, Kleurling en Indiërs burgerskap en maatskaplike regte ontken is (Patel, 2015:49). Bogenoemde groepe was nie in staat om wettige institusionele meganismes te gebruik om die vloei van welsynshulpbronne in hul rigting te beïnvloed nie. Rasse differensiasie was dus die primêre faktor in die Suid-Afrikaanse welsynsisteem in terme van toegang tot dienste en voordele, en in die toedeling van maatskaplike hulpbronne (Patel, 2015:49). Opeenvolgende wit regerings het deurlopende ondersteuning van die kiesers verseker deur maatskaplike beleggingsprogramme en grootskaalse indiensneming in die staatsdiens.

Maatskaplike regeringsbeleide en programme gebaseer op na-oorlogse institusionele benaderings ten opsigte van maatskaplike welsyn in Europa en Noord-Amerika is in Suid-Afrika geïmplementeer en het die wit werkers teen die negatiewe gevolge van die ekonomie beskerm (Patel, 2015:49). Openbare welsyn vir witmense het as 'n belangrike ekonomiese en politieke stabiliseerder gedien in die regering se pogings om wit ondersteuning te behou (Patel, 2015:49).

#### **2.2.2.2. *Maatskaplike welsyn in oorgang***

In Februarie 1990 het die Nasionale Party regering die ontbanning van politieke organisasies aangekondig en onderhandelinge geopen om 'n vreedsame ooreenkoms te bereik in terme van die onregeerbare konflik wat in Suid-Afrika teenwoordig was vir meer as 300 jaar. Die aankondiging is met groot vreugde en hoop vir die toekoms ontvang (Patel, 2015:64). Die krisis van apartheid kon nie meer beheer word nie en alle partye het bymekaargekom om 'n nie-rassistiese demokrasie te stig. Die proses was kompleks en vol struikelblokke en uitdagings. Politieke geweld het toegeneem, wat gelei het tot onstabiliteit en verwarring. Dit het ook kommer gewek i.t.v. die druk wat daar sou wees op die nuwe demokratiese regering – druk weens die aanvaarding van 'n delikate ekonomie gekenmerk deur groot hoeveelhede skuld, stadige ekonomiese groei, toenemende werkloosheid en hoë vlakke van armoede (Patel, 2015:64; Triegaardt, 2009:1).

Vir die maatskaplike welsyn om effektief die uitdagings van die huidige maatskaplike situasie aan te spreek, was 'n reoriëntasie rakende denke oor welsyn nodig, wat fundamenteel sou breek met die ou konsepte en paradigmas. Maatskaplike welsyn moes die nuwe pad bring – as instrument van nasionale rekonstruksie en maatskaplike ontwikkeling (Patel, 2015:65). Debatte oor die land se toekomstige beleide en programme het geleenthede gebied vir verskeie organisasies om die toekoms te vorm. Een sodanige forum was die Nasionale Welsynsforum wat in 1993 gevorm is. Die doel van die forum was om 'n stem te wees vir die welsynsektor ten einde die regering te betrek rakende die transformasie en herstrukturering van maatskaplike welsyn (Patel, 2015:66). Die Nasionale Welsynsforum het nasionale- en plaaslike strukture gevorm en 'n effektiewe waghond gebly vir die sektor, ten spyte

van finansiële en organisatoriese probleme. Die forum het effektief gefunksioneer tot 1999 waarna dit weens finansiële probleme ontbind het (Patel, 2015:66).

### **2.2.2.3. Maatskaplike welsyn in 'n demokratiese samelewing**

Met die eerste demokratiese verkiesing in 1994 het die *African National Congress*, wat gelei is deur oud-president Nelson Mandela, die oorwinning behaal. Die Suid-Afrikaanse Konstitusie van 1996 is aanvaar asook die Handves van Menseregte (Patel, 2015:72). Die konstitusie erken 'n algemene burgerskap en die Handves van Menseregte waarborg burgerlike regte, politieke regte, die reg tot taal en kultuur, die reg tot maatskaplike sekuriteit, regte van kinders, maatskaplike regte en ekonomiese regte vir alle burgers (Lombard, 2008:156; Lombard & Wairire, 2010:100; Patel, 2015:73).

Tesame met die Konstitusie en die Handves van Menseregte, is verskeie witskrifte ontwikkel, onder andere die Witskrif op Heropbou en Ontwikkeling van 1994. Hierdie Witskrif het die Heropbou en Ontwikkelingsprogram (HOP) ingelei. Die raamwerk van die Witskrif op Heropbou en Ontwikkeling van 1994 het weggebreek van die ou maatskaplike welsyn paradigma en 'n nuwe pad gevolg wat versoening, heropbou, en ontwikkeling sou bevorder (Gray, 2006: 54; Lombard, 2008:156; Patel, 2008:92). Die HOP het gestaan vir die idee van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn wat wye ondersteuning verkry het vanaf die maatskaplike welsynsektor, en wat die weg gebaan het vir die ontwikkeling van maatskaplike welsynsbeleide in Suid-Afrika (Patel, 2015:74). Soos ander, stem die navorser saam dat die HOP 'n groot rol gespeel het in maatskaplike welsynsbeleide, insluitend uiteindelik die ontwikkeling van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997.

Die HOP het sleutelprojekte geïdentifiseer en teikens is gestel vir hierdie projekte in gesondheid, infrastruktuur ontwikkeling, klein en medium ondernemingsontwikkeling, en openbare werksprogramme om indiensneming te ontwikkel (Lombard, 2008:157; Patel, 2015:74). Die teikens van meeste programme was baie ambisieus, veral met inagneming van die onvoldoende institusionele diensleweringstelsel, beperkte befondsing, 'n oorlaaide transformasie agenda, en hoë verwagtinge van die nuwe regering om hul beloftes na te kom. Hierdie realiteite het die suksesvolle uitrol van die



HOP beïnvloed (Gray, 2006:55; Patel, 2015:74). Die onvermoë van die HOP om sy teikens te bereik het gelei tot dalende vertroue van die publiek. Dié probleem tesame met politieke en publieke bestuursprobleme het uiteindelik gelei tot sluiting van die HOP se kantore in 1997 (Patel, 2015:74).

Die afsluiting van die HOP het saamgeval met die inleiding van die *Growth, Employment and Redistribution* (GEAR) beleid. Hierdie strategie het gepoog om die ekonomie te stabiliseer en te integreer in die plaaslike en globale ekonomiese sisteem (Patel, 2015:75; Triegaardt, 2009:2). Kritiek is ontvang teen GEAR. Die argument was dat GEAR wegbeweeg van die regering se toewyding aan sy maatskaplike doelstellings. Die implikasie was 'n verskuiwing van die verantwoordelikheid vir maatskaplike welsyn vanaf die regering na individue, gesinne en die privaatsektor (Hölscher, 2008:116; Patel, 2015:75). Die navorser voel dat GEAR nie heeltemal die verkeerde benadering was nie. Daar rus 'n mate van verantwoordelikheid op individue, gesinne en die privaatsektor om leiding te neem t.o.v. hul eie maatskaplike welsyn.

Die uitdaging was steeds om gelyke en volhoubare menslike ontwikkeling te bevorder, wat inklusief is, die uitdagings van Suid-Afrika se apartheidsverlede aan te spreek, die eise van 'n ontwikkelingsgerigte industriële samelewing te hanteer en 'n opkomende ekonomie en demokrasie in hierdie globale era te bewerkstellig (Patel, 2015:75).

### **2.3. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997**

Teen bogenoemde agtergrond is die Ministerie van Maatskaplike Welsyn en Bevolkingsontwikkeling in 1994 daargestel en welsynsbeleide en strategieë is ontwikkel en geïmplementeer. Dit is die eerste keer in die geskiedenis van Suid-Afrika dat 'n aparte Ministerie vir maatskaplike welsyn geskep is (Patel, 2015:75; Patel, 2008:71). Hierdie stap is positief ontvang en gesien as 'n refleksie van die regering se toewyding tot die bevordering van maatskaplike welsyn, armoede verligting en bystand vir die mees kwesbare (Patel, 2015:76). WHPs word ingesluit by bogenoemde dienste as gekyk word na die definisies van WHPs en Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn.

In 1995 was daar 'n lang proses van konsultasie, insluitend 'n nasionale raadplegende konferensie wat gehou is en wat bygewoon is deur 400 nasionale organisasies. Hierdie organisasies het beleidsraamwerk gedebatteer en uiteindelik die ontwikkelingsgerigte model van maatskaplike welsyn onderskryf (Gray, 2006:54; Patel, 2015:77). Na 'n twee jaar konsultasieproses is die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn in die Parlement bespreek en in 1997 deur alle partye aanvaar (Patel, 2015:77).

Suid-Afrika se ontwikkelingsgerigte benadering tot maatskaplike welsyn het ontwikkel uit sy unieke geskiedenis van ongelikheid en die skending van menseregte tydens die pre-demokratiese tydperk (Lombard, 2008:160; Lombard & Wairire, 2010:101; Patel, 2015:82). Tesame met bogenoemde word ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsdienste, asook WHPs, gelei deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, wat op sy beurt in lyn is met die Kopenhagen Maatskaplike Ontwikkelingsverpligtinge asook die beginsels van die HOP (Lombard & Wairire, 2010:101).

Die Witskrif identifiseer armoede as die groot fokuspunt. Vanuit die oogpunt van maatskaplike ontwikkelingsteorie word ontwikkeling gesien as die hoofwyse van armoedeverligting (Gray, 2006:56). Die destydse Minister van Welsyn, Geraldine Fraser-Moleketi, het spesifiek verwys na die volgende strategieë om armoede te beveg: (1) die implementering van die “anti-armoede”-program, (2) 'n verskuiwing van programfinansiering (vanaf nie-regeringsorganisasies na meer ontwikkelingsgerigte maatskaplike dienste met die klem op gemeenskapsgebaseerde intervensies) en (3) maatskaplike sekuriteit (Hölscher, 2008:118).

Alhoewel baie klem op armoede-verligting geplaas is (en baie kontroversie ontstaan het vanuit die bogenoemde strategieë), is dit belangrik om te verstaan dat dit nie beteken het dat ander maatskaplike probleme soos kindermishandeling, misdaad, gesinsgeweld of velde van maatskaplike werk soos kinderswelsyn, geestesgesondheid of bejaardesorg nie deel vorm van die fokuspeunte nie. Die Witskrif dui slegs aan dat die fokus ontwikkelend van aard is (Gray, 2006:56).

Alhoewel daar beklemtoon word dat die fokus nie slegs op maatskaplike sekuriteit is nie, is die navorser van mening dat in realiteit dit nie die geval is nie. Daar word inderdaad groter klem geplaas op maatskaplike sekuriteit (maatskaplike toelae) bo die ander maatskaplike strategieë (DSD, 2006:8). Laasgenoemde word bevestig deur Triegaardt (2009:4), wat uitwys dat daar reeds in 2008 12 miljoen Suid-Afrikaners was wat maatskaplike toelae ontvang het. Vandag is die aantal Suid-Afrikaners wat toelae ontvang aansienlik hoër. 'n Groot gedeelte van die begroting van maatskaplike ontwikkeling word aan maatskaplike toelae spandeer (Gray, 2006:56; Triegaardt, 2009:5). Juis in hierdie geval speel WHPs se dienste 'n belangrike rol. Soos uiteengesit deur die Standaarde van die WHP (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:18), is WHPs se rol om d.m.v. opleiding aan werknemers hul kapasiteit te bou en hul bevoegdheids te verbreed van kardinale belang, onder andere met persoonlike finansiële bestuur (Employee Assistance Society of North America [EASNA], 2009:13).

Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 bestaan uit twee dele. Die eerste gedeelte (Hoofstuk 2 tot 6) bied die oorhoofse raamwerk en instrumente benodig vir effektiewe en gepaste dienslewering. In die tweede gedeelte (Hoofstukke 7 en 8) word gefokus op die werklike herstrukturering van die maatskaplike diensleweringstelsel, naamlik maatskaplike sekuriteit en welsynsdienste, en die verbetering van maatskaplike integrasie. Hierdie hoofstukke sit voorgestelde programme, riglyne en aanbevelings vir toekomstige aksies uiteen (Republiek van Suid Afrika [RSA], Ministerie vir Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997:8).

Vir die doel van hierdie studie sal die fokus val op hoofstuk twee van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 wat handel oor die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie.

Die visie van hierdie strategie is 'n welsynstelsel wat die ontwikkeling van menslike kapasiteit en selfonderhouding fasiliteer, binne 'n sosio-ekonomiese omgewing wat omgee en bemagtig. Tesame hiermee het hierdie strategie die missie om in samewerking met alle belanghebbendes 'n selfonderhoudende nasie te dien en op te bou deur 'n geïntegreerde maatskaplike welsynstelsel wat billik, volhoubaar,

toeganklik, mensgesentreerd en ontwikkelend is, en wat sy huidige potensiaal maksimeer (RSA, Ministerie vir Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997:9).

Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (RSA, Ministerie vir Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997) stel in Hoofstuk 2 dat maatskaplike welsyn 'n geïntegreerde en omvattende stelsel van maatskaplike dienste is wat:

- Maatskaplike ontwikkeling, maatskaplike geregtigheid en sosiale funksionering bevorder;
- Volhoubare verbeteringe in die welstand van individue, families en gemeenskappe bring;
- Intrinsiek gekoppel is aan ander maatskaplike diensstelsels wat deel van 'n verskeidenheid van meganismes vorm om sosiale ontwikkeling te bereik, soos gesondheid, voeding, onderwys, behuising, werksgeleenthede, ontspanning, landelike en stedelike ontwikkeling en grondhervorming; en
- Die interafhanklikheid van maatskaplike ontwikkeling en ekonomiese ontwikkeling bevorder.

Verder het die Witskrif spesifieke nasionale doelstellings waarna dit streef en sekere beginsels waarvolgens dit funksioneer i.t.v. die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie.

### **2.3.1. Doelstellings rakende die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie (*National Developmental Social Welfare Strategy*)**

Die doelstellings vir hierdie strategie volgens die Witskrif is die volgende (RSA, Ministerie vir Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997:9-10):

- Om die voorsiening van gepaste ontwikkelingsgerigte maatskaplike dienste aan alle Suid-Afrikaners te fasiliteer, spesifiek vir diegene wat in armoede leef, wat kwesbaar is en spesiale behoeftes het. Hierdie dienste moet rehabilitasie, voorkomende dienste, ontwikkelingsgerigte en beskermende dienste, asook maatskaplike sekuriteit insluit.
- Om die vennootskap tussen die staat, gemeenskappe en organisasies wat betrokke is by die lewering van maatskaplike dienste te bevorder.

- Om intersektorale maatskaplike ontwikkeling binne die verskeie welsynsdepartemente te bevorder, asook binne die samewerking met staatsdepartemente en nie-regeringsbelanghebbendes.
- Om uitvoering te gee aan die internasionale konvensies van die Verenigde Nasies rakende ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn.
- Om die relevante doelwitte van die Konstitusie van die Republiek van Suid-Afrika en die Heropbou en Ontwikkelingsprogram te realiseer.

Dit is belangrik dat WHPs volgens hierdie doelstellings funksioneer en die navorser is van mening dat hierdie doelstellings spreek tot die funksionering van WHPs. Deur middel van die kernfunksies van EAPA-SA (Standards Committee of EAPA-SA, 2010:2), onder andere opleiding en ontwikkeling, konsultasie en netwerking, is die navorser van opinie dat WHPs bogenoemde doelstellings van vennootskap, intersektorale ontwikkeling, en die voorsiening van gepaste dienste binne organisasies kan bereik.

### **2.3.2. Beginsels rakende die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie**

Die Witskrif se beginsels ten opsigte van die nasionale ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynstrategie lui soos volg (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:10-12):

- Die vasstel van basiese welsynsregte – Stappe sal geneem word om die bereiking van maatskaplike sekuriteit te verseker, insluitend gepaste bystand vir diegene wat nie hulself of hul afhanklikes kan ondersteun nie. Die dienste van WHPs sluit aan by hierdie beginsel deurdat dienste aan die werknemer sowel as sy familie gelewer word (EASNA, 2009:12; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1).
- Billikheid – Hulpbronne sal billik versprei word en sal ras, geslag, geografiese en sektorale ongelykhede aanspreek.
- Nie-diskriminerend – Maatskaplike welsynsdienste en programme sal nie-diskriminasie, diversiteit, toleransie en wedersydse respek bevorder en sal alle groepe in die samelewing insluit.
- Demokrasie – Gepaste meganismes sal in plek geplaas word om die publieke deelname aan besluitneming te bevorder. Die Standaarde van EAPA-SA sluit

hierby aan deur die aanstelling van 'n advieskomitee. Hierdie komitee bestaan uit die relevante lede van die organisasie en die werksmag, en bevorder deelname van die organisasie se werknemers (Standards Committee of EAPA-SA, 2010:5).

- Verbetering van lewenskwaliteit – Die welsynsisteem sal die kwaliteit van lewe van alle mense verhoog, veral die minderbevoorregtes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes, deur die billike verspreiding van hulpbronne en dienste.
- Menseregte – Maatskaplike welsynsdienste en programme sal gebaseer wees op respek vir menseregte.
- Mensgesentreerde beleide – Beleide van die verlede sal vervang word met regverdige en mens-gesentreerde beleide.
- Menslike kapitaal belegging – Welsynsprogramme belê in die optimale maatskaplike ontwikkeling van individue, families en gemeenskappe. Dit is ook 'n belegging in menslike kapitaal ontwikkeling en dra verder by tot ekonomiese ontwikkeling.
- Volhoubaarheid – Intervensies om prioriteitsbehoefte aan te spreek sal koste-effektief wees. Ook hier sluit die Standaard van EAPA-SA aan by die beginsels van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, naamlik volhoubaarheid. By die seleksie van 'n diensleweringmodel en kostemodel word beskikbare hulpbronne in ag geneem om te verseker dat die WHP volhoubaar is (Standards Committee of EAPA-SA, 2010:7,8).
- Vennootskap – Welsynsbeleide en -programme sal ontwikkel en bevorder word in samewerking met organisasies, die privaatsektor en staatsdepartemente.
- Intersektorale samewerking – 'n Intersektorale benadering sal tot die ontwikkeling, formulering, implementering en monitering van armoede verligting-strategieë lei. Soos genoem, d.m.v. die kernfunksies van EAPA-SA, word intersektorale samewerking en vennootskappe bevorder.
- Desentralisasie van lewering van dienste – Die staat is verbind tot die afwenteling van welsynfunksies na plaaslike regeringsvlakke om verhoogde toegang tot dienste te bevorder, koördinasie van dienste te verbeter, plaaslike bemagtiging te bevorder en om meer reaktief te wees in die bevrediging van behoeftes.
- Kwaliteit dienste – Maatskaplike welsynsprogramme sal streef na uitmuntendheid en die voorsiening van kwaliteit dienste.

- Deursigtigheid en aanspreeklikheid – Alle welsynsorganisasies, beide privaat en publiek, sal deursigtig en aanspreeklik wees op alle vlakke, insluitend diensleweringvlakke. Deur middel van rekordhouding as Standaard van EAPA-SA word deursigtigheid en aanspreeklikheid bevorder (Standards Committee of EAPA-SA, 2010:18).
- Toeganklikheid – Organisasies sal maklik toeganklik en reaktief wees vir almal in nood. Alle hindernisse sal verwyder word wat dit voorheen vir sommige mense moeilik gemaak het om gelyke deelname te hê.
- Toepaslikheid – Maatskaplike werksprogramme, metodes en benaderings sal toepaslik wees en sal mense se pogings komplementeer en versterk, hul selfrespek en onafhanklikheid verbeter, en programme sal reaktief wees vir die sosiale, kulturele en ekonomiese toestande in gemeenskappe.
- “Ubuntu” – Die beginsel om na ander mense se belange om te sien sal bevorder word en ’n gees van wedersydse ondersteuning sal gevestig word. Wanneer daar gekyk word na die “swart elite” wat ontwikkel het gedurende die laaste paar jaar en die groot hoeveelhede arm swart mense wat hulself nog steeds in diepe armoede bevind, is die navorser van mening dat “Ubuntu” nie in die praktyk funksioneer soos in die teorie nie. Dit gesê, is die navorser van mening dat wanneer die EAPA-SA Standaarde korrek toegepas word, “Ubuntu” wel in die werkplek kan realiseer. In die proses waar die werkgewer, d.m.v. die WHP, werknemers bystaan met hul uitdagings, cope die werknemers beter, verhoog die werknemers se produktiwiteit, asook die organisasie se algehele werksprestasie (Attridge, 2012:442; EASNA, 2009:12). Dus word die doelwit van wedersydse ondersteuning van “Ubuntu” vervul.

Hierdie doelstellings en beginsels vorm die hoeksteen van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, asook die vertrekpunt van die definiëring en implementering van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering in Suid-Afrika.

#### **2.4. Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn in Suid-Afrika**

Suid-Afrika se ontwikkelingsbenadering tot maatskaplike welsyn het ontstaan vanuit sy unieke geskiedenis van ongelykheid en die skending van menseregte gedurende die apartheidstydperk (Gray, 2006:54; Lombard, 2008:160; Lombard & Wairire, 2010:101; Patel, 2015:82). Verder word ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn

gerig deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, wat in lyn is met die Copenhagen Maatskaplike Ontwikkelingsverpligtinge asook die beginsels van die HOP (Lombard & Wairire, 2010:101). Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 (RSA, Ministerie vir Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997:9) verwys na maatskaplike welsyn as 'n geïntegreerde en omvattende sisteem van maatskaplike dienste, asook programme wat volhoubare verbetering in die welsyn van individue, families en gemeenskappe teweegbring. Verder is maatskaplike welsyn intrinsiek verbind aan ander maatskaplike sisteme en vorm dit deel van 'n reeks meganismes waaronder gesondheid, voeding, opvoeding, behuising, werkskepping, rekreasie en, soos voorheen na verwys, welsynsdienste wat gelewer word binne organisasies.

Dit is belangrik om te verstaan dat ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn verder gaan as slegs die verbetering van mense se lewensgehalte deur ekonomiese ontwikkeling. Dit sluit 'n veel breër reeks intervensies in, naamlik opvoeding, behuising, maatskaplike werk, asook primêre gesondheidsorg (Patel, 2008:72; Van Breda, 2007:3).

Maatskaplike welsynsdenke en -praktyke is gevorm rondom die idee van transformasie en die erkenning dat rekonsiliasie krities was met betrekking tot die bou van 'n verenigde Suid-Afrika wat op demokratiese waardes, maatskaplike geregtigheid en menseregte gebaseer is. Hierdie idees word beskerm deur die Konstitusie van die Republiek van Suid-Afrika (Constitution, 1996:2; Patel, 2015:82). Patel identifiseer vyf temas in die konseptualisering van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn binne die konteks van Suid-Afrika, naamlik 'n regs/wetlik-gebaseerde benadering, die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling, demokrasie en deelname aan ontwikkeling, maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe (met spesifieke verwysing na die rol van die staat en die burgerlike samelewing in maatskaplike ontwikkeling) en laastens die versoening van die mikro en makro skeiding in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en praktyk (Lombard, 2008:160; Lombard & Wairire, 2010:107; Patel, 2015:82; Van Breda & Du Plessis, 2009:327).

Wanneer daar gekyk word na die breë definisie van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn volgens die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 (RSA, Ministerie vir



Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997) in samewerking met dié van Patel (2015:126), kan dit gesê word dat WHP wel deel vorm van die versameling maatskaplike dienste-meganismes. Daar word dus verwag van WHP om sy onderskeie intervensies te verrig vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering. Die gevolgtrekking is dat daar wel 'n skakel of 'n verhouding moet bestaan tussen WHP en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering.

#### **2.4.1. 'n Regs/wetlik-gebaseerde benadering**

Die ontwikkelingsgerigte perspektief tot maatskaplike welsyn in Suid-Afrika is sterk gewortel in 'n regs/wetlik-gebaseerde benadering. Die doelstellings sluit in die bereiking van maatskaplike geregtigheid, 'n minimum standaard van bestaan, billike toegang en gelyke geleentheid tot dienste en voordele, en 'n toewyding aan behoeftebevrediging van alle Suid-Afrikaners, met spesiale klem op die mees agtergeblewenes in die samelewing (Lombard, 2008:160; Patel, 2015:82; Van Breda & Du Plessis, 2009:327). Hierdie idees is ingesluit in die Konstitusie van die Republiek van Suid-Afrika (1996) en dit waarborg die reg tot waardigheid as een van die sentrale waardes (Patel, 2015:82).

Vanuit die perspektief van maatskaplike regte en maatskaplike geregtigheid is die vertrekpunt van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn die aanname dat maatskaplike geregtigheid definieerbaar, wenslik en moontlik is. Burgerlike regte bied aan die individu die reg tot vryheid van aksie en verdeeldheid, terwyl politieke regte die individu die geleentheid verseker om politieke besluitneming en politieke kragte te beïnvloed (Patel, 2015:83).

Die maatskaplike welsyn beleidsraamwerk volg die beginsel van gelykheid, wat beteken dat daar gelyke verspreiding is van dienste en voordele om historiese ongelykhede van ras, geslag, geografie en sektorale ongelykhede uit te skakel. Die beleid stel duidelik dat dienste en voordele die mins-bevoorregtes moet bevoordeel (Lombard, 2008:160; Patel, 2015:84). Hierdie beginsel is sentraal tot die handhawing van maatskaplike regte en die bereiking van maatskaplike geregtigheid. 'n Regverdige samelewing kan voorsiening maak dat daar verskille sal bestaan in die verspreiding van hulpbronne solank die resultaat tot die voordeel van die minderbevoorregtes is en daar gelyke geleentheid vir toegang tot hulpbronne is (Patel, 2015:85).

'n Verdere onderwerp wat veral betekenisvol is in die veld van maatskaplike ontwikkeling, is relasionele geregtigheid. Relasionele geregtigheid verwys na 'n behoefte aan billike besluitnemingsprosesse rakende die verspreiding van goedere en dienste, en/of institusies, wat so georganiseer is dat billike en geregverdigde verspreiding bereik word (Patel, 2015:85). Dit neem ons na die gebied van regverdige administrasie van maatskaplike welsynsdienste en voordele, en etiese besluitneming in direkte en indirekte praktyke. Seksie 33 van die Suid-Afrikaanse Konstitusie maak voorsiening vir administratiewe aksie wat regverdig, billik en prosedureel billik is. Dit stel dat burgers die reg het om redes te vereis vir besluite wat geneem word en administratiewe aksies deur middel van 'n hof kan hersien (Constitution, 1996:16; Patel, 2015:85). Menslike regte speel ook 'n groot rol in die regte-gebaseerde benadering tot maatskaplike welsyn. Die universele deklarasie van menseregte is gebaseer op die proposisie dat almal geregtig is op die realisering van ekonomiese, maatskaplike en kulturele regte binne die grense van die staat se behoeftes (Patel, 2015:86).

#### **2.4.2. Ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling**

Die tweede tema ingewortel in die beleidsraamwerk, soos uiteengesit deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, hou verband met die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling (Patel, 2015:88; Van Breda & Du Plessis, 2009:329). Dit stel dat die welsyn van die populasie nie outomaties verryk word slegs deur ekonomiese groei nie, maar dat dit deur ontwikkeling vergesel moet word deur die herverspreiding van maatskaplike beleggings in sleutelsektore, wat 'n bydrae kan lewer tot menslike en sosiale kapitaal, asook om die menslike ontwikkelingsstatus van die populasie te kan bevorder (Patel, 2015:88). Hierdie idee is gebaseer op die teorie van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, wat dui op die integrasie van ekonomiese en maatskaplike beleide, omdat hulle gesien word as ewe belangrike komponente van die ontwikkelingsproses. Die een kan nie sonder die ander nie (Patel, 2015:88).

Deur die harmonisering van nasionale makro-ekonomie en maatskaplike beleide binne 'n alomvattende toewyding aan volhoubare en mensgesentreerde ontwikkeling,

kan die probleme van massa-armoede en ongelykheid, veroorsaak deur verwronge en ongelyke ontwikkeling, aangespreek word (Patel, 2015:88; Patel & Hochfeld, 2012:692). Hierdie doel kan deur drie elemente bereik word. Eerstens is organisatoriese en institusionele reëlins op nasionale vlak nodig om uitvoering te gee aan die integrasie van ekonomiese en maatskaplike agentskappe. Maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling moet nou saamwerk binne 'n verenigde raamwerk. Tweedens word makro-ekonomiese beleide benodig om indiensneming te bevorder en om mensgesentreerde ekonomiese ontwikkelingsuitkomst te bereik. Derdens moet ekonomiese deelname aan die ekonomie, wat tot positiewe ekonomiese opbrengste lei, bevorder word. Maatskaplike beleggingsprogramme wat bydra tot die ekonomiese groei en maatskaplike vordering word dus gekies (Patel, 2015:88).

Voorbeelde van hierdie programme is werkskeppingsprogramme, vaardigheidsontwikkeling, openbare werke, self-indiensneming en mikro-ondernemings. Die belegging in basiese behoeftes van menslike kapitaal sal maatskaplike opbrengste lewer in die vorm van verhoogde deelname en maatskaplike stabiliteit, terwyl ekonomiese opbrengste verhoogde produktiwiteit en ekonomiese groei sal insluit (Patel, 2015:89).

Daar is twee sleutel terme wanneer dit kom by die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling, naamlik menslike kapitaal en maatskaplike kapitaal. Menslike kapitaalbeleggings in ontwikkelingsgerigte welsynsprogramme verwys na kapasiteitsbou-programme, professionele opleiding gekoppel aan indiensnemingsgeleenthede, beleggings in opvoedkundige ontwikkeling en ondersteuning van kinders, byvoorbeeld entrepreneurskapsopleiding vir die jeug en leierskaps- of internskapsprogramme (Patel, 2015:90). Maatskaplike kapitaal verwys na sosiale netwerke wat vertrou en samewerkende sosiale interaksie bevorder, tot die voordeel van die gemeenskap ten einde sosiale integrasie te bevorder. Gemeenskappe wat hoë vlakke maatskaplike kapitaal het, is meer geneig om ekonomies sterker te wees (Patel, 2015:90). Gemeenskappe wat dus hoë vlakke van disintegrasie het weens misdaad, geweld, alkohol- en dwelmmisbruik neig na laer vlakke van ekonomiese ontwikkeling. Die versterking van gemeenskapsnetwerke, vertrou en samewerking, deelname en gemeenskapsorg is belangrike doelwitte op sigself, maar wanneer hulle gekombineer word met plaaslike ekonomiese ontwikkelingsstrategieë verbeter die finansiële situasie, asook die vlakke van

selfgenoegsaamheid van 'n gemeenskap (Patel, 2015:90). Dieselfde kan gesê word van 'n werksomgewing waar werknemers die gemeenskapslede is.

Ontwikkelde maatskaplike welsyn word geïmplementeer in die Suid-Afrikaanse konteks deur die verskeie beleide en programme van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling. Soortgelyke beleide is ontwikkel vir beide die ekonomiese en maatskaplike sektore (Patel, 2015:90). Die doel van die makro-ekonomiese beleid GEAR was om ekonomiese groei en herverspreiding van hulpbronne te bevorder. Ekonomiese groei en werkskepping oor die laaste paar dekades kon nie bybly by die aantal mense wat werk soek nie. 'n Situasië van massa werkloosheid en armoede bestaan in Suid-Afrika en dit bly 'n dringende uitdaging vir makro-ekonomiese beleide (Patel, 2015:90). Uitbreidende ekonomiese geleenthede is geskep deur klein besigheidsontwikkeling, vaardigheidsontwikkelingbeleide, asook programme deur die *Sector Education and Training Authorities* (SETA) vir beide die ekonomiese en maatskaplike sektore. Elke sektor word met 'n heffing van sy betaalstaat belas, wat dan weer teruggeëis kan word as belegging in vaardigheidsontwikkeling om menslike vaardighede te verbeter (Patel, 2015:90).

### **2.4.3. Demokrasie en deelname**

Demokrasie en deelname aan maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling is 'n belangrike uitgangspunt van die ontwikkelingsgerigte benadering tot maatskaplike welsyn. Demokrasie is die strewe na politieke gelykheid, die beskerming van vryheid en die beskerming van die belange van 'n samelewing (Patel, 2015:91). Die konstitusie maak voorsiening vir demokrasie op politieke gebied, maar verwys ook na die maatskaplike gebied, waaronder die werkplek, die skool, die gemeenskap, families en ander institusies van die samelewing (Patel, 2015:91; Van Breda & Du Plessis, 2009:330). Beide die HOP en die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 belê in die idee van deelnemende demokrasie om maatskaplike ontwikkeling te bevorder. Maatskaplike welsynsbeleide stel dat welsyn asook ander ontwikkelingskiesafdelings gekonsulteer moet word in besluitneming wat hulle beïnvloed. Burgerdeelname is baie belangrik om te verseker dat die regering verantwoording vir hul aksies doen (Patel, 2015:91).

Deelnemende demokrasie is 'n meer direkte vorm van besluitneming deurdat dit diegene wat beïnvloed word deur die besluitneming betrokke maak. Dit sluit ook direkte konsultasie in (Patel, 2015:91). In die veld van maatskaplike ontwikkeling berus deelnemende demokrasie op drie elemente. Eerstens deur deelname en aktiewe betrokkenheid by maatskaplike en gemeenskapslewe deur persoonlike verantwoordelikheid te kweek en om as verantwoordelike burgers op te tree. Voorbeelde hiervan is vrywillige werk, die betaal van belasting en die skenk van bloed (Patel, 2015:92). Die tweede deelname sluit ook in konsultasie oor besluite met diegene wat geraak gaan word, die kweking van aktiewe betrokkenheid van burgers in hul gemeenskappe en organisasies, om te sorg vir diegene in nood en die verbetering van kwaliteit van lewe vir alle mense (Patel, 2015:92). Derdens berus deelname op die idee van aktiewe of gewortelde burgerskap wat regte en verantwoordelikhede inkorporeer, die belange van die minderbevoorregtes beklemtoon en ywerig is in die pogings om maatskaplike, ekonomiese en politiese ongeregthede op die lappe te bring (Patel, 2015:92; Van Breda & Du Plessis, 2009:330).

Suid-Afrika is 'n nuwe demokrasie en die behoefte vir demokrasie is diep gewortel in die mense se stryd om 'n demokratiese en regverdigde samelewing. Demokrasie kan dus gebou word deur die aktiewe deelname van mense op die breër maatskaplike gebied van die samelewing. Dit sal weer die ekonomiese en politieke gebiede versterk (Patel, 2015:92).

#### **2.4.4. Maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe**

'n Prominente rol in maatskaplike ontwikkeling en gemengde ekonomie van maatskaplike welsyn word in die vooruitsig gestel deur die staat d.m.v. die nasionale maatskaplike welsynsbeleid. Die behoeftebevrediging van mense is 'n nasionale kollektiewe verantwoordelikheid en die beleid stel dat in die lig van beperkte hulpbronne en die verwaarlosing van basiese behoeftes deur die jare, regeringsprogramme, die burgerlike samelewingprogramme, korporatiewe maatskaplike beleggingsprogramme en beroepsmaatskaplike diensprogramme aangebied moet word deur middel van 'n kollektiewe vennootskap (Patel, 2015:93).

Welsynspluralisme of ontwikkelingsvennootskappe verwys na die wyse waarop maatskaplike welsyn wat gebied word, gestruktureer, georganiseer en gelewer word, insluitend die rolle van die vier sektore van dienslewering (Patel, 2015:93). Die vier sektore bestaan uit die staat, vrywillige sektor, informele sektor en die kommersiële sektor. Deur hierdie vier sektore kan maatskaplike voorsiening gefinansier en gelewer word (Patel, 2015:93; Van Breda & Du Plessis, 2009:331). Op publieke gebied word welsynshulpbronne via die staat toegeken deur toelae en subsidies, spesiale belastinge, belastinguitsluitings en regulatoriese magte van die staat. Die privaatsektor verwys na informele sosiale netwerke van familie en vriende wat maatskaplike bystand lewer. Die vrywillige sektor bestaan uit nie-winsgewende en ontwikkelingsorganisasies, en laastens die kommersiële sektor wat bestaan uit winsgeoriënteerde organisasies betrokke by maatskaplike welsyn (Patel, 2015:93).

Alhoewel die kommersiële sektor goed ontwikkel, bly die publiek-privaat kombinasie die mees dominante benadering in die Suid-Afrikaanse konteks, met die staat wat 'n groot finansiële rol speel in maatskaplike bystand en dienste vir die arm en agtergeblewenes (Patel, 2015:93). Maatskaplike welsynsdienste word gelewer deur vrywillige en godsdienstige organisasies, dienste soos kinder- en familiesorg, geestesgesondheid, gestremdheid, substansafhanklikheid, misdaadvoorkoming, rehabilitasie en herstellende geregtigheid, asook kroniese siektetoestande. Vrywillige organisasies, bedryf as publieke dienskontraakteurs, samel onafhanklik hul eie fondse in terwyl hul onafhanklik van die staat bedryf word (Patel, 2015:93). Vrywillige organisasies speel 'n kritieke rol en komplementeer die staat se pogings in die bevrediging van menslike behoeftes en die versterking van demokrasie. Die staat het dus die primêre verantwoordelikheid vir menslike behoeftebevrediging. Die vennootskap met die vrywillige sektor kan nie lei tot die opheffing van die staat se verantwoordelikheid tot die bevrediging van behoeftes nie (Patel, 2015:94).

#### **2.4.5. Versoening van mikro en makro skeiding**

Die nasionale beleid poog om die gaping tussen mikro- en makro-intervensies wat histories in maatskaplike werk en maatskaplike diensprofessies bestaan, te oorvleuel (Patel, 2015:98). Die verdeling tussen mikro-intervensies, gemik op individue en families, en makro-intervensies, gemik op die verandering van strukture en institusies van die samelewing, wat maatskaplike ekonomiese ongeregtighede veroorsaak, is 'n

eeue-oue debat in maatskaplike werk (Patel, 2015:98, Van Breda, 2007:3). Maatskaplike ontwikkeling moet verby hierdie verdeling beweeg en voortbou op die kragte van almal wat poog om te dien en hul behoeftes bevredig op 'n kontekstueel-gepaste manier, een wat die diversiteit van waardigheid van alle mense erken (Patel, 2015:98; Van Breda & Du Plessis, 2009:332).

In plaas daarvan om slegs dienste gefokus op gevalle, te lewer, moet maatskaplike welsyn sy metodes uitbrei om groepe, organisasies, gemeenskappe, navorsing en beleidsintervensies in te sluit, met 'n balans tussen rehabilitasie, voorkoming, bevordering, en maatskaplike en ekonomiese ontwikkelingsdoelwitte (Patel, 2015:98; Van Breda & Du Plessis, 2009:332). Intervensies moet sodanig gekies word dat hulle 'n groter ontwikkelingsimpak sal hê, koste-effektief is en hulpbronne op 'n volhoubare manier gebruik tot die voordeel van toekomstige generasies. Die armes, en diegene wat maatskaplik, ekonomies en polities uitgesluit was, moet die fokuspunt van intervensies wees (Patel, 2015:98).

## **2.5. Samevatting**

Soos deur die literatuur uitgebeeld, het 'n groot verskuiwing in Suid-Afrika plaasgevind in die veld van maatskaplike werk, en meer spesifiek in die domein van maatskaplike welsyn. Vanaf die demokratisering van Suid-Afrika in 1994 en die oorgang in maatskaplike werk vanaf 'n residuele benadering na ontwikkelingsbenadering, het die vorming van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn beduidende vordering getoon.

Die literatuur het lig gewerp op die feit dat maatskaplike werk 'n verskuiwing moes maak vanaf 'n residuele na 'n ontwikkelingsbenadering om uitsluitings van die verlede aan te spreek asook om individue, gesinne en gemeenskappe te bemagtig. Die suksesvolle bemagtiging van bogenoemde groepe kan slegs plaasvind vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsperspektief. Dit beteken dat mense nie slegs maatskaplik moet ontwikkel nie, maar dat hulle ook ekonomies bemagtig moet word. Hierdie proses van bemagtiging gaan verder as slegs ekonomiese ontwikkeling, dit sluit aspekte soos opvoeding, behuising en gesondheidsorg in. Die literatuur het die verskillende eienskappe van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn

uiteengesit. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 is ontwikkel om die proses tot ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te fasiliteer.

Vanuit die literatuur kan daar tot die slotsom gekom word dat die hele spektrum van professionele individue wat werkzaam is in die verskillende velde van die helpende professies, geïdentifiseer kan word om die sukses van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te verseker. Hierdie werkers word geïdentifiseer in die velde van gesondheidsdienste, maatskaplike ontwikkeling, kliniese dienste, onderwysdienste, asook die veld van gemeenskapsontwikkeling. Binne hierdie spektrum word werkers in die veld van WHPs ook ingesluit. Maatskaplike werkers is belangrike rolspelers in die veld van WHPs (Kurzman, 2013:382).



## HOOFSTUK 3

### 3. WERKNEMERHULPPROGRAMME: 'N TEORETIESE OORSIG

#### 3.1. Inleiding

Om die agtergrond van werknemerhulpprogramme binne die konteks van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te begryp, is dit nodig vir die leser om bekend te wees met die oorsprong en ontwikkeling van WHPs. Tesame met die oorsprong en ontwikkeling bied die navorser ook 'n kort oorsig oor die definisie van 'n WHP, asook 'n bespreking van die standaarde van 'n WHP, asook die kernfunksies van 'n WHP.

Hierdie bespreking word gevolg deur die fokus te plaas op WHPs binne die raamwerk van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering.

#### 3.2. Oorsprong van WHP

Vroeë WHP dienste het gespruit uit die behoefte vir 'n stabiele en geskoolde werksmag gedurende die Tweede Wêreldsoorlog weens 'n groot tekort aan manlike werkers (EASNA, 2009:36). Sekere organisasies in New York het uit desperaatheid werkers uit die *Bowery District* (geografiese gebied gekenmerk deur alkoholisme en hawelose mense) aangestel, wat gelei het tot die aanstelling van alkoholiste as werknemers (EASNA, 2009:36). Korporatiewe mediese direkteure het voorgestel dat dit meer koste-effektief sou wees om die alkoholiste te rehabiliteer eerder as om voortdurend nuwe werknemers aan te stel. Hierdie benadering het gelei tot die ontstaan van *Occupational Alcoholism Programs* (EASNA, 2009:36; Kurzman, 2013:382). Latere jare het hierdie naam verander na *Employee Assistance Programmes* om 'n platform te skep vir ander werknemers wat ook gesukkel het met probleme, asook om die stigma rondom alkoholisme te verwyder (Kurzman, 2013:382).

### **3.2.1. Ontwikkeling van WHP**

Hierdie bogenoemde werksgebaseerde programme het toegeneem en is wyd aanvaar gedurende die 1950's en 1960's (EASNA, 2009:36). Die VSA federale regering het die programme verder bevorder deur wetgewing, naamlik die *Hughes Act of 1972*, wat vereis het dat hierdie program deel moes vorm van alle federale organisasies en militêre instansies (EASNA, 2009:36; Kurzman, 2013:382). In 1972 is wetgewing gewysig om dwelmmisbruik ook in te sluit (EASNA, 2009:36; Kurzman, 2013:382). Gedurende die 1970's het die omvang van WHPs baie wyer as alkoholisme en substansafhanklikheid geword – dit het ook begin om persoonlike en emosionele probleme wat werknemers se werksprestasie kon beïnvloed, of alreeds beïnvloed het, in te sluit (Kurzman, 2013:283). Tesame daarmee het privaat WHP firmas alternatiewe opsies begin aanbied, naamlik die lewering van WHP dienste vanaf 'n interne model na 'n eksterne model (EASNA, 2009:36).

Gedurende die 1980's het WHP aansienlik meer gewild geraak in Noord-Amerika. In hierdie stadium het die gemengde dienste van WHPs van so 'n aard uitgebrei om meer omvattende elemente te bied (EASNA, 2009:36, Kurzman, 2013:382). Gedurende 1988 is “dwelmvrye werkplek wetgewing” goedgekeur wat verdere groei van WHPs beteken het. Kundigheid en leiding is aan werkgewers rakende die bestuur van werknemers met substans-misbruik verskaf (EASNA, 2009:36).

Gedurende die 1990's het WHPs 'n standaard komponent geword van werknemersvoordele by die meerderheid van groot organisasies. WHPs het hul dienste uitgebrei om probleme aan te spreek soos werk-lewe balans, bejaardesorg, geweld in die werkplek en die ondersteuning van organisasie-veranderinge; hul konseptualisering en omvang van dienste het meer gespesialiseerd geraak (EASNA, 2009:36; Kurzman, 2013:382). Al die bogenoemde probleme wat voorkom in die werkplek is soortgelyk aan die probleme wat deur die definisie van maatskaplike welsyn saamgevat word (DuBois & Miley, 2005:18; Patel, 2015:15).

### **3.3. Definiëring van WHP**

EASNA (2009:12) definieer WHPs as programme, geborg deur werkgewers, wat ontwerp is om bystand te bied aan werknemers om 'n verskeidenheid van

werkplekprobleme te elimineer. WHPs bied keuring, assessering, korttermyn intervensie en verwysings na ander dienste. Die bron van hierdie werknemersprobleme kan óf persoonlik óf werksverwant van aard wees (EASNA, 2009:12).

### **3.4. Rasionaal vir WHPs**

Verskeie faktore kan werknemers se vaardighede om hul volle potensiaal te bereik óf ondersteun óf saboteer. Hierdie faktore sluit in persoonlike en familie verhoudingsprobleme, konflik tussen medewerkers, probleme met bestuurders, depressie en ander psigologiese kondisies, finansiële probleme, chemiese afhanklikheid en regsprobleme (EASNA, 2009:11; Standards Committee of EAPA-SA, 2010:1,2). Gelukkig erken baie besighede vandag die rol van hierdie tipe probleme in die bepaling van die produktiwiteit van die werksmag (EASNA, 2009:11).

Geestesgesondheidsversteurings is deel van ons samelewing en word vandag gesien as die nommer een oorsaak van indirekte kostes aan besighede (EASNA, 2009:11; Kurzman, 2013:386). Navorsing toon dat ten minste 18.7% van volwassenes aan ten minste een geestesgesondheidsversteuring binne 'n gemiddelde ses maande tydperk lei. Die aard van WHP dienste het uitgebrei in reaksie tot die eise van die werkplek en die behoeftes van werknemers (Kurzman, 2013:386). WHPs beweeg vandag weg van die mediese model en patologie en beklemtoon eerder die werknemer se gesondheid wat beteken dat die fokus op die identifisering en ontwikkeling van werknemersterkpunte val. Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn neem 'n soortgelyke standpunt in en is van mening dat daar 'n breë veld van intervensies bestaan om sodanig die individu en sy gesin by te staan (Patel, 2008:72; Van Breda, 2007:3). 'n Gesonde werker soek hulp en 'n gesonde werksomgewing bied hulp sonder stigma. Dit beteken dienste is pro-aktief, voorkomend en gefokus op probleemoplossing (Kurzman, 2013:387,389).

Met inagneming van bogenoemde, is die werkplek in die unieke posisie om die grootste groep mense met geestesgesondheidsprobleme in die algemene populasie (die werkersklas) te bereik (EASNA, 2009:11). Dit plaas WHPs in 'n unieke posisie

om op grootskaal die doelwitte en doelstellings van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn te bereik.

WHP dienste is 'n konfidensiële funksie wat ondersteuningsdienste lewer aan die gebruiker. Werknemers kan hulself vrywillig verwys na WHPs, maar werknemers word dikwels verwys deur ander lede van die organisasie, naamlik supervisors, unie-vertegenwoordigers, menslike hulpbronne-personeel of mediese personeel (EASNA, 2009:12; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:17,18). Die primêre aktiwiteite wat WHPs uitvoer, is om werknemers en hul families privaat te ontmoet om probleme wat 'n effek het op die werknemer se werksprestasie te identifiseer en op te los (EASNA, 2009:12,13). Ander dienste wat WHPs lewer is konsultasiedienste, opvoedingsdienste rakende regs- en finansiële probleme, voorkomende dienste en krisis intervensie (EASNA, 2009:13). Soos reeds genoem vorm maatskaplike werkers 'n groot deel van die WHP werkersmag en lewer hul kritiese dienste aan die werknemers en die organisasie as bydrae tot stabiele werksprestasie. Hierdie dienste moet verder ook aansluit by die beginsels van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering soos reeds na verwys.

### **3.5. Kernfunksies van WHPs**

Die kernfunksies of tegnologieë verwys na die funksies wat deur die WHPs gelewer word. Daar bestaan verskeie benaderings in die literatuur ten opsigte van die kernfunksies van WHPs waarvan 'n paar hier bespreek sal word. Die tradisionele kernfunksies van WHPs het bestaan uit supervisor bestuur, mediese voordele vir werknemers en die identifisering van werknemers wat bystand benodig weens produksie-afname. Verder het dit ook ingesluit professionele konsultasie aan supervisors om hul opleiding te gee om 'n verskeidenheid van sake te kan hanteer (Kurzman, 2013:383; Lodewyk, 2011:6).

Roman (in EASNA, 2009:23) het sewe kernfunksies geïdentifiseer, naamlik:

- Die identifikasie van werknemers se gedragsprobleme gebaseer op hul werksprestasie. Aspekte soos afwesigheid, veiligheid, produktiwiteit, en werksverhoudinge word hierby ingesluit.

- Die evaluasie van die werknemer se sukses in die gebruik van WHP dienste word primêr beoordeel op grond van die verbetering van probleme in werksprestasie.
- Die WHP bied deskundige konsultasie aan supervisors, bestuurders, en unie-vertegenwoordigers van die wyse waarop die WHP beleid en prosedures gebruik kan word vir werknemer-probleme asook bestuursprobleme.
- Die beskikbaarheid en gepaste gebruik van konstruktiewe konfrontasie deur die WHP vir werknemers met alkohol en substans-afhanklikheidsprobleme.
- Die vorming en handhawing van mikro-konneksies met beradings-, behandelings-, en ander gemeenskapshulpbronne.
- Die vorming en handhawing van makro-konneksies tussen die werksorganisasie en beradings-, behandelings-, en ander gemeenskapshulpbronne.
- Die WHP se fokus is op werknemers se alkohol en ander substans-afhanklikheidsprobleme.

Die *Employee Assistance Professionals Association* (EAPA) het later 'n soortgelyke model van kernfunksies saamgestel. Hierdie kernfunksies is hoofsaaklik soos volg saamgestel, (1) werksprestasie fokus, (2) bestuursbewustheid, (3) konneksies met interne en eksterne hulpbronne, en (4) fokus op substansmisbruik (EASNA, 2009:23,24).

Latere jare het die literatuur begin kyk na die kernfunksies van WHPs as 'n nuwe era waar WHPs begin beskryf word as breë-spektrum, alomvattende WHPs, en familie-bystandsprogramme. Daar word voorgestel dat WHPs nie suksesvol sal wees indien hul kernfunksies nie aangepas word om die moderne werkplek te reflekteer nie, asook om die belange in ag te neem van al die betrokke partye, naamlik die werkgewer, werknemer, staat, unies, asook eksterne partye (Kurzman, 2013:384).

Verskeie skrywers, asook Kurzman (2013:385) verwys na 'n meer alomvattende WHP, 'n moderne WHP waar die fokus val op die vorming van positiewe verandering in die leefstyle van werknemers en voorkomingsdienste. Hierdie programme bevat geen stigma soos geassosieer met tradisionele WHPs waar die kernfokus was op alkohol en afhanklikheid nie. Hierdie dienste is meer effektief om werknemers en hul afhanklikes te lok, want hul dienste word gesien as nie-veroordelend. Die

alomvattende model dui aan dat alle mense probleme beleef waarmee hulle sukkel weens 'n omgewing wat te veel eise stel, met beperkte hulpbronne (Kurzman, 2013:389). Die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering sien ook individue vanuit hierdie oogpunt en dit word deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn onderskryf (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:10)

### **3.5.1. Funksies van WHPs in Suid-Afrika**

In Suid-Afrika, implementeer EAPA-SA ses kernfunksies wat geïdentifiseer is en uit die kernfunksies van EAPA vloei. Hierdie kernfunksies is soos volg, opleiding en ontwikkeling, bemarking, gevallebestuur, konsultasie aan die werksorganisasie, belanghebbende bestuur, asook monitering en evaluasie (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1, 2). Hierdie dienste word gelewer aan die drie teikengroepe, (1) organisasie se bestuur- en supervisor strukture, (2) die werksorganisasie, en (3) die werknemers en hul familieledede. Die navorser sal in die volgende besprekings uitwys hoe die kernfunksies van WHPs aansluit by die beginsels van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn soos uiteengesit deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn.

#### **3.5.1.1. Opleiding en ontwikkeling**

Dit behels die opleiding en ontwikkeling, asook die bied van bystand aan die leierskap van die werksorganisasie (waaronder bestuurders, supervisors, en unies), met die oog op die effektiewe bestuur van die werknemer wat probleme ervaar, die verryking van die werkplek, asook die verbetering van die werknemer se werksprestasie (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1). Opleiding en ontwikkeling sluit aan by menslike kapitaal belegging, een van die beginsels van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn. Beide sien die ontwikkeling van individue, families en gemeenskappe (of werksomgewings) as 'n belangrike aspek wat bydra tot ekonomiese ontwikkeling (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11).

#### **3.5.1.2. Bemarking**

Hierdie kerntechnologie behels die bemarking en aanbieding van WHP-dienste aan bestuur, supervisors, unies, werknemers, asook hul familieledede (Standards Committee

of EAPA-SA, 2015:1). Deur bemerking van die WHP dienste aan die lede van die organisasie word ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn in werking gestel.

#### **3.5.1.3. Gevallebestuur**

Dit is die konfidensiële en tydige aanbieding van dienste aan werknemers met persoonlike en werksverwante probleme wat hul werksprestasie kan affekteer. Hierdie dienste sluit in risiko identifisering, assessering, korttermyn intervensie, motivering, verwysing, opvolg, herintegrasie en nasorgdienste (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1). Gevallebestuur as kernfunksie spreek tot verskeie beginsels van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, onder andere nie-diskriminasie, verbetering van lewenskwaliteit, menseregte en menslike kapitaal belegging (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11).

#### **3.5.1.4. Konsultasie aan die werksorganisasie**

Die WHP konsulteer met die werksorganisasie om pro-aktief die inherente patrone van organisatoriese probleme asook werknemersprobleme aan te spreek (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:2). Vennootskap as beginsels van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn sluit aan by netwerking as kernfunksie (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11).

#### **3.5.1.5. Bestuur van belanghebbendes**

Dit behels die bou en onderhoud van effektiewe verhoudinge met interne en eksterne rolspelers, asook diensverskaffers (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1). Bestuur van belanghebbendes sluit aan by intersektorale samewerking as beginsels van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11).

#### **3.5.1.6. Monitering en evaluasie**

Hierdie kernfunksie behels die monitering en evaluering van die waardes, impak en suksesse van die WHP dienste op die werkplek, wat die werksorganisasie se prestasie, asook individuele werksprestasies insluit (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:2). Ook hierdie kernfunksie spreek tot die beginsels van

ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11). Die aanbod van hoë kwaliteit, toepaslike welsynsprogramme het direk te doen met effektiewe monitering en evaluering van programme.

### **3.6. Standaarde van EAPA-SA**

Geen professie kan funksioneer sonder standarde wat daardie professie lei nie. So ook het WHPs sekere standarde waarvolgens hulle funksioneer. Die onderhouding van professionele standarde en riglyne verseker dat programme toepaslik en relevant bly (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:2).

Die Komitee van Standaarde van EAPA-SA het standarde opgestel wat WHPs in Suid-Afrika bystaan. Die eerste uitgawe daarvan is gepubliseer in 1999. Gedurende 2010 is die derde uitgawe gepubliseer en in 2015 die vierde uitgawe, wat tans die huidige uitgawe is. Alhoewel hierdie standarde nie afgedwing word op WHPs nie, vorm dit 'n goeie vertrekpunt vir WHPs in Suid-Afrika (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1). EAPA-SA moedig WHPs aan om hierdie standarde aan te pas volgens die unieke komposisie van die WHP. Die *Standards for Employee Assistance Programmes in South Africa* sal kwaliteit WHPs verseker, maar dit moet nie unieke organisasie elemente beperk nie. Daar is 'n verskeidenheid van maniere hoe standarde geïmplementeer kan word (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1). EAPA-SA versoek egter dat die basiese beginsels onveranderd moet bly.

Die doel van die dokument word soos volg weergegee deur die Komitee van Standaarde (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1):

- Om 'n basislyn aan WHPs te bied;
- Om hoë kwaliteit WHPs te bevorder en tot stand te bring;
- Om die verskillende dienste wat gebied word deur WHPs te beskryf;
- Om programstandarde en -riglyne te operasionaliseer;
- Om die werkplek gemeenskap op te voed oor WHP dienste;
- Om te dien as 'n riglyn vir EAPA-SA lidmate en verwante professies; en
- Om die kwaliteit en funksionering van bestaande WHPs te verryk.



Wanneer daar verwys word na die beginsels of standarde van ontwikkelingsgerigte maatskaplike werk, soos uiteengesit in die Witskrif op Maatskaplike Welsyn van 1997 en hoe dit vergelyk met die standarde van WHPs, is dit belangrik om te weet wat die spesifieke standarde van WHPs is. Gevolglik sal daar nou gekyk word na wat die verskillende standarde behels, soos uiteengesit deur 'n standarde dokument van EAPA-SA.

Die standarde word onderverdeel in agt kategorieë, naamlik programontwerp, implementering, bestuur en administrasie, kliniese dienste, nie-kliniese dienste, voorkomende dienste, netwerking, asook monitering en evaluasie. Van die standarde vorm deel van die funksies soos vroeër bespreek.

### **3.6.1. Programontwerp**

Die eerste vier standarde handel oor die ontwerp van die WHP, naamlik (1) organisasie profiel, (2) beleid, (3) WHP advieskomitee en (4) dienslewering- en kostemodelle van die WHP.

#### **Organisasie profiel**

Die programontwerp moet gebaseer wees op 'n wetenskaplike assessering van die organisasie en werknemersbehoefte. Die hoofdoel van die profiel is om te verseker dat die ontwerp van die WHP gebaseer is op die beste benadering (Bhoodram, 2010:187; Lefakane, 2015:22; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:4). Die organisasie profiel bemagtig die EAP werker om 'n program te ontwerp wat die mees toepaslike en koste-effektiefste is. Hierdie profiel moet op so 'n wyse uitgevoer word dat dit feitelik, objektief en onpartydig is. Die konstruksie van die profiel sluit verskeie elemente in, onder andere die tipe organisasie, grootte van die organisasie en die werknemers se onderskeie behoeftes (Bhoodram, 2010:188; Lefakane, 2015:22; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:4).

#### **Beleid**

Volgens die Standards Committee of EAPA-SA (2010:4) behoort die beleid die WHP in sy totaliteit te beskryf. Verder is die doel van die beleid om te verseker dat mandate,

beginsels en fokus-areas van die WHP regverdig en gebalanseerd is in terme van die belange van die verskeie belanghebbendes.

Die Standards Committee of EAPA-SA (2015:5) stel verder dat 'n beleid aan die beste internasionale praktyk moet voldoen. Dit sluit in 'n duidelike mandaat, 'n WHP wat alomvattend is, 'n beleid wat in lyn is met die organisasie strategie en wat voorsiening maak vir verskeie elemente van die WHP, onder andere toeganklikheid, rekordhouding en hersiening (Bhoodram, 2010:198; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:5).

### **WHP advieskomitee**

Daar behoort 'n advieskomitee te wees op die hoogste vlak moontlik binne die organisasie, met lede wat alle segmente van die organisasie verteenwoordig (Bhoodram, 2010:183; Lefakane, 2015:22; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:6). Die funksie van hierdie komitee sal wees om beleide en strategieë van die WHP te formuleer, om advies te bied in die implementeringsproses, om te help met die bemerking van die WHP, om as klankbord te dien vir die WHP werker en bystand te bied en by te dra tot die evaluasieproses (Bhoodram, 2010:184; Lefakane, 2015:22; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:6).

Die aanstelling van 'n advieskomitee, wat bestaan uit relevante persone in die organisasie, sal die maksimum potensiaal van die WHP verseker. Die advieskomitee moet verkieslik bestaan uit lede van binne die organisasie wat as rolspelers kan dien, en die seleksieproses moet gelei word deur die strukture en praktyke van die organisasie (Lefakane, 2015:22; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:6).

### **Dienslewering- en kostemodelle**

Daar behoort 'n toepaslike model vir dienslewering te wees vir die spesifieke organisasie wat gedetailleerde prosedures reflekteer asook die beste besteding van finansiële hulpbronne. Die seleksie van 'n model, hetsy intern, ekstern of 'n kombinasie van die twee, sal die geloofwaardigheid van die dienste verhoog, koste-effektief wees en sal demonstreer dat die WHP bewus bly van beperkte hulpbronne gedurende die gebruik daarvan. Verder sal dit die WHP se

aanpasbaarheid illustreer in terme van die beste praktyk (Bhoodram, 2010:190; Lefakane, 2015:23; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:7).

Wanneer dit kom by die seleksie van 'n diensleweringmodel, moet die volgende in ag geneem word (Bhoodram, 2010:191; Lefakane, 2015:23; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:7,8):

- Die in lyn bring van die model met bestaande korporatiewe strategieë;
- Die grootte en struktuur van die organisasie;
- Toeganklikheid tot programme en gemeenskapshulpbronne;
- Finansiële hulpbronne; en
- Werknemer voorkeure.

Dit is belangrik dat die selektering van 'n model gelei moet word deur sekere riglyne. Al die voor- en nadele van die verskillende modelle moet oorweeg word. Dit sluit in, vertroulikheid, beskikbaarheid, kantoorspasie, lokaliteit in terme van anonimiteit en konfidensialiteit, toeganglikheid tot eksterne hulpbronne en wettige vereistes i.t.v. die stoor van dokumentasie (Bhoodram, 2010:191; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:8).

### **3.6.2. Implementering**

Die tweede groepering van standarde handel oor implementering. Dit sluit in operasionele riglyne en 'n implementeringsplan.

#### **Operasionele riglyne**

Operasionele riglyne moet ontwikkel word om 'n beleid te operasionaliseer. Operasionele riglyne word opgestel om spesifiek riglyne te bied aan WHP werkers rakende die kernfunksies en standarde, en die unieke uitvoer daarvan in elke organisasie (Standards Committee of EAPA-SA (2010:9).

#### **Implementeringsplan**

'n Implementeringsplan is nodig om die take en skedule van 'n operasionele WHP uiteen te sit. Die doel van die implementeringsplan is om te verseker dat die essensiële kernfunksies reflekteer word (Bhoodram, 2010:202; Standards Committee

of EAPA-SA, 2010:9). Die implementeringsplan moet jaarliks geëvalueer word en moet sekere aspekte stipuleer, naamlik tydsraamwerk, hulpbronne, verantwoordelike persone en prestasie-aanwysers (Bhoodram, 2010:203; Standards Committee of EAPA-SA, 2010:9).

### **3.6.3. Bestuur en administrasie**

'n Belangrike element van 'n effektiewe WHP is bestuur en administrasie. Die volgende standarde word onder bestuur en administrasie gekategoriseer: personeel, professionele konsultasie of supervisie, professionele ontwikkeling, vertroulikheid, rekordhouding, professionele aanspreeklikheidsversekering en etiek (Lefakane, 2015:23; Standards Committee of EAPA-SA, 2010:2:13-19).

#### **Personeel**

Die standaard stipuleer dat 'n gepaste aantal gekwalifiseerde WHP personeel beskikbaar sal wees om die daargestelde doelstelling en doelwitte van die WHP te bereik. Dit is belangrik dat die gekwalifiseerde personeel die organisasie en program se behoeftes professioneel sal bevredig (Bhoodram, 2010:205; Lefakane, 2015:24; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:10).

#### **Professionele konsultasie of supervisie**

Die Standards Committee of EAPA-SA (2010:12) stipuleer dat elke WHP werker wat dienste lewer onderhewig sal wees aan deurlopende supervisie. Dit sal hoë kwaliteit dienste verseker, asook professionele ontwikkeling. Konsultasie en supervisie bekamp isolasie en professionele uitbranding omdat WHP werkers 'n indrukwekkende effek op hul kliënte kan hê en *vice versa* (Bhoodram, 2010:208 Lefakane, 2015:25).

#### **Professionele ontwikkeling**

Professionele WHP persone sal deelneem aan deurlopende professionele ontwikkelingsaktiwiteite en opleiding. Die doel is om te verseker dat WHP werkers die hoogste vlak van professionele dienste lewer (Lefakane, 2015:25; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:12).

#### **Vertroulikheid**

Die hoeksteen van die WHP professie is vertroulikheid. Dit is in lyn met alle professionele standaarde, etiek en wettige vereistes rakende die bestuur van informasie. Die fokus is op die beskerming van die werknemer se privaatheid asook die belange van alle belanghebbendes (Bhoodram, 2010:209;Lefakane, 2015:26; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:14). In gevalle waar vertroulike inligting oorgedra moet word, word skriftelike toestemming benodig vanaf die betrokke werknemer. Daar bestaan wel omstandighede waar geskrewe toestemming nie benodig word om sekere inligting beskikbaar te maak nie, naamlik om deelname aan dienste te bevestig, samewerking asook vordering gedurende die sessies (Bhoodram, 2010:183; Lefakane, 2015:25; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:14). Ook waar groepwerk as metode gebruik word word vertroulikheid ook as baie belangrik gesien. Groepslede moet in kennis gestel word dat die inligting wat gedurende die groep gedeel word as vertroulike inligting hanteer sal word. Dit stel duidelike grense vir die groepslede en bied ook gerustheid aan die lede dat hul inligting veilig is.

### **Rekordhouding**

Die standaard-dokument stel dat WHP werkers rekord sal hou van sake gehanteer. Dit sal kwaliteitskontrole verseker. Die doel is om 'n sisteem op te stel en te handhaaf, wat in lyn is met beste praktyke, vir die versameling van rekords rakende administratiewe sake, vergaderings, kliniese inligting, evaluasie-data, opleidingsmateriaal, inligting van korporatiewe kliënte, asook bemarkingsmateriaal (Bhoodram, 2010:212; Lefakane, 2015:26; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:15).

### **Professionele aanspreeklikheidsversekering**

Alle WHP professionele werkers sal genoegsame professionele aanspreeklikheidsversekering hê. Aanspreeklikheidsversekering beskerm WHP werkers, korporatiewe kliënte en, waar van toepassing, diensverskaffers (Bhoodram, 2010:213,214; Lefakane, 2015:27; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:13).

### **Etiek**

WHP werkers moet die hoogste vlakke van etiese gedrag handhaaf. Die doel van etiek is om kliënte te beskerm, professionele gedrag te verseker, asook om te verseker dat WHP werkers binne die gebied van hul registrasie en kundigheid funksioneer

(Bhoodram, 2010:215; Lefakane, 2015:27; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:13).

#### **3.6.4. Kliniese dienste**

Een van die belangrikste aspekte van WHPs is die kliniese komponent daarvan. Die standaard wat deel vorm van kliniese dienste is kritiese insident-bestuur, krisis intervensie, gevalle-assessering, verwysing, korttermyn intervensie, gevalle-monitoring en -evaluasië, asook nasorg en herintegrasie (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:15-20).

##### **Kritiese insident-bestuur**

Die eerste standaard onder kliniese dienste is kritiese insident-bestuur. Die WHP behoort trauma ontlonting en ontladingsdienste te bied aan werknemers, familieledes, asook aan die organisasie in ekstreme omstandighede. Die doel van die standaard is om te verseker dat trauma ontlontingsdienste aan die onmiddellik geaffekteerde werknemers gelewer word, trauma ontladingsdienste in reaksie tot die traumatiese situasie gebied word, asook om organisasie-beleide en -protokolle rakende traumabestuur te beïnvloed (Bhoodram, 2010:217,218; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:15).

##### **Krisis intervensie**

Die WHP behoort intervensie dienste te lewer in krisissituasies aan werknemers, familieledes en die organisasie. Die standaard stel dat 'n krisissituasie beperk en genormaliseer moet word, organisasie-beleide en -protokolle beïnvloed moet word rakende krisis bestuur en dat daar verseker word dat WHP kliënte 24 uur toegang het tot krisis intervensie en ander gepaste professionele dienste, nie noodwendig net WHP dienste nie (Bhoodram, 2010:220; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:16).

##### **Gevalle-assessering**

WHP professionele werkers sal assesserings doen om probleme te identifiseer by die werknemer, en/of familieledes, en/of die organisasie en sal daarna 'n plan van aksie opstel. Deur middel van die assessering van 'n probleem kan tydige en toepaslike dienste gelewer word. Akkurate assesserings verhoog die waarskynlikheid van

verhoogde werksprestasie asook werknemerwelsyn (Bhoodram, 2010:222; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:17).

### **Verwysing**

Verwysing dui op die aksie waar kliënte verwys word na gepaste hulpbronne gebaseer op die unieke behoefte soos aangedui deur die assessering. Hierdie standaard poog om die individu, met 'n geïdentifiseerde probleem, te koppel aan 'n koste-effektiewe en gepaste vlak van sorg. Gepaste verwysings behoort te lei na verhoogde werksprestasie (Bhoodram, 2010:222; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:17).

### **Korttermyn intervensie**

WHP werkers behoort koste-effektiewe en gepaste intervensie dienste te lewer. Volgens programmeleide bestaan daar geleenthede waar dit meer effektief is vir die WHP werker om eerder korttermyn interne dienste te lewer, as om werknemers te verwys na eksterne hulpbronne. Die aard van die werkplek konteks bied die ideale geleentheid vir die bied van tydsbeperkte dienste (Bhoodram, 2010:225,226; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:18).

### **Gevalle-monitering en -evaluasië**

'n Belangrike standaard en proses van kliniese dienste is die monitering en evaluasië van terapeutiese dienste. Die WHP is in 'n ideale posisie om die vordering van verwysings te evalueer en die kwaliteit van koste-effektiewe dienste te verseker. Goeie monitering en evaluasië dra by tot 'n goeie beeld van die WHP aan potensiële kliënte (Bhoodram, 2010:228; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:19).

### **Nasorg en herintegrasië**

Die spesifieke standaard stel dat die WHP sal verseker dat nasorg en herintegrasië dienste aan alle WHP kliënte gebied word. Die doel hiervan is om uitkomstes van intervensie te monitor, die werknemer by te staan met herintegrasië in die werkplek, asook om die werknemer aan te moedig om by die intervensie-uitkomstes te hou (Bhoodram, 2010:230; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:12).

### **3.6.5. Nie-kliniese dienste**

Alhoewel kliniese dienste 'n belangrike rol speel in die werking van WHPs, is daar verskeie nie-kliniese dienste wat WHPs lewer wat ewe belangrik is. Hierdie dienste word saamgevat deur die volgende groep standaarde, naamlik organisatoriese konsultasie, WHP bestuur en opleiding, asook bemarking.

#### **Organisatoriese konsultasie**

Die WHP sal advies en konsultasie bied aan die organisasie om risiko's te minimaliseer asook om organisatoriese effektiwiteit te bevorder. Die rede vir die standaard is om te verseker dat bestuur bygestaan word in die aanspreek van organisatoriese probleme wat dan weer die werknemer se welsyn kan beïnvloed (Bhoodram, 2010:232,233; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:21).

#### **WHP bestuur- en supervisoropleiding**

Die WHP sal opleiding gebruik as 'n metode van intervensie met die doel om werknemer en organisasie funksionering te verbeter. Die doel is om op tekenintervensies te konsentreer om die bevoegdheids van werknemers en die organisasie te verbeter, asook om supervisors, bestuurders en arbeidsvertegenwoordigers toe te rus om hul rol effektief te vervul in terme van die WHP (Bhoodram, 2010:235; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:21,22).

#### **Bemarking**

Die WHP werker sal 'n gepaste bemarkingstrategie ontwikkel en implementeer. Die rede hiervoor is om te verseker dat die WHP sigbaar is en in 'n positiewe lig gesien word. Dit sal die teikengroep aanmoedig om van die WHP dienste gebruik te maak. Dit beteken dat die program op so 'n wyse bemark moet word dat alle mense in die organisasie gemaklik sal voel om gebruik te maak van die dienste (Bhoodram, 2010:237,238; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:23).

### **3.6.6. Voorkomingsdienste**

Die standaard hier ter sprake volgens die Standards Committee of EAPA-SA (2010:23) dui daarop dat die WHP holistiese, proaktiewe programme of intervensies sal ontwikkel. Die rede hiervoor is om te verseker dat programme in plek is om



werknemersgedrag en organisasie risiko's te verminder. Voorkomingsdienste is ook meer koste-effektief (Lefakane, 2015:29; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:23).

### **3.6.7. Belanghebbende bestuur**

'n Belangrike standaard is netwerking. Die standaard stel dat die WHP veronderstel is om interaksie te hê met die verskeie interne en eksterne belanghebbendes. Die rede is omdat dit die WHP help verseker dat vennootskappe ontwikkel tussen die WHP en interne, asook eksterne belanghebbendes, om te kan reageer op die behoeftes van die organisasie, werknemer, asook die gesin. Verder verhoog dit die WHP werker se kennis, vaardighede en houding (Bhoodram, 2010:239,240; Lefakane, 2015:30; Standards Committee of EAPA, SA, 2010:324).

### **3.6.8. Monitering en evaluasie**

Die laaste WHP standaard handel oor monitering en evaluasie. Dit stel dat die effektiwiteit van 'n WHP gemonitor en geëvalueer moet word. Dit verseker dat die WHP waarde toevoeg tot die organisasie en alle betrokkenes. Monitering en evaluering bied aan die organisasie die geleentheid om krities na die program te kyk in terme van sy vordering en bruikbaarheid (Bhoodram, 2010:249,250; Lefakane, 2015:30; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:26).

## **3.7. WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn**

Noudat daar vasgestel is dat WHPs identifiseer met ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, is die vraag of WHPs, op 'n teoretiese vlak, die beginsels van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn suksesvol in die werksomgewing kan toepas.

Soos vroeër genoem, identifiseer Patel vyf temas in die konseptualisering van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn binne die konteks van Suid-Afrika, naamlik (1) 'n regs/wetlik-gebaseerde benadering, (2) die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling, (3) demokrasie en deelname aan ontwikkeling, (4) maatskaplike welsyn pluralisme, en laastens (5) die versoening van die mikro- en

makro-skeiding in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en praktyk (Lombard, 2008:160; Lombard & Wairire, 2010:107; Patel, 2015:82; Van Breda & Du Plessis, 2009:327).

### **3.7.1. WHPs en regs/wetlik-gebaseerde benadering**

Die eerste beginsel is 'n regs/wetlik-gebaseerde benadering. Om sodanig hierdie beginsel te bereik is dit belangrik dat WHPs aan alle lede van die organisasie dienste lewer, veral aan die mees agtergeblewenes (Lombard, 2008:160; Patel, 2015:82; Van Breda & Du Plessis, 2009:327). Verder word maatskaplike geregtigheid en gelyke verspreiding van dienste ook deur die beginsel beklemtoon. Dit beteken dat die beleidsdokument en operasionele riglyne duidelike uiting gee aan die spesifieke aspekte. Verdere voorbeelde hiervan is: dat die advieskomitee bestaan uit lede (werknemers) van alle departemente, die advieskomitee word deur die werknemers gekies, redelike, gelyke toegang tot meeste van die beskikbare dienste van die WHP, werknemers het inspraak tot WHP beleidsvorming, asook kulturele regte wat gerespekteer word. Vanuit die bogenoemde is die navorser van mening dat WHPs inderdaad die beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn teoreties kan bevredig.

### **3.7.2. WHPs en die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling**

Hierdie beginsel stel dat welsyn nie slegs verryk word deur ekonomiese ontwikkeling nie, maar vergesel moet word deur herverspreiding van maatskaplike hulpbronne. Daarmee saam val die fokus ook op menslike en maatskaplike kapitaal (Patel, 2015:89). Vir WHPs om te voldoen aan hierdie beginsel is dit belangrik dat die werknemers van 'n organisasie se ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling bevorder moet word. Wysies waarop die WHP dit bereik is om onder andere opleiding te bied aan die werknemers, dienste te lewer wat mens-gesentreerd is en 'n beleid en operasionele riglyne te hê wat strategieë benut wat deelname bevorder. Hierdie strategieë sluit in, indiensnemingsprogramme, ontwikkeling van vaardighede, asook koste-effektiewe dienste, wat 'n hoë impak het. Laastens met herverspreiding van hulpbronne kan die WHP intree vir die werknemers i.t.v. verskeie voordele, onder

andere gesondheidsorg, behuising en kapasiteitbou. Hierdie spektrum van WHP dienste is in lyn met die spesifieke beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn. Dit beteken dat WHPs in teorie ook aan hierdie beginsel uiting kan gee.

### **3.7.3. WHPs en demokrasie, en deelname in ontwikkeling**

Demokrasie en deelname is belangrike aspekte van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn en word ook spesifiek as 'n beginsel in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn geïdentifiseer (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11; Patel, 2015:91). Deelnemende demokrasie dui op (1) aktiewe betrokkenheid in maatskaplike en gemeenskapslewe, (2) konsultasie met besluitneming en (3) aktiewe burgerskap wat regte en verantwoordelikhede inkorporeer (Patel, 2015:91). Die funksionering van WHPs moet hierdie beginsel kan bereik. Dit geskied deur werknemers wat betrokke is in die seleksie van die advieskomiteelede, werknemers wat kommentaar kan lewer op die beleid en operasionele riglyne van die WHP, werknemers wat gekonsulteer word gedurende verwysingsprosedures, asook aktief betrokke is met probleemoplossing in individuele konsultasies. Laastens d.m.v. werkplek programme, soos byvoorbeeld bloedskenk, is werknemers betrokke in hul gemeenskap en tree hul verantwoordelik op. Al die bogenoemde elemente van WHP dienste is in lyn met die spesifieke beginsel van demokrasie en deelname, en sal 'n WHP dus teoreties hierdie beginsel kan vervul.

### **3.7.4. WHPs en maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe**

Die fokus van hierdie ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbeginsel is welsynspluralisme. Weens beperkte hulpbronne moet daar 'n kollektiewe verantwoordelikheid wees om programme aan te bied d.m.v. vennootskappe, onder andere regeringsprogramme, burgerlike samelewingsprogramme, korporatiewe maatskaplike beleggingsprogramme asook beroepsmaatskaplike diensprogramme (Patel, 2015:93). Wanneer daar gekyk word na dienste wat die WHP bied aan werknemers wat hierdie beginsel bevredig val die fokus op verskeie elemente. Dit sluit in 'n WHP wat hand aan hand werk met ander departemente van die organisasie, gevalle wat na 'n eksterne organisasie verwys word vir verdere dienslewering (byvoorbeeld rehabilitasie sentrums), asook programme wat aangebied word aan

werknemers in samewerking met eksterne organisasies (byvoorbeeld finansiële adviseurs). Om bogenoemde te beklemtoon word vennootskap as kerntegnologie van 'n WHP geïdentifiseer (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1). Die navorser is van opinie dat hierdie elemente van WHP teoreties die beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn bevredig.

### **3.7.5. WHPs en die versoening van mikro- en makro-skeiding**

Hierdie beginsel dui op 'n poging om die gaping te oorbrug tussen mikro- en makro-intervensies in maatskaplike diensprofessies. Die fokus moet verskuif vanaf slegs gevallewerk as metode, na dienste lewer aan groepe, organisasies, gemeenskappe, asook beleidsintervensies met 'n balans tussen rehabilitasie, voorkomings- en ontwikkelingsdoelwitte (Patel, 2015:98; Van Breda & Du Plessis, 2009:332). Wanneer daar gekyk word na WHP dienste i.t.v. hierdie beginsel moet WHPs betrokke raak in werkplek projekte (byvoorbeeld vrywillige werk en spanbou), groepwerk tegnieke gebruik gedurende dienslewering, asook voorkomingsdienste (bemarking, opvoeding en bewusmakingsprogramme). Tesame hiermee verwys die EAPA-SA standaard spesifiek na verskeie intervensie metodes, kliniese en nie-kliniese dienste wat aansluit by die beginsel (Standards Committee of EAPA-SA, 2015:15-27). Die navorser is van mening dat dienste van WHPs teoreties uiting aan die spesifieke beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn gee.

### **3.8. Samevatting**

Soos aangedui deur die literatuur speel WHPs, insluitend maatskaplike werkers, 'n groot rol in die lewens van die werknemers en die organisasie. Deur middel van dienslewering, klinies en nie-klinies, word werknemers bygestaan gedurende tydperke waar persoonlike en werksprobleme hul prestasie by die organisasie beïnvloed. Deur middel van sterk kernfunksies en gepaste standaard kan die WHP sukses bereik. Soos vroeër genoem is dit belangrik dat WHP dienste vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering aan kliënte gelewer word. Dit beteken dat die WHP nie net kan fokus op hul gevallelading op mikrovlak nie, maar dat die groter werksorganisasie ook in ag geneem word wanneer daar klinies met individue gewerk word. Verder is daar uitgewys dat WHPs teoreties ontwikkelingsgerigte maatskaplike

werk in die werkplek suksesvol sal kan toepas. Deurdat WHPs vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering dienste lewer, word verseker dat dienste in lyn is met die vereistes van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997.

## HOOFSTUK 4

### 4. EMPIRIESE ONDERSOEK NA DIE BELYNING VAN WHPS MET DIE ONTWIKKELINGSGERIGTE MAATSKAPLIKE WELSYNSBENADERING

#### 4.1. Inleiding

Die doel van die studie was om te assesser of WHPs in Suid-Afrika se funksionering in lyn is met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering. Soos aangedui vorm WHPs deel van maatskaplike welsynswerk in Suid-Afrika. Dit beteken dat WHPs, saam met ander welsynsdienste, gelei word deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997. Van Breda (2007:3) stel wél dat WHP praktyke meestal nie in lyn is met die beginsels en doelstellings van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn nie.

Met bogenoemde in ag geneem het die navorser 'n leemte in die veld geïdentifiseer. Daar is bykans geen navorsing in die veld rakende die interverhouding van WHPs met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering nie. Slegs van Breda (2007:1) het kommentaar gelewer op die onderwerp. Die navorser het gepoog om lig te werp op die onderwerp deur die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te bestudeer.

#### 4.2. Navorsingsmetodologie

'n Kwantitatiewe studie was uitgevoer deur middel van 'n vraelys wat elektronies deur respondente voltooi is. Die doel van die navorsing was ondersoekend en beskrywend van aard deurdát die navorser gepoog het om die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te ondersoek en te beskryf. Die tipe navorsing wat deur die studie uitgevoer was, was toegepaste navorsing. Die navorser het vanuit hierdie tipe navorsing ondersoek of daar belyning bestaan. Die belyning is getoets deur WHPs teen die vyf temas van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te meet soos deur Patel (2015:82) uiteengesit.

Die navorsingsontwerp wat gedurende die studie gebruik is, was 'n nie-eksperimentele navorsingsontwerp. Deur die voltooide vraelyste te analiseer het die navorser 'n "beeld" verkry van hoe WHPs belyn met ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn op 'n spesifieke tydstip.

### **4.3. Omskrywing van populasie, afbakening en wyse van steekproefneming**

#### **4.3.1. Omskrywing van die populasie**

Die teikenpopulasie van die navorsingsprojek is al die geregistreerde lede van die *Employee Assistance Professionals Association – South Africa [EAPA-SA]*. Daar is van respondente verwag om deel te neem aan die studie in hul kapasiteit as EAPA-SA lede en nie as werknemer van 'n spesifieke organisasie of departement nie. Hierdie maatreël is getref om die kwessie van konfidensialiteit en anonimiteit te verhoog. Volgens Bhoooram (2015), die EAPA-SA raadslid verantwoordelik vir die lidmaatskap portefeulje, het EAPA-SA ongeveer 275 geregistreerde lede gehad tydens die opname. Soos aangedui in die leemte van die studie moes die populasie kriteria verander. Die populasie is verander na lede van die EAPA-SA Vrystaat-tak insluitend Werknemerhulpprofessionele- en praktisyns wat deel vorm van EAPA-SA Vrystaat-tak se vergaderings, maar nie noodwendig as EAPA-SA lede geregistreer is nie. Die totale populasie wat vir die studie gebruik is, was 70 in totaal.

#### **4.3.2. Afbakening en wyse van steekproef**

Weens die beperkte grootte van die populasie was daar geen afbakening en steekproeftrekking nie.

### **4.4. Voorstudie**

Die navorser het 'n voorstudie uitgevoer voordat die werklike navorsingsprojek uitgevoer is. 'n Voorstudie word gedefinieer as 'n wyse van geldigmaking en die meet van 'n instrument deur klein groep van die populasie daaraan bloot te stel (Strydom, 2011b:236). Die navorser het beplan om die voorstudie aan twee respondente te administreer. Die eerste twee name op die lys is vir die voorstudie gekies. Die twee respondente moes die aanlyn vraelys via Qualtrics voltooi. Qualtrics sagteware maak

voorsiening vir 'n voortoets van 'n instrument voor die werklike vraelyste uitgestuur word. Aangesien die voorstudie-respondente aan dieselfde kriteria as die respondente van die werklike studie voldoen het, is die data wat vanaf die voorstudie ingesamel is, bygereken by die data wat gedurende die navorsingsprojek versamel en geanaliseer is.

#### **4.5. Data insameling**

Die data is ingesamel deur 'n program met die naam Qualtrics. Die vraelys was elektronies en respondente het toegang tot die vraelys verkry deur middel van 'n internet-skakel (*link*) wat per epos uitgestuur is. In totaal is 24 vraelyste (voltooid en onvoltooide) voor die analise terugontvang. Nadat die vraelyste t.o.v. bruikbaarheid oorweeg is, het slegs 11 bruikbare vraelyste oorgebly.

#### **4.6. Data analise**

Die data is deur Qualtrics geanaliseer. Qualtrics is 'n elektroniese program wat die data van die respondente ingesamel en logies uiteengesit het. Die navorser was verantwoordelik vir die interpretasie van die data vanuit Qualtrics en die weergee daarvan in die verslag. Uni-variante analise is gebruik om die eienskappe van die respondente se antwoorde te beskryf. Die data is weergegee in geskrewe formaat, asook in tabelle en figure.

#### **4.7. Etiese kwessies**

Etiek is 'n versameling van morele waardes, wat gedragsverwagtinge bied oor die mees korrekte optrede teenoor respondente. Etiese riglyne dien as standaard sowel as 'n basis om die gedrag van 'n navorser te evalueer (Strydom, 2011c:114). 'n Aantal etiese kwessies is oorweeg met die uitvoer van hierdie navorsingsprojek.

##### **4.7.1. Vermyding van leed**

'n Eerste en fundamentele etiese kwessie is die vermyding van leed aan respondente (Strydom, 2011c:115). Die navorser het sover moontlik leed aan die respondente vermy. Die respondente is vooraf gekontak deur die EAPA-SA raad ten einde die doel



van die studie deeglik te verduidelik. Dit het die respondent die geleentheid gegee om 'n ingeligte besluit te neem, wat leed verminder het. Die respondente het uit ongeveer 70 lede bestaan, soos reeds uiteengesit in die leemtes van die studie, en het die lede van EAPA-SA verteenwoordig. Geen respondent het 'n spesifieke organisasie gedurende die studie verteenwoordig nie. Dit het beteken dat identifiseerbare inligting van die respondente se organisasies onbekend was aan die navorser. Sou 'n respons van 'n respondent negatief wees of 'n leemte identifiseer t.o.v. die funksionering van die WHP van 'n organisasie, sou die organisasie nie identifiseerbaar wees nie. Die doel was dus nie om 'n respondent bloot te stel aan kritiek vanaf sy of haar organisasie nie. Die uitslae van die vraelyste wat die respondente moes voltooi, sou 'n aanduiding gee van die WHP praktisyn se huidige funksionering in die konteks van die studie onderwerp.

#### **4.7.2. Vrywillige deelname en ingeligte toestemming**

Ander etiese kwessies sluit in vrywillige deelname en ingeligte toestemming. Deelname was te alle tye vrywillig, wat beteken het dat geen respondent gedwing is om aan 'n studie deel te neem nie (Strydom, 2011c:116). Ingeligte toestemming impliseer dat alle moontlike inligting oor die navorsing met die respondent gedeel word voordat toestemming gegee word (Strydom, 2011c:117). Die navorser het 'n brief van toestemming, waarop die besonderhede van die navorsingstudie was, voorgelê aan die respondent, insluitend die feit dat deelname vrywillig was. Die eerste bladsy van die aanlyn vraelys het die toestemmingsbrief bevat. Alhoewel 'n respondent gewoonlik versoek word om die brief te onderteken om sodoende te bevestig dat hy/sy bereid is om deel te neem en dat hy in kennis gestel is omtrent alle aspekte van die navorsingsprojek, kon so 'n brief nie in gedrukte formaat onderteken word nie weens die feit dat die vraelys aanlyn geadministreer was. Elke respondent het egter aan die einde van die eerste bladsy die keuse gehad om aan te dui of hulle deel wil neem. Nie-voldoening aan hierdie opsie, het beteken dat die respondent nie toegang tot die oorblywende deel van die vraelys verkry het nie. Die ingeligte toestemmingsbrief het ook gestipuleer dat alle ingesamelde data gestoor sal word by die Universiteit van Pretoria vir 'n tydperk van ten minste 15 jaar vir argiveringsdoeleindes en moontlike sekondêre data-analise tydens toekomstige navorsingsprojekte.

### **4.7.3. Vertroulikheid**

Alhoewel besonderhede van die respondente uit die EAPA-SA lidmaatskap register versamel is en as sodanig nie anoniem was nie, is spesifieke antwoorde nie gekoppel aan spesifieke respondente nie – respondente het bloot hul voltooides vraelyste aanlyn voltooi en nie deur 'n bekende epos-adres nie. Vertroulikheid is gehandhaaf met betrekking tot die inligting wat verskaf is. Vertroulikheid behels dat toegang tot private inligting beperk word (Strydom, 2011c:119). Die navorser het geen persoonlike of identifiseerbare besonderhede van die respondente in die verslag gebruik nie. Die enigste inligting wat gebruik is, was om te bevestig dat die respondente lede van EAPA-SA se Vrystaat-tak gedurende deelname aan die studie was. Hul menings moet dus in hierdie verband gesien word en nie as werknemers van 'n spesifieke organisasie of maatskappy nie.

### **4.7.4. Bevoegdheid van die navorser**

'n Belangrike aspek van etiek is die optrede en bekwaamheid van die navorser. Navorsers is verplig om seker te maak hulle is bevoeg, eerlik en bekwaam, om die navorsingsprojek te onderneem (Strydom, 2011c:123). Die navorser vertrou hy het die professie en die respondente gerespekteer deur op te tree met integriteit en respek teenoor die respondent en die data wat ingesamel is. Verder het die navorser nie plagiaat gepleeg met die inligting van ander navorsers nie en het ook nie data gemanipuleer of vervals nie. Die navorser het saam met 'n supervisor gewerk tydens die navorsingsproses, wat verder verseker het dat die navorsingsprojek op 'n professionele wyse uitgevoer is.

## **4.8. Empiriese data bevindinge**

Die vraelys gebruik vir die studie was 'n kwantitatiewe data insamelingsinstrument. Die vraelys het bestaan uit twee afdelings, alhoewel die vraelys nie fisies in afdelings verdeel was nie. Afdeling een het data versamel rakende die respondente se kennis van die Witskrif vir Maatskaplike Werk van 1997, asook ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn (Vraag 1 – 10). Afdeling twee het daarop gefokus om die belyning van WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te assesser,

volgens die raamwerk wat deur Patel (2015) uiteengesit word. Afdeling twee het dus bestaan uit 5 kategorieë:

- Regs/wetlik-gebaseerde benadering;
- Ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling;
- Demokrasie en deelname;
- Maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe; en
- Versoening van mikro- en makro-skeiding.

Elke kategorie het verskeie items gehad. Die items van die vraelys was in die formaat van skaal-vrae, asook opvolg-vrae. Beskrywende analise is gebruik om vas te stel wat die respondente se siening was rakende die verskillende kategorieë van die vraelys. Die empiriese resultate sal soos volg aangebied word:

#### **Beskrywende analise van die kwantitatiewe data:**

Afdeling 1: Kennis van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn

Afdeling 2: Kategorieë van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn

#### **4.8.1. Afdeling 1: Kennis van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn**

Die vrae in hierdie afdeling het gepoog om beskrywende data in te samel oor die respondente se kennis rakende ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn asook die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997.

##### **4.8.1.1. Kennis van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 (Vraag 1-5)**

###### **4.8.1.1.1. Bewustheid van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Vraag 1)**

Van die 11 respondente wat die vraelys voltooi het, noem 10 van die respondente dat hulle al gehoor het van die Witskrif. Slegs een respondent het genoem dat hy/sy nie van die Witskrif gehoor het nie.

###### **4.8.1.1.2. Kennisvlak oor die Witskrif (Vraag 2)**

Met Vraag 2 was die graad van die respondente se kennis getoets rakende die Witskrif. Ses van die respondente het aangedui dat hulle “gemiddelde kennis” van die Witskrif het, terwyl een “goeie kennis” en drie “bietjie kennis” gehad het van die

Witskrif. Daar was een respondent wat geen respons gebied het nie (dieselfde respondent wat nie van die Witskrif gehoor het nie).

#### **4.8.1.1.3. Kennis oor beginsels van die Witskrif (Vraag 3)**

Op Vraag 3 rakende die Nasionale Maatskaplike Welsyn Strategie van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 het ses respondente gestel dat hulle nie die beginsels van hierdie strategie ken nie, terwyl vier wel die beginsels ken.

#### **4.8.1.1.4. Funksies van WHP en beginsels van die Witskrif (Vraag 4 en 5)**

Vraag 4 en 5 het gepoog om uit te vind of die WHPs se kernfunksies wel in lyn is met die Nasionale Maatskaplike Welsyn Strategie. Slegs 2 respondente het "ja" geantwoord, terwyl een "nee" geantwoord het en agt het geen respons gebied nie. Vraag 5 het vereis dat respondente hul antwoord in Vraag 4 motiveer. Vyf van die respondente het nie op die vraag reageer nie. Soos gesien word in Tabel 1, het meeste respondente hul reaksie gebied op die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997. Vyf respondente het egter nie die vraag beantwoord nie.

**Tabel 1 Korrelasie tussen die kernfunksies van die WHP en die Nasionale Maatskaplike Welsynstrategie (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

<p>Kern funksies is om 'n produktiewe opleiding en leer omgewingsektor te verryk.</p> <p><i>(Core technologies is to enhance a productive teaching and learning environmental sector)</i></p>
<p>Die laaste keer wat ek die Witskrif gelees het was in 2005 in my derde jaar op universiteit vir die doel van 'n opdrag.</p> <p><i>(The last time I read the white paper was in 2005 in my third year in varsity for assignment purposes.)</i></p>
<p>Ek het 'n algemene verstandhouding van die Witskrif as 'n dokument wat gedetailleerde analise bied van die gemeenskap in ons samelewing wat help om gapings te identifiseer wat die bied van dienslewering en bystand vergemaklik.</p> <p><i>(I have a general understanding of the White Paper as a document that gives detailed analysis of the community in our country which helped in identifying gaps which then makes it easy to provide the necessary service and support.)</i></p>

Ek het nooit werklik die Witskrif bestudeer nie.

*(I have never really studied the White paper)*

Ek is bewus van hierdie dokument, maar sover my kennis strek hou dit geen verband met WHPs in 'n korporatiewe opset nie.

*(I am aware of this document, but in my opinion it does not have any reference to EAPs within a corporate setting.)*

Vertroulikheid, beskerming, dissipline en vrywillige werk is in lyn met die ontwikkelingsbenadering vir die uitwissing van armoede in die werkplek.

*(Confidentiality, protection, discipline and voluntarism are in line with developmental approach for the eradication of poverty in the workplace)*

#### **4.8.1.1.5. Bespreking van die data rakende die Witskrif (Vraag 1-5)**

'n Groot aantal van die respondente (10) het al van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 gehoor, maar min is vertrou met die inhoud daarvan (4). Verder het slegs twee respondente genoem dat hul WHPs se funksies in lyn is met die beginsels van die Witskrif. Een respondent is van opinie dat die Witskrif nie verband hou met WHPs in 'n korporatiewe omgewing nie.

#### **4.8.1.2. Kennis oor die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering (Vraag 6-10)**

##### **4.8.1.2.1. Kennis oor die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering (Vraag 6 en 7)**

Wanneer dit kom by die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering het ses van die respondente geantwoord dat hulle kennis dra van hierdie benadering. Verder het vier genoem dat hulle nie die benadering ken nie en een het geen respons gebied nie. Slegs die respondente wat "ja" geantwoord het, kon Vraag 7 beantwoord. Een respondent het genoem dat hy of sy "goeie kennis" het van die benadering, twee respondente het "gemiddelde kennis" en drie het genoem dat hulle "bietjie kennis" het rakende die benadering.

##### **4.8.1.2.2. Maatskaplike dienste en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike**

### welsynsbenadering (Vraag 8)

Verskeie respondente (7) het genoem dat hul weet dat maatskaplike dienste volgens ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering moet funksioneer. Drie respondente het genoem dat hulle dit nie geweet het nie en een het nie 'n respons gebied nie.

#### 4.8.1.2.3. WHPs en funksionering vanuit die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering (Vraag 9 en 10)

In Vraag 9 is die respondente gevra of hul WHPs funksioneer vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering. Slegs een respondent het genoem dat dit wel die geval is. Nege het "nee" geantwoord op die vraag en een respondent het nie reageer nie. Respondente moes by Vraag 10 hul antwoorde vir Vraag 9 motiveer, soos uiteengesit in Tabel 2.

**Tabel 2 WHP funksionering vanuit ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

<p>Ons werk vanuit 'n werknemer gesondheid en welstand benadering.</p> <p><i>(We are working from EHW Approach)</i></p>
<p>Ek is in die myn sektor. Ons het onlangs die WHP bekendgestel en dit is nog in die begin fase. Ondersteuningsisteme is nog nie in al die skagte vasgelê nie. Die menslike hulpbronbestuur afdeling het die program ontwikkel en ek voel hul benadering was meer onprofessioneel en intimiderend as wat dit die psigososiale aspekte of bydraende sake aanspreek wat bydra tot ongelukkige of swak presterende werknemers in die organisasie.</p> <p><i>(I'm in the mine sector, we recently introduced EAP, so it's still in its teething process. Support system is not yet solid in other shafts. Human resources had developed the programme though personally I felt their approach was more unprofessional and it was more intimidating than addressing the psychosocial aspect or related matters contributing towards disgruntled employee or poor performing company.)</i></p>
<p>Glad nie 'n goeie benadering nie.</p> <p><i>(Approach is not good at all)</i></p>
<p>Ons het geen kennis van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering nie.</p>

<i>(We don't know anything about developmental social welfare approach)</i>
Dit word hoofsaaklik as 'n hulpmiddel gebruik om werknemers by te staan met probleme wat hulle binne en buite die werkplek teëkom en wat met hul produksie inmeng.  <i>(It is mainly used as a tool to assist the employees with the problems they encounter outside and within work premises that when it interferes with their production.)</i>
Nee, ons sukkel om na 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering te beweeg. Ons ontvang geen ondersteuning van topbestuur nie, omdat hulle hoofsaaklik uit politici bestaan.  <i>(No, we are struggling to move towards that. we are not receiving any support from top management, which mostly consists of politicians.)</i>
Ons program werk volgens die oplossings-fokus terapie benadering en word nie gesien as 'n maatskaplike welsynsintervensie nie.  <i>(Our programme works from a Solution Focus Therapy framework and is not viewed as a social welfare intervention.)</i>
Die WHP bevorder ook selfsorg, "ubuntu" en mensgesentreerde benadering om werknemers te help.  <i>(EAP is also promoting selfcaring , ubuntu people centred approach in helping employees)</i>

Soos uit Tabel 2 gesien kan word, glo die oorgrote meerderheid van die respondente nie dat WHPs beter funksioneer vanuit ander benaderings, eerder as die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering nie. Dit kom voor asof een respondent 'n voorstander van die benadering is, maar voel dat daar nie genoeg ondersteuning vanaf topbestuur is nie.

#### **4.8.1.2.4. Bespreking van die data rakende die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering (Vraag 6-10)**

Die voorgaande menings ondersteun die mening van Van Breda (2007:3), aangesien hy noem dat WHPs nie altyd in lyn met die beginsels van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn is nie. Slegs ses van respondente het al van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn gehoor, en baie min van daardie respondente het goeie kennis daarvan. Alhoewel 'n groot aantal respondente genoem het hulle weet, volgens die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, dat alle maatskaplike welsyndienste volgens die ontwikkelingsgerigte maatskaplike

welsynsbenadering moet funksioneer, het die meerderheid genoem dat hul WHPs nie volgens die benadering funksioneer nie.

#### **4.8.2. Afdeling 2: Kategorieë van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn**

##### **4.8.2.1. Kategorie 1: Regs/wetlik-gebaseerde benadering (Vraag 11-31)**

By Kategorie 1 is verskeie vrae aan die respondente gevra rakende hul WHPs, om 'n gevolgtrekking te vorm rakende 'n konneksie met die regs-wetlik-gebaseerde benadering. Die data van Vraag 11-31 sal nou weergegee word, waarna daar aan die einde van Vraag 31 'n bespreking van die gegewe data gebied word.

##### **4.8.2.1.1. Toeganklikheid van WHP-dienste (Vraag 11)**

Vraag 11 het die toeganklikheid van WHPs getoets. Al die respondente het die vraag beantwoord en al die response was gemiddeld of hoër. Vyf dui aan dat die toeganklikheid van die WHPs gemiddeld is, vyf dui aan dit is bo-gemiddeld is en een sê toeganklikheid is uitstekend.

**Tabel 3 Verteenwoordiging van werknemers by beleidsformulering en advieskomitee**

	Ja	Nee	Geen respons
Vraag 12: Insluiting van werknemers in formulering van beleidsdokumente	9	2	0
Vraag 13: Teenwoordigheid van advies komitee	5	6	0
Vraag 14: Word komitee verteenwoordig deur alle departemente	4	1	6
Vraag 15: Word komitee verteenwoordig deur alle demografiese groepe	2	3	6
Vraag 16: Komitee gekies deur werknemers	0	5	6

##### **4.8.2.1.2. Insluiting van werknemers in formulering van beleidsdokumente (Vraag 12)**

Soos gesien uit Tabel 3 noem nege van die respondente dat hulle alle werknemers insluit by die formulering van beleidsdokumente, teenoor twee wat genoem het dat alle werkers nie ingesluit word nie.



#### **4.8.2.1.3. Advies komitee (Vraag 13-16)**

Vraag 13 tot 16 handel oor die advies komitee van 'n WHP. Tabel 3 toon dat vyf van die respondente dit gestel het dat hulle 'n advies komitee het en ses het nie 'n advies komitee nie. Die respondente wat genoem het dat hulle geen advies komitee het nie, het geen response gebied op Vraag 14-16 nie. By vraag 14 het vier van die respondente wat "ja" geantwoord het op Vraag 13 genoem dat hul komitees deur alle departemente verteenwoordig word. Een respondent het genoem dat dit nie die geval is nie.

By Vraag 15 het slegs twee respondente genoem dat die komitee verteenwoordig word deur alle demografiese groepe.

Vraag 16 het inligting ingesamel of werknemers die komitee lede gekies het. Al die respondente met komitees het "nee" geantwoord op die vraag.

#### **4.8.2.1.4. Verspreiding en toeganklikheid van WHP-dienste (Vraag 17-19, 23-24)**

Hierdie vrae handel oor die verspreiding en toeganklikheid van WHP dienste. Vraag 17 het versoek dat respondente aandui hoe dienste versprei is vir werknemers om redelike toegang te hê. Vier van die respondente noem dat daar beperkings is in die gelyke verspreiding van dienste, twee stel dat daar redelike gelyke verspreiding van dienste is en vyf van die respondente sê dat daar gelyke verspreiding van dienste is in hul WHPs.

Vraag 18 vereis dat respondente aandui of alle departemente gelyke toegang tot WHP dienste het. Vraag 19 het verder gevra dat respondente hul antwoorde motiveer indien dit "nee" sou wees op Vraag 18. Twee respondente het "nee" geantwoord en nege het "ja" geantwoord op die vraag of alle departemente gelyke toegang het tot WHP dienste. Die twee respondente wat "nee" op die vraag geantwoord het se motiverings was: "nie genoeg nie" (*not enough*) en "ons organisasie is klein en dit het nie eens 'n advieskomitee nie" (*our organisation is small and it does not even have an advisory committee*).

Vraag 23 versoek respondente om deur 'n "ja" of "nee" aan te dui of hul dienste so versprei word tussen die departemente dat dit die mees benadeelde werknemers bereik. Vraag 24 versoek die respondent om uit te brei op die bogenoemde antwoord (Tabel 4). Al die respondente het "ja" geantwoord op Vraag 23. Vraag 24 is soos volg beantwoord (twee respondente het geen response gebied nie):

**Tabel 4    Verspreiding van dienste om mees benadeelde werknemers te bereik (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

<p>Ondersteuningsdienste is daar, die unies ondersteun dit ook in terme van die aanmoediging van supervisors en bestuurders om die program te gebruik.</p> <p><i>(Support services it's there, the unions are also supportive in terms of encouraging the supervisors and managers to make use of the programme.)</i></p>
<p>Tot die voordeel van almal.</p> <p><i>(For the benefit of all)</i></p>
<p>Alle werknemers, ongeag hul vlak, ontvang WHP dienste.</p> <p><i>(All employees irrespective of their level receive the EAP Services)</i></p>
<p>Die WHP praktisyn word altyd uitgenooi om die rol van die WHP te verduidelik aan nuwe werknemers wat by die organisasie aansluit.</p> <p><i>(When new employees join the company during onboarding ('induction') workshops the EAP practitioner is always invited to explain what is the role of the EAP)</i></p>
<p>Pogings word aangewend om inligting te versprei aan al die werknemers. Bestuur bied tans probleem, omdat bestuurders meer op dienslewering fokus as die welstand van die werknemers.</p> <p><i>(Efforts are done to distribute information to all the employees. Managements is presenting problems because some managers concentrate more on service delivery than on the well-being of the employees.)</i></p>
<p>Implementering van die WHP vind plaas binne alle departemente.</p> <p><i>(Implementation of the EAP is conducted within all departments.)</i></p>
<p>Die diens is bedoel vir die werknemer.</p> <p><i>(The service is meant for the employees)</i></p>
<p>Die WHP staan werknemers en hul onmiddellike familieledede by op 'n manier wat poog om sterk familiebande te bou en die stres te verlig wat dit op die werknemer plaas.</p>

*(The EAP assist officials and their immediate family members in a way that aim to build strong family bonds and to relieve the stress it has on the official.)*

Maandelikse ontmoeting met die hoofde van die verskillende departemente.

*(Monthly engagement with heads of different departments)*

#### **4.8.2.1.5. Werknemer deelname aan beleidsformulering (Vraag 20-22, 25-26)**

Vraag 20 versoek van respondente om aan te dui of werknemers deelneem aan die WHP beleidsformulering. Sou die antwoord “nee” wees, word respondente versoek om by Vraag 21 ‘n motivering te bied. Drie respondente het die vraag met ‘n “ja” beantwoord, terwyl agt respondente “nee” gesê het – hulle neem nie deel aan beleidsformulering nie. Drie respondente het nie Vraag 21 beantwoord nie. Hier volg die ander respondente se motiverings (Tabel 5):

**Tabel 5 Werknemer deelname aan beleidsformulering (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

Die werkgewer forseer [die beleid] op ons.  <i>(Employer impose on us)</i>
Daar is geen WHP beleid nie.  <i>(There is no EAP policy)</i>
[Hul word] nie gekonsulteer nie.  <i>(not consulted)</i>
Die bestuur het ‘n behoefte vir die program gesien en besluit om dit [die beleid] te voorsien. Die inligting is toe na alle vlakke van die werknemers versprei.  <i>(The management saw a need for the programme and decided on providing service. The information was then passed on to the rest of the employees at all levels.)</i>
Alles word lukraak deur die bestuur gedoen soos hul vir tyd gedruk word. Daar is geen behoorlike konsultasie nie, alles word deur politici gedryf wat nie bereid is om na rede te luister nie. Meeste van hulle is ontplooi, het geen kennis en is bloot oningelig.

<i>(Everything is done haphazardly by management, just as and when they are pressed with time. There is no proper consultation, everything is driven by politicians who are not willing to lesson to reason. Most of them are deployed, they have no knowledge and are just ignorant.)</i>
Besluitneming rakende die WHP beleidsbeginsels word hoofsaaklik bepaal deur die bestuur en departementele verteenwoordigers.  <i>(Decision-making upon the EAP policy principles are mainly determined by management and departmental representatives.)</i>
Omdat die program nie ten volle ontwikkel is nie  <i>(Because the programme is not fully developed)</i>
Omdat ons beleide gebruik wat deur hoofkantoor daargestel is.  <i>(Because we are using policies that have been establish by head office)</i>

Vraag 22 versoek respondente om uit te wys of werknemers gedurende die besluitnemingsproses deelneem aan besluite wat hulle affekteer. Sewe respondente het “ja” geantwoord, twee het “onseker” geantwoord en een het “nee” geantwoord. Een respondent het nie die vraag beantwoord nie.

By Vraag 25 moet respondente aandui of werknemers toegelaat word om bekommernisse te opper en kommentaar te lewer op bestaande beleide. Al die respondente het die vraag beantwoord. Een van die respondente het “nooit” geantwoord, een het “amper nooit” geantwoord, vyf het “soms” geantwoord, drie het “meeste van die tyd” geantwoord en een het gesê, “altyd”. Vraag 26 het gevra dat respondente uitbrei op die antwoord gegee in Vraag 25, soos gesien word in Tabel 6. Ses respondente het nie die vraag beantwoord nie.

**Tabel 6    Werknemer kommentaar in terme van bestaande beleide (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

Ja, maar hul lig hul ontevredenheid / bekommernisse deur die unies en die unies adresseer dan die bestuur.  <i>(Yes but they raise their dissatisfaction/ concern through the unions and the unions address the management.)</i>
Ons word voorgesê wat om te doen en te sê

<i>(We are told what to do and say)</i>
Die unie sal uitgenooi word as verteenwoordigers van die werknemers en inligting sal dan weer teruggeneem word na die werknemers.
<i>(The union will be invited as representatives of the employees and information will again be taken back to the employees.)</i>
Daar is nooit 'n duidelike platform waar werknemers toegelaat word om te sê wat hulle dink nie, buiten vergaderings van arbeidsbewegings.
<i>(There is never a clear platform where employees are allowed to speak their minds except in the meeting of labour movements.)</i>
Werknemers kan enige tyd kommentaar en bekommernisse voorsien. Hierdie word dan voorgelê aan die WHP komitee vir oorweging en moontlike implementering.
<i>(Employees can provide comments and concerns at any time. These are then presented to the EAP committee for consideration and possible implementation.)</i>

#### **4.8.2.1.6. Beskerming van kulturele regte (Vraag 27)**

By Vraag 27 moes respondente noem of kulturele regte van werknemers beskerm word. Twee respondente het geantwoord, “altyd”, vier respondente se antwoord was “soms” en vyf het “meestal” geantwoord.

#### **4.8.2.1.7. WHP administrasie (Vraag 28)**

By Vraag 28 word respondente gevra om aan te dui of alle werknemers se administrasie dieselfde hanteer word. “Soms” was die antwoord deur drie van die respondente en “ja” was die antwoord deur agt van die respondente.

#### **4.8.2.1.8. Families van werknemers (Vraag 29 en 30)**

Vraag 29 vra of familieledede van werknemers ingesluit word by dienslewering. Vier respondente het aangedui, “soms” en sewe het “ja” geantwoord op die vraag. Vraag 30 versoek dat respondente moet uitbrei op hul antwoord op Vraag 29 (Tabel 7). Drie respondente het nie Vraag 30 beantwoord nie.

**Tabel 7 Insluiting van familie van werknemers by dienslewering (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

<p>'n Program word gesubsidieer vir werknemers en hul onmiddellike familie lede.</p> <p><i>(A programme is subsidized for employees and their immediate family members)</i></p>
<p>Ja wanneer daar 'n behoefte is om die familie in te sluit word hul toegelaat om die dienste te gebruik.</p> <p><i>(Yes when there is a need to include the family, then they are allowed to use the services.)</i></p>
<p>Dit is veronderstel, maar die fokus is op werknemers.</p> <p><i>(It should be but focus is on employees)</i></p>
<p>Hul word net ingesluit in beradingsdienste, nie by funksies nie.</p> <p><i>(They are only included in counselling services not in the events)</i></p>
<p>Die dienste is beskikbaar vir die werknemers en hul onmiddellike gesinslede.</p> <p><i>(The service is available to the employees and their immediate family members.)</i></p>
<p>Wanneer die werknemer se persoonlike probleem inmeng met sy produktiwiteit by die werk, word sy eggenoot en gesin ingeroep of besoek om die probleem te ondersoek of om ondersteuning te bied. Dit word ook gedoen om die gesin in die herstel of genesingsproses van die werknemer te betrek. Hoofsaaklik word daar op voorkoming gekonsentreer.</p> <p><i>(When the problem of the employee from home interferes with his job performance, his spouse and family is called in or visited, either to investigate or to give support to his family. It is also done to include the family in the recovery/healing process of the employee. Moreover we concentrate on prevention than any other thing.)</i></p>
<p>Die toeganklikheid van WHP dienste sluit in die werknemer, eggenoot/leuensmaat, finansieel afhanklike gesinslede, finansieel afhanklike kinders van dertien jaar asook huishulpe.</p> <p><i>(Eligibility of the EAP includes employees, partner/spouse, financial dependent household members, and financial dependent children from 13 years as well as domestic worker/s.)</i></p>
<p>WHP bied dienste aan werknemers en hul onmiddellike familie lede.</p> <p><i>(EAP offers services to officials and their immediate family members.)</i></p>

#### **4.8.2.1.9. Finansiële verantwoordelikheid van WHP-dienste (Vraag 31)**

Vraag 31 wil uitvind wie vir die WHP dienste betaal. Nege van die respondente noem dat die werkgewer daarvoor betaal, een respondent noem die regering betaal daarvoor en een respondent sê die mediese fonds betaal vir die WHP dienste.

#### **4.8.2.1.10. Bespreking van die data, soos uiteengesit in vrae 11-31, in terme van die regs/wetlik-gebaseerde benadering**

Vanuit die data kan gesien word dat die toeganklikheid van WHPs redelik goed is. Response strek vanaf gemiddeld na bo-gemiddeld, met een respondente wat uitwys die toeganklikheid is uitstekend. Verder by die verspreiding van dienste kom dit na vore dat die meerderheid (5) slegs redelike verspreiding van dienste het. Vier (4) van respondente noem dat daar beperkings is in die verspreiding van dienste. Alhoewel toegang slegs redelik is tot WHP dienste, noem nege van respondente dat daar gelyke toegang is. Wanneer daar gekyk word na die mees benadeelde werkers, het elf van die respondente aangedui dat die mees benadeelde werkers ingesluit word by hul dienste. Die doelstellings van die regs/wetlik-gebaseerde benadering sluit in maatskaplike geregtigheid, billike toegang en gelyke geleenthede tot dienste en voordele, en 'n toewyding tot die behoeftebevrediging van alle Suid-Afrikaners, met spesiale klem op die mees agtergeblewenes in die samelewing (Lombard, 2008:160; Patel, 2015:82; Van Breda & Du Plessis, 2009:327). Dit sluit die familie van die werknemer in. Ook hier het elf van die respondente aangedui dat die familieledede op een of ander wyse ingesluit word by die dienslewering van die WHP

'n Advies komitee is een van die Standaarde van EAPA-SA (Bhoodram, 2010:183; Lefakane, 2015:22; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:6) en is 'n wyse waarop werknemers kan deelneem aan die besluite wat hul welstand beïnvloed, asook dié van die organisasie. Deelname is ook een van die beginsels wat saamgevat word in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 (RSA, Ministerie vir Welsyn en Populasie Ontwikkeling, 1997:9-10). Soos uit die data verkry, het slegs vyf van die WHPs advieskomitees. Verdere indikasie van deelname aan die WHP kom na vore met die vrae rakende deelname aan beleidsformulering (Vraag 20-21 en 25,26). Agt van respondente het aangedui dat werknemers nie deelneem aan die beleidsformuleringsproses nie. Response soos “die werkgewer forseer die beleid op

ons”, “alles word lukraak deur die bestuur gedoen...” en “omdat ons beleide gebruik wat deur hoofkantoor daargestel word”, is ‘n aanduiding dat daar tans ‘n leemte is rakende effektiewe deelname van werknemers aan beleidsformulering.

Ander elemente van die regs/wetlik-gebaseerde benadering is die beskerming van kulturele regte en regverdige administrasie (Patel, 2015:86). Dit blyk uit die data dat kulturele regte nie altyd beskerm word nie. Slegs twee van respondente kon “altyd” op die vraag antwoord. Die res van die response was óf “soms” óf “meestal”. Ook by die administrasie van die werknemers se persoonlike inligting het agt van die respondente “ja” geantwoord. Alhoewel dit ‘n hoë persentasie is, bly dit ‘n kommer dat daar werknemers is wie se inligting nie dieselfde hanteer word nie.

#### **4.8.2.2. Kategorie 2: Ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling (Vraag 32-46)**

Kategorie 2 se vrae poog om inligting in te samel van werknemers se ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling deur middel van die WHP. Die data van Vraag 32-45 sal hiervolgens weergegee word. Daarna sal die data bespreek word in verhouding tot ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling.

**Tabel 8 Elemente wat ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling van werknemer beïnvloed**

Vraag	Ja	Nee	Geen respons
Vraag 34: Persoon-gesentreerde WHP dienste	3	5	3
Vraag 35: Bevorder van ontwikkeling en interaksie van werknemers deur beleid en operasionele riglyne	8	0	3
Vraag 36: WHP funksionering vanuit makro-perspektief	7	2	2
Vraag 37: Deelname en insluiting bevorder deur beleid	8	1	2
Vraag 39: Deelname en insluiting bevorder deur operasionele riglyne	7	1	3
Vraag 41: Bevordering van voordele vir werkgewers deur WHP	8		3
Vraag 43: Netwerking van WHP met ander professionele persone/organisasies	7	2	2
Vraag 44: Invloed met vaardigheid ontwikkelingsprogramme	1	8	2



#### **4.8.2.2.1. Opleiding aan werknemers (Vraag 32)**

Vraag 32 poog om uit te vind hoe gereeld WHPs opleiding bied aan werknemers. Twee respondente het genoem dat dit “baie gereeld” is, een respondent het “meer gereeld” geantwoord, drie respondente het “soms” gesê en drie het “nie gereeld” geantwoord. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.2.2. Maatskaplike kapitaal ontwikkeling (Vraag 33)**

Vraag 33 het respondente gevra of hul WHPs poog om maatskaplike kapitaal ontwikkeling te bevorder. Vier respondente het gesê “gereeld” en vier het gesê “soms”. Drie respondente het nie op die vraag reageer nie.

#### **4.8.2.2.3. Persoon-gesentreerde WHP dienste (Vraag 34)**

Soos gesien in Tabel 8 het drie respondente aangedui dat die WHP vanuit ‘n persoon-gesentreerde benadering werk. Vyf respondente het genoem dat dit nie die geval is nie en drie respondente het geen respons op die vraag gebied nie.

#### **4.8.2.2.4. Bevorder van ontwikkeling en interaksie van werknemers deur beleid en operasionele riglyne (Vraag 35)**

Op die vraag het 8 respondente “ja” geantwoord rakende die feit dat die beleid en operasionele riglyne ontwikkeling en interaksie van die werknemers bevorder. Drie respondente het nie die vraag beantwoord nie (Tabel 8).

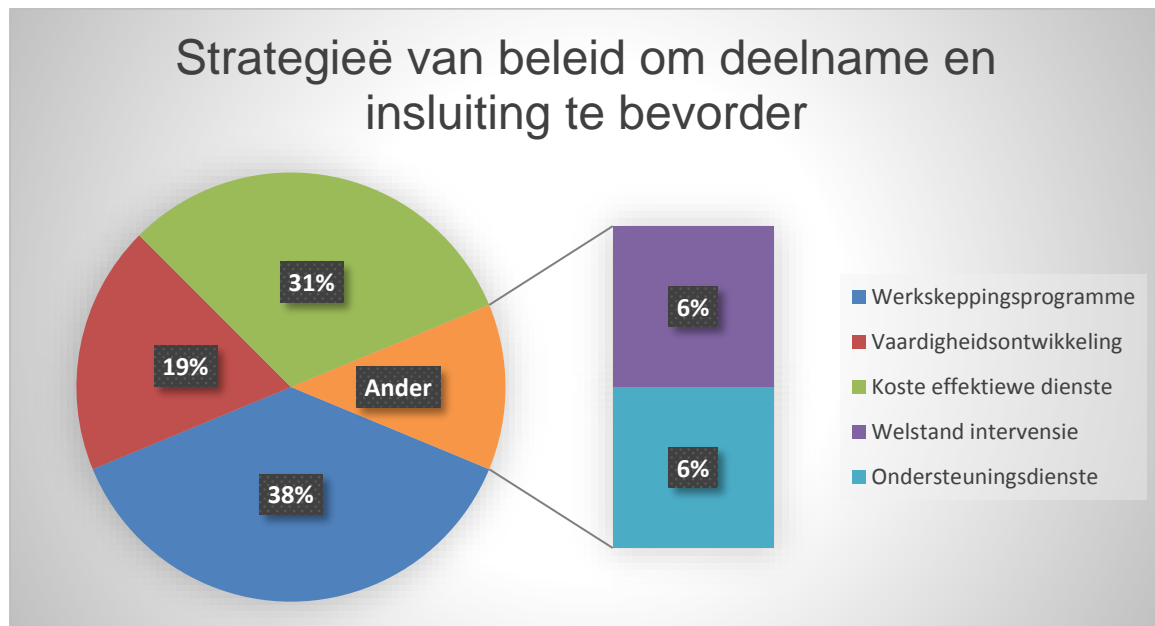
#### **4.8.2.2.5. WHP funksionering vanuit makro-perspektief (Vraag 36)**

Vraag 36 het gehandel oor die makro-perspektief. Soos gesien in Tabel 8 het sewe respondente genoem dat die WHP wel vanuit makro-perspektief funksioneer. Twee respondente het gesê dit is nie die geval nie en twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.2.6. Deelname en insluiting bevorder deur beleid (Vraag 37 en 38)**

Tabel 8 wys uit dat agt respondente genoem het dat die beleid van die WHP deelname en insluiting bevorder. Een respondent het “nee” geantwoord en twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

Vraag 38 het versoek dat die respondente uitwys watter strategieë benut word (Figuur 1). Drie respondente het nie op die vraag gereageer nie.



**Figuur 1 Strategieë van beleid om deelname en insluiting te bevorder**

#### 4.8.2.2.7. Deelname en insluiting bevorder deur operasionele riglyne (Vraag 39 en 40)

Vraag 39 vra oor deelname en insluiting deur die operasionele riglyne van die WHP. Sewe respondente het "ja" geantwoord, een respondent het "nee" geantwoord en drie respondente het nie die vraag beantwoord nie.

Vraag 40 poog om duidelikheid te kry oor die strategieë wat benut word deur die operasionele riglyne om deelname en insluiting te bevorder (Figuur 2). Drie respondente het nie die vraag beantwoord nie.

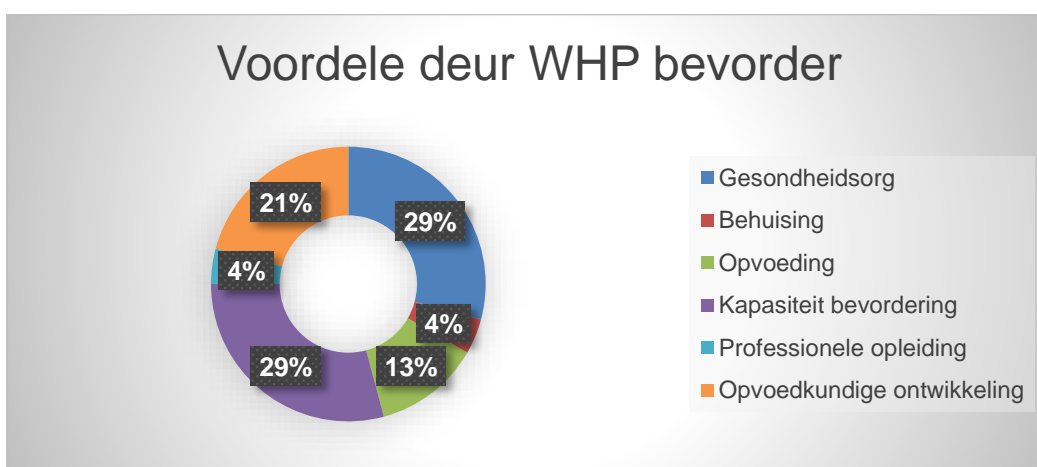


**Figuur 2 Strategieë van operasionele riglyne om deelname en insluiting te bevorder**

#### 4.8.2.2.8. Bevordering van voordele vir werknemers deur WHP (Vraag 41 en 42)

Vraag 41 het respondente gevra om inligting te bied rakende die WHP se pogings tot die bevordering van voordele vir werknemers in die werkplek. Agt respondente het genoem hulle poog om voordele in die werkplek te bevorder. Drie respondente het nie die vraag beantwoord nie.

Vraag 42 versoek respondente om die voordele waarvan gepraat word in Vraag 41 uit te wys (Figuur 3). Drie respondente het nie die vraag beantwoord nie.



**Figuur 3 Voordele deur WHP bevorder**

#### **4.8.2.2.9. Netwerking van WHP met ander professionele persone/organisasies (Vraag 43)**

Soos gesien in Tabel 8 handel die vraag oor netwerking van die WHP met ander professionele persone en organisasies. Sewe respondente het geantwoord dat hulle met eksterne professionele persone en organisasies netwerk. Twee respondente het “nee” geantwoord en twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.2.10. Invloed met vaardigheid ontwikkelingsprogramme (Vraag 44 en 45)**

Vraag 44 het probeer uitvind of WHPs betrokke is by vaardigheid ontwikkelingsprogramme. Slegs een respondent het “ja” geantwoord terwyl agt respondente “nee” geantwoord het. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

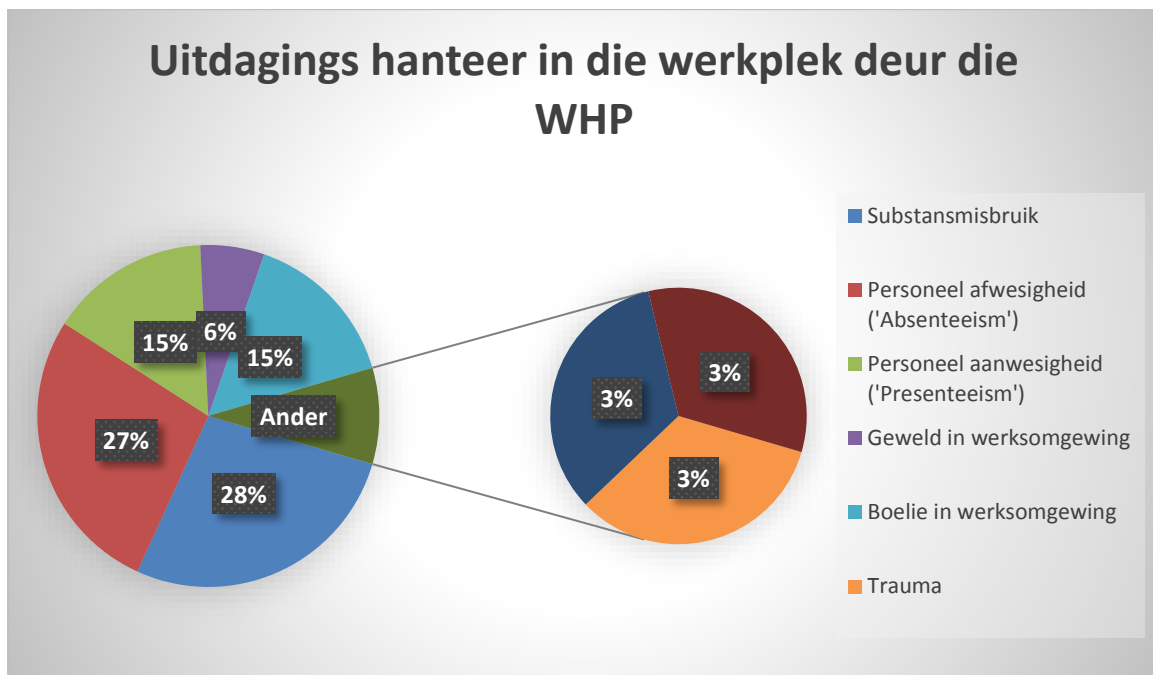
Vraag 45 versoek respondente om kommentaar te lewer op hul bogenoemde antwoorde. Ses respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **Tabel 9 WHP invloed by vaardighedsontwikkelingsprogramme (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

Slegs die bestuur en die werknemers is betrokke.  <i>(Only the management and the employees are involved)</i>
Meeste van die LGSETA fondse word deur die bestuur gebruik om Sedibeng en Eskom te betaal en min opleiding word gedoen weens 'n tekort aan fondse.  <i>(Most of the LGSETA funds are used by management to pay Sedibeng and Eskom. No much training is done because of lack of funds.)</i>
Die werkgever oorweeg hierdie nie altyd as 'n gepaste meganisme vir ontwikkeling nie.  <i>(Employer is not always considering this as an appropriate mechanism for development.)</i>
Nie bewus dat dit benut kan word nie.  <i>(Not aware that you could)</i>
SASETA programme word hanteer deur die menslike hulpbron kantoor.  <i>(SASETA programmes are handled by Human Resource Development office.)</i>

#### 4.8.2.2.11. Werknemeer-uitdagings in werkplek (Vraag 46)

Vraag 46 het respondente versoek om uit te wys watter werknemeer-uitdagings die WHPs in die werkplek teëkom. Figuur 4 lys die uitdagings soos aangedui deur die respondente.



**Figuur 4** Uitdagings in die werkplek hanteer deur die WHP

#### 4.8.2.2.12. Bespreking van die data, soos uiteengesit in bogenoemde Vrae 32-46, rakende die 'ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling' tema van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering

Die data dui aan dat WHP redelike pogings aanwend om in werknemers te belê, maar daar is nog baie ruimte vir verbetering. Vyf van die respondente het genoem dat hulle gereeld opleiding aanbied aan werknemers. Die ander respondente se response was óf "soms" óf "nie gereeld", of hulle het geen antwoord gebied nie. Vervolgens, wanneer gekyk word na maatskaplike kapitaal bevordering, het vier gesê dit gebeur gereeld en vier het gesê dit gebeur soms. Maatskaplike kapitaal is 'n belangrike element wanneer dit kom by die interverhouding tussen ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling. Gemeenskappe, of organisasies wat hoë vlakke maatskaplike kapitaal

het, is meer geneig om ekonomies sterker te wees. Die teenoorgestelde is ook waar, gemeenskappe met hoë vlakke van disintegrasie neig na laer vlakke van ekonomiese ontwikkeling (Patel, 2015:89). Respondente dui aan (Figuur 4) dat verskeie uitdagings in die werkplek voorkom, waarvan substansmisbruik (28%) en personeel afwesigheid (27%) die hoogste vlakke het. Ander uitdagings is personeel aanwesigheid (*presenteeism*), geweld in die werksomgewing, trauma en boelies in die werksomgewing.

Navorsing verwys na die harmonisering van nasionale makro-ekonomie en maatskaplike beleide wat verbind is tot volhoubare en mensgesentreerde ontwikkeling, wat armoede en ongelykheid kan aanspreek (Patel, 2015:89; Patel & Hochfeld, 2012:692). Dan word elemente bespreek om die doel te bereik. Hierdie elemente sluit onder andere in: makro-beleide, mensgesentreerde ekonomiese ontwikkelingsuitkomstes en maatskaplike beleggingsprogramme (Patel, 2015:89). Slegs drie respondente het aangedui dat dienste van die WHP 'n persoon-gesentreerde benadering volg. Vyf respondente het "nee" gesê en drie respondente het nie die vraag beantwoord nie, met die aanname dat hul antwoord dus ook dalk "nee" kon wees. Verder het sewe van die respondente uitgewys dat hulle vanuit 'n makro-perspektief funksioneer. Agt van die respondente het uitgewys dat die WHPs wel strategieë gebruik om deelname en insluiting te bevorder. Werkskeppingsprogramme is die strategie wat deur die meeste WHPs uitgewys is (38%), gevolg deur koste-effektiewe dienste (31%) en vaardigheidsontwikkeling (19%).

Verdere data toon dat die meerderheid (8) WHPs poog om voordele vir werknemers in die werkplek te bevorder. Hierdie voordele dra direk by tot die ekonomiese sterkte van werknemers. Kapasiteitsbevordering en gesondheidsorg, beide 29%, is die voordele wat die meeste bevorder word, gevolg deur opvoedkundige ontwikkeling (21%). Kapasiteitsbou-programme vorm deel van menslike kapitaalbeleggings in ontwikkelingsgerigte welsynprogramme (Patel, 2015:90). Maatskaplike kapitaal verwys ook na sosiale netwerke wat vertrouwe en samewerkende sosiale interaksie bevorder tot die voordeel van die gemeenskap ten einde sosiale integrasie te bevorder. Vier-en-sestig persent (7) van respondente dui aan dat WHPs netwerk met

eksterne professionele persone en organisasies. Hierdie netwerke is tot voordeel van die werknemers.

*Sector Education and Training Authorities* (SETAs) is daargestel om ekonomiese uitbreidingsgeleenthede te skep. Dit behels dat sektore met 'n heffing, gebaseer op sy betaalstaat, belas word, wat dan weer teruggeëis kan word as belegging in vaardigheidsontwikkeling om menslike vaardighede te verbeter (Patel, 2015:90). Slegs een respondent het genoem dat die WHP invloed het by vaardigheids-ontwikkelingsprogramme, waarvan SASETA 'n voorbeeld is. Terugvoer van die respondente dui aan dat dit 'n funksie is van die menslike hulpbronne departement. Die navorser is geneig om saam te stem met die respondente, maar is tog van mening dat die WHP 'n rolspeler kan wees vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn benadering.

#### **4.8.2.3. Kategorie 3: Demokrasie en deelname (Vraag 47-57)**

Kategorie 3 konsentreer op vrae wat WHPs se rol uitwys in die bevordering van werknemers se demokrasie en deelname. Die data ingesamel deur Vrae 47-57 van die vraelys word hier uiteengesit. Daarna sal die data wat weergegee word bespreek word in terme van die tema, demokrasie en deelname.

**Tabel 10 Elemente wat demokrasie en deelname van werknemer beïnvloed**

Vrae	Ja	Nee	Nie seker	Geen respons
Vraag 47: Werknemers betrokke met verkiesing van komitee lede	3	6	-	2
Vraag 48: Sirkulering van beleid voor implementering	2	4	3	2
Vraag 49: Sirkulering van operasionele riglyne voor implementering	1	5	2	3
Vraag 50: Werknemer deelname aan moontlike verwysing	6	1	1	3
Vraag 51: Uitvoer van werkplek programme om verantwoordelike gedrag te leer	8	1	-	2
Vraag 52: Konsultering met werknemers met moontlike verandering aan WHP	5	4	-	2
Vraag 54: Werknemer deelname in identifisering van probleme gedurende konsultasie	8	1	-	2

Vraag 57: Advies komitee verteenwoordig die hele werksmag	4	1	-	6
---	---	---	---	---

#### **4.8.2.3.1. Werknemers betrokke by verkiesing van komiteelede (Vraag 47)**

Drie respondente het genoem dat werknemers betrokke is by die verkiesing van die advies-komiteelede. Ses respondente het genoem dat dit nie die geval is nie, terwyl twee respondente nie die vraag beantwoord het nie.

#### **4.8.2.3.2. Sirkulering van beleid voor implementering (Vraag 48)**

Met die sirkulering van die beleid voor dit geïmplementeer is, het twee respondente aangedui dat dit gedoen is, vier het gesê “nee”, drie was nie seker nie en twee respondente het nie die vraag beantwoord nie. Slegs twee respondente het motiverings vir hul antwoorde gebied. Een van die respondente wat “onseker” geantwoord het se motivering was dat die WHP reeds in werking was toe hy by die organisasie begin werk het. Die tweede respondent het geen motivering gebied nie.

#### **4.8.2.3.3. Sirkulering van operasionele riglyne voor implementering (Vraag 49)**

By die sirkulering van die operasionele riglyne het slegs een respondent aangedui dat dit versprei was voor dit geïmplementeer is, vyf het “nee” gesê, twee respondente was nie seker nie en twee het nie die vraag beantwoord nie. Slegs twee van die respondente het ‘n motivering vir hul antwoorde gebied. Een van die respondente wat “onseker” geantwoord het se motivering was dat hy nie betrokke was by die aanvanklike fase van die WHP nie. Die tweede respondent het geen motivering gebied nie.

#### **4.8.2.3.4. Werknemer deelname aan moontlike verwysing (Vraag 50)**

Wanneer daar ‘n moontlike verwysing van ‘n werknemer sou plaasvind, het ses van die respondente genoem dat die WHP die werker sal inroep om deel te neem aan die gesprek. Een respondent het “nee” geantwoord, een het “nie seker” aangedui en drie respondente het nie die vraag beantwoord nie.



#### 4.8.2.3.5. Uitvoer van werkplek programme om verantwoordelike gedrag te leer (Vraag 51)

Agt van respondente het aangedui dat WHPs betrokke is by werkplek programme om werknemers verantwoordelike gedrag te leer (byvoorbeeld bloedskenk dae). Een van respondente het genoem dat die WHP dit nie doen nie en twee het nie 'n respons op die vraag gebied nie.

#### 4.8.2.3.6. Konsultering met werknemers met moontlike verandering aan WHP (Vraag 52 en 53)

By Vraag 52 toon die data dat vyf van die WHPs met werknemers konsulteer rakende moontlike veranderinge in WHPs. Vier het genoem dat dit nie die geval is nie, terwyl twee respondente nie die vraag beantwoord het nie. Vraag 53 het respondente versoek op hul response te motiveer (Tabel 11). Sewe respondente het geen motivering gegee nie.

**Tabel 11 Konsultasie van werknemers by veranderinge aan die WHP (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

Ja, deur middel van die unies  <i>(Yes through the unions)</i>
Daar was nie genoegsame verandering nie, maar konsultasie word wel gedoen  <i>(There has not been significant changes but I know consultation will be done)</i>
Dinge word lukraak binne die munisipaliteite gedoen. Werknemer welstand word nie as 'n kern funksie gesien nie. WHPs word meestal gedreig om oorgeplaas te word na die maatskaplike ontwikkeling departement.  <i>(Things are done haphazardly within the municipalities. Employee Wellness is regarded as non-core. EAP practitioners are mostly threatened to be moved to Social Development in the district.)</i>
Werknemers word bewus gemaak van veranderinge aan die WHP deur gebruik te maak van verskeie kommunikasie kanale.  <i>(Employees are made aware of changes to the EAP through making use of various communication channels.)</i>

#### **4.8.2.3.7. Werknemer deelname aan identifisering van probleme gedurende konsultasie (Vraag 54)**

Agt van respondente het by Vraag 54 geantwoord dat werknemers deelneem om probleme te identifiseer gedurende konsultasies met die WHP. Een van die respondente het genoem dat werknemers nie deelneem nie en twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.3.8. Werknemer deelname aan probleemoplossing gedurende konsultasie (Vraag 55)**

Die vraag aan respondente was of werknemers deelneem aan probleem oplossing gedurende konsultasie sessies. Vier respondente het aangedui “altyd”, twee het “soms” geantwoord en drie het “meer gereeld” as antwoord gebied. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.3.9. Werknemer konsultasie met strukturele veranderinge (Vraag 56)**

Vraag 56 het respondente gevra om aan te dui of werknemers gekonsulteer word met strukturele veranderings, byvoorbeeld unie dispute, bestuurs- of arbeidsprobleme. Drie respondente het “ja” geantwoord, vier “nee” en twee “soms”. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.3.10. Advieskomitee verteenwoordig die hele werksmag (Vraag 57)**

Die vraag het inligting ingesamel rakende die advieskomitee en of dit die hele werksmag verteenwoordig. Vier respondente het gesê dit is die geval, een respondent het “nee” geantwoord en ses respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### **4.8.2.3.11. Bespreking van die data, uiteengesit deur Vraag 47-57, in terme van die tema: demokrasie en deelname**

Demokrasie en deelname aan maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling is 'n belangrike uitgangspunt van die ontwikkelingsgerigte benadering tot maatskaplike welsyn. Deelname is baie belangrik om te verseker dat die persone wat gekies is verantwoording doen vir hul aksies (Patel, 2015:91). Vanuit die data is daar gemengde resultate rakende deelname. Wanneer daar gekyk word na individuele

konsultasies en werkplek programme stel die respondente dat die werknemers relatief goeie betrokkeheid het by die WHPs. Agt respondente noem dat werknemers deelneem aan werkplek programme, ses respondente dui aan dat werknemers betrokke is wanneer daar moontlike verwysings na die WHP is en agt respondente sê werknemers neem deel aan probleem identifikasie gedurende konsultasies. Die teenoorgestelde kom na vore wanneer dit kom by operasionele aspekte van die WHP. Slegs drie respondente noem dat werknemers betrokke is by die verkiesing van komiteelede, slegs twee respondente noem dat die beleidsdokument aan werknemers gesirkuleer word voor implementasie en slegs een respondent dui aan dat die operasionele riglyne gesirkuleer word aan werknemers voordat dit geïmplementeer word. Die gevolgtrekking is dat daar 'n leemte is in die hantering van WHPs wanneer dit kom by operasionele aspekte. Byna die helfte van respondente noem wel dat daar gekonsulteer word met werknemers t.o.v. moontlike veranderings aan die WHP. Een respondent brei uit dat dit geskied via die unies, maar sewe respondente het nie motiverings gebied nie en dit is dus nie moontlik om 'n duidelike indikasie te kry rakende die kwessie nie. Deelname sluit in konsultasie oor besluite met diegene wat geaffekteer gaan word (Patel, 2015:92).

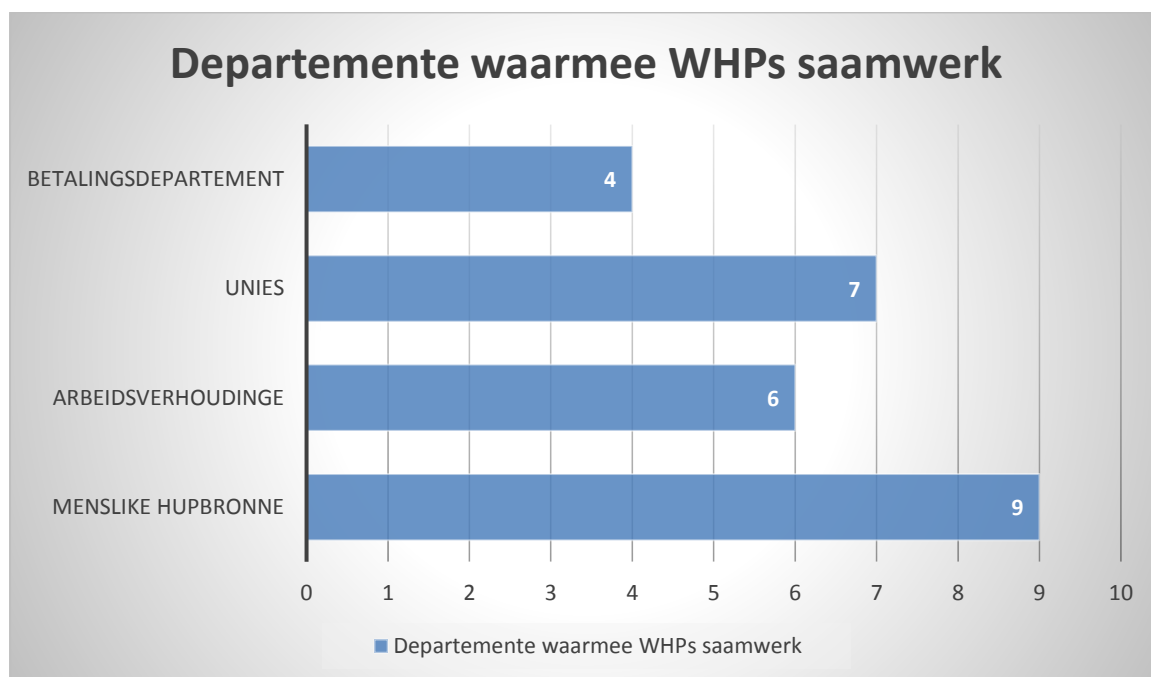
'n Positiewe punt wat deur die data uitgewys word is dat werknemers betrokke is by werkplek programme, wat verantwoordelikheid kweek. Demokrasie en deelname rus op aktiewe betrokkeheid in maatskaplike en gemeenskapslewe deur persoonlike verantwoordelikheid te kweek en om op te tree as verantwoordelike burgers (Patel, 2015:92). Die meerderheid respondente toon dat werknemers deelneem aan soortgelyke programme in die werkplek.

#### **4.8.2.4. *Kategorie 4: Maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe (Vraag 58-63)***

Die vrae binne hierdie kategorie poog om inligting te ontgin in terme van die WHP se samewerking met ander rolspelers. Vrae 58-63 se data word hier weergegee. Direk na die vrae sal 'n bespreking volg oor die spesifieke data en die verhouding daarvan tot die tema: maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe.

#### 4.8.2.4.1. WHP samewerking met interne departemente (Vraag 58, 59 en 63)

Vraag 58 en 59 vereis dat respondente antwoord op die vraag of die WHPs saamwerk met ander departemente binne die organisasie en indien so, watter departemente. Vanuit die totale aantal respondente het nege “ja” geantwoord op die vraag. Die res van die respondente (2) het nie ‘n respons op die vraag gegee nie. Die interne departemente waarmee gewerk word, volgens die respondente, is soos volg:



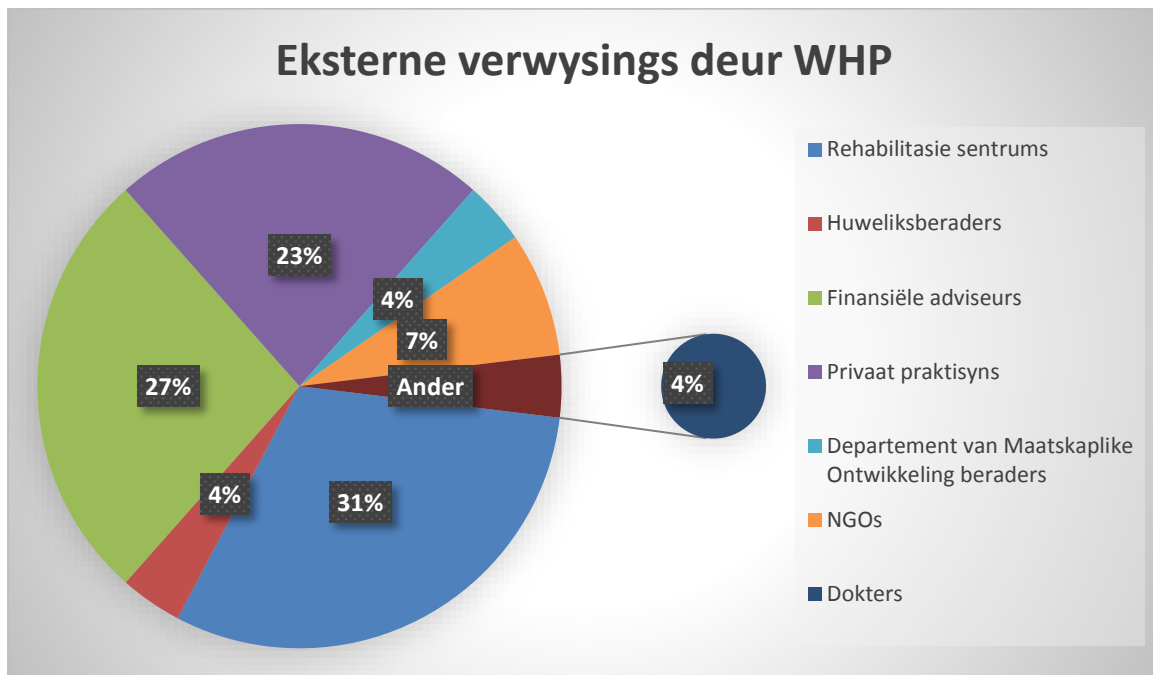
**Figuur 5 Departemente waarmee WHPs saamwerk**

Tesame met die bogenoemde het Vraag 63 inligting versamel oor die gereeldheid van samewerking tussen WHPs en ander departemente. Drie respondente het genoem dat die WHP “altyd” saam met ander departemente werk, twee het genoem dit gebeur “baie gereeld”, twee het genoem dat dit “soms” gebeur en een respondent het gesê dit gebeur “nooit”. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

#### 4.8.2.4.2. WHP verwysings na eksterne organisasies (Vraag 60 en 61)

Die vrae poog om inligting te verkry rakende die samewerking van die WHP met eksterne organisasies, deur middel van verwysings, asook na watter tipe organisasies verwysings gemaak word. Twee respondente het nie deelgeneem aan die vraag nie. Twee respondente het “baie gereeld” geantwoord, vyf het gesê “soms” en twee het

“nie gereeld” op Vraag 60 geantwoord. Die organisasies saam met wie die WHPs werk, is soos volg:



**Figuur 6 Eksterne verwysings deur WHP**

#### 4.8.2.4.3. WHP samewerking met eksterne organisasies (Vraag 62)

Die vraag samel inligting in rakende die samewerking tussen eksterne organisasies en die WHP, om werknemers te ontwikkel. Vier respondente het genoem dat hulle “altyd” saam met eksterne organisasies werk, twee het gesê “gereeld”, een het gesê “soms” en twee respondente het “nie gereeld” geantwoord. Twee respondente het nie response op die vraag gegee nie.

#### 4.8.2.4.4. Bespreking van data, soos uiteengesit deur Vrae 58-63, en die verhouding daarvan met die tema: maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe

Die behoeftebevrediging van mense is ’n nasionale kollektiewe verantwoordelikheid en in die lig van beperkte hulpbronne en die verwaarlosing van basiese behoeftes deur die jare, moet regeringsprogramme, burgerlike samelewingprogramme, korporatiewe maatskaplike beleggingsprogramme en beroepsmaatskaplike diensprogramme aangebied word deur middel van ’n kollektiewe genootskap (Patel,

2015:93). By die funksionering van WHPs binne die organisasie blyk dit of die WHP goed saamwerk met interne departemente. Nege van die respondente noem dat hulle saamwerk met departemente, onder andere menslike hulpbronne, arbeidsverhoudinge, unies en die betalingsdepartement. Daar is wel aangedui dat daar gemiddelde samewerking is met ander departemente (nie al die respondente het die vraag beantwoord nie). Wanneer dit kom by die samewerking van WHPs met eksterne rolspelers, het die data getoon dat daar redelike samewerking is met eksterne organisasies. Twee respondente het genoem dat daar baie gereeld saamgewerk word met eksterne rolspelers, terwyl vyf slegs “soms” geantwoord het. Twee respondente het dan ook “nie-gereeld” op die vraag geantwoord. Die eksterne organisasies waarmee die meeste saamgewerk word is rehabilitasie sentrums (31%), finansiële adviseurs (27%), en privaat praktisyns (23%). Die ander organisasies is huweliksberaders (4%), Departement van Maatskaplike Ontwikkeling beraders (4%), *Non Government Organisations (NGOs)* (7%) en Dokters (4%). In terme van samewerking het dit na vore gekom dat daar redelik gereelde samewerking is tussen die WHP en eksterne rolspelers. Vier respondente het genoem dat dit altyd gebeur, twee het genoem dat dit gereeld gebeur, een respondent het gesê soms en twee respondente het genoem dit gebeur nie gereeld nie. Soos reeds verwys na bestaan daar vier sektore van dienslewering naamlik die staat, vrywillige sektor, informele sektor en die kommersiële sektor. Hierdie vier sektore finansier en lewer maatskaplike dienste (Patel, 2015:93; Van Breda & Du Plessis, 2009:331). Hierdie vier sektore word verteenwoordig deur die verskeie eksterne organisasies wat saam met die WHP werk. Dit is duidelik dat samewerking tussen die verskillende rolspelers in die werksomgewing, hetsy intern of ekstern, ‘n belangrike deel vorm van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn (RSA, Ministerie vir Welsyn en Bevolkingsontwikkeling, 1997:11), maar dit is net so ‘n belangrike aspek vir WHPs. Netwerking is een van die kernfunksies binne ‘n WHP en word tesame met verwysing deur die standaard van EAPA-SA saamgevat (Bhoodram, 2010:222; Standards Committee of EAPA-SA, 2015:1,17). Die navorser verstaan dat samewerking met rolspelers, volgens ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, wyer strek as slegs die verwysingsproses. Vir die doel van die studie het die navorser gepoog om uit te wys dat WHPs voldoen aan die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsbenadering se temas, soos verwys na deur Patel (2015). Dus het die navorser slegs gefokus op die verwysingsproses weens die feit dat dit ‘n belangrike element van die WHP proses is.

#### **4.8.2.5. Kategorie 5: Versoening van mikro- en makro-skeiding (Vraag 64-74)**

Die vrae binne hierdie kategorie het inligting by respondente ingesamel rakende die kwessie van die oorbrugging van die mikro- en makro-skeiding. Die data van Vrae 64-74 word hivolgens uiteengesit. Nadat die data weergegee is, sal die bepaalde data in geheel bespreek word rakende die huidige tema: mikro- en makro-skeiding.

##### **4.8.2.5.1. Werknemer betrokkenheid in berading (Vraag 64 en 65)**

Vraag 64 wil weet hoe aktief werknemers betrokke is gedurende berading sessies. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie. Agt respondente het genoem dat kliënte “baie betrokke” is en een het gesê “nie so baie betrokke”. Vraag 65 vereis respondente om uit te brei op hul antwoorde. Ses respondente het nie Vraag 65 beantwoord nie.

**Tabel 12 Werknemer-betrokkenheid tydens beradingsessies (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

Dit hang af van die kliënte, hul houding asook die manier waarop hul verwys word. <i>(It depends from clients to clients basically their attitude and the matters they were referred for.)</i>
Sodra die werknemer berading bywoon, maak hul oop en raak betrokke met die berader <i>(Once the employees attend counselling they open up and engage with the counsellor)</i>
Meeste van die tyd kom die werknemer na die WHP wetend wat hul wil bereik, maar weet nie waar om te begin nie. Wanneer hul voor en nadele van 'n spesifieke probleem gebied word is hul in staat om 'n meer ingeligte besluit te neem. <i>(Most of the time employees come to EAP knowing exactly what they want to achieve but mostly not knowing where to start. When given advantages and disadvantages of a particular problem they are able to make informed decisions.)</i>
Beradingplan behels die werknemer tot die einde betrokke is by die berading. <i>(Counselling involves the employee throughout the treatment plan.)</i>
Die werknemers word 'n geleentheid gegun om hulself uit te druk in die afwesigheid van vrees van oordeel en veroordeling, omdat die diens konfidensieel van aard is.

*(The officials are given chance to express themselves without fear of judgement or prejudice as the services are confidential in nature.)*

#### **4.8.2.5.2. WHP betrokkenheid in werkplek projekte (Vraag 66)**

Vraag 66 versoek die respondent om aan te dui hoe aktief die WHP betrokke is by werkplek projekte, soos spanbou of vrywillige werk. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie. Drie respondente het gesê die WHP is “nie so baie betrokke” nie, twee respondente het genoem hulle is “redelik” betrokke, drie het aangedui dat die WHP “baie betrokke” is en een het aangedui dat die WHP “uitermatig betrokke” is by werkplek projekte.

#### **4.8.2.5.3. WHPs en groepwerk tegniek (Vraag 67-69)**

Vraag 67 het die respondent gevra of groepwerk deel vorm van die dienste van die WHP. Drie respondente het gesê “ja” en ses het gesê “nee”. Twee respondente het nie reageer nie. Vraag 68 het vereis dat indien die respons “nee” was, dat respondente moes uitbrei op hul antwoorde. Drie van die respondente wat “nee” geantwoord het, het nie uitgebrei nie.

#### **Tabel 13 WHPs en die benutting van die groepwerk tegniek (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

<p>Mynwerkers verkies individuele sessies. Hulle verkies dat sake in gevallewerk hanteer word. Groepwerk word slegs gedoen in ontladingsessies.</p> <p><i>(Mine employee prefer individual session. They prefer if the matters is handled in case work. Group work is only done in debrief sessions.)</i></p>
<p>Dit word nie aangemoedig binne werksure nie.</p> <p><i>(It is not encouraged within the work time.)</i></p>
<p>Die organisasie is steeds baie outokraties.</p> <p><i>(The organisation is still very autocratic.)</i></p>

Vraag 69 het van respondente wat “ja” geantwoord het, vereis om uit te brei in watter dienste groepwerk gebruik word (Figuur 7).





**Figuur 7 WHPs wat groepwerk in dienste gebruik**

#### **4.8.2.5.4. WHPs en voorkomingsdienste (Vraag 70)**

Die vraag versoek respondente om aan te dui in watter mate die WHP betrokke is by voorkomingsdienste. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie. Drie respondente het aangedui dat WHPs “soms” betrokke is, vier het gesê “baie gereeld en twee het gesê “altyd”.

#### **4.8.2.5.5. Interaktiewe gebruik van tegnieke (Vraag 71)**

Die vraag het aan respondente gevra of tegnieke wat die WHP gebruik interaktief gebruik word met ander tegnieke. Agt respondente het “ja” geantwoord op die vraag en een het “nee” geantwoord. Twee respondente het nie deelgeneem aan die vraag nie.

#### **4.8.2.5.6. Koste-effektiewe dienslewering wat volhoubaar is (Vraag 72 en 73)**

Vraag 72 het respondente gevra om inligting te verskaf rakende die koste-effektiwiteit van dienste om volhoubaarheid te verseker. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie. Agt respondente het “ja” gesê en een het “nee” gesê.

Vraag 73 het aan die respondente gevra om uit te brei op hul antwoorde. Ses respondente het nie die vraag beantwoord nie. Die ander vyf se response was soos volg:

**Tabel 14 Koste-effektiewe WHP dienste wat volhoubaarheid verseker (Direkte aanhaling van respondente word in Engels weergegee)**

<p>Werkswinkels om instrukteurs op te lei</p> <p><i>(Train the trainer workshops)</i></p>
<p>Dit is hoofsaaklik reaktief en daarom trek die betrokke werknemers voordeel daaruit vir die toekoms.</p> <p><i>(It is mainly reactive and therefore it is the employees involved who benefit. They however benefit for the future)</i></p>
<p>Begroting wat toegestaan is vir opleiding is nooit beskikbaar nie. Ons is afhanklik van eksterne diensverskaffers wat befonds is dienste te bied wat benodig word, naamlik plaaslike klinieke, KANSA assosiasie ensovoorts.</p> <p><i>(Budget allocated is never available so we depend on external service providers who are funded to provide programmes that we need, namely local clinics, CANSA Association, etc.)</i></p>
<p>Dienste word aangebied binne 'n redelike koste effektiewe finansiële parameter.</p> <p><i>(Services are offered within reasonable and cost-effective financial parameters.)</i></p>
<p>Die WHP verwys nie sake ekstern nie indien hul dit intern kan hanteer nie. Daar word slegs verwys nagespesialiseerde velde soos rehabilitasie sentrums.</p> <p><i>(The EAP does not refer matters externally if they can be handled internally. we only refer for specialised field such as rehab centres.)</i></p>

#### **4.8.2.5.7. Koste-effektiewe dienste om minder-bevoorregtes te bereik (Vraag 74)**

Hierdie vraag versoek respondente om aan te dui of dienste koste-effektief aangebied word om te verseker dat die minder-bevoorregtes die mees basiese dienste kan bekostig. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie. Agt respondente het “ja” gesê en een respondent het “nee” gesê.

#### **4.8.2.5.8. Bespreking van die data, soos weergegee deur Vraag 64-74, en die verhouding daarvan tot die tema: versoening van mikro- en makro-skeiding (Vraag 64-74)**

Wat die mikro- en makro-skeiding betref moet maatskaplike ontwikkeling verby hierdie verdeling beweeg en bou op die kragte van almal wat poog om te dien en hul behoeftes bevredig op 'n kontekstueel gepaste manier, een wat die diversiteit en waardigheid van alle mense erken (Patel, 2015:98; Van Breda & Du Plessis, 2009:332). Vanuit die data kom dit voor dat WHPs wel op mikro- en makro-vlak funksioneer. Respondente toon aan, dat by gevallewerk, WHPs en kliënte goed saamwerk waarvan agt noem dat kliënte “baie betrokke” is (Vraag 64). Die navorser het spesifiek ook na gevallewerk terugvoer gekyk om 'n prent te kry van die vlakke van WHP funksionering op mikro vlak. Ook op makro-vlak is WHPs betrokke by werkplek projekte binne die organisasie, maar daar is ruimte vir verbetering. Drie respondente het genoem dat WHPs nie so betrokke is in werkplek projekte nie, twee het genoem WHPs is redelik betrokke en drie respondente het genoem dat WHPs baie betrokke is in werkplek projekte.

Die navorsing stel dat in plaas daarvan om slegs gevallewerk dienste te lewer, moet maatskaplike welsyn sy metodes uitbrei om groepe, organisasies en gemeenskappe in te sluit (Patel, 2015:98; Van Breda & Du Plessis, 2009:332). Dit kom voor uit die data dat groepwerk as metode nie so baie benut word deur WHPs nie. Agt respondente het genoem dat die WHPs hul tegnieke interaktief gebruik (Vraag 71). Slegs drie van die respondente het genoem dat WHPs groepwerk as metode gebruik. Ses het gesê dit word nie deur die WHPs gebruik nie. Respondente het in Tabel 13 uitgebrei op hul antwoorde. Een respondent werk by 'n myn en het aangedui dat mynwerkers individuele sessies verkies. Die respondent noem wel dat groepwerk gebruik word met ontladingsessies. 'n Ander respondent noem dat dit nie aangemoedig word gedurende werksure nie. Die navorser neem aan die respondent meen te veel werknemers sal op een tydstip weg wees van hul werkstasies. Die respondente wat wel genoem het dat groepwerk gedoen word, het die dienste aangedui wat met die groep uitgevoer word. Respondente dui aan (Figuur 7), dat opleiding, voorkomingsdienste en beradingsdienste onder die top dienste val wat die groepwerk tegnieke gebruik. Verder is daar ook bemerking, opvoedkundige dienste en trauma-ontlading.

Tesame met bogenoemde tegnieke word voorkomingsdoelwitte, asook koste-effektiewe dienste met die oog op volhoubare hulpbronne ingesluit. Die armes en diegene wat maatskaplik uitgesluit was moet die fokus van intervensies wees (Patel, 2015:98). Drie respondente het aangedui dat WHPs soms betrokke is by voorkomingsdienste, vier het gesê dat dit baie gereeld gebeur en twee het genoem WHPs is altyd betrokke by voorkomingsdienste. Dit blyk uit die data dat die meerderheid WHPs voorkomingsdienste belangrik ag en toepas. Respondente is gevra of WHPs koste-effektiewe dienste lewer wat volhoubaarheid verseker. Agt respondente het ja op die vraag geantwoord. Tabel 14 bevat respondente se uitbreidings rakende die onderwerp. Die antwoorde was uiteenlopend en geen werklike gevolgtrekking kan gemaak word nie. Een respondent het wél genoem dat dienste wat aangebied word geskied binne redelike koste-effektiewe finansiële parameters. Laastens dui die data aan dat die meerderheid WHPs se dienste wat gelewer word die arm en minder-bevoorregte werknemers teiken. Agt van die respondente het die voorgaande bevestig. Slegs een respondent het aangedui dat dit nie gebeur nie. Twee respondente het nie die vraag beantwoord nie.

## HOOFSTUK 5

### 5. KERNBEVINDINGE, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

#### 5.1. Inleiding

In die hierdie hoofstuk word die navorsingsresultate weergegee. Die navorser lig sleutelkwessies uit wat voorspruit uit die empiriese studie deur te fokus op die relevante bevindinge wat gevolg word deur gevolgtrekkings en aanbevelings. Die kwessies word bespreek onder sewe afdelings soos vasgestel deur die doelwitte:

- Om “ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn” en “werknemerhulpprogramme” te konseptualiseer binne die konteks van ‘n ontwikkelingsgerigte paradigma;
- Te ondersoek of WHPs werk vanaf ‘n regs/wetlik-gebaseerde benadering;
- Te ondersoek of WHPs fokus op interverhouding tussen maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling;
- Te ondersoek of WHPs werknemers bemagtig d.m.v. demokrasie en deelname aan ontwikkeling;
- Te ondersoek of WHPs maatskaplike welsyn pluralisme bevorder en implementeer;
- Te ondersoek of WHPs die mikro-makro gaping versoen in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en praktyk; en
- Om strategieë te beskryf wat toegepas kan word om die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te verseker (Hierdie doelwit sal ook deurlopend na verwys word binne die eerste ses afdelings met die aanbevelings wat gemaak word).

Verder bied die hoofstuk aanbevelings rakende strategieë om WHPs by te staan om hul intervensies meer in lyn te bring met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering, asook aanbevelings vir toekomstige navorsing oor die onderwerp.

## **5.2. Kernbevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings**

### **5.2.1. Konseptualisering van “ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn” en “werknemerhulpprogramme” binne ‘n ontwikkelingsgerigte paradigma**

#### **Kernbevindings**

Dit is duidelik dat die verband tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn nog onbekend is vir die meerderheid van die werknemerhulpprofessionele persone en –praktisyne. Tien van die praktisyne weet van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997, maar die meeste glo nie dat die Witskrif vir ‘n WHP omgewing bedoel is nie. Selfs diegene (5) wat kennis dra van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, beskik nie werklik oor genoegsame kennis om doelbewus die benadering in die praktyk toe te pas nie.

#### **Gevolgtrekkings**

Nietemin, soos deur die literatuur gedeelte van die studie uitgewys, is dit moontlik vir WHPs om vanuit ‘n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering te funksioneer. Om die beste diens aan werknemers te lewer, binne Suid-Afrika se huidige ontwikkelingsomgewing, is dit nodig dat WHPs vanuit hierdie benadering funksioneer.

#### **Aanbevelings**

WHPs moet ingelig word oor die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering. EAPA-SA is ‘n goeie vertrekpunt om hierdie doelwit te bereik, weens die feit dat dit die liggaam is waaraan die meerderheid werknemerhulpprofessionele en -praktisyne behoort.

WHP-personeel moet bewus gemaak word van die voordele van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering ten einde te beseef hoe die toepassing van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering hul kliënte se werks- en persoonlike lewe kan verryk.

## **5.2.2. WHPs vanaf 'n regs/wetlik-gebaseerde benadering**

### **Kernbevindinge**

Vanuit die oogpunt van 'n regs/wetlike benadering kom dit voor dat WHPs tot 'n gemiddelde mate voldoen aan die vereistes daarvan. Belangrike kwessies waarvoor die benadering staan is billike toegang, gelyke geleentheid, gelyke verspreiding van dienste en die behoeftebevrediging van die mees agtergeblewenes. WHPs se toeganklikheid wissel van gemiddeld tot bo-gemiddeld tot uitstekend. Die meeste van die WHPs se toeganklikheid is op gemiddelde en bo-gemiddelde vlak (5 respondente dui dit aan onderskeidelik). By gelyke toegang en geleentheid noem nege van respondente dat WHPs daarin slaag om gelyke toegang en geleentheid aan werknemers te bied. Met verwysing na gelyke verspreiding van dienste was die bevinding dat slegs vyf van WHP-personeel redelike verspreiding van dienste het en vier beperkings het in diensverspreiding. Laastens kom dit voor vanuit die studie dat alle WHP-personeel dienste lewer aan die mees agtergeblewene werknemers, asook hul families.

Ander elemente van 'n regs-wetlik-gebaseerde benadering is die beskerming van kulturele regte, regverdige administrasie, asook geleentheid om besluitneming te beïnvloed. Data in die studie toon dat kulturele regte in 'n mate beskerm word. Die meeste respondente het uitgewys dat kulturele regte soms of meestal beskerm word. Met die bied van regverdige administrasie dui die data aan dat WHPs wel die administrasie van werknemers regverdig hanteer (data gebied deur 8 respondente). Die laaste element is waar werknemers geleentheid het om besluitneming te beïnvloed. Die data wys dat slegs vyf van WHPs advieskomitees het, wat 'n kritiese element is vir werknemers om besluitneming te beïnvloed. Agt van respondente dui aan dat werknemers nie ingesluit word by die beleidsformuleringsproses nie.

### **Gevolgtrekkings**

Leemtes wat duidelik na vore kom is i.t.v. gelyke verspreiding van dienste, die administrasie van WHPs asook die deelname van werknemers aan die beleidsformuleringsproses. Die sukses van die WHP lê in die betrokkenheid, oftewel deelname, van die werknemers in die diensleweringproses. Ongelyke verspreiding van dienste, asook die tekort aan gelyke hantering van werknemers se administrasie

het 'n negatiewe impak op die deelname van werknemers aan die WHP. Dit sluit deelname i.t.v. beleidsformulering in.

### **Aanbevelings**

Om te voldoen aan hierdie beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, word aanbeveel dat:

- WHPs die verspreiding van hul dienste moet aanpas om te verseker dat alle werknemers toegang tot beskikbare dienste het.
- Regverdig administrasie as 'n belangrike element van dienslewering erken moet word. WHP-personeel moet seker maak dat alle werknemers se administrasie dieselfde hanteer word ongeag op watter vlak van die organisasie die werknemer funksioneer.
- WHP-personeel moet herbesin ten einde werknemers te betrek by besluitnemingsprosesse, veral besluite wat werknemers direk beïnvloed. Advieskomitees is 'n ideale wyse om dit tot 'n werklikheid te bring en is ook een van die Standaarde van EAPA-SA.

### **5.2.3. Fokus van WHPs op interverhouding tussen maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling**

#### **Kernbevindinge**

Die navorser is van mening dat WHPs relatief suksesvol fokus op die interverhouding tussen maatskaplike- en ekonomiese ontwikkeling. Data reflekteer dat WHPs opleiding aanbied aan werknemers. Slegs vyf van WHPs bied opleiding aan werknemers in die werkplek, maar dit is 'n positiewe indikasie dat WHPs wel fokus op investering in werknemers. Verder is daar WHPs wat belê in maatskaplike kapitaal. Daar is wel verskeie uitdagings in die werksomgewings van WHPs wat goeie maatskaplike kapitaalbeleggings belemmer, onder andere substansmisbruik (28%) en personeel afwesigheid (27%). WHPs bevorder verder maatskaplike kapitaal deur die integrasie met eksterne persone en organisasies. Soos aangedui netwerk sewe van WHPs met eksterne persone en organisasies tot die voordeel van die werknemer se welstand.



By ekonomiese ontwikkeling van werknemers toon die data dat WHPs pogings aangewend om werknemersvoordele te bevorder. Agt WHPs toon sukses met hierdie element. Die voordele wat die meeste bevorder word deur WHPs is kapasiteit bevordering (29%) en gesondheidsorg voordele (29%).

### **Gevolgtrekkings**

Twee aspekte waarin leemtes voorgekom het rakende WHPs en die fokus op maatskaplike en ekonomiese ontwikkeling is die beperkte funksionering vanuit 'n persoon-gesentreerde benadering en beperkte betrokkenheid by vaardigheidsontwikkeling. Slegs drie WHPs werk vanuit 'n persoon-gesentreerde benadering. Volhoubare en mensgesentreerde ontwikkeling is 'n belangrike element by die harmonisering van nasionale makro-ekonomie en maatskaplike beleide. Die betrokkenheid by vaardigheidsontwikkeling is die tweede aspek waar beperkings bestaan. Een respondent toon dat WHPs nie invloed het by vaardigheidsontwikkelingsprogramme nie. Dit is tot die voordeel van die werknemer dat WHPs betrokke is by vaardigheidsontwikkeling, selfs indien beperk tot konsultasie. WHPs werk met die werknemers as totale wese, werk-lewe balans, wat beteken dat vaardigheidsontwikkeling deel vorm van daardie sfeer.

### **Aanbevelings**

Vir WHPs om te voldoen aan die tweede beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, word aanbeveel dat:

- Groter pogings aangewend moet word deur WHPs om opleiding te bied aan werknemers.
- Die navorser sal graag meer WHP-personeel wil sien wat 'n persoon-gesentreerde fokus aanneem wanneer met werknemers gekonsulteer word. 'n Persoon-gesentreerde benadering vorm deel van WHPs se poging tot effektiewe maatskaplike kapitaalbelegging.
- Groter betrokkenheid van WHPs by vaardigheidsontwikkelingsprogramme moet plaasvind ten einde te verseker dat WHPs die werknemer as geheel kan bystaan.

#### **5.2.4. WHP en bemagtiging van werknemers d.m.v. demokrasie en deelname in ontwikkeling**

##### **Kernbevindinge**

Die data dui aan dat daar leemtes is i.t.v. die deelname van werknemers. Alhoewel die oorgrote meerderheid respondente aandui dat werknemers betrokke is by individuele konsultasies en werkplek projekte, toon meeste respondente weer dat die deelname van werknemers by beleids- en operasionele besluite minimaal is.

##### **Gevolgtrekkings**

WHP-personeel erken die belangrikheid van werknemers se deelname in die bied van werkplek-programme asook gedurende konsultasie sessies. Bogemiddelde persentasies van deelname kom voor by die bogenoemde. 'n Gebied van WHPs waar demokratiese deelname tekortsiet is wanneer dit by operasionele aspekte van WHPs kom. Die data toon dat die operasionele funksies van WHPs hoofsaaklik namens die werknemer uitgevoer word, hetsy met die verkiesing van 'n advieskomitee of implementering van beleidsdokumente en operasionele riglyne. Die meerderheid respondente noem dat óf bestuur die besluite neem óf dat dit van hoofkantoor gestuur word na die verskeie departemente van die organisasie. Groter sukses, vir die werknemer en die organisasie, lê in werknemers wat deelneem aan besluite wat hul algehele welstand beïnvloed.

##### **Aanbevelings**

Om te voldoen aan die beginsel van deelname, moet die volgende gebeur:

- Groter klem moet geplaas word op die demokratiese deelname van werknemers, spesifiek in die areas wat werknemers direk beïnvloed.
- Bestuurslede sal ingelig moet word rakende die belangrikheid van die deelname van die werknemers.
- Advieskomitee-lede moet deur die werknemers gekies word.

### **5.2.5. WHPs wat maatskaplike ontwikkelingsvennootskappe bevorder en implementeer**

#### **Kernbevindinge**

Die data toon dat nege van die WHP-personeel met verskeie interne departemente saamwerk. 'n Gemiddelde verspreiding vind plaas t.o.v. gereeldheid waarop WHP personeel met ander departemente van die organisasies skakel en/of saamwerk. Met verwysings na eksterne professionele persone en organisasies, toon die data dat WHPs gemiddelde pogings aanwend om werknemers te verwys. Wanneer daar wel verwysings plaasvind word die meeste verwys na rehabilitasie sentrums en finansiële adviseurs. Laastens kom dit na vore dat WHPs se pogings om met eksterne organisasies of persone saam te werk, gemiddeld na bo-gemiddeld is.

#### **Gevolgtrekkings**

Met die inagneming van die bogenoemde data kom dit na vore dat WHPs se pogings tot bevordering en implementering van maatskaplike welsyn ontwikkelingsvennootskappe gemiddeld tot bo-gemiddeld is. Daar is verseker plek vir verbetering, maar die navorser is van mening dat die funksionering genoegsaam is om aan die vereistes van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te voldoen.

#### **Aanbevelings**

WHP-personeel moet fokus op die volgende aspekte ten einde aan die huidige beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te voldoen:

- Meer klem moet geplaas word op samewerking met interne departemente. Alhoewel die meeste WHP-personeellede met ander departemente saamwerk, is die frekwensie van sodanige samewerking nie genoegsaam nie. Die realiteit dat multi-dissiplinêre spanne sterker funksioneer as losstaande departemente en die feit dat werknemers meer voordeel geniet binne multi-dissiplinere verband, moet sterker beklemtoon word.
- WHP-personeel moet sterker fokus op netwerking met eksterne professionele persone of organisasies ten einde beter samewerking tussen WHPs en eksterne persone of organisasies te bewerkstellig.

### **5.2.6. WHPs en die versoening van die mikro-makro gaping in ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynsteorie en praktyk**

#### **Kernbevindinge**

In terme van die versoening van die mikro-makro gaping in die funksionering van WHPs toon die data dat WHP-personeel nog meer kan doen om hierdie beginsel te bereik. Soos die navorsing toon, funksioneer baie WHPs (data verskaf deur agt respondente) nog grootliks op die mikro-intervensies, naamlik gevallewerk. Slegs drie van WHPs doen groepwerk in die werkplek en drie WHPs is oortuigend betrokke in werkplek projekte.

#### **Gevolgtrekkings**

Die data toon dat die meerderheid WHPs goed betrokke is by voorkomingsdienste, koste-effektiewe dienste lewer en dat agt van WHPs se dienste die arm en minder bevoorregte werknemers teiken. Daar bestaan egter steeds 'n leemte rakende die benutting van alle effektiewe tegnieke om suksesvol die mikro-makro gaping te versoen (beperkte benutting van die groepwerk tegniek).

#### **Aanbevelings**

Vir WHP-personeel om aan hierdie beginsel van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te voldoen, moet daar op die volgende gefokus word:

- Pogings moet aangewend word om dienste regoor die mikro-makro spektrum te lewer met groter klem op groepwerk en gemeenskapswerk (werkplek projekte).
- Meer fokus moet val op die insluiting van die arm en minder bevoorregte werknemers by die WHP.

### **5.2.7. Strategieë wat toegepas kan word om die belyning tussen WHPs en ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn te verseker.**

Met verwysing na strategieë om belyning te verseker tussen WHPs en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn, is dit belangrik om die volgende aspekte in ag te neem:

- WHP-personeel sal moet besef dat hul dienste deel vorm van die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering soos uiteengesit in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997.

- Ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn word hoofsaaklik verdeel in vyf temas, soos uiteengesit deur Patel (2015:82). Vir WHPs om meer vanuit 'n ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering te funksioneer is dit van kardinale belang dat hul dienste binne die genoemde temas se parameters moet val. Sodanige uitvoering is moontlik deur die aanbevelings soos in hierdie hoofstuk uiteengesit, na te volg.
- Weens die feit dat die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997 tans hersien word, sal dit nodig wees om in die toekoms verdere navorsing oor die onderwerp te onderneem.

### **5.3. Globale gevolgtrekking vanuit die studie**

Deur hierdie studie, het die navorser gepoog om te assesseer en strategieë voor te stel vir die belyning van Werknemerhelpprogramme (WHPs) met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering. Die doelstelling was om die belyning van WHPs met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering te ondersoek en te beskryf. Die studie het bedoel om vas te stel of 'n belyning bestaan tussen WHPs en die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering. Die doelstelling en doelwitte is bereik.

WHP-personeel se kennis rakende die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering was nie op standaard nie. Alhoewel WHP-personeel se kennis van die benadering volgens die vyf temas van ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsyn nie goed is nie, toon die data dat verskeie WHPs reeds besig is om gedeeltelik te voldoen aan die beginsels daarvan. Alhoewel die studie-populasie slegs 'n klein aantal WHP-personeellede ingesluit het, is die navorser van mening dat die studie tog waardevolle inligting na vore gebring het ten einde WHP-personeel in Suid-Afrika bewus te maak van die belyning van WHPs met die ontwikkelingsgerigte maatskaplike welsynbenadering.

## **BRONNELYS**

Attridge, M. 2012. Employee assistance programs: evidence and current trends. In Gatchel, R.J., Schultz, I.Z. (Eds.) *Handbook of occupational health and wellness, handbook in health, work, and disability*. New York: Springer Science+Business Media.

Bhoodram, P.A. 2010. An evaluation of the employee assistance programmes in the department of correctional services benchmarked against the standards of the employee assistance professionals association of South Africa. Pretoria: University of Pretoria. (DPhil Thesis).

Bouwer, A. 2009. Occupational social workers as organisational change agents. *The Social Work Practitioner-Researcher*, 21(3):389-405.

Bryman, A. 2008. *Social research methods*. 4<sup>th</sup> ed. Cape Town: Oxford University Press.

CONSTITUTION see REPUBLIC SOUTH-AFRICA. 1996.

Delpport, C.S.L. & Roestenburg, W.J.H. 2011. Quantitative data collection methods: questionnaires, checklists, structured observation and structured interview schedules. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Department of Social Development. 2006. *Integrated Service Delivery Model towards improved social services*. RP31. Pretoria: Government Printers.

DuBois, B & Miley, K.K. 2005. *Social work: an empowering profession*. 5th ed. Cape Town: Pearson.

Durrheim, K. 2006. Research design. In Terre Blanche, M., Durrheim, K. & Painter, D. (Eds.) *Research in practice: applied methods for social sciences*. 2<sup>nd</sup> ed. Cape Town: UCT Press.

Durrheim, K. & Painter, D. 2006. Collecting quantitative data: sampling and measuring. In Terre Blanche, M., Durrheim, K. & Painter, D. (Eds.) *Research in practice: applied methods for social sciences*. 2<sup>nd</sup> ed. Cape Town: UCT Press.

EASNA. 2009. *Selecting and strengthening Employee Assistance Programs: a purchaser's guide*. Available online from <http://www.easna.org>

Fouché, C.B. & Bartley, A. 2011. Quantitative data analysis and interpretation. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. 2011a. Introduction to the research process. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. 2011b. Writing the research proposal. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Fouché, C.B., Delpport, C.S.L. & De Vos, A.S. 2011. Quantitative research designs. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Fouché, C.B. & De Vos, A.S. 2011. Formal formulations. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Gray, M. 2006. The progress of social development in South Africa. *International Journal of Social Welfare*, 15(Supplement 1):53-64.

Hölscher, D. 2008. The emperor's new clothes: South Africa's attempted transition to developmental social welfare and social work. *International Journal of Social Welfare*, 17:114-123.

Kumar, R. 2014. Research methodology: a step-by-step guide for beginners. 4<sup>th</sup> ed. London: Sage.

Kurzman, P.A. 2013. Employee assistance programs for the new millennium: emergence of the comprehensive model. *Social Work in Mental Health*, 11:381-403.

Lefakane, A.P. 2015. Implementation standards: practices in South African Employee Assistance Programmes benchmarked against EAPA-SA standards. Pretoria: University of Pretoria. (MSW Mini-Dissertation).

Lodewyk, L.B. 2011. *The official's perception of the EAP services in the department of correctional services in the Potchefstroom correctional centre*. Potchefstroom: North-West University (MA Dissertation).

Lombard, A. 2008. The implementation of the white paper for social welfare: a ten-year review. *The Social Work Practitioner-Researcher*, 20(2):154-172.

Lombard, A. & Wairire, G. 2010. Developmental social work in South Africa and Kenya: some lessons for Africa. *The Social Work Practitioner-Researcher*, Special Issue:98-110.

Miley, K.K., O'Melia, M. & DuBois, B. 2007. Generalist social work practice: an empowering approach. 5th ed. Cape Town: Pearson.

Mor Barak, M.E. & Bargal, D. 1999. Human services in the context of work. *Administration in Social Work*, 23(3-4):1-11.

Patel, L. 2015. *Social welfare and social development in South Africa*. 2nd ed. Cape Town: Oxford University Press.



Patel, L. 2008. Getting it right and wrong: an overview of a decade of post-apartheid social welfare. *Practice: Social Work in Action*, 20(2):71-81.

Patel, L. & Hochfeld, T. 2012. Developmental social work in South Africa: translating policy into practice. *International social work*, 56(5):690-704.

Pravesh, B. 2015. Personal communication with Dr. Bhoodram Pravesh, EAPA-SA board member in charge of membership. 28 April 2015.

Republic of South Africa. 1996. Constitution of the Republic of South Africa as adopted by the Constitutional Assembly On 8 May 1996 and as amended on 11 October 1996.

Republic of South Africa. 1997. Ministry for Welfare and Population Development. White Paper for Social Welfare. Notice 1108 of 1997. *Government Gazette*, 386(18166). Pretoria: Government Printers.

Standards for Employee Assistance Programmes in South Africa. EAPA South Africa Chapter. Compiled by: Standards Committee of EAPA-SA. 2015

Strydom, H. 2011a. Sampling in the quantitative paradigm. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Strydom, H. 2011b. The pilot study in the quantitative paradigm. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Strydom, H. 2011c. Ethical aspects of research in the social sciences and human service profession. In De Vos, A.S. (Ed.), Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L. *Research at grass roots for the social sciences and human sciences profession*. 4<sup>th</sup> ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Triegaardt, J. 2009. Pursuing a social development agenda in the context of globalisation: a South African perspective. *Social Work*, 45(1):1-10.

Tredoux, C. & Smith, M. 2006. Evaluating research design. In Terre Blanche, M., Durrheim, K. & Painter, D. (Eds.) *Research in practice: applied methods for social sciences*. 2<sup>nd</sup> ed. Cape Town: UCT Press.

Van Breda, A. 2007. Implications of developmental social welfare for occupational social work. *ASASWEI Annual Conference in South Africa*. 3-4 September 2007, Johannesburg.

Van Breda, A. 2009. The scope of occupational social work practice in South Africa. *The Social Work Practitioner-Researcher*, 21(3):284-300.

Van Breda, A. & Du Plessis, A. 2009. A model of occupational social work practice: a developmental social welfare critique. *The Social Work Practitioner-Researcher*, 21(3):319-336.

Zastrow, C. & Kirst-Ashman, K. 2007. *Understanding human behavior and the social environment*. 7<sup>th</sup> ed. Belmont: Thomson Brooks/Cole.

## BYLAES

### Bylae 1: Vraelys

Assessing the alignment of Employee Assistance Programmes (EAPs) with the developmental social welfare approach

Questionnaire

#### Instructions:

Please read through the 'Informed Consent Letter'. If you agree to participate in the research please select the 'I agree' box to continue to the questionnaire;

Please complete each question by selecting the most appropriate option for each question;

With certain questions you will have to elaborate on your answer or motivate your answer;

Certain questions require you will be required to rank items in a certain order;

Please answer each questions truthfully and thoroughly;

Please answer all the questions.

Thank you very much for participating.

Tick the relevant box of your choice.

#### Research Questionnaire

1. Have you heard of 'The White Paper for Social Welfare of 1997'?

1	2
No	Yes

2. If yes, how would you describe your level of knowledge on The White Paper for Social Welfare of 1997?

1	2	3	4	5
No knowledge	Some knowledge	Average knowledge	Good knowledge	Excellent knowledge

3. Do you know the principles of the National Social Welfare Strategy in Chapter 2 of the White Paper for Social Welfare of 1997?

1	2
No	Yes

4. If yes, are the principles/core technologies of your EAP in line with these principles of the National Social Welfare Strategy in Chapter 2 of the White Paper for Social Welfare of 1997?

1	2
No	Yes

5. Motivate your answer:

---

6. Are you familiar with the term 'Developmental Social Welfare Approach'?

1	2
No	Yes

7. If yes, describe your level of knowledge of the Developmental Social Welfare Approach

1	2	3	4	5
No knowledge	Some knowledge	Average knowledge	Good knowledge	Excellent knowledge

8. Did you know that according to the White Paper for Social Welfare of 1997, all social services should function from a developmental social welfare approach?

1	2
No	Yes

9. Is the EAP at your organisation working from a developmental social welfare approach?

1	2
No	Yes

10. Motivate your answer:

---

11. Describe how accessible the EAP services that you render are to employees.

1	2	3	4	5
Poor	Below average	Average	Above average	Excellent

12. Do the policy documents of the EAP make provision for inclusion of all employees of the organisation, including the least advantaged?

1	2
No	Yes

13. Does the EAP have an advisory committee?

14. If so, is the committee comprised of members from all departments?

1	2
No	Yes

15. Is the committee represented by all the demographical groups in the organisation?

1	2
No	Yes

16. Was the committee selected by the employees?

1	2
No	Yes

17. Are services distributed in such a way that all employees have reasonable access to most of the available services?

1	2	3	4	5
No equal distribution of services	limitation in equal distribution of services	Fairly equal distribution of services	equal distribution of services	Extremely equal distribution of services

18. Does all the departments of the organisation have equal access to the EAP services?

1	2
Yes	No

19. If no, indicate why.

---

20. Do the employees of the organisation take part in the EAP policy formulation process?

1	2
No	Yes

21. If no, motivate

---

22. When decisions are made that could affect the employee, are the employees included in the decision-making process?

1	2	3	4
No	Unsure	Yes	Yes, by means of the advisory committee

23. Does the EAP aim to distribute its efforts evenly amongst the different departments of the company to ensure that the least advantaged employees are reached?

1	2
No	Yes

24. Elaborate on your answer

---

25. Are employees allowed to raise comments and concerns on existing policies?

1	2	3	4	5
Never	Almost never	Sometimes	Most of the time	Always

26. Elaborate on your answer

---

27. To which extent are cultural rights of employees respected?

1	2	3	4	5
Never	Almost never	Sometimes	Most of the time	Always

28. When it comes to the administration of the EAP, are all the data of employees handled uniformly?

1	2	3
No	Sometimes	Yes

29. Are the families of employees included in the services offered?

1	2	3
No	Sometimes	Yes

30. Elaborate on your answer:

---

31. Who pays for the therapeutic services offered by the EAP?

1	2	3	4
Employer	Employee	Medical aid	Government

32. How often does the EAP offer training to employees?

1	2	3	4	5
Never	Not often	Sometimes	More often	Very often

33. Does the EAP aim at developing social capital (communication amongst employees, management, and the employer)?

1	2	3
Never	Sometimes	Often

34. Are the EAP services people-centred?

1	2
Yes	No

35. Does the policy document and operational guidelines advocate for the development of employees and promote interaction in the organisation?

1	2
No	Yes

36. Does the EAP function from a Macro perspective?

1	2
No	Yes

37. Does the policy utilise strategies that promote participation/inclusion of employees?

1	2
No	Yes

38. If yes, indicate which strategies: (you may select more than one option)

1	Employment programmes
2	Skills development
3	Cost effective services with high level impact
4	Other (please specify):

39. Does the operational guidelines utilise strategies that promote participation/inclusion of employees?

1	2
No	Yes

40. If yes, indicate which strategies: (you may select more than one option)

1	Employment programmes
2	Skills development
3	Cost effective services with high level impact
4	Other (please specify)

41. Is the EAP advocating for benefits to the employees of the organisation?

42. If yes, which benefits? (you may select more than one option)

1	Healthcare
2	Housing
3	Education
4	Capacity building
5	Vocational training
6	Educational development

43. Does the EAP network with local professionals to improve the financial situation/ economic development of employees?



1	2
No	Yes

44. Does the EAP have influence with skills development programmes (SETA)?

1	2	3
No	not sure	Yes

45. Motivate your answer:

---

46. Please indicate which of the following challenged appear in your workplace

(You may select more than one option)

<input type="checkbox"/>	Substance abuse
<input type="checkbox"/>	Absenteeism
<input type="checkbox"/>	Presenteeism
<input type="checkbox"/>	Workplace violence
<input type="checkbox"/>	Workplace bullying
<input type="checkbox"/>	Other (specify):

47. Are employees involved in selection of committee members?

1	2
No	Yes

48. Was the policy circulated for comments to the employees of the company before it was implemented?

1	2	3
No	Yes	not sure

Motivate your answer:

---

49. Was the operational guidelines circulated amongst the employees for comments before it was implemented?

1	2	3
No	Yes	not sure

Motivate your answer:

---

50. When a referral of an employee to the EAP becomes a possibility, is the employee called in to take part in the discussion?

1	2	3
No	Yes	Not sure

51. Does the EAP take part in arranging workplace programmes such as blood donation days, and programmes that encourage employees to act responsibly?

1	2
No	Yes

52. Are employees consulted with when changes in the EAP are considered? (even if only by means of the advisory committee)?

1	2
No	Yes

53. Motivate your answer:

---

54. Do employees participate in identifying problems during consultations?

1	2
No	Yes

55. Do employees participate in solving problems during consultations?

1	2	3	4	5
Never	Less often	Sometimes	More often	Always

56. Does the EAP consult with employees when structural changes are needed? (for example: management issues, labour issues, union disputes)

1	2	3
---	---	---

No	Sometimes	Yes
----	-----------	-----

57. Does the appointed committee represent the entire workforce?

1	2
No	Yes

58. Is the EAP working in collaboration with other departments within the organisations?

1	2
No	Yes

59. If so indicate with whom (you may select more than one):

	Human Resources
	Labour relations
	Unions
	Payroll
	Not applicable

60. How often are cases referred to external organisations for service delivery?

1	2	3	4	5
Never	Not often	Sometimes	Very often	Always

61. If referrals are made, to which organisations? (You may select more than one option)

1		Rehabilitation centres
2		Marriage counsellors
3		Department of DSD counsellors
4		Financial advisors
5		NGOs
6		Private practitioners
7		Other: (Please specify):

62. Do the EAP work collaboratively with external organisations in developing employees? (for example: calling in experts on certain fields to educate the workforce)

1	2	3	4	5
Never	Not often	Sometimes	Very often	Always

63. Do EAP work with other departments in the organisation to develop employees of the organisation?

1	2	3	4	5
Never	Not often	Sometimes	Fairly often	Always

64. How active are clients involved in counselling?

1	2	3	4	5
Uninvolved	Not so much involved	Fairly involved	Very involved	Extremely involved

65. Elaborate on your answer:

---

66. How active is the EAP involved in workplace projects? (for example, volunteer work, and teambuilding)

1	2	3	4	5
Uninvolved	Not so much involved	Fairly involved	Very involved	Extremely involved

67. Is the groupwork technique used during service delivery?

1	3
No	Yes

68. If no, motivate

---

69. If yes, indicate in which services (you may select more than one option):

<input type="checkbox"/>	Training services
<input type="checkbox"/>	Counselling services
<input type="checkbox"/>	Marketing services
<input type="checkbox"/>	Educational services
<input type="checkbox"/>	Preventative services

	Other (specify):
--	------------------

70. To what extent is the EAP involved in preventative services (marketing, education, awareness etc.)

1	2	3	4	5
Never	Not often	Sometimes	Very often	Always

71. Are the techniques used by the EAP applied interactively with other additional techniques?

1	2
No	Yes

72. Is the EAP functioning cost effectively to ensure that the services offered are sustainable to all employees and future employees?

1	2
No	Yes

73. Elaborate on your answer:

---

74. Are the services offered by EAP cost effective to ensure that the employees, including the least privileged can afford the most basic and essential services?

1	2	3
No	Sometimes	Yes

## **Bylae 2: Toestemmingsbrief**

### Informed Consent

*Title of Study:* Assessing the alignment of Employee Assistance Programmes (EAPs) with the developmental social welfare approach

1. *Purpose of the Study:* The purpose of this study is to investigate whether EAPs are functioning from a developmental social welfare approach
2. *Procedures:* The testing will take approximately 1 to 2 hours. The questionnaire will be administered by means an online questionnaire.
3. *Risks and Discomforts:* There are no known risks associated with this project, I, as EAP, will not be traced back to the organization for which I'm currently working.
4. *Benefits:* I understand there are no known direct benefits to me for participating in this study. However, the results of the study may help researchers gain a better understanding of the extent to which EAPs of organisations are functioning from a developmental social welfare approach.
5. *Participant's Rights:* I may withdraw from participating in the study at any time.
6. *Financial Compensation:* I will not be reimbursed for my participation in the research.
7. *Confidentiality:* I understand that my identifying details will be known to the researcher, but that no identifying details will be in the final findings report.
8. I understand that the results of the questionnaire will be used in the research thesis. The results of this study may be published in professional journals or presented at professional conferences, but my records or identity will not be revealed unless required by law.
9. If I have any questions of concerns, I can call (Roan Grunder) at (072) 152 8815 at any time during the day or night.

I understand my rights as a researcher subject, and I voluntarily consent to participation in this study. I understand what the study is about and how and why it is being done. I am also aware that all raw data generated through this study will be stored at the University of Pretoria for a period of 15 years.