



SOLIDARITEIT
NAVORSINGSINSTITUUT

Verslag oor maatskaplike werkers
(Verkort)
Mei 2022

Nicolien Welthagen

April 2022



Inhoud

| | |
|--|----|
| Inleiding..... | 3 |
| Biografiese en demografiese inligting | 4 |
| a. Ouderdom en geslag | 4 |
| b. Provinsie..... | 4 |
| c. Maatskaplikewerk-omgewing..... | 5 |
| d. Privaat praktyk, organisasie of staat..... | 5 |
| Dra die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling lede se belange op die hart? | 6 |
| Uitdagings wat maatskaplike werkers in hul beroep ervaar | 9 |
| Primêre uitdagings met die Departement..... | 11 |
| Waarom hulle die beroep gekies het | 13 |
| Is daar voldoende toesig en supervisie?..... | 14 |
| Gevalle waar die Departement nie eties reg opgetree het nie | 14 |
| Gevalle waar die Departement nie in die beste belang van die kliënt opgetree het nie | 16 |
| Noodsaaklike hulpbronne vir maatskaplike werkers | 16 |
| Wat die Departement kan verander..... | 18 |
| Uitdagings met die Departement | 19 |
| Samevatting..... | 21 |

Lys van figure

| | |
|--|----|
| Figuur 1 Ouderdom en geslag | 4 |
| Figuur 2 Provinsie | 4 |
| Figuur 3 Maatskaplike omgewing..... | 5 |
| Figuur 4 Privaatpraktyk, organisasie of staat..... | 5 |
| Figuur 5 Lede se belange..... | 6 |
| Figuur 6 Uitdagings..... | 9 |
| Figuur 7Uitdagings met die Departement | 11 |

Inleiding

Dit is vir die Solidariteit-netwerk van maatskaplike werkers belangrik om kwaliteit-ondersteuning aan maatskaplike werkers te lewer en ondersteuning te bied waar nodig. Daar is besluit om 'n navorsingsondersoek te loods na kwessies en probleme wat maatskaplike werkers in hul beroepe ervaar en ook vas te stel of hulle genoeg ondersteuning en hulp van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling (DSD – “Department of Social Development”) en die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoepe (SACSSP) ontvang.

Doelwitte. Die doelwitte van die navorsing is sodat die Solidariteit-netwerk van maatskaplike werkers die stand van maatskaplike werkers se verhouding met die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling kan bepaal. Uitdagings wat hulle binne hul beroepe en met die SACSSP ervaar, word ook ondersoek.

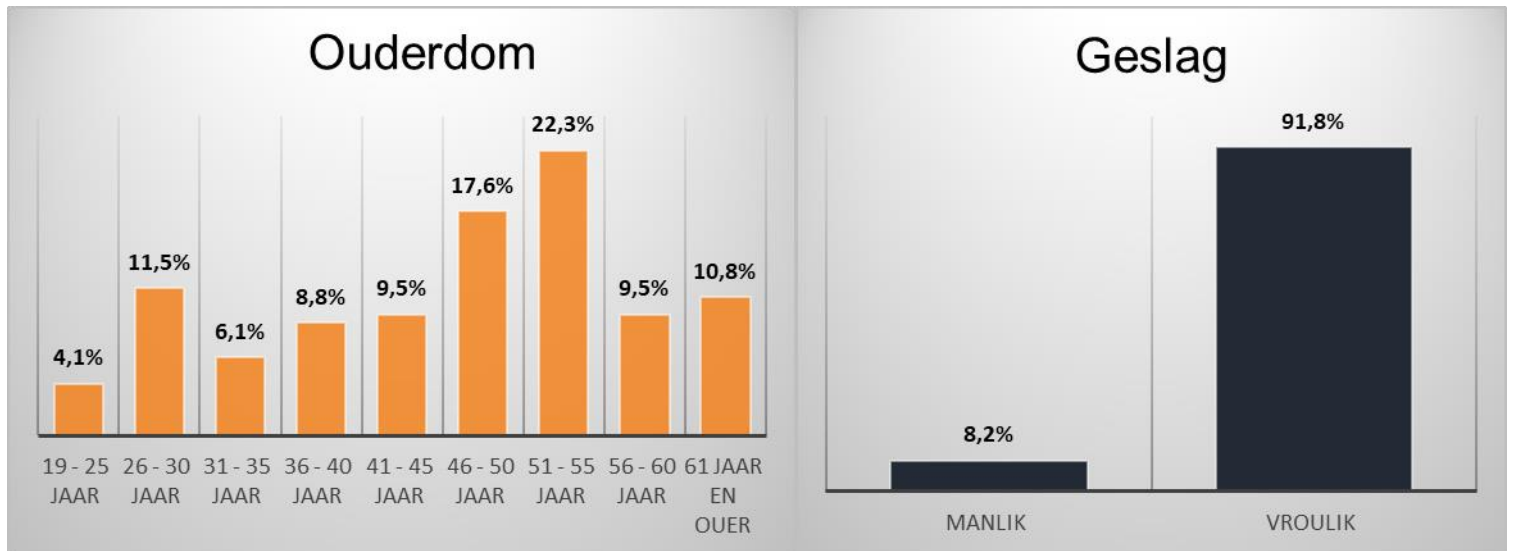
Metode. 'n Elektroniese vraelys is op Survey Monkey opgestel (<https://www.surveymonkey.com/r/Mtskaplikewerkers>). Dit is navorsing deur 'n ondersoekende opname en daar word van gemengde kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsmetodiek gebruik gemaak. Die fokus van hierdie navorsing is egter kwalitatief van aard en deur baie oop vrae, is daar gepoog om die stories en ervarings van die Maatskaplike werkers te hoor.

Die vraelys is gedurende April 2022 deur middel van die Solidariteit-netwerk van maatskaplike werkers se kommunikasiekanale (hoofsaaklik Facebook en SMS'e) na soveel as moontlik respondente versprei.

Biografiese en demografiese inligting

a. Ouderdom en geslag

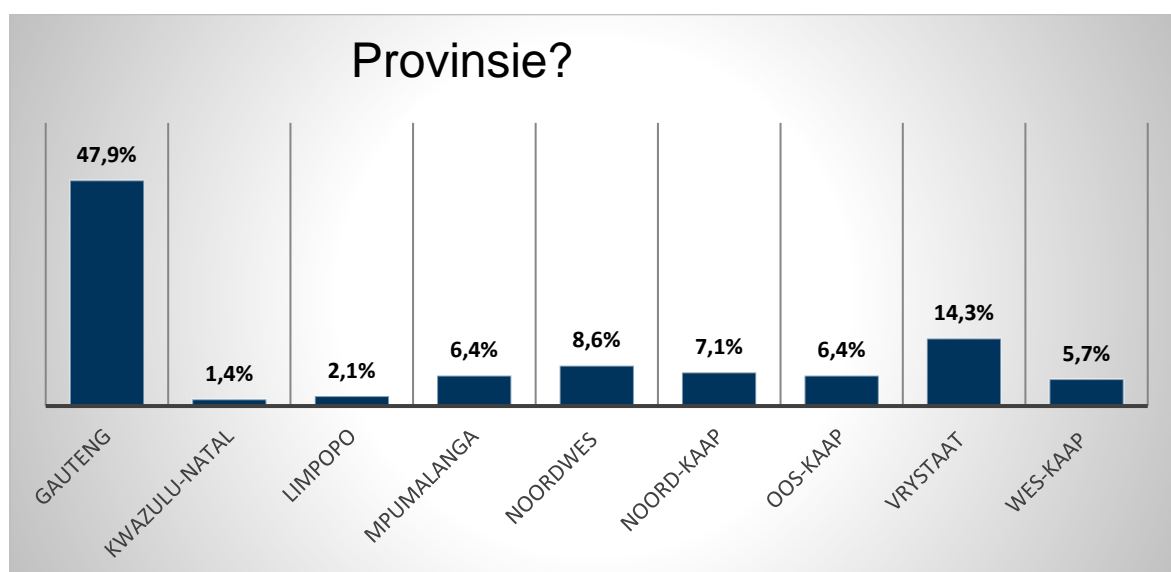
Figuur 1 Ouderdom en geslag



Die meeste van die respondente is ouer as 46 jaar (60,2%), met 30% van hulle tussen 46 en 55 jaar oud. Byna al die respondente (91,8%) is vroulik en slegs 12 mans het aan die navorsing deelgeneem.

b. Provinsie

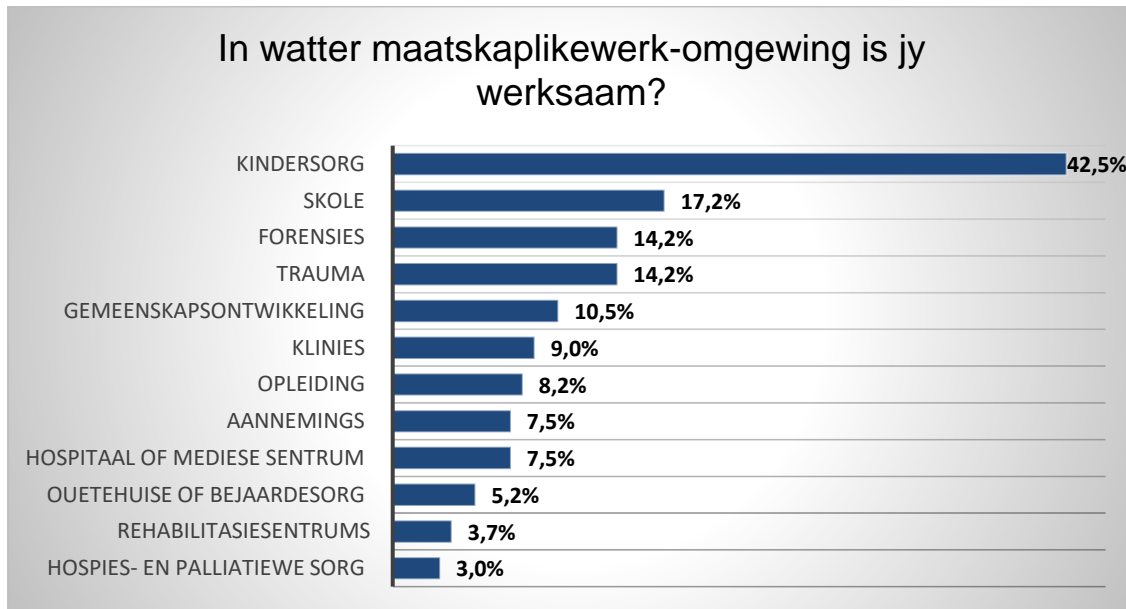
Figuur 2 Provinsie



Sowat die helfte van die respondente (48%) woon in Gauteng.

c. Maatskaplikewerk-omgewing

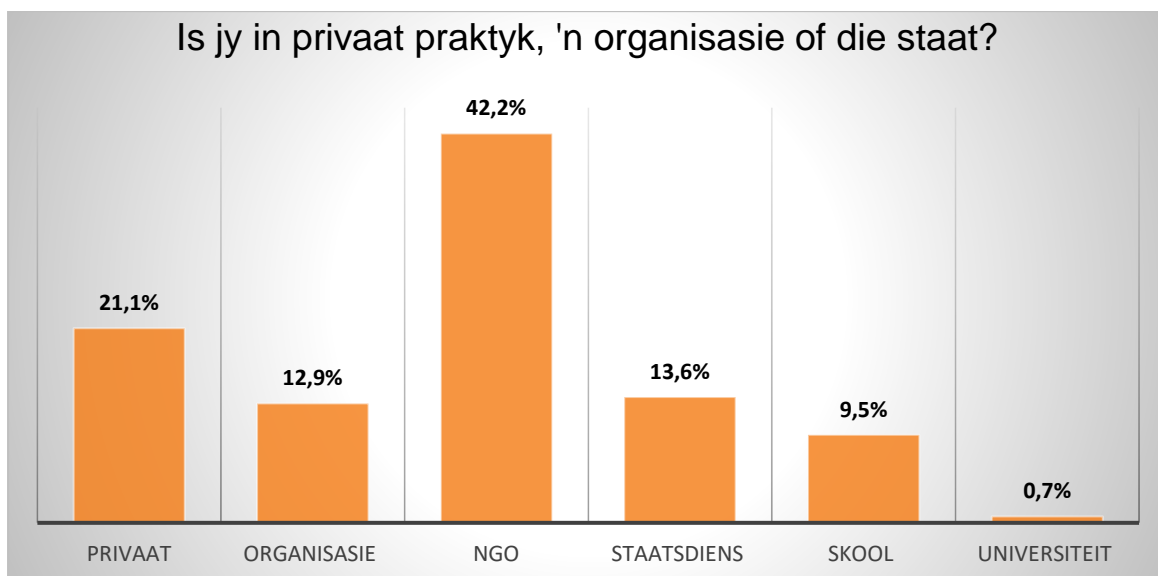
Figuur 3 Maatskaplike omgewing



Die meeste (42,5%) van die maatskaplike werkers is by kindersorg betrokke.

d. Privaat praktyk, organisasie of staat

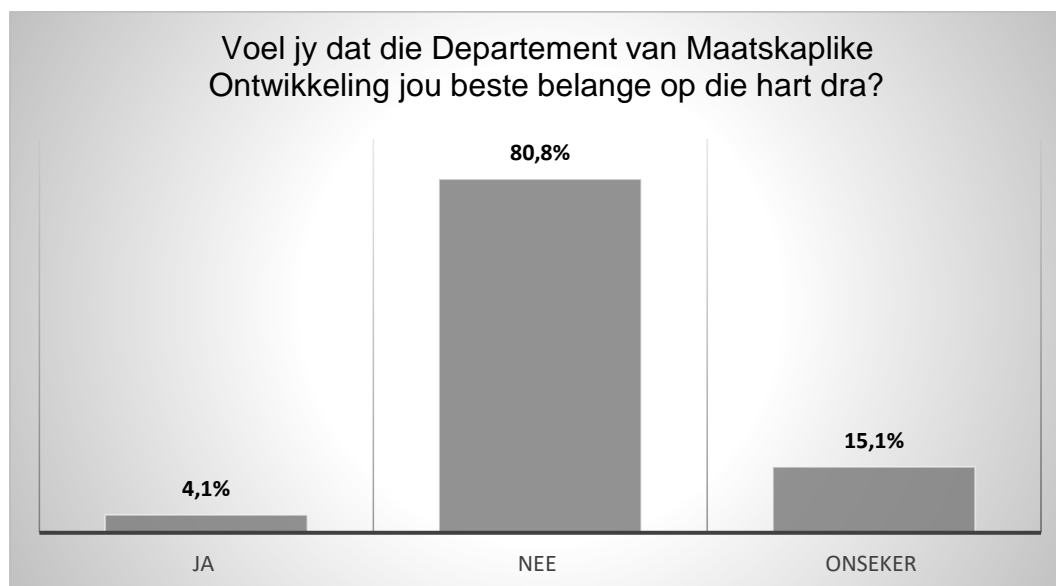
Figuur 4 Privaatpraktyk, organisasie of staat



Slegs 13,6% van die maatskaplike werkers het aangedui dat hulle vir die staatsdiens werk. Die meeste maatskaplike werkers (42,2%) is by 'n nieregeringsorganisasie (NRO) (Engels: "non-governmental organisation – NGO") of privaat instansies (21,1%) werksaam.

Dra die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling lede se belange op die hart?

Figuur 5 Lede se belange



Die oorgrote meerderheid (80,8%) voel dat hul belange nie op die hart gedra word nie.

Die respondente (119) het die volgende gesê:

Geen samewerking en ondersteuning, swak dienslewering en swak verhouding met maatskaplike werkers (69%)

Die maatskaplike werkers voel dat hulle **geen ondersteuning of samewerking** van die Departement ontvang nie. Samewerking word as baie swak beskryf en maatskaplike werkers voel dat die Departement eerder teen hulle as saam met hulle werk. Maatskaplike werkers word nie ondersteun en voldoende bemagtig om hul werk te doen nie. Daar is 'n sterk gevoel dat hulle net nie omgee nie. Dit is vir baie maatskaplike werkers moeilik om saam met die Departement te werk omdat hulle klaarblyklik onvriendelik en onbehelpsaam is.

- *Samewerking met maatskaplike werkers van DSD is baie swak.*
- *Voel die Dept werk teen ons nie saam met ons nie. They couldn't care less about the social workers in the field.*
- *Ons hande word nie gesterk om kinders te help nie.*
- *Daar is geen ondersteuning nie.*

Van die respondente sê ook dat die Departement **geen insig het nie, nie luister nie en baasspelerig is**. Hulle word selfs as arrogant en boelies beskryf wat slegs hul eie belange op die hart dra en nie omgee vir die kwaliteit van hul werk nie en dikwels 'n meerderwaardige, voorskriftelike en dreigende houding inneem. Die Departement is glo vinnig om maatskaplike werkers te veroordeel, te verkleiner en om foute uit te wys terwyl hul eie werkswyse ongeorganiseerd en swak is. Van die respondente noem dat die Departement hulle laat voel asof hulle onwaardig en dom is. Hulle verstaan nie wat in die veld aangaan nie. Daar word baie eise en voorskrifte gestel, maar geen ondersteuning aangebied nie. Die Departement word oor die algemeen as onbekwaam beskou. Maatskaplike werkers voel of hulle nie

gehoor word nie. Daar word nie met hulle gekonsulteer nie en nie na hulle standpunte, insig of opinies geluister nie. Dit is asof die Departement nie die wêreld van 'n wit maatskaplike werker verstaan en respekteer nie. Die Departement wil hul eie eensydige standpunte en beleide op almal afdruk. Dit wil soms voorkom asof die Departement nie hul eie rol verstaan of weet wat die omvang van hulle werk is nie.

- *They are bullies and abuse their power.*
- *DSD is net daar om hul eie belange te dryf. Geen insig of belangstelling t.o.v. kwaliteit van dienslewering net, slegs kwantiteit.*
- *National DSD does what they feel like doing without proper consultations*
- *Nee, aangesien ons nie gehoor word nie, en hulle standpunte en beleide op ons afgedruk word.*
- *Jaag net hul teikens na en interne prosesse en luister nie noodwendig na die diensleweringorganisasies nie*

Dienslewering aan maatskaplike werkers is uiters swak. Die respondente het talle voorbeelde en gevalle genoem waar die Departement onprofessioneel, onbevoeg, lui en laks voorkom. Hulle neem lank om te reageer, ignoreer soms verwysings en hulle werk is van swak gehalte. Daarby is hul administrasie ongeorganiseerd en hul kennis nie voldoende nie. Hulle werksetiek en kwaliteit van werk is swak. Verslae en dokumente word dikwels geïgnoreer en bly onaangeraak op lessenare lê. Dokumente raak dikwels weg en moet heringedien word. Die gevolg is dikwels dat kliënte, waaronder kinders, nie gehelp kan word nie.

- *Hulle dienste en professionaliteit is uiters swak. Hulle tree nie op in belang van die beskerming van kinders nie.*
- *Hulle reaksie tyd vir ernstige gevalle is baie lank. Neem soms weke. Of hulle gee net nie aandag aan verwysings nie, verloor dit ens. Hulle maak my skaam vir my beroep.*
- *Dink hul is onaantasbaar, daag laat by howe op of glad nie.*
- *Verslae wat baie kundigheid en tyd neem om te voltooi raak weg, hul alg administrasie en werswyse is ongeorganiseerd, hul dra nie die belange v hul kliente op hart. Geen redelike en duidelike kommunikasie vanaf hulle.*
- *Ons wag maande vir bevel wat van hulle af moet kom.*

Die Departement stel onbillike, onredelike en onrealistiese verwagtinge sonder die nodige hulp, ondersteuning of insig. Die verwagtinge rakende administrasie, statistiek en verslae is veral te veel. Maatskaplike werkers voel dat die Departement onredelik is en te hoë eise stel. Hulle konsulteer nie met NGO's nie en stel vereistes sonder om maatskaplike werkers in die proses te ken. Prosedures word soms verwyderd van realiteit verander sonder die nodige opleiding aan maatskaplike werkers.

Deel van die arrogante en meerderwaardige houding, soos in die vorige paragrafe bespreek, spruit ook uit gevalle waar maatskaplike werkers daarmee gedreig word dat hul subsidies teruggehou gaan word as hulle nie die vorms en statistiek byhou nie. Die ironie is dat die Departement se eie administrasie en bestuur swak en slordig is. Dit plaas ook 'n groter las op maatskaplike werkers omdat die Departement verslae en papierwerk verloor wat dan weer ingevul en geskryf moet word.

- *Too much admin expected from social workers who are already under pressure for deadlines, reports and follow ups. Also, NGOs are under staffed!*
- *Hulle vra goed (statistieke) wat geen mens op aarde vir hulle akuraat kan gee nie. Onlangs het hulle ons gevra oor statistieke vir die laaste 12 jaar, wat nie informasie is wat ons normaalweg notuleer nie.*
- *Vereistes onredelik*

Kommunikasie baie swak, kry hulle nie in die hande nie (28%)

Maatskaplike werkers is ontevrede met die kommunikasie en interaksie met die Departement. Daar is dikwels geen konsultasie met maatskaplike werkers nie. Die respondent noem dat die Departement nie terugvoer gee nie en nie opvolg nie. Hulle voel dat hulle nie in ag geneem of na geluister word nie. Terugvoering is stadig en nie van hoogstaande gehalte nie, en verslae raak dikwels weg of dokumente word nie geteken nie.

Die respondente kla dat e-posse en telefoonoproepe nie beantwoord word nie en dat die Departement se werknemers nie opdaag vir vergaderings of hofsake nie. Die persepsie bestaan dat hulle net nooit beskikbaar is nie.

- *Oor die algemeen sukkel jy om verslae vir howe of agtergrond verslae uit die veldwerkers te kry, hulle antw nie oproepe of e-posse, daag nie op vir vergaderings nie, daag nie op by die kinderhowe nie..."*
- *Hul is nooit beskikbaar nie.*
- *Geen interaksie met Maatskaplike Werkers, net bestuur.*
- *Volg nie op nie en gee ook geen terugvoer nie.*
- *Kommunikasie na en van die Departement is altyd n uitdaging. Hulle gee nie somer terugvoer nie.*
- *Ek weet nie waarvoor ek registrasie betaal nie. Jy kan hulle nooit telefonies of per e-pos bereik nie. Hulle stuur nie eens bewys van registrasie nie. Hulle kommunikeer op geen manier met my nie.*

Subsidies en salarisse (12,6%)

Klagtes rakende subsidies behels hoofsaaklik dat dit nie betyds betaal word nie en dat dit te min is. Subsidies word ook nie oor tyd verhoog nie en is onvoldoende om in die behoeftes te voorsien. Deel van die probleem is administratief, wat binne beheer van die Departement is. Hulle teken nie ooreenkomste en kontrakte betyds nie. Sommige respondente noem dat hulle geen subsidies ontvang nie.

Maatskaplike werkers se salarisse is veral swak in vergelyking met ander professies en staatsamptenare in die algemeen.

- *Ontvang geen subsidie nie.*
- *Laat betalings van subsidies.*
- *Subsidies onvoldoende*
- *Subsidies vir salarisse en voordele is pateties in vergelyking met staatsamptenare.*

Geen hulpbronne (11%)

Buiten klein of geen subsidies nie, asook swak salarisse, is daar 'n tekort aan broodnodige hulpbronne en dienste. Kinderhuise word toegemaak en daar is nie genoegsame fasiliteite om kinders met spesiale behoeftes te kan ondersteun nie. Daar is ook probleme met doodgewone administratiewe ondersteuning wat kinders en kliënte ernstig te na kom. Dit skep die persepsie by maatskaplike werkers dat die Departement nie omgee nie en nie hul of die kliënte se belange op die hart dra nie. Daar bestaan 'n gevoel dat die Departement eerder "teen" maatskaplike werkers werk, as om hulle te ondersteun en by te staan.

- *Daar word hoë eise en verwagtinge gestel maar daar is geen hulpbronne/dienste beskikbaar nie. Kinderhuise wat nie aan die vereistes voldoen nie word nie gehelp nie maar toegemaak. Geen plekke vir kinders met psigiatriese gedrag of spesiale behoeftes nie.*
- *Daar is al verskeie gesprekke met die Departement gevoer oor kwessies wat ons werk moeilik maak (binnelandse sake, dokumentasie van kinders in SA en van buiteland, tekort aan hulpbronne) maar geen*

aksie word geneem nie. Intussen word kliënte in die steek gelaat.. kan nie matriek skryf of werk kry sonder dokumentasie nie.

- Ons hande word nie gesterk om kinders te help nie. Ons voel magteloos omdat daar nie hulpbronne is nie.
- Hulpbronne is besig om 'plat' te val

Uitdagings wat maatskaplike werkers in hul beroep ervaar

Figuur 6 Uitdagings



Die grootste uitdaging vir maatskaplike werkers (61%) is duidelik die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling. Ander uitdagings het te doen met onnodige prosedures wat die prosesse verleng (56,2%) asook finansies en donasies (52,7%). Bekostigbare VPO-opleiding (50%) en papierwerk (48,6%) is verdere uitdagings. Hierdie uitdagings het uiteindelik ook met die Departement te doen.

33 respondente het die volgende kommentaar gelewer en verdere uitdagings bespreek. Hulle noem dat swak salarisse en klein subsidies vir hulle uitdagings is, asook die feit dat daar te min hulpbronne en dienste is. Hulle voel dat die Departement nie hulle werk doen nie en dat daar geen ondersteuning of samewerking is nie. Van die maatskaplike werkers noem ook dat hul werkslading 'n groot uitdaging vir hulle is.

Swak salarisse en subsidies (9 respondente)

- Mens swot jare en betaal allerhande councils en jy verdien nie eers genoeg om huur te kan betaal nie
- We are not paid what we are worth. We are underpaid.
- Poor salaries for designated social workers
- Het na 'n lang uitgerekte prosesse eers in Jan 2022 die "Letter of Compliance" ontvang vir 2019, 2020, 2021 mbt ons subsidie, nadat ons die PA van die Ouditeur-Generaal in die hande gekry het en sy ons gehelp het deur ons dokumente by die regte persoon uit te kry.

Te min hulpbronne (6 respondente)

- *Tekort aan hulpbronne en dienste.*
- *Daar is geen hulpbronne veral vir kinders wat nie gegoed is, of mediese fonds het nie!*
- *Hulpbronne in die platteland bestaan amper glad nie.*
- *Poor salary, lack of services for referral.*
- *Hulpbronne. Voertuie, rekenaars baie oud. Afhanklik van skenkings omrede nie nuwes kan bekostig nie.*

Die Departement doen nie hulle werk nie (5 respondente)

- *Ons word helfte deur die Departement gesubsidieer maar al hulle kinders waar hulle hul eie kinderhuise toemaak word op ons gedump.*
- *Dringende verwysings wat nie opgevolg en ondersoek word nie.*
- *SACSSP moet begin om dringend die korrupte maatskaplike werkers ondersoek en die skuldiges van die rol te skraap. Die ander maatskaplike werkers wie hulle kollegas se vergrepe beskerm, moet dringend begin voorentoe kom en hulle expose. Die maatskaplike werkers is direk verantwoordelik vir die gemors waarin hulle is.*
- *Bullying by supervisors*
- *Swak ondersteuning en ondersoek in ernstige sake*

Geen begrip, ondersteuning en samewerking nie (3 respondente)

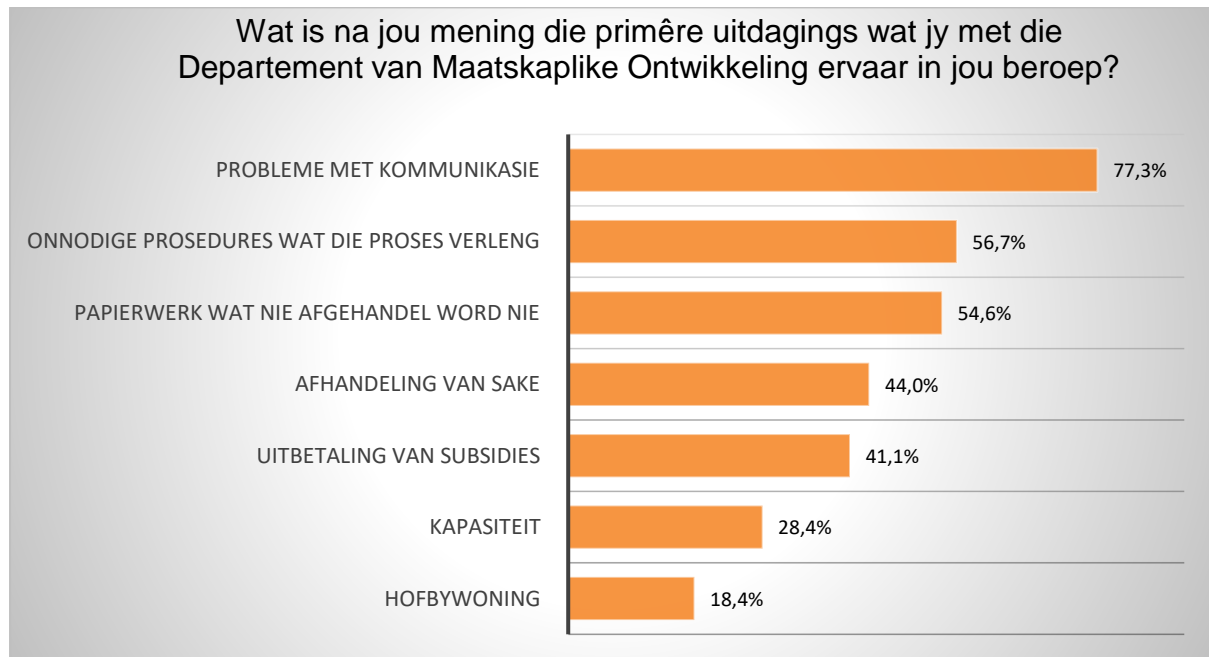
- *Om in 'n groot organisasie te werk wat nie Maatskaplike werk verstaan nie. Senior Maatskaplike werkers word deur Sekuriteitshoofde voorgeskryf hoe om hulle werk te doen. Slegs totale word nagejaag, terapie maak nie vir hulle saak nie.*
- *Onkunde en swak samewerking in ander sektore soos bv DHA*
- *Nie al die rolspelers in 'n skool bestuurspan verstaan die rol van maatskaplike werk nie. Samewerking is nie altyd daar nie. Ervaar vyandigheid vanaf top bestuur.*

Werkslading (3 respondente)

- *Werkslading*
- *High case loads*
- *Immense work stress*

Primêre uitdagings met die Departement

Figuur 7 Uitdagings met die Departement



Die uitdagings wat in die grafiek hier bo aangedui word, spreek tot dieselfde aangeleenthede en probleme wat in die vorige vrae en ontledings na vore gekom het.

Die volgende kommentaar is gelewer en dui op verdere uitdagings wat met die Departement ervaar word.

Swak hantering van sake en werksetiek, onwilligheid om te help

Die kwessie van swak hantering van sake en swak werksetiek kom gedurig na vore. Dit behels hoofsaaklik dat dokumente wegraak, dat sake nie opgevolg word nie, dat werkers onbevoeg is en dat daar nie vinnig genoeg opgetree word nie, of dat sake en ondersoekes swak hanteer word. Wanneer daar vir hulp aangeklop word, is daar niemand wat bereid is om te help nie. Die opinie bestaan dat die Departement onprofessioneel en onbehulpzaam is en dat hulle dubbele standaarde handhaaf. Hulle is nie lojaal teenoor maatskaplike werkers of NRO's nie en het 'n traak-my-nie-agtige houding en ingesteldheid.

- *DSD losing documents, and NGO'S having to submit sometimes up to three times the same document.*
- *Ek is van mening hul tree nie graag vinnig genoeg statutêr toe tot die hulpverleningsproses nie. Dink daar is beperkte of geen geskikte kandidate vir Plek van Veiligheid en moontlike pleegouers, in hierdie plattelandse gemeenskappe oor, om te ontwikkel nie.*
- *Kliënte klop by NGO's aan vir n diens, aangesien hulle geen hulp van DSD werkers kry.*
- *Daar word nie gereageer op aanmeldings nie.*
- *Kommunikasie, hantering van sake en swak ondersoekes*
- *Nasionale, Provinsiale en streekskantore weerspreek mekaar en maak eie reëls ter verwarring van alle rolspelers*

Dra nie maatskaplike werkers of kliënte se belange op die hart nie en is baasspelerig

Dit wil voorkom of beheer en baasspeel, asook blameer en viktimiseer, 'n groter fokus vir die Departement is as dienslewering en samewerking. Hierdeur dra hulle nie maatskaplike werkers se belange op die hart nie en tree hulle ook nie in belang van behoeftige kliënte op nie.

- *Hulle wat hulle gewig rond gooi en nie in die beste belang van die kind op tree nie.*
- *Die Departement wil nie met ons werk nie maar teen ons.*
- *Ek is van mening hul tree nie graag vinnig genoeg statutêr toe tot die hulpverleningsproses nie. Dink daar is beperkte of geen geskikte kandidate vir Plek van Veiligheid en moontlike pleegouers, in hierdie plattelandse gemeenskappe oor, om te ontwikkel nie.*
- *In vele gevalle is n kind onder 18 jaar, so afhanklik van die beskerming van die Kinderwet, maar daar word op n beperkte vlak, statutêr toegetree.*

Beskikbaarheid

Die klagte dat die maatskaplike werkers van die Departement nooit beskikbaar is of bereik kan word nie, is ook een wat gedurig na vore kom. Hulle daag ook nie vir vergaderings of selfs vir hofverrigtinge op nie. Hulle reageer glad nie, of nie vinnig genoeg op aanmeldings nie. Hul reaksie of terugvoer is dikwels onvoldoende.

- *Maatskaplike werkers van Dept is nooit op kantoor nie, of beskikbaar nie.*
- *Is nooit betyds vir netwerk vergaderings nie, of daag nie op nie.*
- *Jy kry hul bloot net nooit in die hande!*

Waarom hulle die beroep gekies het

Byna al die respondente (138) het kommentaar op hierdie vraag gelever. Dit is duidelik dat die meeste maatskaplike werkers 'n passie het vir hulpbehoewende mense, vir kinders wat probleme ervaar en vir die beroep in die algemeen. Hulle is gebore met hierdie diepgewortelde behoefte om mense te kan help, en dit is 'n begeerte om hul gawes en talente aan te wend om 'n verskil te kan maak in mense se lewens. Hulle voel dat hulle 'n positiewe impak op mense se lewens en gemeenskappe kan hê. Sommige beskou dit as 'n voorreg om 'n verskil te kan maak. Daarom is maatskaplike werk ook 'n roeping. Dit is nie sommer 'n loopbaankeuse wat op 'n dag gemaak is nie. Om mense te help is fundamenteel waarvoor 'n maatskaplike werker lewe en elke oggend opstaan.

Die volgende temas het na vore gekom:

Dit is my passie

- *Ek is passivol oor kinders en oor wat ek doen ek wil n verskil maak al is dit net vir een kind.*
- *Dit is my passie om kinders te bemagtig ten opsigte van hulle beste belang.*
- *Dis n passie wat ek altyd wou uitleef het.*

Verskil in mense se lewens te maak

- *Om n positiewe verskil te maak on die lewens van mense wat probleme het.*
- *Om n verskil in kinders se lewe te maak en die onderwys as voorkomingsplatform te gebruik!*
- *Ek weet 100% dit is wat ek moet doen. Ek wil 'n positiewe impak maak in mense se lewens en hoop gee. Die beroep is deel van my menswees. Bly 'n voorreg om 'n pad met mense te kan stap.*
- *Dis n voorreg om op grondvlak te mag inspring en n verskil in kliente se lewens te maak.*
- *Ek is lief vir die beroep en geniet dit om 'n verskil te kan maak in mense se lewe in 'n positiewe rigting.*
- *Ek wil 'n verskil maak met die talente wat ek ontvang het.*

Roeping

- *Omdat ek geroep is daarvoor en glo ek maak n verskil veral in kinders se lewens.*
- *My roeping en passie om mense te bemagtig en help heel word.*
- *Voel dis my roeping. Niemand neem meer verandwoordelikheid vir die armstes van die armster.*
- *Trauma is my roeping en my werk is my passie.*

Wil mense help

- *Omdat ek kinders wil help wat in moeilike omstandighede is.*
- *Ek voel dat my diens help dat mense darem gehelp word en nie net moet opgee omdat hulle nie hulp by Dept kry nie.*
- *I love helping people and adding hope to people's situations.*
- *I love children and helping people.*

Is daar voldoende toesig en supervisie?

Net meer as tweederdes (64,3%) van die respondente het aangedui dat hulle wel voldoende toesig en supervisie ontvang. 35,7% voel dat hulle nie voldoende toesig ontvang nie.

79 respondente het verdere kommentaar gelewer:

Goeie of voldoende supervisie (40 respondente)

Supervisie wissel van een keer per week, tot een keer per maand of per kwartaal. Sommige sê dat hulle enige tyd met hulle toesighouer kan gesels en dat daar 'n oop-deur-beleid bestaan. Sommiges ontvang telefoniese supervisie en ander maak van private toesighouers gebruik wat hulle kan besoek wanneer hulle wil. Sommige het private supervisiesessies terwyl ander aan groepsessies deelneem.

Geen supervisie (19 respondente)

Vir sommige maatskaplike werkers is supervisie nie moontlik nie en hulle kry glad nie hulp in dié verband nie. By sommige organisasies of streke is daar net nie mense beskikbaar wat supervisie kan gee nie, en van hulle noem dat private supervisiesessies baie duur is.

Onvoldoende (10 respondente)

Sommige respondente kry soms supervisie, maar voel dat dit nie voldoende is nie. In sommige gevalle is die toesighouers self nie opgewasse vir die taak nie. Sommiges het slegs e-poskontak met toesighouers en min tot geen persoonlike kontak nie. Ander voel dat daar meer "inspeksie" as supervisie gedoen word.

Gevalle waar die Departement nie eties reg opgetree het nie

Byna 'n driekwart (74%) van die respondente het aangedui dat hulle bewus is van gevalle waar die Departement nie eties korrek opgetree het nie. 98 respondente het kommentaar gelewer:

Probleme rondom plasing van kinders (32,6%)

Hierdie probleem behels hoofsaaklik kinders wat teruggeplaas word in omstandighede wat nie geskik is nie, of dat hulle in pleegsorg geplaas word wat nie moes gebeur nie. Daar word dikwels ook nie tuisbesoek gedoen nie en daar word nie ag geslaan op die huislike omstandighede waarin kinders geplaas word of waarheen hulle vir vakansies gestuur word nie. 'n Ander groot probleem met plasing is die feit dat die proses enersyds baie lank duur, of andersyds dat daar nie betyds of vinnig genoeg opgetree word nie. Daar is soms kinders wat in gevaar verkeer en dan nie betyds beveilig kan word nie. Uit ander opmerkings in hierdie verslag is dit duidelik dat daar ook 'n tekort aan alternatiewe plekke van veiligheid vir kinders is. Daar is nie fasiliteite waar kinders met spesifieke probleme geplaas kan word nie, of plekke waar kinders geplaas kan word net om hulle vinnig uit onveilige omstandighede te verwyder nie.

- *Terugplasing van kinders wat nie terug geplaas moes word nie.*
- *Lêers word gesluit.*
- *Gesinsherenigingsdienste word nie gelewer nie.*
- *Tuisbesoek word nie gedoen nie maar vakansie aanbevelings word gemaak.*

Sake word nie deurgevoer of opgevolg nie (23,5%)

Daar word dikwels nie aandag gegee aan dringende verwysings nie of dit word geïgnoreer. Sake vat te lank en daar word nie opgevolg nie. Soms word daar blykbaar nie eers die moeite gedoen om ondersoek in te stel nie. Soms word lêers van die een na die ander aangestuur en nooit hanteer of afgehandel nie. Daar is selfs sprake daarvan dat maatskaplike werkers hulle sake wat eintlik hul eie verantwoordelikheid is om te hanteer, na ander organisasies verwys.

- *Dringende verwysings kry nie aandag nie. Word net ignoreer.*
- *Verwysings vat ongelooflik lank vir Departement om gekanaliseer te word. Gevalle wat deur die Hospitaal vir opvolg verwys word, word soms nie eers gekanaliseer nie.*
- *Paar keer sake gerapporteer en opgevolg waar die Departement eenvoudig nie eers moeite doen om ondersoek in te stel nie.*
- *Gevalle wat nie afgehandel word of opgevolg word nie. Lêers wat van een persoon na ander gestuur word sonder doeltreffende intervensie. Kliënte ly daaronder. Onbevoegdheid.*
- *Verslae lê vir 1 jaar + voordat verlenging/oorplasingssbevele uitgereik word.*

Onbekwaamheid (21,4%)

Die Departement word as onbevoeg en onbekwaam bestempel. Kliënte ly onder hulle swak werk, swak besluitneming, tydsaamheid of die feit dat hulle net glad nie omgee of optree nie. Sommige respondente noem dat hulle lui en onprofessioneel is.

- *Planne mag dalk wonderlik op papier lyk...maar ons moet dit uitvoer....Dan werk dit meeste van die tyd nie so uit nie.*
- *Lêers wat van een persoon na ander gestuur word sonder doeltreffende intervensie. Kliënte ly daaronder. Onbevoegdheid*
- *Weier om op aanmeldings te reageer al is dit ernstig soos met gevalle van mishandeling. Doen nie voldoende ondersoek nie.*
- *One sided decisions and they do not have the courage or transparency to be honest of the reason why they intervene in our work. They do not even communicate to us as NGO. They immediately take sides with the clients.*

Tree in eie belang op of het politieke agendas (10,2%)

Daar bestaan aantygings dat daar rassisme is en polities geïnspireerde besluite geneem word. Sommige mense en organisasies word bevoordeel en ander kry beperkte tyd, hulpbronne en ondersteuning. Daar is sprake dat organisasies wat op hulp aan wit mense fokus, kleiner subsidies kry of dat hulle befondsing gestaak word. Daar is ook beskuldigings van korrupsie en fondse wat vir die gemeenskap bedoel was, wat in personeel se huise eindig.

- *Cases get promoted based on specific unequal criteria. Or they get postponed for the same reason. Some cases are handled via quota. I have also been witness to notes being changed to fit a certain agenda. Internally some employees are favoured above others for limited reasons. A colleague works under very unhealthy circumstances because she pointed out unethical behaviour. Social work appointments are made based on friendship, not merit. Transparency is not key.*

Gevalle waar die Departement nie in die beste belang van die kliënt opgetree het nie

77,5% van die respondente het aangedui dat daar wel sulke gevalle is of was.

Plasing van kinders (32,6%)

Kinders word teruggeplaas in omstandighede wat nie geskik is nie.

Dikwels nie tuisbesoek gedoen nie en ag geslaan op die huislike omstandighede waarin kinders geplaas word of waarheen hulle vir vakansies gestuur word nie.

Proses van plasing neem te lank. Daar is soms kinders wat in gevaar verkeer en dan nie betyds beveilig kan word nie.

Tekort aan alternatiewe plekke van veiligheid vir kinders.

Sake word nie deurgevoer of opgevolg nie (23,5%)

Dringende verwysings word geïgnoreer. Sake vat te lank en daar word nie opgevolg nie. Soms word lêers van die een na die ander aangestuur en nooit hanteer of afgehandel nie.

Onbekwaamheid (21,4%)

Die Departement word as onbevoeg en onbekwaam bestempel. Kliënte ly onder hulle swak werk, swak besluitneming, tydszaamheid of die feit dat hulle net glad nie omgee of optree nie.

Tree in eie belang op of het politieke agendas (10,2%)

Polities geïnspireerde besluite. Sommige mense en organisasies word bevoordeel en ander kry beperkte tyd, hulpbronne en ondersteuning.

Noodsaaklike hulpbronne vir maatskaplike werkers

133 respondente het kommentaar gelever. Die belangrikste hulpbronne wat maatskaplike werkers benodig is befondsing wat subsidies en salarisse behels. Sonder finansies kan mense nie behoorlik gehelp of beveilig word nie en kan maatskaplike werkers nie 'n bestaan voer of NRO's nie oopgehou word nie.

Daar word ook tydelike of dringende plekke van veiligheid benodig en plekke waar kinders met spesiale behoeftes geplaas kan word. Daar word ook spesiaal na noodlyne vir bejaardes verwys asook hulp om kwessies rakende bejaardes te ondersoek en te kan hanteer. Daar is veral opleiding van polisieledes nodig omdat hulle nie genoeg kennis van wetgewing oor bejaardesorg (Wet op Ouer Persone, No. 13 van 2006) het nie.

Daar is 'n groot tekort aan 'n verskeidenheid algemene hulpbronne soos motors en brandstof, kantore en kantoortoerusting soos rekenaars en telefone of selfone, asook data of lugtyd. Sommige noem dat die infrastruktuur tekort skiet en dat hulle nie kantore het om vanuit te werk nie. Ander hulpbronne

wat belangrik is en waaraan daar 'n tekort is, is terapeute en ander professionele dienste asook die ondersteuning van die Departement.

Ander "hulpbronne" wat ook gelys is, is stelsels wat effektief kan werk waarbinne daar samewerking, skakeling en kommunikasie tussen verskillende organisasies en rolspelers kan plaasvind om mense beter te kan help. Natuurlik verlang die maatskaplike werkers ook beter ondersteuning van die Departement.

Opleiding en voortgesette opleiding is ook belangrik vir maatskaplike werkers en hulle voel dat dit 'n hulpbron is waartoe hulle toegang behoort te hê. Professionele opleiding is baie duur en daar is nie ondersteuning of befondsing vir VPO-punte en opleiding nie.

Daar is verder natuurlik 'n tekort aan genoeg en goed opgeleide maatskaplike werkers, asook vrywilligers. Daarby is daar ook 'n behoefte aan ander professionele persone wat ondersteuningsdienste kan lewer.

Finansies (23,3%)

- *Voldoende finansies om uitgawes te kan dek.*
- *Fondse sodat meer mense kan hulp kry*
- *FINANSIES. Ek kan niks met die kinders doen nie want daar is nie geld nie. Kinder- en jeugsorgwerkers nie opgelei of opgewasse vir hulle taak nie. Hulle is ook nie bereid om te leer nie - dink hulle weet alles.*

Algemene hulpbronne en infrastruktuur (18%)

- *Organisasies en hulpbronne in die gemeenskap waarheen pasiënte na ontslag verwys kan word.*
- *Voertuig. Rekenaar. Laptop. Dataprojektor. Lesing lokaal. Kantoor. Telefoon. Cell foon ens.*
- *Ek het die gebruik van n privaat kantoor, toesluit kabinet en internet. Ongelukkig is die hospitaal se telefoon skakelbord vir die afgelope twee jaar foutief en moet vervang word. Ek skakel aldus telefonies, op eie finansiële onkoste. Daar is n telefoon in Ongevalle afdeling wat na buite kan bel, maar is fisies te ver van my kantoor om funksioneel vir my te kan wees.*
- *Betroubare toerusting bv kantore, voertuie, rekenars ens.*

Alternatiewe plekke van veiligheid en beter beskerming vir kinders (17%)

- *Tydlike plek van veiligheid vir kinders.*
- *Alternatiewe sorg vir kinders met seksueel uitreagerende gedrag en psigiatriese probleme*
- *Plekke van veiligheid, bekostigbare terapie, fasiliteite vir moeilik plaasbare kinders, howe wat behoorlik funksioneer.*
- *Plek in inrigtings vir kinders wat probleemgedrag lewer. Kinderhuise keur streng wie hulle as "geskik" vir hul inrigting beskou. So ook sekere Kinderwet skole. Dit is n groot probleem om in die Noordkaap kinders geplaas te kry.*
- *Kinderhuise, oorgangs huise, CYCC vir kinders met probleem gedrag*
- *Tans is dit n probleem om kinders erens geplaas te kry, hetsy plek v veiligheid of permanente sorg, die plekke is vol*

Sisteme wat werk (13,5%)

- *Toegang tot sisteme wat effektief is om kliënte te kan help.*
- *Bekostigbare, professionele bronne om kliënte na te kan verwys bv terapeutiese, arbeidsterapie, forensiese assesserings ens. "*
- *Netwerke en 'n statutêre sisteem wat funksioneer. Ek kan nie 'n kind terapeuties help wat onversorg of onveilig is by die huis nie.*
- *Samewerking van alle organisasies, DOJ, DSD, SAPS, skole en kerke.*

Ondersteuning van die Departement (13,5%)

- *Samewerking met dept gesondheid*
- *Ondersteuning*
- *'n Goeie oop verhouding met die Departement.*
- *'n Goeie Departement*
- *'n Raad en dept wat werklik funksioneer. Meer statutere organisasies*

Opleiding (10,5%)

- *Toegang tot bekostigbare opleiding*
- *Beurse en subsidies vir opleiding*
- *Persoonlike ontwikkeling*
- *Finansies vir volgehoue opleiding. Tans moet NRO's v hul eie opleiding (Cpd) betaal. Gehalte opleiding is onbekostigbaar.*

Menslike hulpbronne (Maatskaplike werkers en vrywilligers) (9%)

- *Genoeg, gewillige Maatskaplike werkers wat opvolg in die Gemeenskap!*
- *Sielkundige dienste, ondersteuningsdienste vir ouers, maatskaplike werkers wat 'n tuisbesoek kan doen. Gereelde opleiding en vernuwing.*
- *Vrywilligers*

Wat die Departement kan verander

Die belangrikste aspekte wat die Departement kan verbeter, is effektiwiteit, dienslewering, hul houding en ingesteldheid en werksetiek, toeganklikheid en kommunikasie. Die maatskaplike werkers wil hê dat die Departement omgee en hul werk ordentlik moet doen. Hulle behoort meer professioneel en bekwaam te wees. Kommunikasie en terugvoer, selfs op basiese vlak soos om 'n telefoon of 'n e-pos te beantwoord, skiet ver tekort.

133 respondente het kommentaar gelewer:

Effektiwiteit (22,5%)

- *Effektiwiteit van dienslewering.*
- *Less paperwork and changing of adoption formats making adoptions extremely difficult.*
- *Minder rompslomp*
- *The red tape and mountains of reporting.*
- *Effektiewe prosesse, bevoegde mense.*
- *Minder sinnelose papierwerk, eerlike kommunikasie.*

Werksetiek (22%)

- *Houding teenoor dienslewering.*
- *Maatskaplike werkers wat 'n werklike verstaan van die beroep en omgee vir die kliënte het*
- *Hul samewerking, kommunikasie en werksetiek*
- *Dat al die amptenare (nie net enkeles nie) net hulle werk doen.*

Beter dienslewering (16%)

- *Hul rol meer duidelik maak, en meer steun aan maatskaplike werkers bied. Wanneer jy by hul kantore aankom is almal ongeskik en onbehelpsaam. Is hul dan tog nie daar as hulpbron vir ons?*

- *Om sake te prioritiseer en dienooreenkomstig op te tree. Om kinders se beskerming eerste te stel.*
- *Dienslewering en verantwoordbaarheid*
- *Dat werknemers van DSD meer doelgerig moet werk en hul laksheid los. My gevoel is dat DSD werknemers overpaid is en underworked.*
- *Dat hulle hul statutêre plig sal handhaaf.*

Beter kommunikasie (13,5%)

- *Beter kommunikasie soos om telefone te beantwoord vir 'n begin*
- *Om as venote te hanteer en beter te kommunikeer*
- *Eerlike kommunikasie*

Hul swak houding en ingesteldheid (12%)

- *Hulle houding teenoor nie-winsgewende organisasies.*
- *Gesindheid/ Attitude*
- *Die meerderwaardige houding.*
- *Beter houdings en ingesteldheid - die lewe skuld hul niks.*
- *Their 'holier than thou' attitude*
- *Ontoeganklikheid, respek vir kollegas se ervaring ontbreek*
- *Their approach to doing things*

Kundige werkers wat verstaan en omgee (9%)

- *Maatskaplike werkers wat 'n werklike verstaan van die beroep en omgee vir die kliënte het*
- *Vir grondvlak Maatskaplike Werkers van DSD om meer passie vir die professie te toon en dat kundige mense in bv kinderbeskerming aangestel word.*
- *Seker te maak dat alle mw wat aangestel is in die Departement hulle passie uitleef en nie net daar is vir 'n salaris nie - prosedures streng volg of dissiplinêr vervolg word.*
- *Genoeg personeel en opgeleide personeel*

Uitdagings met die Departement

Dieselfde uitdagings en probleme met die Departement het dwarsdeur die verslag na vore gekom. Dit behels werksetiek, houding en ingesteldheid, omgee en kundigheid. Swak kommunikasie en terugvoer is deurgaans uitgelig as 'n probleem. Subsidies en fondse is ook weereens genoem. Baasspelerigheid en die feit dat die Departement hul mag wil afdwing, alles wil reguleer en 'n foutsoekende houding het, word ook weer pertinent beklemtoon.

Swak bestuur is ook 'n kwessie wat in antwoord op hierdie vraag genoem is en dit behels swak bestuur in terme van dinge soos vergaderings en administrasie, maar ook beplanning en hantering van gevalle. Daar is selfs beskuldigings van korrupsie en dat die Departement disfunksioneel is.

103 respondente het kommentaar gelewer:

Werksetiek (48,5%)

- *Verloor belangrike dokumente*
- *Stadig met bevele*
- *Moet agter hulle aan bel*
- *Doen nie hulle werk nie*
- *Veelvuldige verwysings wat nooit deur hulle opgevolg is nie.*

- Wag vir drie jaar om n goedgekeurde en ondertekende konstitusie te ontvang

Swak kommunikasie (19,4%)

- *Minimale/geen kommunikasie in gevalle waar hul betrokke is by dieselfde saak waarop ek werk.*
- *Onbeskikbaarheid van mense. Sukkel om hulle in die hande te kry."*
- *Geen...jy kry hul nie in die hande! Al vir jaaaaaare in Witbank*
- *Hulle reageer nie op navrae nie.*
- *Reageer nie op eposse nie*
- *Om mense in die hande te kry. Reaksie op vorm 22. Geen gemeenskapontwikkeling vind plaas nie*
- *Kommunikasie is uiters swak. Daar is so baie technologie tot ons beskikking maar nogsteeds is daar nerens n sentrale databasis vir kliënte nie en kinders ly daaronder. Niemand word verantwoordelik gehou vir die DSD wat net glad nie omgee nie.*
- *Geen fone word geantwoord nie, personeel kan glad nie opgespoor word wanneer hulle benodig word nie en is totaal onbereikbaar, persele en geboue is in 'n gevaarlike toestand, daar geen personeel beskikbaar by kantore nie, net die sekuriteitswagte by die hek gevolglik kan geen kommunikasie plaasvind nie en dit is asof hulle net glad nie bestaan nie.*
- *Kommunikasie, eposse, telefoon oproepe...as jy wel reaksie kry wil hulle nie help nie*

Swak bestuur (14,5%)

- *Net soos ons hele regering, is die Departement korrupt en word hulpbronne finansies nie reg bestuur nie.*
- *Hulle wil alles reguleer*
- *Dreig om subsidie te stop as ons nie deliver nie*
- *Poor planning*
- *Disfunctional*

Subsidies (7,7%)

- *Subsidies te min. Word nooit verhoog nie.*
- *Betaal nie subsidies op tyd.*
- *Laat inbetaling van subsidies.*
- *Dat alle provinsies dieselfde subsidies betaal.*
- *Late funding for NGO who care for the most vulnerable in the society*
- *Daar word nie op provinsiale vlak onderhandel vir beter subsidies nie. Die ngo moet die werk v d staat doen. Maar hul toon geen begrip as daar nie fondse is nie. Hul ook nie bereid om werk terug te neem om sodoende te help koste besny nie.*

Dwing mag af en is baasspelerig (7,7%)

- *Gebruik hulle mag om goed af te dwing wat onvanpas is*
- *Doen gedurig "investigations"*
- *Hulle is vinnig om NPO's as vennote te noem, maar ons word nie so behandel nie. Ons word ingelig, verplig en aangesê, omtrent nooit gekonsulteer of as professionele gelykes hanteer nie. Wanneer ons opleiding versoek om te weet hoe om dokumente wat deur hulle voorsien is te voltooi, gebeur niks nie.*
- *Soos hierbo genoem. Geen samewerking en hulp om doelwitte te bereik nie. Eerder dreigend en opskortend.*
- *Hulle soek foute, sonder om krediet te gee vir goeie werk nie, bv. Sal deur 'n 100 léers werk en dan fokus op een prosesnota wat nie geteken is nie.*

Samevatting

Duidelike en sterk temas het deurgans uit hierdie ondersoek en in die verslag uitgestaan.

Die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling bied min ondersteuning aan maatskaplike werkers en word as swak en onbevoeg bestempel. Die Departement doen nie wat van hulle verwag word nie en is eerder geneig om te kritiseer en baas te speel as om te help of te ondersteun. Maatskaplike werkers word nie versterk en bemaagtig om hul werk te doen nie. Daar is nie fisiese bystand in terme van fondse, subsidies, goeie salarisse of algemene hulpbronne nie, maar ook nie steun en bystand ten opsigte van kennis, raad, beskerming en die aanpak van probleme in die beroep nie.

Die verhouding tussen maatskaplike werkers en die Departement is reeds verswak en afgebreek. Daar is nie meer sprake van die vertrouensverhouding en samewerkingsverhouding wat daar behoort te wees tussen die Departement en maatskaplike werkers nie. Hulle doen nie eers die moeite of toon nie die basiese respek om hul telefone of e-posse te beantwoord nie, so hoe kan hulle met ernstige sake vertrou word? Daar bestaan 'n algemene opvatting dat hulle nie omgee vir maatskaplike werkers of hulpbehoewende kliënte nie en ook nie hul belange op die hart dra nie. Hulle tree stadig op, sloer met administrasie, daag nie op vir afsprake, vergaderings of hofverrigtinge nie en gee nie terugvoer nie.

Daar is aanduidings dat daar ook 'n kulturele en moreel/etiese verwydering tussen maatskaplike werkers en die Departement is. Gevalle en situasies word nie in dieselfde lig gesien nie en verwagtinge rakende hoe werk gedoen moet word en werksetiek verskil fundamenteel. Daar was 'n paar opmerkings van rassisme en enkele maatskaplike werkers wat voel dat hulle as wit mense nie met respek hanteer word nie, maar met 'n "houding". Daar is sekere mense of organisasies wat meer hulp of subsidies kry as ander, maar dit het nie as 'n wesenlike kwessie of sterk tema uitgestaan nie.

Maatskaplike werkers het 'n diepgewortelde passie en roeping om mense te help en 'n verskil in hul lewens te maak. Nie almal wil of kan hierdie beroep volg nie. Hulle werk met die mees uitgelewerde, kwesbare en behoeftige mense en gemeenskappe. Dit is al wat hulle wil doen, dit is hul lewensmissie, en die Departement is besig om dit dood te druk met hul houding, dubbele standaarde, swak werk, bitter min hulpbronne, swak subsidies en salarisse en onrealistiese vereistes. Dit klink logies dat hulle al die ondersteuning en hulp moet kan kry wat nodig is. Die teendeel is egter waar.

Die vraag ontstaan waarom daar dan eintlik 'n Departement of 'n SACSSP bestaan, of in hul huidige vorm bestaan. Hierdie rade veroorsaak meer probleme en skep meer uitdagings as wat hulle konstruktief tot die beroep toetree om maatskaplike werkers en hulpbehoewende mense by te staan en te ondersteun.

Hierdie verslag bring 'n skande aan die lig. Daar word 'n onreg teenoor mense in nood gepleeg asook teenoor die mense wat daar is om te help.

Die Department se houding en ingesteldheid, swak werk en min omgee vir kliënte en maatskaplike werkers veroorsaak direk dat maatskaplike werkers uitgebrand, moedeloos en doodmoeg gesukkel is om hul werk te kan doen. Hulle het hoë gevalleladings en is oorwerk. Hulle moet op 'n daaglikse basis krisishantering doen en met min hulpbronne, finansiële ondersteuning of emosionele ondersteuning en hulp oor die weg kom.

Sommiges is so moedeloos dat hulle daarvan praat om 'n loopbaanverandering te maak. Die gevolge van al die aspekte wat genoem word, wat daarop dui dat die Departement glad nie maatskaplike werkers se belange op die hart dra nie, is dat baie maatskaplike werkers negatief en hulpeloos voel.

Sommige maatskaplike werkers het self genoem dat hulle oorwerk en uitgebrand is. Hulle begin twyfel of dit alles die moeite werd is. Baie voel reeds negatief en ervaar ernstige werkstres, en hul passie begin om in 'n las te verander. Van hulle het die volgende geskryf:

- *Maatskaplike werkers brand uit weens krisishantering op 'n daaglikse basis.*
 - *Die Departement staan nie op vir maatskaplike werkers wanneer dit nodig is nie.*
 - *Immense werk stress*
 - *Dit was 'n passie, nou is dit 'n hoofpyn. Na 19 jaar kyk ek uit vir 'n beroepsverandering.*
 - *Ek voel om weg te hardloop! Maar waarheen?*
 - *Hulpbronne onbekombaar, wat dit baie moeilik maak om mense by te staan en hulp te verleen - lei dikwels tot gevoel van magteloosheid en uiteindelik uitbranding.*
 - *Hulle (die Departement) maak my skaam vir my beroep.*
-