

**'n Bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers
van dienssentrums vir bejaardes**

SUSANNA MARIA JANSEN VAN RENSBURG

BA (MW), MA (MW)

Proefskrif ingedien vir die graad

PHILOSOPHIAE DOCTOR

in

MAATSKAPLIKE WERK

aan die

NOORDWES-UNIVERSITEIT, POTCHEFSTROOM KAMPUS

PROMOTOR:

PROF H STRYDOM

Potchefstroom

November 2011



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT
POTCHEFSTROOMKAMPUS

®

DANKBETUIGINGS

My opregte dank en waardering aan die volgende persone en dienssentrums vir bejaardes wat 'n bydrae gelewer het tot die voltooiing van hierdie studie.

Aan my hemelse Vader kom toe al die lof, eer en aanbidding vir die vermoëns wat Hy aan my gegee het om hierdie doktrale studie te kon afhandel. "Hemelse Vader, dankie vir die kosbare passie om met ouer persone te werk."

Ma Fienie, dankie vir Ma se gebede, begrip, liefde en ondersteuning. Dankie vir Ma se vertrouwe in my.

My promotor, prof Herman Strydom, dankie vir die professionele leiding, dat prof altyd daar was vir my en die prioriteit wat aan my werk verleen is. Dankie vir Prof se hulp om my droom te kon verwesenlik.

Wendri, my kollega en vriendin, dankie vir jou ondersteuning en besorgdheid oor my. Dankie dat jy saam met my opgewonde oor die bemagtigingsprogramme is.

Prof Casper Lessing vir die versorging van die bibliografie, Doretha Rost vir die taalversorging en Susan van Biljon vir die tegniese versorging van hierdie proefskrif. Sonder julle bydrae sou my proefskrif nie so 'n pragstuk kon wees nie. Baie dankie.

Bertie Hanekom (Perspektief Opleiding) en Francois Orten (Oryx), dankie vir julle kosbare bydrae en insette ten opsigte van die ontwikkeling van die bemagtigingsprogramme, aanbiedings en interpretering van die data. Dankie vir julle humor.

Die beheerraad, finansiële komitee en dienstekomitee van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes, dankie vir die geleentheid om my navorsing vanuit die dienssentrum te kon doen en vir elkeen se belangstelling en gereelde navrae oor die vordering van die studie.

Sus Linda, dankie vir jou ongelooflike hulp met die verwerking en inlees van my data. Jy was onder baie moeilike omstandighede deel van my studies. Ek sal dit altyd koester.

'n Groot dankie aan al die dienssentrusse wat deel was van die behoeftebepalings. Julle entoesiasme en die tyd wat julle aan my afgestaan het, het bygedra tot 'n behoeftegesentreerde program vir sowel personeel as afgetrede vrywilligers.

Kollegas, dankie vir julle bereidwilligheid om deel van die bemagtigingsprogram te wees. Dankie vir julle hulp en ondersteuning. Minette, dankie vir alles waarmee jy altyd bereid is om my te help. Julle is elkeen kosbaar en baie spesiaal.

Elke afgetrede vrywilliger, julle was en is nog altyd my grootste inspirasie. Dankie vir soveel onverdiende liefde en ondersteuning wat ek van julle ontvang het. Was julle nie my passie nie, sou hierdie programme nie ontwikkel kon word nie. DANKIE.

Al my familie en vriende, dankie vir die gereelde navrae, belangstelling en gebede.

OPSOMMING

'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL EN AFGETREDE VRYWILLIGERS VAN DIENSSENTRUMS VIR BEJAARDES

Die oorhoofse doelstelling van die navorsing is om behoeftebepalings onder personeel van dienssentrums vir bejaardes sowel as afgetrede vrywilligers te doen ten einde 'n effektiewe bemagtigingsprogram vir beide groepe te kan saamstel. Daar is vasgestel wat die effektiëste kenmerke van 'n personeelid van 'n dienssentrum is. Die studie beoog verder om 'n bemagtigingsprogram vir beide personeel en afgetrede vrywilligers te ontwikkel, aan te bied en te evalueer ten einde afgetrede vrywilligers meer sinvol en effektief tot voordeel van beide die organisasie en ouer persoon self te benut. Die proefskrif bestaan uit vyf afdelings:

AFDELING A: Hierdie afdeling bevat onder meer die probleemstelling, navorsingsvrae, navorsingsdoelstelling en doelwitte, die sentraal teoretiese stelling, teoretiese benadering, maatskaplike groepwerk, tydperk van ondersoek, navorsingsmetodologie, beperkings van die studie, omskrywing van begrippe en die keuse en struktuur van die navorsingsverslag. Ten einde die doelstelling te kon bereik, is die volgende doelwitte nagestreef:

Doelwit 1

Om 'n behoeftebepaling onder personeel van dienssentrums vir bejaardes te doen ten einde vas te stel of hulle van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak en watter stremmings hulle ervaar ten opsigte van die benutting van vrywilligers.

Doelwit 2

Om 'n behoeftebepaling onder afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums vir bejaardes te doen ten einde vas te stel wat hulle verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel is.

Doelwit 3

Om vas te stel hoe die profiel van personeellede lyk wat met die afgetrede vrywilligers werk.

Doelwit 4

Om 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en toe te pas ten einde personeel meer kennis oor afgetrede vrywilligers te gee en met vaardighede toe te rus sodat hulle meer effektief met vrywilligers kan werk.

Doelwit 5

Om 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en aan te bied ten einde hulle in te skakel by die dienssentrum waar hulle met volle oorgawe effektief kan funksioneer.

Doelwit 6

Om die bemagtigingsprogramme na afloop van die aanbieding daarvan te evalueer ten einde vas te stel of die ontwikkelde bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers positiewe groei en vordering by die groepe meegebring het ten einde die programme bekend te kan stel aan al die dienssentrums.

AFDELING B: Afdeling B bevat die ses artikels waarin verslag gelewer is oor die uitkomst van die navorsing. Artikel 1 het betrekking op die manier waarop die personeel van dienssentrums die afgetrede vrywilligers benut. Artikel 2 handel oor afgetrede vrywilligers se verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel. Artikel 3 bevat die profiel van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk. Artikel 4 dek die inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk. Artikel 5 behels die inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers. Artikel 6 behandel die evaluering van die bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum vir bejaardes.

AFDELING C: Hierdie afdeling is die samevatting van die vernaamste bevindings en gevolgtrekkings ten opsigte van die ondersoek in die geheel. Daarbenewens is aanbevelings gedoen en die bydra van die ondersoek uitgelig.

AFDELING D: Die bylaes tot die navorsingsverslag, byvoorbeeld die verskillende meetinstrumente en vraelyste word hier vervat.

AFDELING E: Hierdie afdeling sluit die proefskrif af met 'n samevattende bibliografie.

ABSTRACT

AN EMPOWERMENT PROGRAM FOR PERSONNEL AND RETIRED VOLUNTEERS OF SERVICE CENTERS FOR THE AGED

The general objective of the study is to identify specific needs among personnel of Service Centers for the Aged as well as retired volunteers in order to compile an effective empowerment program for both groups of people. The study will also determine the most effective attributes of Service Centre personnel. The study also aims at developing, presenting and evaluating an empowerment program for both personnel and retired volunteers in order to use retired volunteers more effectively to the advantage of both the organization and the older person. The dissertation consists of five sections:

SECTION A: This section consists of the problem statement, research questions, research objective, the general theoretical assumption, theoretical approach, social group work, the period during which the research was done, research methodology, restrictions of the research, definitions of key terms and the selection and structure of the dissertation. In order to reach the general research objective the research focused on the following specific objectives:

Objective 1

To identify specific needs among personnel of Service Centers for the Aged in order to determine if they make use of retired volunteers' services and what restrictions they experience with regard to the employment of volunteers.

Objective 2

To identify specific needs among retired volunteers involved with Service Centers for the Aged in order to determine what expectations they have of the centre and its personnel.

Objective 3

To determine the profile of personnel who work with retired volunteers.

Objective 4

To develop and implement an empowerment program for the personnel of Service Centers for the Aged in order to supply personnel with more knowledge with regard to retired volunteers and equip them with the necessary skills so that they can work more effectively with the volunteers.

Objective 5

To develop and implement an empowerment program for retired volunteers of Service Centers for the Aged in order to help them fully integrate with the service centre so that they can be an effective part thereof.

Objective 6

To evaluate the empowerment programs after they have been presented in order to determine if the developed empowerment programs for personnel and retired volunteers have caused positive growth and improvement so that the programs can be presented to all Service Centers for the Aged.

SECTION B: Section B consists of the six articles that contain the reports regarding the research results. Article 1 focus on how the personnel of service centers employ retired volunteers. Article 2 discusses retired volunteers' expectations of the service centre and its personnel. Article 3 contains the profile of personnel working with retired volunteers. Article 4 consists of the contents of the empowerment program for personnel that work with retired volunteers. Article 5 is the contents of an empowerment program for retired volunteers. Article 6 focuses on the evaluation of the empowerment programs for personnel as well as retired volunteers involved with a Service Centre for the Aged.

SECTION C: This section contains the summary of the most important findings and conclusions with regard to the research in general. It also contains recommendations and make mention of the contribution made to the specific field of study.

SECTION D: This section consists of the addendums to the research report, for example the different instruments of measurement and the questionnaires.

SECTION E: This section concludes the dissertation with a summarized bibliography.

SLEUTELTERME / KEY WORDS

Die volgende sleutelterm is op hierdie ondersoek van toepassing:

Bemagtigingsprogram

Empowerment program

Personeel

Personnel

Afgetredene

Retired person

Vrywilliger

Volunteer

Dienssentrum vir bejaardes

Service Center for the Aged

Groepwerk

Group work

Sisteemteorie

Systems theory

Sterktebenadering

Strength perspective

Bemagtigingsteorie

Empowerment theory

VOORWOORD

Hierdie proefskrif word in artikelformaat aangebied in ooreenstemming met Reël A.8.2 wat in die Jaarboek van die Noordwes-Universiteit (2011:29) uiteengesit is. Die inhoud en tegniese vereistes van die geakkrediteerde vaktydskrifte *Maatskaplike Werk / Social Work* (Bylae T) en *The Social Work Practitioner-Researcher / Die Maatskaplikewerk Navorsers-Praktisyn* (Bylae U) is as basis gebruik om die artikels voor te berei. Die beoogde tydskrifte waarvoor die onderskeie artikels voorberei is, is in paragraaf 11.2 van Afdeling A aangedui.

“As you grow older, you will discover that you have two hands.

One for helping yourself, the other for helping others.”

(A.Hepburn)

INHOUDSOPGAWE

DANKBETUIGINGS	I
OPSOMMING	III
ABSTRACT	V
SLEUTELTERME / KEY WORDS	VII
VOORWOORD	VIII
INHOUDSOPGAWE	IX
LYS VAN TABELLE	XXIII
LYS VAN DIAGRAMME	XXIV
AFDELING A: ALGEMENE INLEIDING	1
1. PROBLEEMSTELLING	1
2. NAVORSINGSVRAE	4
3. DOEL VAN DIE ONDERSOEK	5
3.1 OORHOOFSE DOELSTELLING	5
3.2 DOELWITTE	5
4. SENTRAAL TEORETIESE STELLING	6
5. TEORETIESE BENADERING	7
5.1 BEMAGTIGINGSTEORIE	7
5.2 SISTEEMTEORIE	7
5.3 STERKTEBENADERING	8
6. MAATSKAPLIKE GROEPWERK	9
7. TYDPERK VAN ONDERSOEK	10
8. NAVORSINGSMETODOLOGIE	11
8.1 LITERATUURSTUDIE.....	11
8.2 EMPIRIESE ONDERSOEK.....	11
8.2.1 Intervensienavorsing	12
8.2.2 Ontwerp	14
8.2.3 Deelnemers.....	15
8.2.4 Meetinstrumente	17
8.2.5 Prosedure	18
8.2.6 Etiese aspekte.....	19

8.2.7 Dataverwerking	20
9. BEPERKINGS VAN DIE STUDIE.....	20
10. OMSKRYWING VAN BEGRIPPE	21
10.1 AFTREDE	21
10.2 BEJAARDE	21
10.3 BEMAGTIGING OF INTERVENSIE	21
10.4 DIENSSENTRUM.....	22
10.5 GEMEENSKAP	22
10.6 VRYWILLIGER.....	23
10.7 VRYWILLIGE WERK.....	23
10.8 AFGETREDE VRYWILLIGER	23
11. KEUSE EN STRUKTUUR VAN NAVORSINGSVERSLAG.....	23
11.1 AFDELING A: ALGEMENE INLEIDING.....	23
11.2 AFDELING B: ARTIKELS.....	24
11.3 AFDELING C: SAMEVATTENDE BEVINDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	26
11.4 AFDELING D: BYLAES.....	26
11.5 AFDELING E: SAAMGESTELDE BIBLIOGRAFIE.....	27
BIBLIOGRAFIE.....	28

AFDELING B: ARTIKELS

ARTIKEL 1: DIE BENUTTING VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS DEUR DIENSSENTRUMS SE PERSONEEL.....	36
OPSOMMING	36
1. INLEIDING	36
2. PROBLEEMSTELLING.....	36
3. NAVORSINGSVRAE.....	38
4. DOEL VAN DIE ONDERSOEK	39
4.1 DOELWITTE	39
5. SENTRAAL TEORETIESE STELLING	40
6. TEORETIESE BENADERING	40
6.1 BEMAGTIGINGSTEORIE	40
6.2 SISTEEMTEORIE	40
6.3 STERKTEBENADERING	41
7. NAVORSINGSMETODOLOGIE	41
7.1 DEELNEMERS	42

7.2	MEETINSTRUMENTE	43
7.3	PROSEDURE	43
7.4	ETIESE ASPEKTE	43
7.5	DATAVERWERKING	44
8.	OMSKRYWING VAN BEGRIPPE.....	44
8.1	AFGETREDE VRYWILLIGER	44
8.2	AFTREDE	44
8.3	DIENSSENTRUM.....	45
8.4	VRYWILLIGER.....	45
8.5	VRYWILLIGE WERK.....	46
9.	BEVINDINGE	46
9.1	PROFIEL VAN DIE DIENSSENTRUMS VIR BEJAARDES	46
9.1.1	Bestaansjare	47
9.1.2	Bestuur van die dienssentrum	47
9.1.3	Personeellede	47
9.1.4	Dienste wat die betrokke dienssentrum lewer	48
9.2	GEBRUIKMAKING VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS.....	49
9.3	DIE WAARDE WAT VRYWILLIGE WERK VAN AFGETREDENES INHOU	49
9.4	TAKE WAT DEUR AFGETREDE VRYWILLIGERS VERRIG WORD	50
9.5	VERWAGTINGE TEN OPSIGTE VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS	52
9.6	FRUSTRASIES WAT PERSONEEL ERVAAR	53
9.7	HOE PERSONEEL TEENOR AFGETREDE VRYWILLIGERS BEHOORT OP TE TREE	53
9.8	EIENSKAPPE EN VAARDIGHEDE WAAROR PERSONEEL MOET BESKIK.....	54
9.9	ALGEMENE INLIGTING.....	55
10.	BESPREKING	55
11.	AANBEVELINGS.....	56
12.	SAMEVATTING	56
	BIBLIOGRAFIE.....	57
	ARTIKEL 2: AFGETREDE VRYWILLIGERS SE VERWAGTINGE VAN DIE DIENSSENTRUM EN SY PERSONEEL	62
	OPSOMMING	62
	1. INLEIDING	62
	2. PROBLEEMSTELLING.....	62

3. NAVORSINGSVRAE	64
4. DOEL VAN DIE ONDERSOEK	64
4.1 DOELWITTE	65
5. SENTRAAL TEORETIESE STELLING	65
6. NAVORSINGSMETODOLOGIE	65
6.1 DEELNEMERS	66
6.2 MEETINSTRUMENTE	67
6.3 PROSEDURE	68
6.4 ETIESE ASPEKTE	68
6.5 DATAVERWERKING	69
7. BEVINDINGE	69
7.1 OUDERDOMSPROFIEL VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS	69
7.2 REDES VIR RESPONDENTE SE BETROKKENHEID	70
7.3 DIE BETEKENIS WAT VRYWILLIGE WERK INHOU	72
7.4 TAKE WAT DEUR DIE RESPONDENTE VERRIG WORD	73
7.5 WAARVAN AFGETREDE VRYWILLIGERS NIE HOU NIE SOWEL AS HULLE GROOTSTE FRUSTRASIES	77
7.6 VERWAGTINGE RAKENDE DIE DIENSSENTRUM EN PERSONEEL	78
7.7 VAARDIGHEDE EN EIENSKAPPE WAAROOR PERSONEEL BEHOORT TE BESKIK79	
7.8 ALGEMENE INLIGTING.....	80
8. BESPREKING	81
9. AANBEVELINGS	81
10. SAMEVATTING	82
BIBLIOGRAFIE	83
ARTIKEL 3: DIE PROFIEL VAN PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK	88
OPSOMMING	88
1. INLEIDING	88
2. PROBLEEMSTELLING	89
3. NAVORSINGSVRAE.....	90
4. DOEL VAN DIE ONDERSOEK.....	90
4.1 DOELWITTE	90
5. SENTRAAL TEORETIESE STELLING	91
6. NAVORSINGSMETODOLOGIE	91

6.1	DEELNEMERS	92
6.2	MEETINSTRUMENTE	93
6.2.1	Betroubaarheid.....	94
6.2.2	Konstrugeldigheid.....	94
6.2.3	Steekproef-toereikendheid	94
6.3	PROSEDURE	94
6.4	ETIESE ASPEKTE	95
6.5	DATAVERWERKING	95
7.	BEVINDINGE	96
7.1	KWALITEITE VAN LEIERSKAP INVENTARIS (LQI-S)	96
7.1.1	Leierskapskwaliteite	96
7.1.2	Mensgeoriënteerde kwaliteite	97
7.1.3	Taakgeoriënteerde kwaliteite.....	98
7.1.4	Selfgeoriënteerde kwaliteite	99
7.2	BETROUBAARHEID, KONSTRUGELDIGHED EN TOEREIKENDHEID	102
7.3	NEETHLING BREIN INSTRUMENT (NBI)	104
8.	PERSONEEL SE MENINGS OOR DIE MEETINSTRUMENTE	109
9.	BESPREKING	110
10.	AANBEVELINGS.....	110
11.	SAMEVATTING	111
	BIBLIOGRAFIE.....	112

ARTIKEL 4: DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK.....	116	
OPSOMMING	116	
1. INLEIDING	117	
2. PROBLEEMSTELLING.....	117	
3. DOELSTELLING	118	
4. NAVORSINGSMETODOLOGIE	118	
5. GROEPWERK AS METODE IN MAATSKAPLIKEWERK.....	119	
5.1	OMSKRYWING VAN GROEPWERK	119
5.2	DIE GROEIGEORIËNTEERDE GROEP	120
5.3	SAMESTELLING VAN DIE GROEP.....	121
5.4	VERLOOP TYDENS DIE REEKS GROEPBYEENKOMSTE	121
6. PROGRAMINHOUD	122	

6.1	OORHOOFSE DOELSTELLING VAN DIE PROGRAM.....	122
6.2	SKEMATIESE VOORSTELLING.....	123
6.3	SESSIE 1: INLEIDING EN ORIËTERING.....	124
6.3.1	Doelwitte.....	124
6.3.2	Verloop.....	124
6.3.3	Kontraksluiting.....	124
6.3.4	Verwagtinge.....	124
6.3.5	Evaluering.....	125
6.3.6	Afsluiting.....	125
6.4	SESSIE 2: MODULE 1: DIE LEEFWÊRELD VAN OUER PERSONE EN DIE PROFIEL VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS.....	125
6.4.1	Doelwit.....	125
6.4.2	Hulpmiddels.....	125
6.4.3	Ysbreker.....	126
6.4.4	Teoretiese inligting.....	126
6.4.5	Evaluering.....	131
6.4.6	Afsluiting.....	131
6.5	SESSIE 3: MODULE 2: DIE WAARDE VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS, DIE REDES HOEKOM PERSONEEL HULLE DIENSTE MOET BENUT EN AFGETREDE VRYWILLIGERS SE VERWAGTINGE VAN DIE PERSONEEL.....	131
6.5.1	Doelwit.....	131
6.5.2	Hulpmiddels.....	131
6.5.3	Ysbreker.....	131
6.5.4	Teoretiese inligting.....	132
6.5.5	Evaluering.....	135
6.5.6	Afsluiting.....	135
6.6	SESSIE 4: MODULE 3: DIE REDES WAAROM AFGETREDENES AS VRYWILLIGERS BETROKKE RAAK; REDES WAAROM HULLE OPHOU OM VRYWILLIGE WERK TE DOEN; DIT WAARVAN AFGETREDE VRYWILLIGERS NIE HOU NIE; EN DIE FRUSTRASIES WAT AFGETREDE VRYWILLIGERS ERVAAR.....	136
6.6.1	Doelwit.....	136
6.6.2	Hulpmiddels.....	136
6.6.3	Ysbreker.....	136
6.6.4	Teoretiese inligting.....	136
6.6.5	Evaluering.....	139

6.6.6 Afsluiting	139
6.7 SESSIE 5: MODULE 4: EFFEKTIEWE TYDSBENUTTING.....	140
6.7.1 Doelwit	140
6.7.2 Hulpmiddels	140
6.7.3 Ysbreker.....	140
6.7.4 Teoretiese inligting	140
6.7.5 Evaluering	142
6.7.6 Afsluiting	142
6.8 SESSIE 6: MODULE 5: VAARDIGHEDE EN EIENSKAPPE WAAROOR PERSONEEL BEHOORT TE BESKIK EN HOE PERSONEEL TEENoor AFGETREDE VRYWILLIGERS BEHOORT OP TE TREE	143
6.8.1 Doelwit	143
6.8.2 Hulpmiddels	143
6.8.3 Ysbreker.....	143
6.8.4 Teoretiese inligting	143
6.8.5 Evaluering	145
6.8.6 Afsluiting	145
6.9 SESSIE 7: MODULE 6: DIE GRONDWET VAN DIE DIENSSENTRUM EN 'N BELEID VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS.....	145
6.9.1 Doelwit	145
6.9.2 Hulpmiddels	145
6.9.3 Teoretiese inligting	145
6.9.4 Evaluering	154
6.9.5 Afsluiting	154
6.10 SESSIE 8: MODULE 7: LEIERSKAPSEIENSKAPPE VAN DIE PERSONEEL, NAAMLIK OORREDING, BEVOEGDHEID, SELFDISSIPLINE, LEIERSKAP EN DELEGERING.....	154
6.10.1 Doelwit	154
6.10.2 Hulpmiddels	154
6.10.3 Ysbreker.....	154
6.10.4 Teoretiese inligting	155
6.10.5 Evaluering	157
6.10.6 Afsluiting	157
6.11 SESSIE 9: NATOETS, ALGEHELE EVALUERING VAN DIE PROGRAM EN OORHANDIGING VAN BYWONINGSERTIFIKATE	157

6.11.1	Doelwit	157
6.11.2	Hulpmiddels	157
6.11.3	Verloop.....	157
6.11.4	Evaluering	158
6.11.5	Afsluiting	158
6.12	SESSIE 10: UITGESTELDE NATOETS	158
6.12.1	Doelwit	158
6.12.2	Hulpmiddels	158
6.12.3	Verloop.....	158
6.12.4	Evaluering	158
6.12.5	Afsluiting	159
	BIBLIOGRAFIE.....	160

ARTIKEL 5: DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY 'N DIENSSENTRUM..... 165

	OPSOMMING	165
1.	INLEIDING	165
2.	PROBLEEMSTELLING.....	166
3.	DOELSTELLING	167
4.	NAVORSINGSMETODOLOGIE	167
5.	GROEPWERK AS METODE IN MAATSKAPLIKE WERK.....	168
5.1	SAMESTELLING VAN DIE GROEP.....	169
5.2	VERLOOP TYDENS DIE REEKS GROEPBYEENKOMSTE	169
6.	PROGRAMINHOUD	169
6.1	ORHOOFSE DOELSTELLING VAN DIE PROGRAM.....	169
6.2	SKEMATIESE VOORSTELLING.....	170
6.3	SESSIE 1: INLEIDING, ORIËNTERING, VOORTOETS EN KONTRAKSLUITING....	171
6.3.1	Doelwitte	171
6.3.2	Hulpmiddels	171
6.3.3	Verloop.....	171
6.3.4	Kontraksluiting.....	171
6.3.5	Verwagtinge	172
6.3.6	Evaluering	172
6.3.7	Afsluiting	172

6.4	SESSIE 2: MODULE 1: DIE DOELSTELLING VAN 'N DIENSSENTRUM, DIE GRONDWET, BESTUUR EN PERSONEELSTRUKTUUR VAN 'N DIENSSENTRUM	172
6.4.1	Doelwit	172
6.4.2	Hulpmiddels	172
6.4.3	Ysbreker.....	173
6.4.4	Teoretiese inligting	173
6.4.5	Evaluering	178
6.4.6	Afsluiting	178
6.5	SESSIE 3: MODULE 2: PERSONEEL SE VERWAGTINGE VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS	178
6.5.1	Doelwit	178
6.5.2	Hulpmiddels	178
6.5.3	Ysbreker.....	178
6.5.4	Teoretiese Inligting.....	179
6.5.5	Evaluering	179
6.5.6	Afsluiting	179
6.6	SESSIE 4: MODULE 3: DIE VERSKEIDENHEID DIENSTE EN AKTIWITEITE WAARBY AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE KAN RAAK	179
6.6.1	Doelwit	179
6.6.2	Hulpmiddels	180
6.6.3	Ysbreker.....	180
6.6.4	Teoretiese inligting	180
6.6.5	Evaluering	182
6.6.6	Afsluiting	182
6.7	SESSIE 5: MODULE 4: BELEID TEN OPSIGTE VAN VRYWILLIGE WERK.....	183
6.7.1	Doelwit	183
6.7.2	Hulpmiddels	183
6.7.3	Ysbreker.....	183
6.7.4	Teoretiese inligting	183
6.7.5	Evaluering	188
6.7.6	Afsluiting	188
6.8	SESSIE 6: AFSLUITING, NATOETS EN EVALUERING	189
6.8.1	Doelwit	189
6.8.2	Hulpmiddels	189

6.8.3 Verloop.....	189
6.8.4 Evaluering.....	190
6.8.5 Afsluiting.....	190
6.9 SESSIE 7: UITGESTELDE NATOETS.....	190
6.9.1 Doelwit.....	190
6.9.2 Hulpmiddels.....	190
6.9.3 Verloop.....	191
6.9.4 Evaluering.....	191
6.9.5 Afsluiting.....	191
BIBLIOGRAFIE.....	192

**ARTIKEL 6: DIE EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGPROGRAMME VIR
PERSONEEL EN AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY 'N DIENSENTNUM VIR
BEJAARDES.....**

OPSOMMING.....

1. INLEIDING.....

2. PROBLEEMSTELLING.....

3. DOELSTELLING.....

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE.....

**5. EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL WAT MET
AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK.....**

5.1 UITBREIDING VAN KENNIS.....

5.2 DIE BESPREKING VAN ONDERWERPE.....

5.3 EVALUERING VAN ONDERWERPE.....

5.4 DUUR VAN PROGRAM.....

5.5 TYDSTIP.....

5.6 LOKAAL.....

5.7 MOTIVERING VIR BYWONING.....

5.8 VERDERE MENINGS.....

5.9 BYWONING VAN SOORTGELYKE PROGRAM.....

5.10 NOG ONDERWERPE.....

6. VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS VIR PERSONEELPROGRAM

6.1 AFDELING A: LEEFWÊRELD VAN OUER PERSONE.....

6.1.1 Liggaamlike veranderinge by ouer persone.....

6.1.2 Emosionele aspekte.....

6.1.3 Maatskaplike aspekte.....	206
6.1.4 Godsdienstige aspekte.....	207
6.2 AFDELING B: ALGEMENE INLIGTING OOR AFGETREDE VRYWILLIGERS.....	207
6.2.1 Gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers	208
6.2.2 Verwagtinge van afgetrede vrywilligers	208
6.2.3 Redes vir afgetrede vrywilligers se betrokkenheid.....	209
6.2.4 Afgetrede vrywilligers staak hulle dienswerk oor die volgende redes.....	209
6.2.5 Waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en hulle grootste frustrasies	211
6.2.6 Eienskappe en vaardighede waarvoor personeel behoort te beskik	212
6.3 AFDELING C: KWALITATIEWE VRAE	212
6.3.1 Die waarde wat afgetrede vrywilligers vir personeel en dienssentrums inhou.....	212
6.3.2 Die bydraes wat afgetrede vrywilligers lewer	214
6.3.3 Personeel beskou ouer persone as iemand wat	215
6.4 AFDELING D: GRONDWET, OOREENKOMS EN BELEID.....	216
6.4.1 Komponente vervat in die grondwet van 'n dienssentrum.....	217
6.4.2 Aspekte ingesluit by die ooreenkoms vir vrywilligers	217
6.4.3 Beleid vir vrywilligers	218
6.4.4 Die Waarde van 'n vrywilligersbeleid	218
6.5 AFDELING E: LEIERSKAPSKWALITEITE	219
7. EVALUERING VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS WAT BETROKKE IS BY 'N DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES	220
7.1 ALGEHELE EVALUERING	220
7.2 UITBREIDING VAN KENNIS.....	220
7.2.1 Bespreking oor die spesifieke onderwerpe	220
7.2.2 Onderwerpe	221
7.2.3 Oorweging om bemagtigingsprogram by te woon.....	222
7.2.4 Kwalitatiewe vrae	222
8. VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS	225
8.1 AFDELING A: DIE DOELSTELLING VAN 'N DIENSSENTRUM EN VRYWILLIGERSBETROKKENHEID	225
8.1.1 Die doelstelling van 'n dienssentrum	225
8.1.2 Dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers betrokke kan raak.....	225
8.2 AFDELING B: GRONDWET VAN 'N DIENSSENTRUM, VRYWILLIGERSOOREENKOMS, BELEID EN PERSONEELSTRUKTUUR.....	226

8.2.1 Komponente vervat in die grondwet van die dienssentrum.....	227
8.2.2 Ooreenkoms vir vrywilligers.....	227
8.2.3 Beleid vir afgetrede vrywilligers	229
8.2.4 Personeelstruktuur	230
8.3 AFDELING C: PERSONEEL SE VERWAGTINGE EN REGTE VAN VRYWILLIGERS	231
8.3.1 Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers	231
8.3.2 Die regte van afgetrede vrywilligers.....	232
9. BESPREKING	234
10. AANBEVELINGS.....	234
11. SAMEVATTING	236
BIBLIOGRAFIE.....	237

AFDELING C: SAMEVATTENDE BEVINDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS.....	238
1. INLEIDING	238
2. SAMEVATTENDE OPSOMMING EN BEVINDINGS.....	239
3. NAVORSINGSMETODOLOGIE	239
3.1 LITERATUURSTUDIE.....	239
3.2 EMPIRIESE ONDERSOEK.....	240
3.2.1 Intervensienavorsing	240
3.2.2 Ontwerp	240
3.2.3 Deelnemers.....	242
3.2.4 Meetinstrumente	243
3.2.5 Prosedure	244
3.2.6 Etiese aspekte.....	245
3.2.7 Dataverwerking	246
4. OPSOMMING EN BEVINDINGS PER ARTIKEL.....	246
4.1 ARTIKEL 1: DIE BENUTTING VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS DEUR PERSONEEL VAN DIENSSENTRUMS	246
4.2 ARTIKEL 2: AFGETREDE VRYWILLIGERS SE VERWAGTING VAN DIE DIENSSENTRUM EN SY PERSONEEL	248
4.3 ARTIKEL 3: DIE PROFIEL VAN PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK.....	249
4.4 ARTIKEL 4: DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK.....	250

4.5	ARTIKEL 5: DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY 'N DIENSSENTRUM.....	251
4.6	ARTIKEL 6: DIE EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGSPROGRAMME VIR PERSONEEL EN AFGETREDE VRYWILLIGERS WAT BETROKKE IS BY 'N DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES.....	251
5.	DOELSTELLING EN DOELWITTE VAN DIE ONDERSOEK	252
5.1	OORHOOFSE DOELSTELLING	252
5.2	DOELWITTE	252
5.2.1	Doelwit 1	253
5.2.2	Doelwit 2	253
5.2.3	Doelwit 3	253
5.2.4	Doelwit 4	253
5.2.5	Doelwit 5	254
5.2.6	Doelwit 6	254
6.	HIPOTESE	255
7.	AANBEVELINGS	255
7.1	AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 1.....	255
7.2	AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 2.....	255
7.3	AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 3.....	256
7.4	AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 4.....	256
7.5	AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 5.....	257
7.6	AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 6.....	258
8.	SLOTOPMERKING	259
	BIBLIOGRAFIE.....	261

AFDELING D: BYLAE

BYLAAG A:	TOESTEMMING VAN DIE BEHEERRAAD.....	265
BYLAAG B:	SELFOPGESTELDE MEETINSTRUMENT VIR PERSONEEL	266
BYLAAG C:	SELFOPGESTELDE MEETINSTRUMENT VIR AFGETREDE VRYWILLIGE WERKERS	270
BYLAAG D:	KWALITEITE VAN LEIERSKAP INVENTARIS (LQI-S).....	274
BYLAAG E:	NEETHLING BREIN INSTRUMENT.....	279
BYLAAG F:	ETIESE GOEDKEURING.....	286
BYLAAG G:	DIENSSENTRUM INLIGTING	287
BYLAAG H:	AGTERGROND VAN DIE STUDIE	288
BYLAAG I:	UITDEELSTUK 1	290

BYLAAG J:	VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS - PERSONEEL	291
BYLAAG K:	EVALUERING NA ELKE AANBIEDING	296
BYLAAG L:	ALGEHELE EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL VAN DIENSSENTRUMS	297
BYLAAG M:	BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS EN ONDERNEMING	300
BYLAAG N:	ALGEHELE EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY DIENSSENTRUMS	301
BYLAAG O:	SERTIFIKAAT	304
BYLAAG P:	KOERANTBERIGTE	305
BYLAAG Q:	DIENSSENTRUMS BETROKKE BY DIE STUDIE	306
BYLAAG R:	VRYWILLIGERS OOREENKOMS	307
BYLAAG S:	VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS	308
BYLAAG T:	MAATSKAPLIKE WERK / SOCIAL WORK	310
BYLAAG U:	THE SOCIAL WORK PRACTITIONER-RESEARCHER DIE MAATSKAPLIKEWERK NAVORSER-PRAKTISYN	312
<u>AFDELING E:</u>	SAAMGESTELDE BIBLIOGRAFIE	315

LYS VAN TABELLE

AFDELING B

ARTIKEL 1

TABEL 1:	Intervensienavorsingsmodel: Fase 1 en Fase 2.....	41
TABEL 2:	Deur wie die dienssentrums bestuur word.....	47
TABEL 3:	Dienste soos deur die onderskeie dienssentrums gelewer word.....	48
TABEL 4:	Belangrike eienskappe en vaardighede van personeel.....	54

AFDELING B

ARTIKEL 2

TABEL 1:	Intervensienavorsingsmodel: Fase 1 en Fase 2.....	66
TABEL 2:	Vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik.	79
TABEL 3:	Algemene inligting.....	80

AFDELING B

ARTIKEL 3

TABEL 1:	Intervensienavorsingsmodel: Fase 1 en Fase 2.....	91
TABEL 2 :	Cronbach Alpha betroubaarheid.....	102
TABEL 3 :	Eksploratiewe faktoranalise.....	104
TABEL 4:	Karakterieenskappe van die linker- en regterbrein.....	105

AFDELING B

ARTIKEL 4

TABEL 1:	Intervensiefases.....	118
TABEL 2:	Skematiese voorstelling van die groepwerkssessies.....	123

AFDELING B

ARTIKEL 5

TABEL 1:	Intervensiefases.....	167
TABEL 2:	Skematiese voorstelling van die groepwerkssessies.....	170

AFDELING B

ARTIKEL 6

TABEL 1:	Intervensiefases.....	197
TABLE 2:	Onderskeie modules.....	200

LYS VAN DIAGRAMME

AFDELING A

SKEMATIESE VOORSTELLING 1: Fases in die navorsingsondersoek.....	12
SKEMATIESE VOORSTELLING 2: Benutting van fases.....	14
FIGUUR 1: Dienssentrum vir bejaardes.....	16
SKEMATIESE VOORSTELLING 3: Uiteensetting van Afdeling B.....	25

AFDELING B

ARTIKEL 1

FIGUUR 1: Betrokke dienssentrum.....	42
GRAFIEK 1: Bestaansjare van die dienssentrum.....	47
HISTOGRAM 1: Belangrikste karaktereenskappe.....	54

AFDELING B

ARTIKEL 2

FIGUUR 1: Betrokke dienssentrum.....	67
SEGMENTVOORSTELLING 1: Redes vir betrokkenheid.....	71
GRAFIESE VOORSTELLING 1: Verwagtinge.....	78

AFDELING B

ARTIKEL 3

FIGUUR 1: Betrokke dienssentrum.....	93
HISTOGRAM 1: Opsommende leierskapskwaliteite.....	100
GRAFIEK 1: Breinprofiel van respondente.....	108

AFDELING B

ARTIKEL 4

SEGMENTVOORSTELLING 1: Redes vir betrokkenheid.....	137
---	-----

AFDELING B

ARTIKEL 6

SEGMENTVOORSTELLING 1: Uitbreiding van kennis.....	199
SEGMENTVOORSTELLING 2: Uitbreiding van kennis.....	220
SEGMENTVOORSTELLING 3: Bespreking van onderwerpe.....	221

AFDELING C

SKEMATIESE VOORSTELLING 1: Fases van die intervensienavorsingsmodel.....	240
FIGUUR 1: Dienssentrum deel van die navorsing.....	242

Afdeling

AS

**Algemene
Inleiding**



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT
POTCHEFSTROOMKAMPUS

®

AFDELING A:
ALGEMENE INLEIDING

1. PROBLEEMSTELLING

Volgens die wêreldensus van 2009 is daar 743 miljoen persone (wat 10,9% verteenwoordig) ouer as 60 jaar uit 'n populasie van 6,7 biljoen in die wêreld. Daar word voorspel dat die persentasie persone ouer as 60 jaar in die jaar 2050 na 22,1% gaan verhoog (United States Census Bureau, 2009). Die 2001-sensus (Statistics South Africa, 2001) bevestig dat daar 7,3% (3,28 miljoen persone) uit 'n populasie van 44,8 miljoen persone ouer as 60 jaar in Suid-Afrika is. Dus 'n groei van 0,4% vanaf die 1996-sensus (Department of Social Development, 2005:11). Volgens Statistics South Africa (2010:9) is 7,6% (3,79 miljoen persone) ouer as 60 jaar uit 'n populasie van 49,99 miljoen persone. Vanaf 2001 tot 2010 dus 'n verdere groei van 0,3% ouer persone.

Ntusi en Ferreira (2004:3) voorspel dat 80-jariges en ouer persone se persentasie van 8% van die bevolking in 2002 na 19% in 2050 gaan verdubbel. In die Noordwes Provinsie was daar in 1996 7,9% persone ouer as 60 jaar (224 010 persone) teenoor 2001 se 8,2% (269 500 persone); dus 'n groei van 0,3% (45 490 persone) in 4 jaar. As gevolg van vroeë aftrede is jong afgetredenes dus die ideale vrywilligers wat sinvol by nuwingsgewende organisasies, wat dienssentrums vir bejaardes insluit, benut kan word.

Van Zyl (1992:2) stel dit duidelik dat die oorgang tussen die aktiewe werkfase en aftrede aanpassing meebring waarmee rekening gehou moet word, byvoorbeeld verminderde maandelikse inkomste, meer vrye tyd, moontlike verandering van woonomgewing, verlies van vriende en hoër lewensverwagting. Dit is maar enkele probleme wat afgetredenes ervaar. Volgens Aggenbach (2010:1) en mondelinge mededelings van Hoogerduijn (2011) en Sapp (2011) wil ouer persone so lank moontlik selfstandig en onafhanklik woon.

Dienssentrums ervaar finansiële druk en kan nie altyd personeel betaal om te help met take in en om die dienssentrum nie (DuBois & Miley, 2008:99). Gedurende 1995 was daar 385 geregistreerde dienssentrums vir bejaardes in Suid-Afrika, terwyl daar in 1998 slegs 188 was (South Africa, 2005:45). Die sinvolle en effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers kan waardevol wees vir afgetredenes sowel as 'n dienssentrum. Vrywilligers is mense wat sonder finansiële

vergoeding hulle tyd, kennis en vermoëns beskikbaar stel vir die bevordering van 'n bepaalde saak (Krüger, 2008:18).

Die waarde en betekenis wat vrywillige werk vir ouer persone inhou, kan soos volg weergegee word (Jansen van Rensburg, 2009:35):

- ❖ Hulle voel nodig, wat die vrywilliger 'n doel en betekenis gee.
- ❖ Dit voorkom afsondering, eensaamheid en depressie; dit is dus 'n aangename en goeie tydverdryf.
- ❖ Dit bied die geleentheid om saam met ander 'n diens te lewer en nuwe vriendskappe te sluit.
- ❖ Hulle beleef weer die gevoel van erkenning en waardering; dit bied dus baie bevrediging.
- ❖ Vrywillige werk bied ouer persone die geleentheid om aktief in die gemeenskap betrokke te raak of bly.
- ❖ Dit bied 'n geleentheid vir persoonlike ontwikkeling en groei.

Verstandelike stimulering is belangrik vir die instandhouding van gesondheid in die senior jare. Volgens Kleynhans (2009:103) is daar by ouer persone 'n behoefte aan meer stimulasie ten einde sin in die lewe te ervaar. Sterker gemeenskapsbetrokkenheid by ouer persone in residentiële sorgfasiliteite word bepleit. Stim en Warner (2008:3) meen dat 'n afgetrede persoon geld, goeie gesondheid, 'n netwerk van familie en vriende benodig asook betrokkenheid by aktiwiteite wat genot kan verskaf. Ouer persone kry die geleentheid om hulle vreugdes met ander te deel en hulle geskiedenis aan 'n heel nuwe gehoor te vertel. Nuwe vriendskappe kan gesluit word en vrywillige werk kan 'n volkome nuwe betekenis tot die lewe toevoeg. Die vreugde van vrywillige werk lê in die feit dat vrywilligers 'n keuse uitoefen oor watter werk hulle wil doen, die tyd wat hulle daarvoor beskikbaar wil stel, waar hulle wil werk en om steeds die bevrediging te kan smaak deur die wete dat hulle 'n verskil in iemand anders se lewe maak (Daries, 1999:8).

Al hoe meer ouer werknemers staan in die praktyk uit ten opsigte van hulle kennis, ervaring, vaardighede en kliëntgeoriënteerdheid. Ouer werknemers is meer stabiel en aanpasbaar en

kan krisisse uiters goed hanteer. Hulle is meer betroubaar, toegewyd en hulle ervaring gee hulle dikwels die agtergrond om komplekse take makliker uit te voer (Myburgh, 1999:84). Aldus Newman en Newman (2003:456) vind ouer persone onder andere sin in die lewe wanneer hulle die geleentheid gebied word om die kennis en ervaring wat hulle deur hulle lewensjare opgedoen het met ander te kan deel. Volgens Jansen van Rensburg (2009:78) skep vrywilligers 'n positiewe atmosfeer in 'n dienssentrum, hulle word mede-eienaars van die organisasie en is ambassadeurs en bemerkers van die dienssentrum. Ouer persone lewer volgens The Caribbean Association for Feminist Research and Action (CAFRA) (Anon., 1999:1-2) 'n aktiewe bydrae in die gemeenskap. Hulle werk as vrywilligers, staan nog in 'n beroep, bied huisvesting, kos, versorging en leiding aan kinders en kleinkinders en versorg die familie. Ouer persone word deur The Caribbean Association for Feminist Research and Action (CAFRA) soos volg beskryf: "Older people are doors to the past and windows to the future."

Volgens die Independent Sector (2010) voeg vrywilligers waarde toe tot die Verenigde State van Amerika. In 2008 is die waarde van vrywilligers per uur teen \$20,25 (±R151,75) bereken. Hierdie beraming gee erkenning aan die miljoene individue wat hulle tyd, talente en energie beskikbaar stel om 'n verskil te maak. Vereensaming kom voor onder persone waar interpersoonlike verhoudings 'n leemte laat. By hierdie ouer persone word 'n hoër voorkoms van emosionele en fisieke gesondheidsprobleme waargeneem (McInnis & White, 2001:128).

Om vrywilligers te werf en te benut is een kant van die saak, maar belangriker is om hulle op te lei en vir 'n lang termyn betrokke te hou. Personeel van dienssentrums speel hierin 'n prominente rol. Tang *et al.* (2009:172) maak die volgende stelling: indien meer nuwingsgewende organisasies sou staatmaak op ouer volwasse vrywilligers om dienste te lewer, is dit belangrik om vrywilligers vir langer tydperke te behou om kwaliteit dienste te kan verseker. Nuwingsgewende organisasies is van so 'n aard dat hulle die ouer volwasse vrywilligers se werksverwagtinge kan fasiliteer (Tang *et al.*, 2009:172). Volgens Wilkinson en Cilliers (2004:78) sal 'n toegeruste vrywilliger op sy eie die taak kan verrig wat die personeel van hom verwag. Personeel kan sodoende aandag gee aan dringender sake. 'n Mens wat persoonlike groei ervaar, is 'n entoesiastiese mens wat 'n hele groep kan inspireer (Wilkinson & Cilliers, 2004:88).

Personeel weet nie altyd hoe om afgetrede vrywilligers sinvol te hanteer nie (Jansen van Rensburg, 2009:42). Gedurende 1998 is 'n studie deur United Parcel Service (UPS) Foundation (Stim & Warner, 2008:89, 90) gedoen waarvan die resultate daarop dui dat 41% van die persone wat gereeld as vrywilligers werksaam was, dienste gestaak het as gevolg van die feit dat die welsynsorganisasie hulle tyd en talente nie voldoende benut het nie. Byna 60% van hierdie groep sou graag meer vrywillige werk wou doen indien hulle tyd beter benut sou word. Volgens Szala-Meneok (2009:509) is dit die ideaal dat diegene wat met ouer persone werk die

nodige kennis en ervaring sal hê wat in dié verband nodig is. 'n Sensitiwiteit in interpersoonlike verhoudings met ouer persone moet aan die dag gelê word. Laubscher (2010) is van mening dat op die gebied van gerontologie die nodige opleiding nie aan professionele persone gebied word nie. Hy beweer dat onder andere verpleegkundiges 'n agterstand het in die hantering van vrywilligers.

Tydens 'n seminar wat deur Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes (2009) vir afgetrede vrywilligers en personeel van dienssentrums en aftreeoorde aangebied is, het 43 respondente (75%) deur middel van vraelyste aangedui dat daar vir personeel 'n opleidingsprogram ontwikkel moet word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywilligers. 'n Verdere behoefte wat tydens die seminar deur 100% van die personeel uitgewys is, is die behoefte aan 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers om meer duidelikheid te verkry oor die organisasie se funksionering, grondwet, behoeftes, verwagtinge en optrede van afgetrede vrywilligers. Vrywilligers weet ook nie altyd hoe om hulle posisie in die dienssentrum te vul, wat van hulle verwag word en hoe om sinvol met mense om te gaan nie. Volgens 'n mededeling van Eckley (2010), voorsitter vir Help Seniors, is daar geen bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers beskikbaar nie en lê die studieveld braak. Volgens Corby (2006:111) is maatskaplikewerknavorsing ten opsigte van ouer persone beperk.

'n Bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk, kan beter kennis en begrip vir ouer persone bewerkstellig. Dit kan lei tot die ideale hantering van die teikengroep. 'n Bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers kan lei tot beter kennis van die doelstellings van 'n dienssentrum, wat van die vrywilliger verwag word en so tot beter dienslewering aanleiding gee. Die motivering vir die navorser om hierdie ondersoek te onderneem, is haar passie vir die afgetrede vrywilliger. Sy is 20 jaar bestuurder van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes met 'n personeelkorps van 77 persone. Hierdie personeel word deurlopend opgelei om met ouer persone en spesifiek vrywilligers te werk. Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes benut jaarliks nagenoeg 280 afgetrede vrywilligers se dienste. Jansen van Rensburg (2009:42) beveel aan dat 'n program vir personeel sowel as afgetrede vrywilligers van dienssentrums ontwikkel word ten einde afgetrede vrywilligers se tyd meer effektief te benut, die leefwêreld van ouer persone beter te verstaan en die frustrasies van vrywilligers te minimaliseer.

2. NAVORSINGSVRAE

Vanuit bogenoemde probleemstelling spruit die volgende navorsingsvrae:

- ❖ Maak dienssentrum vir bejaardes van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik en wat is moontlike stremminge ten opsigte van die benutting van vrywilligers?
- ❖ Wat is die afgetrede vrywilligers wat by dienssentrum betrokke is se verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel?
- ❖ Hoe lyk die profiel van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk?
- ❖ In watter mate kan personeel van dienssentrum afgetrede vrywilligers meer effektief aanwend deur middel van die aanbieding en evaluering van 'n bemagtigingsprogram?
- ❖ Hoe kan afgetredenes as vrywilligers deur middel van die aanbieding en evaluering van 'n bemagtigingsprogram meer effektief by dienssentrum ingeskakel word?
- ❖ Watter groei het die bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers meegebring?

3. DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van die ondersoek kan soos volg uiteengesit word:

3.1 OORHOOFSE DOELSTELLING

Die oorhoofse doelstelling van die navorsing is om behoeftebepalings onder personeel van dienssentrum vir bejaardes sowel as afgetrede vrywilligers te doen ten einde 'n effektiewe bemagtigingsprogram vir beide groepe te kan saamstel. Daar gaan ook vasgestel word wat die effektiefste kenmerke van 'n personeellid van 'n dienssentrum is. Die studie beoog verder om 'n bemagtigingsprogram vir beide personeel en afgetrede vrywilligers te ontwikkel, aan te bied en te evalueer ten einde afgetrede vrywilligers meer sinvol en effektief tot voordeel van beide die organisasie en ouer persoon self te benut.

3.2 DOELWITTE

Ten einde die bogenoemde doelstelling te bereik, is die volgende doelwitte nagestreef:

Doelwit 1

Om 'n behoeftebepaling te doen onder personeel van dienssentrums vir bejaardes ten einde vas te stel of hulle van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak en wat die stremmings is wat hulle ten opsigte van die benutting van vrywilligers ervaar.

Doelwit 2

Om 'n behoeftebepaling te doen onder afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrums vir bejaardes ten einde vas te stel wat hulle verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel is.

Doelwit 3

Om vas te stel hoe die profiel van personeellede lyk wat met die afgetrede vrywilligers werk.

Doelwit 4

Om 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en toe te pas ten einde personeel meer kennis oor afgetrede vrywilligers te bied en hulle met die nodige vaardighede toe te rus om meer effektief met vrywilligers te kan werk.

Doelwit 5

Om 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en aan te bied ten einde hulle in te skakel by die dienssentrum waar hulle met volle oorgawe effektief kan funksioneer.

Doelwit 6

Om die bemagtigingsprogramme na afloop van die aanbieding daarvan te evalueer ten einde vas te stel of die ontwikkelde bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers positiewe groei en vordering by die groepe meegebring het ten einde die programme bekend te kan stel aan al die dienssentrums.

4. SENTRAAL TEORETIESE STELLING

Die omset in vrywilligers kan verlaag en dit kan tot voordeel van beide die dienssentrum en afgetrede persone strek indien hulle tyd en kundigheid meer effektief deur personeel aangewend word.

5. TEORETIESE BENADERING

Die teoretiese benaderings wat vir hierdie studie benut sal word, is die bemagtigingsteorie, sisteemteorie en die sterktebenadering.

5.1 BEMAGTIGINGSTEORIE

Napier (2011) noem die volgende aspekte oor wat dit beteken om te bemagtig: om aan iemand mag of gesag te gee, vermoëns te gee, te aktiveer, bemagtiging te gee, krag en geldigheid en die proses om bevoegdheid te verkry, ontwikkeling van vermoëns en beslaglegging van vermoëns.

Volgens Turner (2005) soek die bemagtigingsteorie in maatskaplike werk wyses waarop mense aktief kan deelneem, die verdeeldheid tussen persoonlike probleme en openbare sake aangeroger kan word en effektiewe veranderinge in hulleself en hul omgewing kan aanbring. Die programme wat ontwikkel gaan word, sal die personeel en afgetrede vrywilligers bemagtig. Respondente sal gesag kry, hulle sal geaktiveer word, sal aktief deelneem en probleme en frustrasies sal aangeroger word.

5.2 SISTEEMTEORIE

Volgens Wikipedia (2011) word die verhouding tussen organisasies en hulle omgewing erken as die voorste bron van kompleksiteit en interafhanklikheid. Die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:59) omskryf die sisteemteorie soos volg: "Verbandhoudende formele stellings en konsepte oor die realiteit van onderlinge verhoudings, interaksie en 'n mate van gereguleerdheid en ordelikheid wat die samestellende eenhede van sisteme kenmerk."

Die sisteemteorie beklemtoon die verhoudings tussen individue, groepe, organisasies of gemeenskappe en wedersydse invloede in die omgewing. Die sisteemteorie fokus op die interverwantskappe van elemente in die natuur, wat fisika, chemie, biologie en sosiale verhoudings insluit (Barker, 2003:428; Fourie, 2007:43).

Allen (2011) en Anderson (2011) wys daarop dat die mens nie in 'n vakuum leef nie. Daar is voortdurend interaksie met ander mense. Die sisteemteorie is meer as 'n terapeutiese tegniek. Dit is 'n filosofie wat soek na die oorsake van gedrag, nie in die individu alleen nie, maar in die interaksies tussen die lede van 'n groep. Die basiese rasionaal is dat alle lede interafhanklik is

van mekaar. Dit help mense om die wêreld rondom hulle te verstaan. Die drie tipes sisteme is onder andere die geslote sisteem, oop sisteem en geïsoleerde sisteem.

'n Dienssentrum se voortbestaan word in 'n baie groot mate bepaal deur die verhouding tussen die dienssentrum en die omgewing. Dienssentrums en die gemeenskap is interafhanklik van mekaar. Die sisteemteorie beklemtoon die verhouding tussen die lede van die dienssentrum, afgetrede vrywilligers en personeellede van die dienssentrum. Met die sisteemteorie sal daar na die interaksie tussen personeel en afgetrede vrywilligers gekyk word, aangesien effektiewe dienslewering in 'n dienssentrum afhanklik is van beide die personeel en vrywilligers.

5.3 STERKTEBENADERING

Geyer (2006:16) definieer die sterktebenadering as “'n filosofie van maatskaplikewerk-dienslewering waarvolgens die fokus op patologie van kliënte doelbewus vervang word deur klem te plaas op die gesondheid, sterk punte, talente en veerkragtigheid van kliënte as vennote in 'n bemagtigingsproses”. Die sterktebenadering verwys na individuele en omgewingskenmerke of -eienskappe en die interaksie tussen patrone van individuele eienskappe, spesifieke uitdagende situasies en breër kenmerke van die algemene omgewing (McQuaide & Ehrenreich, 1997:204).

Volgens Fraser *et al.* (1999:136,138) is veerkragtigheid 'n ander verwante term wat gebruik word vir 'n individu wat inpas by buitengewone omstandighede; dit is 'n individuele reaksie wat gekondisioneer is deur beide individuele en omgewingsfaktore. Ryke (2004:17) haal Saleebey aan wat die sterktebenadering soos volg beskryf: “The strengths perspective emphasizes that in the midst of human pain and suffering, there are locked-up strengths, potential and possibilities. Humanity is not necessary less than it could have been owing to problems and disease, because humanity has strengths with which it can survive problems and disease, even rising above them. The strengths perspective believes that the world in which we live can be transformed. Transformation is possible because human beings can generate their inherent goals and vision for a better quality of life.” Saleebey (2002:1-11) beweer dat die mens inherent sterk is, oor ingebore wysheid beskik, die inherente vermoë het om te verander, liggaam en gees kan herstel en weerstand bied teen siektes, en beskik oor die vermoë om te weet wat reg is.

Barker (2003:420) beskou die sterktebenadering as 'n oriëntasie in maatskaplike werk en ander professionele praktyke wat die kliënt se hulpbronne, vermoëns, ondersteuningstelsels, motiverings en uitdagings beklemtoon. Hierdie benadering ignoreer nie die bestaan van sosiale

probleme, individuele siekte of familie disfunksie nie. Dit beklemtoon egter wel die kliënt se bates wat gebruik word om individuele en maatskaplike welstand te bereik en te handhaaf.

Afgetrede vrywilligers beskik oor deurleefde kennis en ervaring wat tot voordeel van 'n dienssentrum aangewend kan word indien die personeel van hulle kundigheid en dienste gebruik maak. Die teoretiese benadering tot die ondersoek kan gesien word as die benutting van die bemagtigingsteorie en sisteemteorie binne die sterktebenadering. Die sisteem waarbinne personeel van dienssentrums en afgetrede vrywilligers betrokke is, bring die individuele sterk punte na vore waarop gefokus kan word ten einde 'n dienssentrum suksesvol te bestuur.

6. MAATSKAPLIKE GROEPWERK

Groepwerk as metode in maatskaplike werk word deur Geyer (2003:16) omskryf as 'n maatskaplike groepwerkprogram wat dui op 'n reeks groepbyeenkomste waarin groeplede se gesamentlike behoeftes en uitdagings in groepverband hanteer word. Aldus Prinsloo (2001:1) lê die krag waardeur die individu meer kreatief kan leef en meer volledig kan liefhê, in die kleingroep waar individue met mekaar deel. Toseland en Rivas (2009:14) klassifiseer twee soorte groepe, naamlik behandeling- en taakgroepe. Behandelinggroepe se primêre doelstelling is om aandag te gee aan die groeplede se sosiaal-emosionele behoeftes. Taakgroepe word gebruik wanneer die doelstelling direk gekoppel is aan die behoeftes van die groeplede. Die vyf primêre doelstellings van behandelinggroepe is ondersteuning, onderrig, groei, terapie en sosialisering (Toseland & Rivas, 2009:20).

Die navorser gaan van die groeigeoriënteerde groepsmetode gebruik maak. Volgens Malan (2009:63) bied groeigeoriënteerde groepe aan groeplede die moontlikheid om bewus te word van hulle gedagtes, gevoelens en gedrag met betrekking tot hulleself en ander. Die groep dien om lede se vermoëns te ontwikkel. Dit fokus op die bevordering van sosiaal-emosionele gesondheid en die verskaf van 'n ondersteunende atmosfeer waar individue insigte kan kry, kan eksperimenteer met nuwe gedrag, terugvoer kan kry en as mens kan groei. Prinsloo (2001:1-4) meld dat groeigroepe 'n wyse bied waarop die dinamika van die mens ontsluit kan word. Hierdeur kan persoonlike verhoudings verbeter word en 'n wêreld geskep word waarin elke individu die geleentheid kan vind om eie volledige en unieke vermoëns te ontwikkel. Groeigroepe is meer as ondersteuningsgroepe – deelnemers aan 'n groeigroep word uitgedaag om te groei.

Prinsloo (2001:3) haal Clinebell (1978:3-4) aan: Groeigroepe het die volgende eienskappe:

- ❖ Die doel van die groeigroep is die persoonlike groei van die deelnemers – emosioneel, interpersoonlik, intellektueel en geestelik.
- ❖ 'n Leierskapstyl wat groei fasiliteer, word gebruik – eerstens deur die aangewese leier en daarna deur die groep as geheel sodat die groep self die instrument vir groei word.
- ❖ Die groeiperspektief is die leidende perspektief.
- ❖ Die groep word saamgestel uit relatief goed funksionerende individue sodat die doel steeds bly om gesonde individue nog beter te maak.
- ❖ Die groeigroep is klein genoeg om vertrouwe toe te laat en om diepteverhoudings te laat ontwikkel.
- ❖ Daar is 'n tweeledige beweging vanaf persoonlike gevoelens na relevante inhoud.
- ❖ Verhoudings buite die groep word as 'n integrale deel van persoonlike groei aangemoedig.
- ❖ Die groep moedig konstruktiewe veranderinge in sowel houdings as gevoelens aan, asook in gedrag en verhoudings.

Vir hierdie studie se doeleindes is dit belangrik dat die personeel van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk, bewus gemaak moet word van hul gedagtes, gevoelens en optrede teenoor afgetrede vrywilligers. Vermoëns moet ontwikkel word om sinvol en effektief met afgetrede vrywilligers te werk. Afgetrede vrywilligers se vermoëns moet ontwikkel ten opsigte van die rol en taak van vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum en hulle moet toegerus word met beter begrip vir die personeellid.

7. TYDPERK VAN ONDERSOEK

Die navorser het in 1984 afstudeer en as maatskaplike werker by Die Ondersteuningsraad begin werk. Programme wat ontwikkel is vir diensgroepwerk het die maatskaplike werkers genoop om saam met vrywilligers te begin werk. Baie opleidingsgeleenthede is oor die vrywillige werker aangebied en die navorser het ook prakties saam met die vrywillige werkers

begin werk. Deur die jare is inligting ingewin, boeke bestudeer en kongresse bygewoon wat gehandel het oor dienssentrum, ouer persone en vrywillige werkers.

Vanaf 2008 het die navorser daadwerklike pogings aangewend om resente en toepaslike literatuur te bestudeer. Gedurende Maart 2008 is toestemming van die Beheerraad van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes verkry om navorsing vir 'n magister graad vanuit die dienssentrum te doen en is fokusgroepe saamgestel om die data in te win en met die navorsing te begin. Die finale verslag is in Januarie 2009 afgesluit. Op 22 Februarie 2010 is toestemming tydens 'n Beheerraadsvergadering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes (Bylae A) verkry ten einde met die ontwikkeling van bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers van dienssentrum te mag voortgaan. Die navorser het dienssentrum in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom geïdentifiseer, kontak is met die betrokke dienssentrum en hulle bestuur gemaak en behoeftebepalings is gedoen ten einde bemagtigingsprogramme vir personeel sowel as afgetrede vrywilligers te kan saamstel. Die programme is ontwikkel, aangebied en geëvalueer.

8. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die navorsingsmetodologie vir hierdie ondersoek bestaan uit 'n literatuurstudie en 'n empiriese ondersoek oor dienssentrum vir bejaardes wat van afgetrede vrywilligers gebruik maak.

8.1 LITERATUURSTUDIE

Vrywilligers se verwagtinge van die dienssentrum en personeel sowel as die vaardighede waarvoor personeel behoort te beskik, sal bestudeer word. 'n Bemagtigingsprogram vir personeel sal aan personeel leiding bied oor hoe om vrywilligers meer effektief te benut. 'n Bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers sal hulle inskakeling by die dienssentrum se dienste en aktiwiteite vergemaklik en langtermynbetrokkenheid verseker.

Wetenskaplike bronne sal bestudeer word, insluitend handboeke, vaktydskrifte, Internet, gesprekke met kundiges en literatuur oor gerontologie. Kursusse sal ook bygewoon word. Databasisse wat benut sal word: Internet, Academic Search Premier, ISAP, EBSCO en PsycINFO.

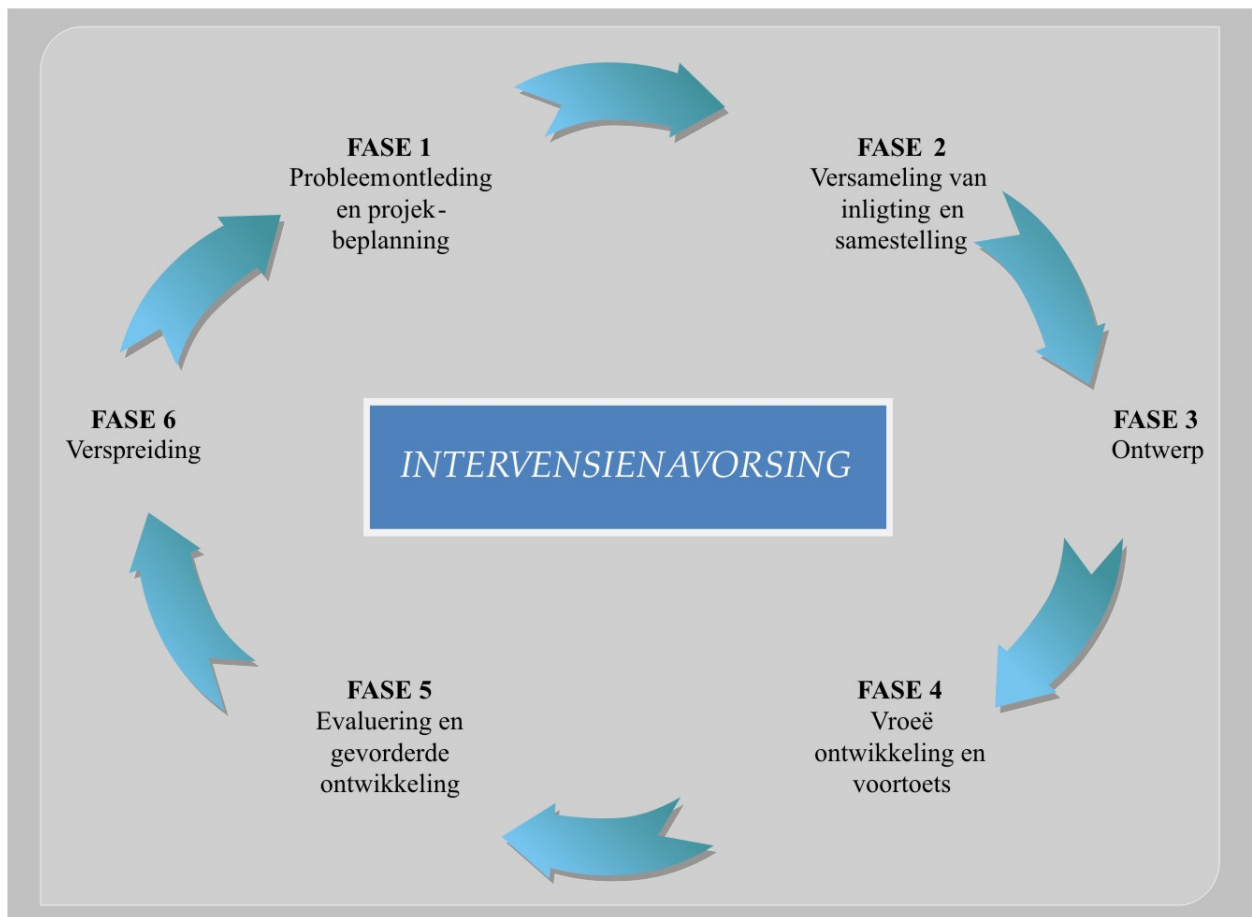
8.2 EMPIRIESE ONDERSOEK

Die empiriese ondersoek sal die volgende komponente insluit:

8.2.1 Intervensienavorsing

Schilling (1997:174) sien intervensie as 'n aksie wat deur 'n maatskaplike werker of ander diensverskaffers onderneem word, gewoonlik in samewerking met 'n kliënt of 'n ander geaffekteerde party, ten einde die funksionering en welstand van die individu, gesin, groep, gemeenskap of populاسie te verhoog of in stand te hou.

Hierdie navorsing is gerig op die daarstelling van sistematiese prosedures vir die ontwerp, toetsing, evaluering en verfyning van tegnieke en instrumente met die oog op intervensie in maatskaplike probleme in gemeenskappe en groepe (Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk, 1995:31). De Vos en Strydom (2011:476-489) stel die volgende ses fases in intervensienavorsing voor:



SKEMATIESE VOORSTELLING 1 : FASES IN DIE NAVORSINGSONDERSOEK

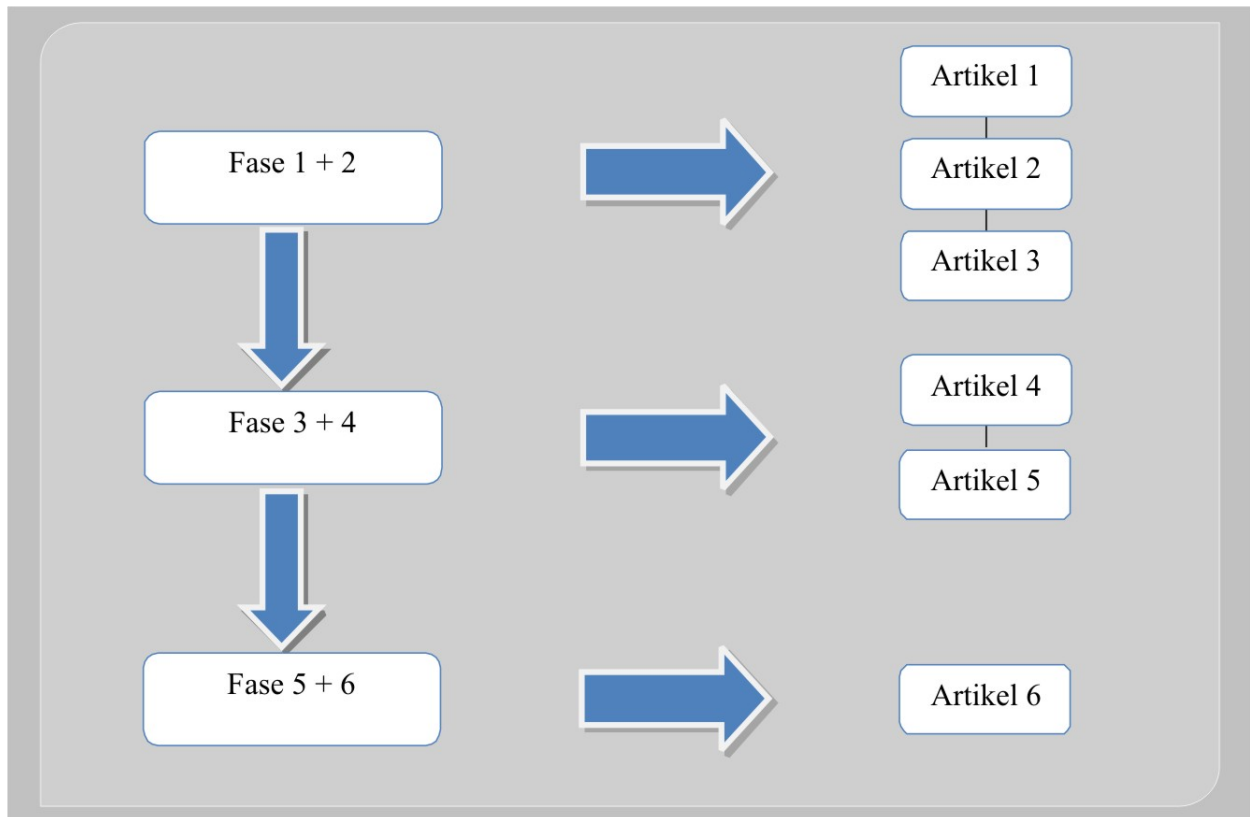
Al ses fases sal in hierdie ondersoek benut word.

- ❖ Fase 1: Probleemontleding en projekbeplanning
 - Identifisering en betrekking van die kliënte.

- Verkryging van toegang tot en samewerking van die omgewing.
 - Identifiseer die aandeel van die populasie.
 - Analiseer geïdentifiseerde aspekte waaroor die gemeenskap besorgd is.
 - Stel 'n doel en doelwitte.
- ❖ Fase 2: Versameling van inligting en samestelling
- Benutting van bestaande inligtingsbronne.
 - Bestudeer natuurlike voorbeelde.
 - Identifiseer funksionele elemente van suksesvolle modelle.
- ❖ Fase 3: Ontwerp
- Ontwerp 'n waarneembare sisteem.
 - Spesifiseer spesifieke elemente van die intervensieprosedure.
- ❖ Fase 4: Vroeë ontwikkeling en voortoets
- Ontwikkel 'n prototipe vir 'n voorlopige intervensie.
 - Loods 'n voortoets.
 - Gebruik van ontwerp kriteria tot die voorlopige intervensiekonsep.
- ❖ Fase 5: Evaluering en gevorderde ontwikkeling
- Selekteer 'n eksperimentele ontwerp.
 - Insameling en analisering van data.
 - Herhaal die intervensie onder veldomstandighede.
 - Verfyn die intervensie.
- ❖ Fase 6: Verspreiding
- Berei die produk voor vir verspreiding.
 - Identifiseer potensiële markte vir intervensie.
 - Skep 'n aanvraag vir die intervensie.
 - Moedig geskikte wysiging aan.
 - Voorsien tegniese ondersteuning vir wysigings.

- Die fases sal benut word soos in die skematiese voorstelling aangedui.

SKEMATIESE VOORSTELLING 2: BENUTTING VAN FASES



8.2.2 Ontwerp

Vervolgens word die navorsingsmetodologie vir duidelikheidshalwe in twee fases aangebied.

Eerste fase

Volgens Burns en Grove (2005:211) vorm die navorsingsontwerp die strukturele raamwerk van die studie. Hierdie ontwerp word uitgebou in terme van die gemengde metodologie-benadering en spesifiek die gelyktydige geïntegreerde strategie (Creswell, 2009:213-215; Delport & Fouché, 2011:433-448; Royse *et al.*, 2010:98-99). Hierdie strategie kom neer op die gelyktydige insameling van twee tipes data tydens 'n enkele data-insamelingsfase; dus in dié geval kwalitatiewe en kwantitatiewe data. Die verkennende en beskrywende ontwerp word in hierdie deel van die ondersoek benut. Die verkennende ontwerp word benut omdat min navorsing op hierdie terrein gedoen is (Mitchell & Jolley, 2010:205, 550; Rubin & Babbie, 2005:123-124). Die verkennende ontwerp is 'n voorlopige ondersoek om die navorser op hoogte te bring van die aard van 'n verskynsel of maatskaplike probleem met die oog op die afbakening van die navor-

singsterrein (Babbie, 2010:92; Mitchell & Jolley, 2010:550; Neuman, 2006:33; Smith, 2009:62; Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk, 1995:67).

Die beskrywende ontwerp is navorsing waarvan die primêre doel is om 'n prentjie te skets, om 'n profiel voor te stel, 'n onderskeid te tref in tipes, of om 'n riglyn van stappe uiteen te sit om vrae te beantwoord soos wie, wanneer, waar en hoe (Babbie, 2010:93; Hammersley, 2009:44-45; Neuman, 2006:35). Die opnameprosedure is ook benut om die behoeftes van die personeel en afgetrede vrywilligers te bepaal met die oog op die saamstel van twee bemagtigingsprogramme. Babbie (2010:254-294) en Bailey (1994:110) omskryf opname as die ondersoekmetode waarvolgens kwantitatiewe en kwalitatiewe data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing sal wees op groot en klein populasies.

Tweede fase

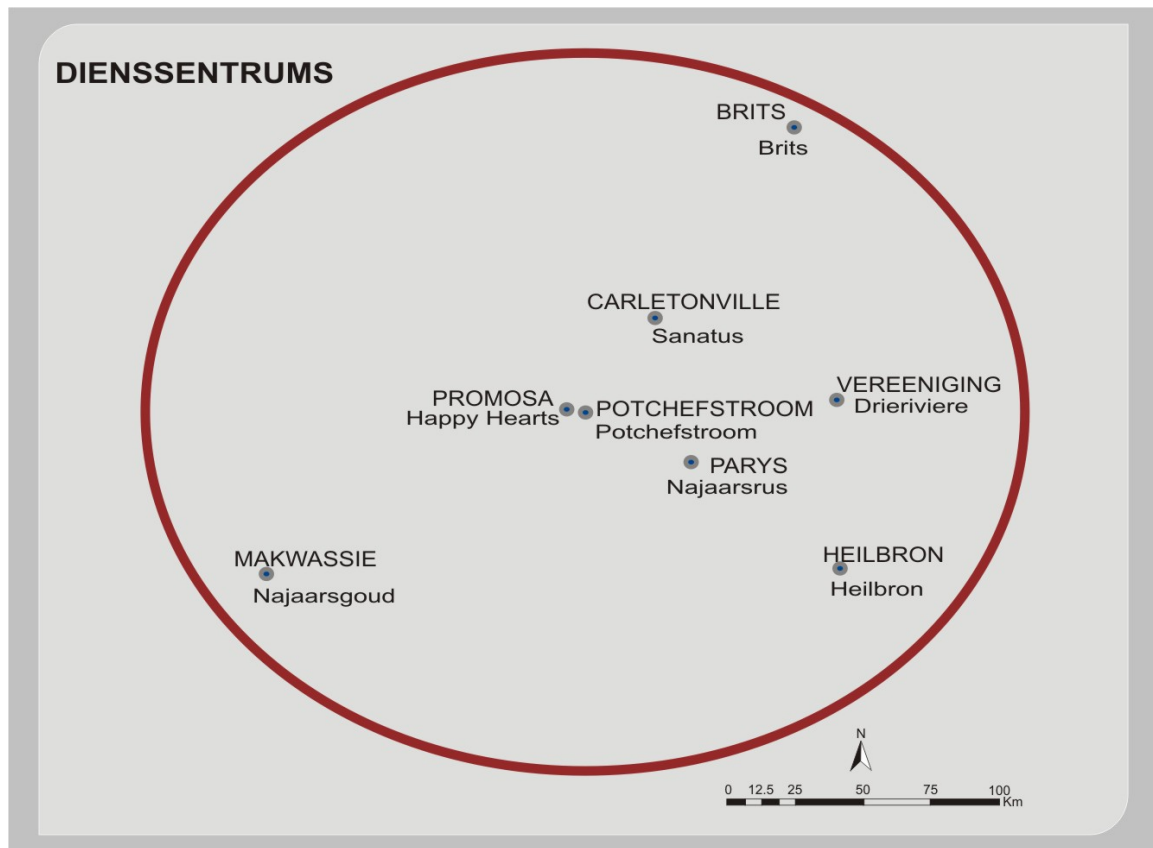
In hierdie fase sal die verklarende en evaluatiewe ontwerp benut word. Die primêre doel van die verklarende ontwerp volgens Babbie (2010:94) en Neuman (2006:35) is om te verduidelik hoekom 'n gebeurtenis plaasvind en om teorie te bou, uit te werk, te verleng of te toets. Aldus Fouché (2011:467) kan fokusgroepe doeltreffend benut word vir die progamevaluering deur die gebruikmaking van 'n verskeidenheid kwantitatiewe metodes soos toepaslik vir die summatiewe evaluering, insluitend vraelyste en terugvoer. 'n Program vir personeel sowel as afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes sal ontwikkel, toegepas en geëvalueer word.

8.2.3 Deelnemers

Eerste fase

Die ondersoek het betrekking op 25 personeellede en 60 afgetrede vrywilligers van die agt dienssentrums vir bejaardes in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom. Enige personeellid en afgetrede vrywilliger van die betrokke dienssentrums kon deelneem aan die ondersoek, mits die vrywilliger ouer as 60 jaar is, geen finansiële vergoeding vir dienste gelewer aan die dienssentrum ontvang nie en bereid is om aan die studie deel te neem. Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes het 77 personeellede in diens, maar slegs die nege personeellede wat direk met afgetrede vrywilligers werk, is by die studie betrek. Nege afsonderlike fokusgroepe het byeengekom, waartydens die respondente 'n komponent van kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae beantwoord het. 'n Komponent van kwalitatiewe vrae en bespreking het in fokusgroepe na vore gekom. Die agt dienssentrums wat hierby ingesluit is, val in die provinsies Noordwes, Vrystaat en Gauteng.

In figuur 1 word die dienssentrums aangedui wat by die studie ingesluit is. Brits en Makwassie is die verste vanaf Potchefstroom geleë.



FIGUUR 1: Dienssentrums vir bejaardes

Tweede fase

Met die implementering van die twee bemagtigingsprogramme sal 'n doelbewuste steekproef geneem word. Vanweë die afstand van die ander dienssentrums sal personeellede en afgetrede vrywilligers van Potchefstroom se twee dienssentrums na twee afsonderlike programaanbiedings uitgenooi word. Die program vir personeel sal oor 'n tydperk van vier weke (twee middae 'n week) aangebied word. Daar word voorsien dat nege persone die sessies sal bywoon omdat meer persone moeilik hanteerbaar sou wees, en minder nie verteenwoordigend van die groep sal wees nie. Die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers sal dan volg. Hierdie program sal oor 'n tydperk van drie weke (twee oggende per week) aangebied word vir die eerste agt afgetrede vrywilligers wat die program wil deurloop.

8.2.4 Meetinstrumente

Eerste fase

Data is deur middel van fokusgroepe by personeel (Bylaag B) en vrywilligers (Bylaag C) ingesamel deur 'n selfopgestelde meetinstrument wat kwalitatiewe en kwantitatiewe data versamel het. Greeff (2011:342) vermeld dat die skedule waardevol is as dit gebruik word vir kwalitatiewe navorsing waar gefokus word op sekere belangrike areas en ruimte gelaat word vir buigbaarheid. Aldus Gomm (2009:154) skep fokusgroepe 'n ondersteunende omgewing vir mense om hulleself uit te spreek. Die meetinstrument word opgestel met oop en geslote vrae.

Lincoln en Guba (soos aangehaal deur Schurink *et al.*, 2011:419-421) dui vier kriteria aan waarvolgens kwalitatiewe studies die vertrouenswaardigheid van 'n studie kan meet. Hierdie kriteria is geloofwaardigheid, oordraagbaarheid, betroubaarheid en bevestigbaarheid. Die afgetrede vrywilligers van die onderskeie dienssentrums het die vraelyste in fokusgroepverband voltooi. Ten einde addisionele inligting in te win is kwalitatiewe vrae in die fokusgroepe gestel. Indien 'n vraag soos in die vraelys vervat onduidelik was, kon dit deur die navorser verduidelik word (Morris, 2006:49).

Daar is verder van 'n gestandaardiseerde metingsvraelys, naamlik Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) (Bylaag D) van Faul en Hanekom (2005), vir die personeel gebruik gemaak. Die elemente wat gemeet is, is die volgende: leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. 'n Tweede gestandaardiseerde metingsvraelys vir personeel van dienssentrums wat gebruik is, is die Neethling Brein Instrument (NBI) (Bylaag E) (Korf, 2009). Die Neethling Brein Instrument meet die onderbewussyn se voorkeure in die volgende kwadrante: analities (L1), sistematies (L2), emosies (R2) en holisties (R1). Hierdie meetinstrumente is in groepverband met personeel van dienssentrums hanteer en persoonlike terugvoer is aan elkeen gegee.

Tweede fase

Die inhoud van die program sal bepaal word ná die afhandeling van fase een. Die onderskeie bemagtigingsprogramme sal deur middel van 'n groeps gesprek aangebied word. 'n Voortoets, natoets en uitgestelde natoets sal gedoen word wanneer die opleidingsprogramme aangebied word ten einde die effektiwiteit van die programme te bepaal. Die meetinstrumente wat vir personeellede benut sal word, sal 'n selfopgestelde meetinstrument wees wat deur die navorser self verwerk word sowel as sekere konstrukte van die Kwaliteite van Leierskap Inventaris wat rekenaarmatig verwerk sal word. Die meetinstrument vir afgetrede vrywilligers sal 'n selfopgestelde meetinstrument wees wat deur die navorser self verwerk sal word.

8.2.4.1 *Betroubaarheid*

Cronbach Alpha-waardes sal bereken word om die betroubaarheid van elke subskaal van die Kwaliteite van Leierskap Inventaris te bepaal. 'n Waarde van groter as of gelyk aan 0,5 is 'n aanduiding dat die subskaal betroubaar is (Gravetter & Forzano, 2003:91-93).

8.2.4.2 *Konstrugeldigheid*

Eksploratiewe faktoranalises sal gedoen word om konstrugeldigheid te toets. Die items waaruit elke subskaal bestaan, sal telkens by 'n spesifieke eksploratiewe faktoranalise gebruik word (Monette *et al.*, 2005:113-116).

8.2.5 *Prosedure*

Eerste fase

Die opnameprosedure, met 'n komponent van kwantitatiewe sowel as kwalitatiewe meting, is tydens die ondersoek benut. Opname word omskryf as die ondersoekmetode waarvolgens data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing sal wees op groot en klein populasies (Babbie, 2010:254-294; Bailey, 1994:110). Die totale populasie van afgetrede vrywilligers kon aan die studie deelneem. Personeel wat betrek is by die studie is slegs diegene wat direk met afgetrede vrywilligers werk. 'n Voortoetsing van die selfopgestelde meetinstrument is in 2009 tydens 'n seminaar vir afgetrede vrywilligers gedoen. Aldus Babbie (2010:267), Engel en Schutt (2008:282) en Unrau (2008:336) is die voortoetsing van 'n vraelys baie belangrik, want dit sluit onduidelike vrae of die verskillende interpretering van vrae uit en is die finale fase van die voorbereiding van die vraelys. Voortoetsing verteenwoordig al die aspekte van die data-insamelingsplan op 'n klein skaal. Personeel wat vir die opnameprosedure geselekteer was, is telefonies genader ten einde instemming tot deelname te bekom.

By die gebruik van kwantitatiewe data word veranderlikes teenoor mekaar opgeweeg en met die kwalitatiewe data word diepgaande gevoelens en belewenisse van die deelnemers ondersoek (Ivankova *et al.*, 2007:259). Die metodes dra by ten einde die triangulering van data en aanvullende data te kan verkry. In maatskaplikewerknavorsing beteken triangulering kruiskontrolle tussen een bron van bewyse teen 'n ander (Gomm, 2009:367). Alle afgetrede vrywillige werkers en personeel van die agt dienssentrums wat geselekteer is, kon aan die ondersoek deelneem. Die dienssentrums wat geselekteer was, is geleë in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom.

Tweede fase

In hierdie fase sal van die enkelstelselontwerp gebruik gemaak word. Alston en Bowles (2003:178), DePoy en Gilson (2008:191-192) en Royse (2004:71) omskryf enkelstelsel soos volg: “The term single-system design is the genus term denoting the study of a single subject or target behaviour on a repetitive basis linking research with practice.” Wat uitstaan van die enkelstelsel is die verskillende fases, soos die basislynfase, die intervensiefase, ’n terugkeer na die basislynfase en ’n verdere intervensiefase (Strydom, 2011b:162). Die enkelstelsel is volgens Gray *et al.* (2009:34) ’n sterk ontwerp en die voordeel van dié ontwerp is dat dit selfs uit ’n klein groep deelnemers resultate kan oplewer.

Daar sal van voor- en natoetsing asook uitgestelde natoetsing gebruik gemaak word ten einde die bemagtigingsprogramme te evalueer wat vir die personeel en afgetrede vrywilligers van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes en Happy Hearts Dienssentrum aangebied sal word. Die veranderlikes is nog onbekend; dit sal vloei uit bevindings van die behoeftebepaling in fase een. Kennis, houding en vaardighede sal wel deur middel van die voor- en natoetsing en uitgestelde natoetsing gemeet word.

8.2.6 Etiese aspekte

Etiese goedkeuring is van die Etiekkomitee van die Potchefstroom Kampus van die Noordwes-Universiteit verkry. Die verwysingsnommer is NWU – 0017-08-S1 (Bylaag F). Deelname aan die ondersoekgroep sal te alle tye vrywillig wees. Ingeligte toestemming is verkry om te verseker dat die ondersoekgroep wel vrywillig deelneem en te eniger tyd aan die ondersoek kan onttrek (Universiteit van Pretoria, 1999:29-30). Aldus Szala-Meneok (2009:508) is die volgende drie etiese beginsels, naamlik respek vir mense, welwillendheid en regverdigheid, van groot belang wanneer met ouer persone gewerk word. Tydens hierdie navorsingstudie is dié beginsels deurlopend in ag geneem. Respek vir ouer persone vra dat aandag geskenk moet word aan ouer persone se waardigheid.

Welwillendheid word deur die Universiteit van Pretoria (1999:12) omskryf as die beskerming van die respondente teen skade, maar daar moet ook gepoog word om hulle welsyn te verseker. Die term “welwillendheid” verwys na goedhartige of liefdadige optrede. Regverdigheid vra dat die voordele en risiko’s van die respondente billik verdeel moet word (Szala-Meneok, 2009: 508). Die prosedure sowel as die doel van die ondersoek is verduidelik; respondente is dus nie mislei nie. Alle persoonlike inligting is anoniem en vertroulik hanteer (Marlow, 2001:25-26; Strydom, 2011a:115-126).

Die Beheerraad van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes was deurlopend ingelig oor die vordering van die navorsing. Die deelnemers is ná afloop van die verwerking van die data tydens 'n spesiale byeenkoms volledig oor die bevindings ingelig.

8.2.7 Dataverwerking

Eerste fase

Die kwantitatiewe data uit die selfontwerpte meetinstrument is met die SAS-rekenaarprogram (2005) deur die Statistiese Konsultasiediens van die Noordwes-Universiteit verwerk. Die navorser het self die kwalitatiewe data verwerk deur oop vrae volgens Tesch se benadering te analiseer (Poggenpoel, 1998:343-344). Die gestandaardiseerde skaal wat kwaliteite van leierskap meet, is rekenaarmatig volgens die rekenaarpakket van Faul en Hanekom (2005) verwerk. Die Neethling Brein Instrument is rekenaarmatig deur Orton (geregistreerde arbeidskonsultant) verwerk. Met behulp van die verskillende meetinstrumente word beoog om triangulering van data te bereik. Elke meetinstrument het sy leemtes en sterk punte, maar met triangulering kan die sterkte van die een prosedure kompenseer vir die leemtes van die ander navorsingsprosedure (Babbie, 2010:113; Patton, 2002:306; Scott & Morrison, 2005:251-252).

Tweede fase

Die meetinstrument wat in die tweede fase benut was, is 'n selfopgestelde meetinstrument (Bylaag G) wat deur die navorser self volgens Tesch se benadering verwerk is (Poggenpoel, 1998:343-344).

9. BEPERKINGS VAN DIE STUDIE

Die beperkings van die studie kan soos volg weergegee word:

- ❖ Daar is nie 'n omskrywing van dienssentrum in die Wet op ouer persone nie. Dit sou die speelveld soveel gelyker gemaak het.
- ❖ Daar bestaan nie 'n oorkoepelende liggaam vir dienssentrum wat leiding kan gee ten opsigte van die bestuur van 'n dienssentrum nie.
- ❖ Personele van dienssentrum kry nie noodwendig die nodige opleiding vir hulle take nie.

- ❖ Bestuurders van dienssentrum deurloop nie gestandaardiseerde opleiding vir die gesonde bestuur van 'n dienssentrum nie (Claassen, 2001:217).

10. OMSKRYWING VAN BEGRIPPE

Begrippe wat herhaaldelik in die navorsingsverslag gebruik word, word soos volg omskryf:

10.1 AFTREDE

Myburgh (1999:45) som aftrede op as 'n voorval of gebeurtenis wat groot veranderinge in 'n persoon se lewe teweegbring; 'n status wat 'n persoon bereik in opvolging van aftrede met 'n verskil in sosiale posisie, maar ook met eie unieke rolle, verwagtinge en verantwoordelikhede; 'n proses wat in fases plaasvind en die aanvaarding van 'n nuwe situasie wat bepaalde uitdagings bied en moontlik die oorkoming van probleme behels. Aftrede is in wese 'n komplekse sosiale fenomeen wat elkeen se lewe raak.

Uit bogenoemde omskrywing van aftrede is dit egter duidelik dat daar daadwerklike veranderinge plaasvind wanneer 'n mens uit jou voltydse beroep tree. Daar moet bepaalde aanpassings gemaak word wat op sy beurt sal bepaal hoe gelukkig en tevrede die afgetredene met hierdie nuwe lewensfase sal wees.

10.2 BEJAARDE

Die Wet op ouer persone (Wet 13 van 2006) verwys nie meer na 'n bejaarde nie, maar na 'n ouer persoon. 'n Ouer persoon is 'n persoon wat in die geval van 'n man 65 jaar en ouer is, en in die geval van 'n vrou 60 jaar en ouer is.

Barker (2003:139) omskryf die bejaarde as 'n persoon wat in jare gevorder is en sê verder dat dié term gebruik word om mense ouer as 65 jaar te onderskei van die jongeres. Dit is dus duidelik dat bejaardheid 'n lewensfase in 'n mens se lewe is, net soos adolessensie en die middeljare.

10.3 BEMAGTIGING OF INTERVENSIE

In die maatskaplikewerkpraktyk verhoog die proses van hulpverlening aan individue, gesinne, groepe en gemeenskappe hulle persoonlike, interpersoonlike, sosio-ekonomiese en politieke

kragte ten einde invloede te ontwikkel wat tot hulle verbeterde omstandighede lei (Barker, 2003:142).

Potgieter (1998:296) omskryf intervensie as 'n proses wat daarna streef om basiese behoeftebevrediging te fasiliteer en die konteks, struktuur, interaksie, gedrag, denkwyse en/of emosionele prosesse van die kliëntsisteem te verander met die oog op bemagtiging en bevordering van groei en ontwikkeling.

10.4 DIENSSENTRUM

Die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:10) omskryf 'n dienssentrum as 'n nie-residensiële fasiliteit vir dienslewering aan bejaarde persone asook die voorsiening van geleenthede vir gesellige verkeer en deelname aan ontspannings-, opvoedkundige en kulturele programme.

Swanepoel (1995:114) en Van Donkersgoed (1992:145) omskryf 'n dienssentrum as die middelpunt van waar gemeenskapsdienste deur 'n welsyns- of ander goedgekeurde instansie tot voordeel van of aan bejaardes gelewer word. Dienssentrums het ten doel om alle noodsaaklike ondersteunende hulpdienste te lewer en ontspanningsgeleenthede te skep wat bejaardes in staat stel om so lank moontlik selfstandig, onafhanklik, menswaardig en as volwaardige lede van die gemeenskap te bly voortbestaan.

Aldus die navorser is 'n dienssentrum 'n nieresidensiële fasiliteit van waar gemeenskapsdienste deur 'n niewinsgewende organisasie gelewer word. Die doel hiermee is om die nodige ondersteunende hulpdienste te lewer. Om verrykende sosiale, geestelike en ontspanningsgeleenthede te skep wat ouer persone in staat stel om so lank moontlik selfstandig en onafhanklik aktief as volwaardige lede van die gemeenskap te kan funksioneer, verouder en groei.

10.5 GEMEENSKAP

'n Gemeenskap is 'n samestelling van mense wat binne 'n geografies begrensde gebied woon, in wisselwerking met mekaar verkeer en wat 'n verbondenheid met mekaar en met die plek het waar hulle woon (Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk, 1995:18). Barker (2003:83) omskryf 'n gemeenskap as 'n groep individue of gesinne wat sekere waardes, dienste, instellings of belange van geografiese nabyheid deel. Dit is dus duidelik dat met 'n gemeenskap 'n sosiale groepering bedoel word. In dié sin kan 'n dienssentrum ook as 'n gemeenskap beskou word.

10.6 VRYWILLIGER

Volgens Barker (2003:458) is 'n vrywilliger 'n persoon wat bereid is om te dien, gewoonlik sonder finansiële vergoeding. Roux (2008) beskryf die vrywilliger as 'n persoon wat sonder geldelike vergoeding en sonder om in 'n formele werknemer-werkgewer-verhouding te staan, welsynsdienste onderneem of daarmee behulpsaam is. Vrywilligers word verder deur Krüger (2010:36) omskryf as mense uit verskillende beroepe wat sonder finansiële vergoeding hulle tyd, kennis en vermoëns vir die bevordering van 'n bepaalde saak beskikbaar stel. Vrywilligers raak gewoonlik by meer as een aktiwiteit van 'n dienssentrum betrokke (Jansen van Rensburg & Strydom, 2010:388).

10.7 VRYWILLIGE WERK

Vrywillige werk is die mobilisasie en gebruik van onbetaalde individue en groepe om dienste aan mense te lewer (Barker, 2003:458). Aldus Krüger (2010:36) is vrywillige werk 'n wonderlike geleentheid om diensbaar te wees, 'n bydrae te lewer tot die welsyn van die gemeenskap en self verryk te word met kennis oor bejaardesorg.

10.8 AFGETREDE VRYWILLIGER

Aldus die navorser is 'n afgetrede vrywilliger 'n persoon ouer as 60 jaar wat uit eie keuse sonder finansiële vergoeding bereid is om by 'n nuwingsgewende organisasie betrokke te raak, ten einde behulpsaam te wees met die lewering van maatskaplike dienste of aktiwiteite wat deur die organisasie gelewer word.

11. KEUSE EN STRUKTUUR VAN NAVORSINGSVERSLAG

In die aanbieding van die navorsingsresultate en -verslag word gebruik gemaak van die artikel-formaat soos deur die Jaarboek van die Noordwes-Universiteit gespesifiseer. Die navorsingsverslag word oorhoofs in vyf afdelings aangebied:

11.1 AFDELING A: ALGEMENE INLEIDING

Die eerste afdeling dien as algemene inleiding waarin aspekte rakende die probleemstelling, navorsingsvrae, navorsingsdoelstelling en -doelwitte, sentraal teoretiese stelling, tydperk van

ondersoek, navorsingsmetodologie, beperkings van die studie, omskrywing van begrippe, keuse en struktuur van die navorsingsverslag vervat is.

11.2 AFDELING B: ARTIKELS

Die tweede afdeling bevat ses tersaaklike artikels wat opeenvolgend uiteengesit word. Nadere besonderhede insake hierdie afdeling word soos volg in Skematiese Voorstelling 1 uiteengesit:

SKEMATIESE VOORSTELLING 3: UITEENSETTING VAN AFDELING B

ARTIKEL 1: TITEL	Die benutting van afgetrede vrywilligers deur dienssentrum se personeel
Doelwit:	Om 'n behoeftebepaling onder dienssentrums vir bejaardes se personeel te doen ten einde vas te stel of hulle van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak en wat die stremmings is wat hulle ervaar ten opsigte van die benutting van vrywilligers.
Vaktydskrifte:	<i>Maatskaplike Werk / Social Work</i> (geakkrediteerd)
ARTIKEL 2: TITEL	Afgetrede vrywilligers se verwagting van die dienssentrum en sy personeel
Doelwit:	Om 'n behoeftebepaling onder afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums vir bejaardes te doen ten einde vas te stel wat hul verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel is.
Vaktydskrifte:	<i>The Social Work Practitioner-Researcher / Die Maatskaplikewerk Navorsers-Praktisyn</i> (geakkrediteerd)
ARTIKEL 3: TITEL	Die profiel van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk
Doelwit:	Om vas te stel hoe die profiel van personeellede lyk wat met die afgetrede vrywilligers werk.
Vaktydskrifte:	<i>Gerontological Social Work</i>
ARTIKEL 4: TITEL	Die inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk
Doelwit:	Om 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel, toe te pas en te evalueer ten einde personeel meer kennis oor die afgetrede vrywilliger te gee en met die nodige vaardighede toe te rus ten einde meer effektief met die vrywilliger te kan werk.
Vaktydskrifte:	<i>Maatskaplike Werk / Social Work</i> (geakkrediteerd)
ARTIKEL 5: TITEL	Die inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum

Doelwit:	Om 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel, aan te bied en te evalueer ten einde hulle in te skakel by die dienssentrum waar hulle met volle oorgawe en effektief kan funksioneer.
Vaktydskrifte:	<i>Social Work Practitioner-Researcher / Maatskaplikewerk Navorsers-Praktisyn</i> (geakkrediteerd)
ARTIKEL 6: TITEL	Die evaluering van die bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum vir bejaardes
Doelwit:	Om die bemagtigingsprogramme na afloop van die aanbieding daarvan te evalueer ten einde vas te stel of die ontwikkelde bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers positiewe groei en vordering by die groepe meegebring het ten einde die programme bekend te kan stel aan al die dienssentrums.
Vaktydskrifte:	<i>Maatskaplike Werk / Social Work</i> (geakkrediteerd)

11.3 AFDELING C: SAMEVATTENDE BEVINDINGS, GEVOLG-TREKKINGS EN AANBEVELINGS

Hierdie afdeling bevat die samevattende bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings wat uit die studie na vore gekom het. Aanbevelings word gedoen rakende verdere ondersoekmoontlikhede vir 'n program vir personeel van 'n dienssentrum rakende die sinvolle benutting en bestuur van vrywillige werkers. Daar sal verdere aanbevelings gemaak word oor die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers.

11.4 AFDELING D: BYLAES

Al die bylaes wat vir die studie benut is, word hierby ingesluit. Dit sluit in die brief waarin toestemming van die Beheerraad van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes versoek word om die ondersoek te doen, die skrywe van die Beheerraad, 'n skrywe aan die betrokke dienssentrums om die doel van die navorsing te verduidelik, die selfopgestelde meetinstrument, die gestandaardiseerde meetinstrument en die voorskrifte van die vaktydskrifte waarvolgens die artikels voorberei is.

11.5 AFDELING E: SAAMGESTELDE BIBLIOGRAFIE

Die laaste afdeling is 'n saamgestelde bibliografie van al die bronne wat tydens die studie geraadpleeg is.

BIBLIOGRAFIE

- AGGENBACH, L.H.** 2010. Towards implementing sections of the Older Persons Act, 2006: Draft guidelines for social workers. Johannesburg: University of Johannesburg. (Dissertation – MA(MW).)
- ALLEN, J.A.** 2011. Child Welfare Manual: family system theory. http://www.dss.mo.gov/cd/info/cwmanual/section7/chl_33/sec7chl.htm Date of access: 19 Feb. 2011.
- ALSTON, M. & BOWLES, W.** 2003. Research for social workers: an introduction to methods. 2nd ed. London: Routledge. 334 p.
- ANDERSON, D.** 2011. Systems theory. http://www.simpleliberty.org/essays/systems_theory.htm Date of access: 19 Feb. 2011.
- ANON.** 1999. The Caribbean Association for Feminist Research and Action (CAFRA). (International Day of the Older Persons.) <http://www.cafra.org/spip.php?article106> Date of access: 19 Feb. 2011.
- BABBIE, E.** 2010. The practice of social research. 12th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.
- BAILEY, K.D.** 1994. Methods of social research. 4th ed. New York: Free Press. 588 p.
- BARKER, R.L.** 2003. The social work dictionary. 5th ed. Washington: NASW Press. 439 p.
- BURNS, N. & GROVE, S.K.** 2005. The practice of nursing research: conduct, critique & utilization. 5th ed. St Louis, Mo.: Elsevier/Saunders. 780 p.
- CLAASSEN, J.W.** 2001. Gemeenskapsgebaseerde bejaarde versorging: maatskaplike werk perspektief. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Verhandeling – M.Soc.Sc.)
- CORBY, B.** 2006. Applying research in social work practice. Maidenhead: Open University Press.
- CRESWELL, J.W.** 2009. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 3rd ed. Los Angeles: Sage Publishers. 260 p.

DARIES, J. 1999. Older volunteers: A vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference 11-13 August 1999, Cape Town, 8-9.)

DELPORT, C.S.L. & FOUCHÉ, C.B. 2011. Mixed methods research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 433-448.*)

DEPARTMENT OF SOCIAL DEVELOPMENT. 2005. Policy for older persons. Pretoria: Staatsdrukkers.

DEPOY, E. & GILSON, S. 2008. Evaluation practice: how to do good evaluation research in work settings. London: Routledge. 237 p.

DE VOS, A.S. & STRYDOM, H. 2011. Intervention research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.*)

DUBOIS, B. & MILEY, K.K. 2008. Social work: an empowering profession. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 493 p.

ECKLEY, S.C.A. 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 30 April. Pretoria.

ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K. 2008. Survey research. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: Foundations of evidence-based practice. 8th ed. New York: Oxford University Press. p. 266-304.*)

FAUL, A.C. & HANEKOM, A.J. 2005. Ecometric assessment scales. Potchefstroom: Perspective Training College.

FOUCHÉ, C.B. 2011. Evaluation research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 449-472.*)

FOURIE, C. 2007. 'n Opleidingsprogram vir voornemende pleegouers. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Proefskrif – DPhil(MW).) 412 p.

FRASER, M.W., RICHMAN, J.M. & GALINSKY, M.J. 1999. Risk, protection, and resilience: toward a conceptual framework for social work practice. *Social work research*, 23(3):131-143.

GEYER, L.S. 2003. Maatskaplike groepwerk aan alkoholafhanklike bejaardes ooreenkomstig die sterkteperspektief. Potchefstroom: Potchefstroom Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys. (Verhandeling – MA(MW).) 276 p.

GEYER, L.S. 2006. Evaluering van 'n maatskaplike groepwerk-bemagtigingsprogram met alkoholafhanklike bejaardes: 'n sterkteperspektief. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit. (Proefskrif – PhD(MW).) 238 p.

GOMM, R. 2009. Key concepts in social research methods. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 429 p.

GRAVETTER, F.J. & FORZANO, L.B. 2003. Research methods for the behavioural sciences. Belmont, Calif.: Thomson/Wadsworth. 478 p.

GRAY, M., PLATH, D. & WEBB, S.A. 2009. Evidence-based social work: A critical stance. London: Routledge Taylor & Francis Group.

GREEFF, M. 2011. Information collection: interviewing. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-375.)

HAMMERSLEY, M. 2009. Assessing validity in social research. (*In* Alasuutari, P., Bickman, L. & Brannen, J., eds. Social research methods. Thousand Oaks, Calif.: Sage. p. 42-53.)

HOOGERDIJN, J. 2011. Identification of seniors at risk. (Presentation rendered during a visit to the Nursing Department of Northwest University, Potchefstroom on 6 May.)

INDEPENDENT SECTOR. 2010. Value of volunteer time. www.independentsector.org/programs/research/volunteertime.html Date of access: 13 Feb. 2010.

IVANKOVA, N.V., CRESWELL, J.W. & CLARK, V.L.P. 2007. Foundations and approaches to mixed methods research. (*In* Maree, K., ed. First steps in research. Pretoria: Van Schaik. p. 253-282.)

JANSEN VAN RENSBURG, S.M. 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling – MA(MW).) 117 p.

JANSEN VAN RENSBURG, S. & S TRYDOM, H. 2010. Profiel en betrokkenheid van afgetrede vrywilligers by 'n newinsgewende organisasie. *Social work / Maatskaplike werk* 46(3): 381-394, Aug.

- KLEYNHANS, H.** 2009. Gehaltesorg van ouer persone in residensiële sorgfasiliteite. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Proefskrif – PhD (Verpleegkunde).) 326 p.
- KORF, L.** 2009. Neethling Brain Instrument (NBI). Johannesburg: Solutionsfinding.
- KRÜGER, E.** 2008. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50* (3/4):18-20, Jan/Feb.
- KRÜGER, E.** 2010. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50* (5/5):36, Okt/Nov.
- LAUBSCHER, H.** 2010. Stigting van 'n tak van die Suid-Afrikaanse Gerontologievereniging. (Voordrag gelewer tydens 'n Stigtingsvergadering van 'n tak van die SA Gerontologie Vereniging te Pretoria op 13 Oktober 2010.)
- MALAN, H.** 2009. An empowerment programme for social work students regarding HIV and AIDS: adapted REds programme. Potchefstroom: North-West University, Potchefstroom Campus. (Thesis – DPhil.(SW).) 220 p.
- MARLOW, C.** 2001. Research methods for generalist social work. 3rd ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 365 p.
- MCINNIS, G.J. & WHITE, J.H.** 2001. A phenomenological exploration of loneliness in the older adult. *Archives of psychiatric nursing* 15(3):128-139, June.
- MCQUAIDE, S. & EHRENREICH, J.H.** 1997. Assessing client strengths. *Families in society* 78(2):201-212.
- MITCHELL, M.L. & JOLLEY, J.M.** 2010. Research design explained. 7th ed. Thousand Oaks, Calif.: Wadsworth/Cengage Learning. 645 p.
- MONETTE, D.R., SULLIVAN, T.J. & DE JONG, C.R.** 2005. Applied social research: a tool for the human services. 6th ed. London: Thomson/Brooks/Cole. 542 p.
- MORRIS, T.** 2006. Social work research methods: four alternative paradigms. London: Sage Publications. 314 p.
- MYBURGH, M.** 1999. Voorbereiding vir aftrede: 'n bedryfsmaatskaplike werk ondersoek. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Verhandeling – MA(MW).)
- NAPIER, A.** 2011. Empowerment theory. http://www.malone.edu/media/1/7/71/Empowerment_Presentation_A_Napier.s06.pdf Date of access: 27 Feb. 2011.

NEUMAN, W.L. 2006. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 592 p.

NEWMAN, B.M. & NEWMAN, P.R. 2003. Development through life: A psychosocial approach. 8th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson Learning.

NTUSI, N. & FERREIRA, M. 2004. South African doctors and elderly patients. *Bold* 15(1):3-13.

PATTON, M.Q. 2002. Qualitative research and evaluation methods. 3rd ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications. 598 p.

POGGENPOEL, M. 1998. Data analysis in qualitative research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: a primer for the caring professions. Pretoria: Van Schaik. p. 334-353.)

POTCHEFSTROOM DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES. 2009. Seminaar vir afgetrede vrywilligers, Potchefstroom, 15 Oktober 2009.

POTGIETER, M.C. 1998. The social work process: development to empower people. Cape Town: Prentice Hall South Africa. 306 p.

PRINSLOO, C.E. 2001. Groeigeoriënteerde maatskaplike groepwerk. <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-05072007-135558/unrestricted/04chapter4.pdf> Datum van gebruik: 7 Mei 2011.

ROUX, A.A. 2008. Opleidingskursus vir vrywilligers van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. (Voordrag gelewer as deel van die Opleidingskursus vir Vrywilligers betrokke by maatskaplike werk op 30 Januarie 2008 te Potchefstroom, 5 p.) (Ongepubliseer.)

ROYSE, D. 2004. Research methods in social work. Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole Tompson Learning.

ROYSE, D., THYER, B.A. & PADGETT, D.K. 2010. Program evaluation: an introduction. 5th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 601 p.

RUBIN, A. & BABBIE, E.R. 2005. Research methods for social work. 5th ed. London: Thomson/Brooks/Cole. 789 p.

RYKE, E.H. 2004. The social niche of farm dwellers: a social work strengths approach. Potchefstroom: North-West University, Potchefstroom Campus. (Thesis – PhD(SW).) 147 p.

SALEEBEY, D. 2002. Introduction: Power in the people. (*In Saleebey, D., ed. The strengths perspective in social work practice. 3rd ed. Boston, Mass.: Allyn & Bacon. p. 1-22.*)

SAPP, S. 2011. Mondelinge mededeling aan outeur. 17 Mei. Potchefstroom.

SAS Institute Inc. 2005. SAS/STAT, Release 9.1, www.sas.com.

SCHILLING, R.F. 1997. Developing intervention research programs in social work. *Social work research* 21(3):173-180.

SCHURINK, W., FOUCHÉ, C.B. & DE VOS, A.S. 2011. Qualitative data analysis and interpretation. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 397-423.*)

SCOTT, D. & MORRISON, M. 2005. Key ideas in educational research. London: Continuum Publishers. 302 p.

SMITH, R. 2009. Doing social work research. London: McGraw-Hill.

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2005. South African policy for older persons. Pretoria: Government Printer.

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2006. Older Persons Act, Act no 13 of 2006. Cape Town: Government Printer.

STATISTICS SOUTH AFRICA. 2001. Census. <http://www.statssa.gov.za/census01/Census/Dialog/Saveshow.asp> Date of access: 29 March 2008.

STATISTICS SOUTH AFRICA. 2010. Stats in brief. Pretoria: Statistics South Africa.

STIM, R. & WARNER, R. 2008. Retire happy: what you can do now to guarantee a great retirement. Berkeley, Calif.: Nolo. 248 p.

STRYDOM, H. 2011a. Ethical aspects of research in the social sciences and human service professions. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 113-130.*)

STRYDOM, H. 2011b. Single-system design. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 159-169.*)

SUID-AFRIKA. Departement van Sosiale Welvaart. Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk. 1995. Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk. Kaapstad: CTP Book Printers. 72 p.

SWANEPOEL, L. 1995. Die mishandeling van bejaardes in Heidedal: 'n maatskaplike-werkperspektief. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling – M.Soc.Sc.)

SZALA-MENEOK, K. 2009. Ethical research with older adults. (*In Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.*)

TANG, F., MORROW-HOWELL, N. & HONG, S. 2009. Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social work research* 33(3):172-182, Sept.

TOSELAND, R.W. & RIVAS, R.F. 2009. An introduction to group work practice. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 537 p.

TURNER, F.J. 2005. Canadian encyclopaedia of social work. Books.google.co.za/book?isbn=0889204365 Date of access: 27 Feb. 2011.

UNITED STATES. Census Bureau. 2009. Census. <http://www.census.gov/ipc/www/idb/region.php> Date of access: 12 March 2010.

UNIVERSITEIT VAN PRETORIA. 1999. Kode vir navorsingsetiek. http://www.ais.up.ac.za/research/kode_etiek.pdf Datum van gebruik: 16 Apr. 2010.

UNRAU, Y.A. 2008. Selecting a data collection method. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-bases practice. New York: Oxford University Press. p. 328-341.*)

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK *kyk SUID-AFRIKA.* Departement van Sosiale Welvaart.

VAN DONKERSGOED, M.L. 1992. 'n Maatskaplikewerk-bestuursmodel ter ondersteuning van 'n geselekteerde groep bejaardes. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling – M.Soc.Sc.)

VAN ZYL, C.C. 1992. 'n Maatskaplikewerk-model vir aftredebeplanning. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling – M.Soc.Sc.)

WET *kyk* **SOUTH AFRICA.**

WIKIPEDIA. 2011. The free encyclopedia. <http://en.wikipedia.org/wiki/Systems> Date of access: 19 Feb. 2011.

WILKINSON, B. & CILLIERS, A. 2004. Die Droomgewer vir leiers. Wellington: Lux Verbi. 184

Afdeling

B

Artikels



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT
POTCHEFSTROOMKAMPUS

®

ARTIKEL 1:
DIE BENUTTING VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS DEUR
DIENSSENTRUMS SE PERSONEEL

OPSOMMING

Die fokus van die artikel is spesifiek om te bepaal of dienssentrums afgetredenes as vrywilligers benut, watter waarde vrywilligers vir die personeel van dienssentrums vir bejaardes inhou, die take wat verrig word deur vrywilligers, wat die personeel van vrywilligers verwag, frustrasies wat die personeel ervaar ten opsigte van die benutting van vrywilligers, hoe personeel teenoor die vrywilligers behoort op te tree en die eienskappe en vaardighede waarvoor personeel moet beskik wat met afgetrede vrywilligers werk. Hierdie data is verkry deur middel van 'n selfopgestelde vraelys, fokusgroepe en waarneming. Die data is deel van 'n groter studie om 'n behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram vir die personeel van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel.

1. INLEIDING

Hierdie artikel fokus op personeel van agt dienssentrums vir bejaardes in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom. Die resultate ten opsigte van die waarde wat vrywilligers vir die personeel inhou, watter take hulle verrig, wat van die afgetrede vrywilligers verwag word en die eienskappe en vaardighede waarvoor 'n personeellid moet beskik wat met die afgetrede vrywilligers werk, word in hierdie artikel bespreek. Hierdie data vorm deel van 'n groter studie, naamlik om 'n program te ontwikkel en te evalueer om personeel van dienssentrums in bemagtigingsprogramme te betrek wat behoeftegesentreerd is.

2. PROBLEEMSTELLING

Volgens die wêreldsensus van 2009 is daar 743 miljoen persone (wat 10,9% verteenwoordig) ouer as 60 jaar uit 'n populasie van 6,7 biljoen in die wêreld. Daar word voorspel dat die persentasie persone ouer as 60 jaar in die jaar 2050 na 22,1% gaan verhoog (United States Census Bureau, 2009). Die 2001-sensus (Statistics South Africa, 2001) bevestig dat daar 7,3% (3,28 miljoen persone) uit 'n populasie van 44,8 miljoen persone ouer as 60 jaar in Suid-Afrika

is. Dus 'n groei van 0,4% vanaf die 1996-sensus (Department of Social Development, 2005:11). Volgens Statistics South Africa (2010:9) is 7,6% (3,79 miljoen persone) ouer as 60 jaar uit 'n populasie van 49,99 miljoen persone.

Ntusi en Ferreira (2004:3) voorspel dat 80-jariges en ouer persone se persentasie van 8% van die bevolking in 2002 na 19% in 2050 gaan verdubbel. In die Noordwes Provinsie was daar in 1996 7,9% persone ouer as 60 jaar (224 010 persone) teenoor 2001 se 8,2% (269 500 persone); dus 'n groei van 0,3% (45 490 persone) in vier jaar. As gevolg van vroeë aftrede is jong afgetredenes dus die ideale vrywilligers wat sinvol by nuwingsgewende organisasies, wat dienssentrums vir bejaardes insluit, benut kan word. Volgens Hong *et al.* (2010:70) is die gemiddelde aftree-ouderdom vir vrouens tussen 50 en 55 jaar en vir mans tussen 55 en 60 jaar. Hierdie ouer volwassenes mag meer energie en tyd beskikbaar hê om by vrywillige aktiwiteite betrokke te raak.

Enkele probleme wat afgetredenes ervaar volgens Van Zyl (1992:2), is die oorgang tussen die aktiewe werkfase. Aanpassing wat aftrede meebring waarmee rekening gehou moet word, is byvoorbeeld verminderde maandelikse inkomste, meer vrye tyd, moontlike verandering van woonomgewing, verlies van vriende en hoër lewensverwagting.

Vrywilligers is mense wat sonder finansiële vergoeding hulle tyd, kennis en vermoëns beskikbaar stel vir die bevordering van 'n bepaalde saak (Krüger, 2008:18). Dienssentrums ervaar finansiële druk en kan nie altyd personeel betaal om te help met take in en om die dienssentrum nie. Gedurende 1995 was daar 385 geregistreerde dienssentrums vir bejaardes in Suid-Afrika, terwyl daar in 1998 slegs 188 was (South Africa, 2005:45). Die sinvolle en effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers kan waardevol wees vir die afgetredene sowel as die dienssentrum.

Vrywilligers voeg waarde toe tot die Verenigde State van Amerika (Independent Sector, 2010). In 2008 is die waarde van vrywilligers per uur teen \$20,25 (±R151,75) bereken. Hierdie beraming gee erkenning aan die miljoene individue wat hulle tyd, talente en energie beskikbaar stel om 'n verskil te maak. Aldus Newman en Newman (2003:456) vind ouer persone sin in die lewe wanneer hulle die geleentheid kry om hulle kennis en ervaring wat hulle deur hul lewensjare opgedoen het met ander te deel. Om vrywilligers te werf en te benut is een kant van die saak, maar belangriker is om hulle op te lei en vir 'n lang termyn betrokke te hou. Personeel van dienssentrums speel hierin 'n prominente rol. Tang *et al.* (2009:172) beweer dat indien meer nuwingsgewende organisasies staatmaak op ouer volwasse vrywilligers om dienste te lewer, dit belangrik is om die vrywilligers vir 'n langer tydperk te behou om kwaliteit dienste te kan verseker. Nuwingsgewende organisasies is van so 'n aard dat hulle die ouer volwasse

vrywilligers se werkverwagtinge kan fasiliteer (Tang *et al.*, 2009:172). Volgens Wilkinson en Cilliers (2004:78) sal 'n toegeruste vrywilliger op sy eie die taak kan verrig wat die personeel van hom verwag. Personeel kan sodoende aandag gee aan belangriker dinge. 'n Mens wat persoonlike groei ervaar, is 'n entoesiastiese mens wat 'n hele groep kan inspireer (Wilkinson & Cilliers, 2004:88).

Volgens Jansen van Rensburg (2009:42) weet personeel nie altyd hoe om afgetrede vrywilligers sinvol te hanteer nie (. Gedurende 1998 is 'n studie deur United Parcel Service (UPS) Foundation (Stim & Warner, 2008:89, 90) gedoen waarvan die resultate daarop dui dat 41% van die persone wat gereeld as vrywilligers werksaam was, dienste gestaak het as gevolg van die feit dat die welsynsorganisasie hulle tyd en talente nie voldoende benut het nie. Byna 60% van hierdie groep sou graag meer vrywillige werk wou doen indien hulle tyd beter benut sou word. Volgens Szala-Meneok (2009:509) is dit die ideaal dat diegene wat met ouer persone werk die nodige kennis en ervaring sal hê wat in dié verband nodig is. 'n Sensitiwiteit in interpersoonlike verhoudings met die ouer persoon moet aan die dag gelê word.

Tydens 'n seminar wat deur Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes (2009) vir afgetrede vrywilligers en personeel van dienssentrums en aftreeoorde aangebied is, het 43 respondente (75%) deur middel van vraelyste aangedui dat daar vir personeel 'n opleidingsprogram ontwikkel moet word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywilligers. Volgens 'n mededeling van Eckley (2010), voorsitter vir Help Seniors, is daar geen bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers beskikbaar nie en lê die studieveld braak. Volgens Corby (2006:111) is maatskaplikewerknavorsing ten opsigte van ouer persone beperk.

3. NAVORSINGSVRAE

Vanuit bogenoemde probleemstelling spruit die volgende navorsingsvrae.

- ❖ Wat is die profiel van dienssentrums en die personeel in diens van dienssentrums, watter dienste lewer die dienssentrum en maak hulle van afgetrede vrywilligers gebruik?
- ❖ Watter waarde hou afgetrede vrywilligers vir die personeel van dienssentrums in en watter take word deur hulle verrig?
- ❖ Wat verwag die personeel van dienssentrums van die afgetrede vrywilligers en wat is die moontlike frustrasies wat hulle ervaar?

- ❖ Hoe dink personeel behoort hulle teenoor afgetrede vrywilligers op te tree en oor watter eienskappe en vaardighede behoort personeel te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk?

4. DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van hierdie artikel is om 'n profiel saam te stel van dienssentrum (in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom) wat met afgetrede vrywilligers werk, 'n behoeftebepaling te doen onder personeel van dienssentrum vir bejaardes ten einde vas te stel of hulle van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak, die waarde te bepaal wat afgetrede vrywilligers tot die dienssentrum toevoeg, watter take die vrywilligers verrig en wat die stremming is wat hulle ervaar ten opsigte van die benutting van vrywilligers. Verder moet vasgestel word wat van die afgetrede vrywilligers verwag word, frustrasies wat die personeel mag ervaar, hoe personeel dink hulle teenoor die afgetrede vrywilliger behoort op te tree en die eienskappe en vaardighede waarvoor die personeel moet beskik.

4.1 DOELWITTE

Doelwit 1

Om vas te stel wat die profiel is van die dienssentrum wat by die studie betrek is asook die personeel betrokke by die dienssentrum, watter dienste die dienssentrum lewer en of hulle van afgetrede vrywilligers gebruik maak.

Doelwit 2

Om vas te stel watter waarde afgetrede vrywilligers vir die personeel van dienssentrum vir bejaardes inhou en watter take die vrywilligers verrig.

Doelwit 3

Om vas te stel wat die personeel van dienssentrum van die afgetrede vrywilligers verwag asook die frustrasies wat die personeel ten opsigte van die vrywilligers ervaar.

Doelwit 4

Om vas te stel hoe die personeel dink hulle teenoor die vrywilligers moet optree en ook wat die eienskappe en vaardighede is waaroor die personeel van dienssentrums moet beskik wat met afgetrede vrywilligers werk.

5. SENTRAAL TEORETIESE STELLING

Die omset in vrywilligers kan verlaag en tot voordeel van beide die dienssentrum en die afgetrede persoon strek, indien hulle tyd en kundigheid meer effektief deur die personeel aangewend word.

6. TEORETIESE BENADERING

Die teoretiese benaderings wat vir hierdie studie benut sal word, is die bemagtigingsteorie, sisteemteorie en die sterktebenadering.

6.1 BEMAGTIGINGSTEORIE

Napier (2011) noem vyf aspekte oor wat dit beteken om te bemagtig, naamlik: om aan iemand mag of gesag te gee, vermoëns te gee, te aktiveer, bemagtiging te gee, krag en geldigheid en die proses om bevoegdheid te verkry, ontwikkeling van vermoëns en beslaglegging van vermoëns. Deur die personeel van dienssentrums wat met die afgetrede vrywilligers werk toe te rus en op te lei ten opsigte van die leefwêreld van die ouer persoon, die rede hoekom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak of op te hou om vrywillige werk te doen, word personeel bemagtig en kan hulle sinvoller met die afgetrede vrywilligers omgaan.

6.2 SISTEEMTEORIE

Die sisteemteorie beklemtoon die verhoudings tussen individue, groepe, organisasies, of gemeenskappe en wedersydse invloede in die omgewing. Sisteemteorieë fokus op die interverwantskappe van elemente in die natuur, wat fisika, chemie, biologie en sosiale verhoudings insluit (Barker, 2003:428; Fourie, 2007:43). Gesonde interpersoonlike verhoudings tussen die afgetrede vrywilliger en die personeel kan goeie samewerking tot voordeel van die vrywilliger sowel as die dienssentrum teweegbring.

6.3 STERKTEBENADERING

Geyer (2006:16) definieer die sterktebenadering as “n filosofie van maatskaplikewerkienslewering waarvolgens die fokus op patologie van kliënte doelbewus vervang word deur klem te plaas op die gesondheid, sterk punte, talente en veerkragtigheid van kliënte as vennote in 'n bemagtigingsproses.” Die sterktebenadering verwys na individuele en omgewingskenmerke of -eienskappe en die interaksie tussen patrone van individuele eienskappe, spesifieke uitdagende situasies en breër kenmerke van die algemene omgewing (McQuaide & Ehrenreich, 1997:204). Die gawes, talente en deurleefde kennis van die afgetrede vrywilliger beklemtoon die belangrikheid om hulle by die dienste en aktiwiteite van die dienssentrum te betrek.

7. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model) soos deur De Vos en Strydom (2011:476-489) uiteengesit, is benut. Die fases van die model wat op hierdie artikel van toepassing is, is: **Fase 1**: probleemontleding en projekbeplanning en **Fase 2**: versameling van inligting en samestelling, soos gesien in Tabel 1.

TABEL 1: INTERVENSIENAVORSINGSMODEL: FASE 1 EN FASE 2

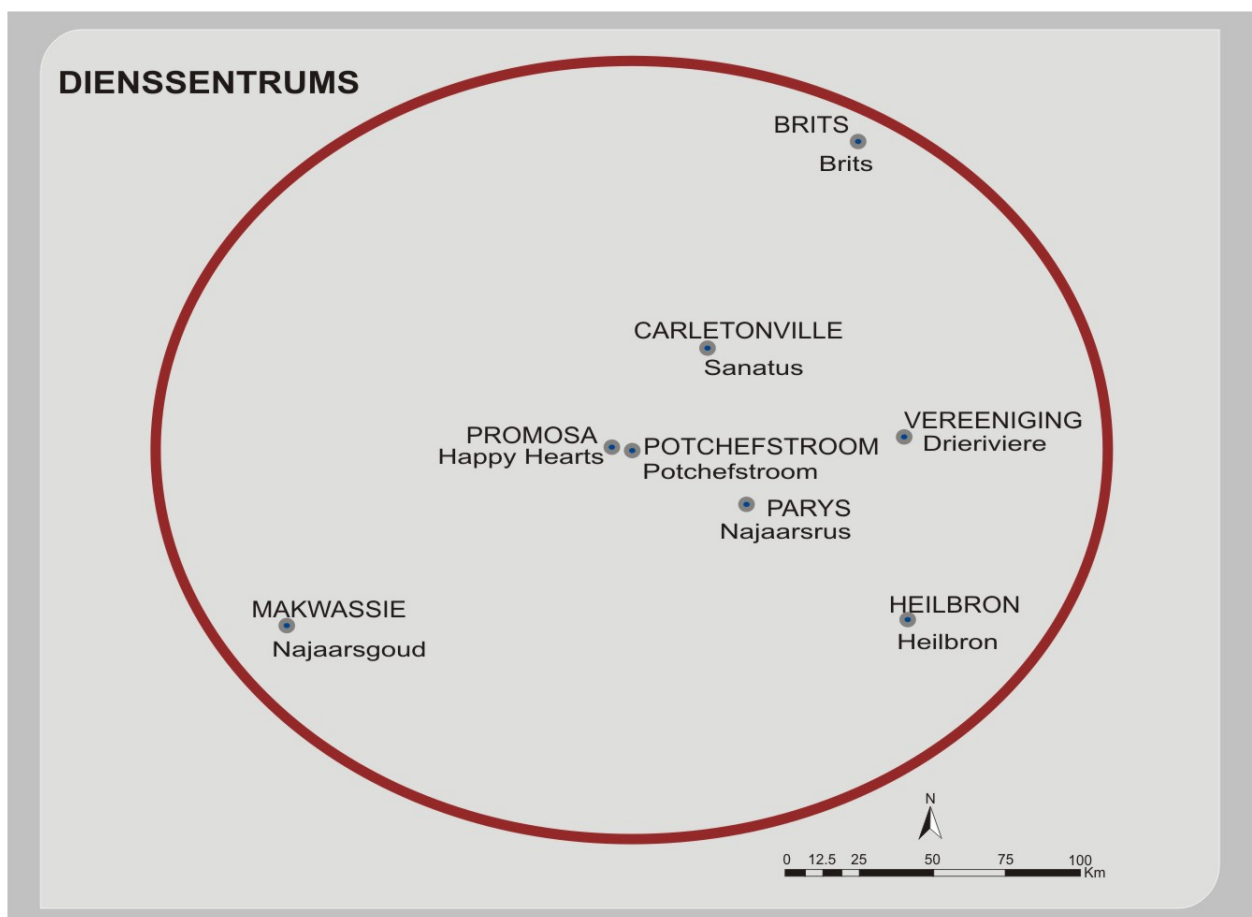
FASE 1		FASE 2	
PROBLEEMONTLEDING EN PROJEKBEPLANNING		VERSAMELING VAN INLIGTING EN SAMESTELLING	
1.	Identifisering en betrokkenheid van kliënt	1.	Benutting van bestaande inligtingsbronne
2.	Verkryging van toegang en samewerking van die omgewing	2.	Bestudeer natuurlike voorbeelde
3.	Identifiseer dit waaroor die gemeenskap besorgd is	3.	Identifiseer funksionele elemente van suksesvolle modelle
4.	Analiseer die geïdentifiseerde aspekte waaroor die gemeenskap besorgd is		
5.	Stel doelwitte en mikpunte		

Bogenoemde tabel (Tabel 1) lig die eerste twee fases van die intervensienavorsingsmodel duidelik uit in terme van die eerste twee fases van die intervensienavorsingsmodel. Die daarop-

volgende twee fases sal in Artikel 4 en 5, wat die bemagtigingsprogramme is, benut word. Fase 5 en 6 sal in Artikel 6, die evaluering van die bemagtigingsprogramme, benut word.

7.1 DEELNEMERS

Die ondersoek het betrekking op die 25 personeellede van die agt dienssentrums in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom wat van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak. Enige personeellid van die betrokke dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk, kon deelneem aan die ondersoek. Die agt dienssentrums wat hierby ingesluit is, val in die provinsies Noordwes, Vrystaat en Gauteng.



FIGUUR 1: Betrokke dienssentrums

Figuur 1 dui die dienssentrums sowel as hulle name en ligging aan.

7.2 MEETINSTRUMENTE

Data is by personeel ingesamel deur 'n selfopgestelde meetinstrument (Bylaag B en G), waarneming, sowel as gesprekke wat spontaan in die fokusgroep plaasgevind het. Greeff (2011:342) vermeld dat die skedule waardevol is as dit gebruik word vir kwalitatiewe navorsing waar gefokus word op sekere belangrike areas en ruimte gelaat word vir buigbaarheid. Die meetinstrument is opgestel met oop en geslote vrae.

7.3 PROSEDURE

Die opnameprosedure, wat beide kwantitatiewe en kwalitatiewe meting behels, is tydens die ondersoek benut. Opname word omskryf as die ondersoekmetode waarvolgens data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing is op groot en klein populasies (Babbie, 2010:254-294; Bailey, 1994:110). 'n Voortoetsing van die selfopgestelde meetinstrument is gedurende 2009 tydens 'n seminaar vir afgetrede vrywilligers gedoen. Aldus Babbie (2010:267), Engel en Schutt (2008:282) en Unrau (2008:336) is die voortoetsing van 'n vraelys baie belangrik, want dit sluit onduidelike vrae of die verskillende interpreterings van vrae uit en is die finale fase van die voorbereiding van die vraelys. Die voortoetsing verteenwoordig al die aspekte van die data-insamelingsplan op 'n klein skaal. Persone wat vir die opnameprosedure geselekteer is, is telefonies genader ten einde instemming tot deelname te bekom. Nadat die respondente hulle toestemming verleen het, is 'n skrywe gerig wat kortliks agtergrond bied oor die omvang van die studie (Bylaag H).

By die gebruik van kwantitatiewe data word veranderlikes teenoor mekaar opgeweeg en met die kwalitatiewe data word diepgaande gevoelens en belewenisse van die deelnemers ondersoek (Ivankova *et al.*, 2007:259). Die metodes dra by ten einde die triangulering van data en aanvullende data te kan verkry. In maatskaplikewerknavorsing, beteken triangulering kruiskontrolle tussen een bron van bewyse teen 'n ander (Gomm, 2009:367). Al die personeellede van die agt dienssentrusse wat geselekteer is, kon aan die ondersoek deelneem.

7.4 ETIESE ASPEKTE

Etiese goedkeuring is van die Etiekkomitee van die Potchefstroom Kampus van die Noordwes-Universiteit verkry (Bylaag F). Deelname aan die ondersoekgroep was te alle tye vrywillig en ingeligte toestemming is verkry om te verseker dat die ondersoekgroep wel vrywillig deelneem en te eniger tyd aan die ondersoek kon onttrek (Universiteit van Pretoria, 1999:29-30). Aldus Szala-Meneok (2009:508) is die volgende drie etiese beginsels, naamlik respek vir mense,

welwillendheid en regverdigheid, van groot belang wanneer met ouer persone gewerk word. Hierdie beginsels is deurlopend in ag geneem met dié navorsingstudie. Die prosedure sowel as die doel van die ondersoek is verduidelik; respondente is dus nie mislei nie. Alle persoonlike inligting is anoniem en vertroulik hanteer (Marlow, 2001:25-26; Strydom, 2011:115-126).

7.5 DATAVERWERKING

Die kwantitatiewe data uit die selfontwerpte meetinstrument is met die SAS-rekenaarprogram (2005) deur die Statistiese Konsultasiediens van die Noordwes-Universiteit verwerk. Die navorser het self die kwalitatiewe data verwerk deur oop vrae volgens Tesch se benadering te analiseer (Poggenpoel, 1998:343-344).

8. OMSKRYWING VAN BEGRIPPE

Begrippe wat herhaaldelik in die navorsingsverslag gebruik word, word soos volg omskryf:

8.1 AFGETREDE VRYWILLIGER

Aldus die navorser is 'n afgetrede vrywilliger 'n persoon ouer as 60 jaar wat uit eie keuse sonder finansiële vergoeding bereid is om by 'n nuwingsgewende organisasie betrokke te raak, ten einde behulpsaam te wees met die lewering van maatskaplike dienste of aktiwiteite wat deur die organisasie gelewer word.

8.2 AFTREDE

Myburgh (1999) som aftrede op as 'n voorval of gebeurtenis wat groot veranderinge in 'n persoon se lewe teweegbring; 'n status wat 'n persoon bereik in opvolging van aftrede met 'n verskil in sosiale posisie, maar ook met eie unieke rolle, verwagtinge en verantwoordelikhede; 'n proses wat in fases plaasvind en die aanvaarding van 'n nuwe situasie wat bepaalde uitdagings bied en moontlik die oorkoming van probleme behels. Aftrede is in wese 'n komplekse sosiale fenomeen wat elkeen se lewe raak.

Uit bogenoemde omskrywing van aftrede is dit egter duidelik dat daar daadwerklike veranderinge plaasvind wanneer 'n mens uit jou voltydse beroep tree. Daar moet bepaalde aanpassings gemaak word wat op sy beurt sal bepaal hoe gelukkig en tevrede die afgetredene met hierdie nuwe lewensfase sal wees.

8.3 DIENSSENTRUM

Die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:10) omskryf 'n dienssentrum as 'n nie-residensiële fasiliteit vir dienslewering aan bejaarde persone asook die voorsiening van geleenthede vir gesellige verkeer en deelname aan ontspannings-, opvoedkundige en kulturele programme.

Swanepoel (1995:114) en Van Donkersgoed (1992:145) omskryf 'n dienssentrum as die middelpunt van waar gemeenskapsdienste deur 'n welsyns- of ander goedgekeurde instansie tot voordeel van of aan bejaardes gelewer word. Dienssentrums het ten doel om alle noodsaaklike ondersteunende hulpdienste te lewer en ontspanningsgeleenthede te skep wat bejaardes in staat stel om so lank moontlik selfstandig, onafhanklik, menswaardig en as volwaardige lede van die gemeenskap te bly voortbestaan.

Aldus die navorser is 'n dienssentrum 'n nieresidensiële fasiliteit van waar gemeenskapsdienste deur 'n niewinsgewende organisasie gelewer word. Die doel hiermee is om die nodige ondersteunende hulpdienste te lewer, verrykende sosiale, geestelike en kulturele geleenthede te skep wat ouer persone in staat stel om so lank moontlik selfstandig en onafhanklik as volwaardige lede van die gemeenskap aktief te kan funksioneer en verouder.

Aggenbach (2010:65) en Schleicher (2011:2) dui die minimum vereistes vir 'n dienssentrum aan volgens die Wet op ouer persone (Wet 13 van 2006).

- ❖ 'n Dienssentrum moet 'n minimum van drie primêre dienste lewer waarvan etes 'n vereiste is.
- ❖ Moet vyf dae per week met 'n minimum van 30 ure per week funksioneer.
- ❖ 'n Minimum van 50 ouer persone as lede hê.
- ❖ Wat personeel aanbetref: 'n koördineerder of bestuurder, 'n administratiewe beampte en een kok. Hierdie is die minimum personeel waaroor 'n dienssentrum moet beskik.

8.4 VRYWILLIGER

Volgens Barker (2003:458) is 'n vrywilliger 'n persoon wat bereid is om te dien, gewoonlik sonder finansiële vergoeding. Roux (2008) beskryf die vrywilliger as 'n persoon wat sonder

geldelike vergoeding en sonder om in 'n formele werknemer-werkgewer-verhouding te staan welsynsdienste onderneem of daarmee behulpsaam is. Vrywilligers word verder deur Krüger (2010:36) en Meyer (2010) omskryf as mense uit verskillende beroepe wat sonder finansiële vergoeding hulle tyd, kennis en vermoëns vir die bevordering van 'n bepaalde saak beskikbaar stel. Vrywilligers raak gewoonlik by meer as een aktiwiteit van 'n dienssentrum betrokke (Jansen van Rensburg & Strydom, 2010:388). Uit voorafgaande is dit duidelik dat die afgetrede vrywilligers persone is wat sonder finansiële vergoeding hulle gawes, talente en kundigheid tot beskikking van die dienssentrum stel.

8.5 VRYWILLIGE WERK

Volgens Barker (2003:458) is vrywillige werk die mobilisasie en gebruik van onbetaalde individue en groepe om menslike dienste te lewer. Aldus Krüger (2010:36) is vrywillige werk 'n wonderlike geleentheid om diensbaar te wees, 'n bydrae te lewer tot die welsyn van die gemeenskap en self verryk te word met kennis oor bejaardesorg.

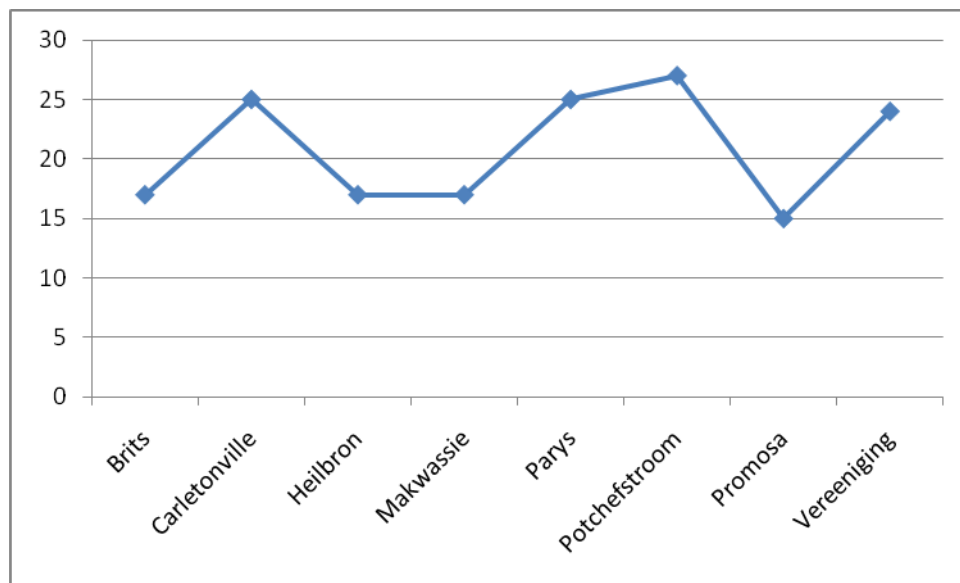
9. BEVINDINGE

In hierdie afdeling word die bevindinge van die ondersoek per opskrif hanteer.

9.1 PROFIEL VAN DIE DIENSSENTRUMS VIR BEJAARDES

Onder die profiel van die dienssentrums word gekyk na die bestaansjare van elke dienssentrum, deur wie die dienssentrums bestuur word, aantal personeellede en hul gemiddelde ouderdomme sowel as die dienste wat deur die betrokke dienssentrums gelewer word.

9.1.1 Bestaansjare



GRAFIEK 1: Bestaansjare van die dienssentrum

Uit bogenoemde is die gemiddelde bestaansjare van die betrokke dienssentrum 22 jaar. Die jongste is Happy Hearts Dienssentrum in Promosa (Potchefstroom) wat 15 jaar oud is, en die oudste dienssentrum is Potchefstroom Dienssentrum wat 27 jaar oud is. Personeellede van die betrokke dienssentrum wat in beheer van die dienssentrum is, is 62,5% ouer as 60 jaar. Dit beteken dat vyf van die agt dienssentrum bestuur word deur persone ouer as 60 jaar.

9.1.2 Bestuur van die dienssentrum

TABEL 2: Deur wie die dienssentrum bestuur word

OUTONOOM	KERK	SAVF
37,5%	37,5%	25%

Tabel 2 wys duidelik dat 37,5% van die dienssentrum wat deel van die navorsing uitmaak, outonoom is, wat beteken dat hulle 'n eie selfstandige bestaan voer. Die ander 37,5% van die dienssentrum word deur twee verskillende kerklike denominasies bestuur en dan is daar verder 25% dienssentrum wat deur die Suid-Afrikaanse Vroue Federasie bestuur word.

9.1.3 Personeellede

Die agt dienssentrum het gedurende 2010 gesamentlik 100 personeellede in diens gehad. Potchefstroom het 77 betaalde personeellede. Die gemiddelde aantal personeellede tussen die

ander sewe dienssentrum is dus drie persone. Hierdie personeel sluit skoonmakers en tuinwerkers van die dienssentrum in. Die gemiddelde ouderdom van die 25 personeellede wat deel van die navorsing was, is 46 jaar. Die jongste is 26 jaar en die oudste 65 jaar.

9.1.4 Dienste wat die betrokke dienssentrum lewer

Die dienste wat die onderskeie dienssentrum lewer word in Tabel 3 weergegee.

TABEL 3: Dienste soos deur die onderskeie dienssentrum gelewer word

Dienste	Aantal sentrums	Dienste	Aantal sentrums	Dienste	Aantal sentrums
Sosiale klub	7	Etes	4	Tuishulp	2
Uitstappies	7	Koor	4	Vingerbord	1
Vervoer	6	Bingo	3	Handwerk	1
Trimjim/Sangala	6	Jukskei	3	Houtsneewerk	1
Kliniekdienste	5	Mediese hulpmiddels	3	Tuinhulp	1
Toere	5	Maatskaplike werk	3	Lyndans	1
Aanry-etes	5	Brug	2	Orkes	1
Rummykub	5	Tuisverpleging	2	Tuissorg	1
Haarkappery	4	Rolbal	2		

Sosiale klubs en uitstappies word deur 87,5% dienssentrum aangebied, vervoer en trimjim- of sangala-oefeninge word deur 75% van die dienssentrum aangebied en kliniekdienste, toere, aanry-etes en rummykub word deur 62,5% dienssentrum aangebied. Dienssentrum spits hulle oor die algemeen toe op sosiale en ontspanningsdienste (sekondêre dienste) terwyl die noodsaaklike dienste (primêre dienste) nodig is om die ouer persoon in staat te stel om so lank moontlik selfstandig te kan funksioneer.

Aldus Pierson en Thomas (2010:372) kan effektiewe dagversorgingsdienste, tuisversorging en voetversorging goeie gesondheid ondersteun, maar onafhanklikheid vra meer as dit. Vrees vir

misdaad, swak vervoer en ontoeganklike geboue benadeel ook die ouer persone se onafhanklikheid en keuses.

9.2 GEBRUIKMAKING VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS

Aldus Hong *et al.* (2010:63-64) is vrywillige werk deur ouer persone in China 'n relatief nuwe begrip. Daar is weinig studies gedoen oor vrywillige werk wat in Mainland China deur ouer persone verrig word.

Al die dienssentrums wat deel van die navorsing uitgemaak het, het aangedui dat hulle wel van afgetrede vrywilligers gebruik maak. Sewe dienssentrums het van 337 vrywilligers gebruik gemaak wat ouer is as 60 jaar en 130 wat jonger is as 60. Een dienssentrum het geen aanduiding gegee van die vrywilligers waarvan hulle gebruik maak nie.

9.3 DIE WAARDE WAT VRYWILLIGE WERK VAN AFGETREDE-NES INHOU

Jonker (2010) skryf dat sy die afgelope maande eers besef het wat die waarde van vrywillige werkers is. Volgens haar sou sy sonder dié staatmakers nie suksesvol in haar projekte kon wees nie. Vrywilligers offer hulle tyd, geld en ander hulpbronne op om ander in nood by te staan. Zuma (2010) spreek sy dankbaarheid teenoor die vrywilligers uit wat soveel mense inspireer om diegene wat die swaarste deur die armoedekrisis getref word deur moeilike tye te help.

Malgas (2004) berig in *Die Burger* dat vrywilligers die ruggraat van nuwingsgewende organisasies is en 'n aansienlike bydrae lewer tot die sosio-ekonomiese ontwikkeling van Suid-Afrika. Daar is baie min sentrums vir vrywilligers en die regering het onlangs begin om klem te lê op die belangrikheid van vrywillige werk. Daries (1999:119) is van mening dat afgetredenes waardevolle tyd het om aan die gemeenskap te bestee. Die waarde van vrywilligers is dat hulle die betaalde personeel tyd bespaar, 'n verlengstuk van hulpbronne is en meer persoonlike aandag aan ouer persone kan gee vanweë die feit dat hulle meer tyd tot hulle beskikking het as die betaalde personeel.

Die personeel van die betrokke dienssentrums het die volgende waardes van vrywilligers aangedui:

- ❖ Ses respondente het gesê dat die vrywilligers die personeeltake en werkdruk verlig.

- ❖ Drie het gesê dat afgetrede vrywilligers van onskatbare waarde is.
- ❖ Twee dui aan dat die vrywilligers altyd hulpvaardig is.
- ❖ Vrywillige werk dra by tot die menswaardigheid van die afgetrede vrywilligers.
- ❖ Vrywillige werk laat hulle nodig voel.
- ❖ Dit is 'n kostebesparing vir die dienssentrum.
- ❖ Vrywillige werkers hou die arms van die personeel hoog.
- ❖ Hulle lewer 'n bydrae tot die sukses van die dienssentrum.
- ❖ Vrywilligers skep 'n positiewe atmosfeer.

Uit bogenoemde is dit duidelik dat afgetrede vrywilligers van groot waarde vir nuwingsgewende organisasies is, en in die besonder vir dienssentrums vir bejaardes.

9.4 TAKE WAT DEUR AFGETREDE VRYWILLIGERS VERRIG WORD

Die take wat deur afgetrede vrywilligers binne die betrokke dienssentrums verrig word, word kortliks hieronder weergegee.

- ❖ Aankope
Vrywilligers help met die aankoop van produkte, meublement, toerusting en skryfbehoeftes.
- ❖ Administrasie
Take waarmee hulle behulpsaam is, is onder andere tikwerk, taalkundige versorging, beantwoording van die telefoon, skryf van notules en skryf van lief-en-leed-kaartjies aan medelede.

❖ Beheer en bestuur

Lede van die dienssentrum dien op rade en komitees. Hulle bedien die bestuurslede van die dienssentrum met raad en advies. Volgens Daries (1999:8) is ouer persone uitstaande komiteelede.

❖ Fondswerwing

Vrywilligers help met die verkope van kaartjies, voorbereiding van etes en die opskep en bediening van etes tydens fondswerwingsprojekte.

❖ Handwerk

Maak handwerkitems om vir die dienssentrum te verkoop om fondse in te samel, soom tafeldoeke vir die dienssentrum om en maak vatlappies vir gebruik in die kombuise.

❖ Help met die lewering van dienste

Van die afgetrede vrywilligers is by die maatskaplike werker betrokke om eensame bejaardes te besoek en te bemoedig. Hulle is behulpsaam met die aflewering van aanry-etes, help met die kontroles tydens middagetes en bedien medebejaardes tydens etes. By die gesondheidsdepartement help hulle met bloeddrukkontroles, onderneem gesondheidsvoorligtingspraatjies en besoek siek en verswakte bejaardes. Afgetrede vrywilligers help met die vervoer van lede na die dokters, hospitale, na die sakegebied en na die dienssentrum.

Volgens Pierson en Thomas (2010:371) bestaan die neiging om aan ouer persone minder dienste teen hoër kostes aan te bied. Hierdie stelling beklemtoon die dringendheid om van vrywilligers se dienste gebruik te maak ten einde die nodige dienste aan die ouer persone te lewer.

❖ Nutsman

Klein takies in en om die dienssentrum word deur bejaarde mans verrig. Hulle help met die instandhouding van voertuie en toerusting.

❖ **Sosialisering**

Afgetrede vrywilligers help as afrigters of instruksors by sosialiseringssaktiwiteite, tree as aktiwiteitsleiers op, hou bywoningsregisters in stand en help met die saamstel van sosiale programme.

❖ **Vorbereiding van lokale**

Met funksies wat deur die dienssentrum gereël of aangebied word, help die afgetrede vrywilligers met die voorbereiding van die lokaal; hulle dek tafels, doen blommerangskikkings en help weer met die opruiming.

Golden (2010:22) en Wilson en Musick (2011:150-152) is van mening dat dit goed vir jou gesondheid is om vrywillige werk te verrig. Dit beur jou op, laat jou glimlag en verhoog jou algemene goedvoel-gevoel. Hepburn (2011) sê: "As you grow older you will discover that you have two hands. One for helping yourself, the other for helping others."

'n Groep mense dien sonder vergoeding op 'n raad en ander help as vrywilligers met projekte. Die waarde van vrywillige en gratis dienste van finansiële raadgevers, prokureurs, bouerekenaars, sakemanne en ander kundiges is onberekenbaar, volgens Burger (2009).

9.5 VERWAGTINGE TEN OPSIGTE VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS

Personeel van dienssentrums verwag die volgende van afgetrede vrywilligers: om eerlik te wees, terugvoer te gee, die beeld van die dienssentrum uit te dra, positief te wees, lojaal te wees, dat vrywilligers soms nee sal sê, dat hulle 'n kwaliteit diens sal lewer, dat hulle sal vra indien hulle nie weet nie, hulle beste sal gee, te alle tye vriendelik sal wees en so akkuraat moontlik sal wees in die uitvoering van take. Verdere verwagtinge is ondersteuning aan die personeel, openheid, stiptelikheid, dat daar 'n vertrouensverhouding sal wees, dat vrywilligers sal help omsien na programme, hulp aanbied, diensbaarheid, inisiatief sal neem, om in 'n span saam te kan werk, geduld, simpatie, dat hulle hul kennis en ervaring met personeel sal deel, bereid sal wees om opleiding te ontvang, verantwoordelikheid sal aanvaar en take met liefde sal uitvoer.

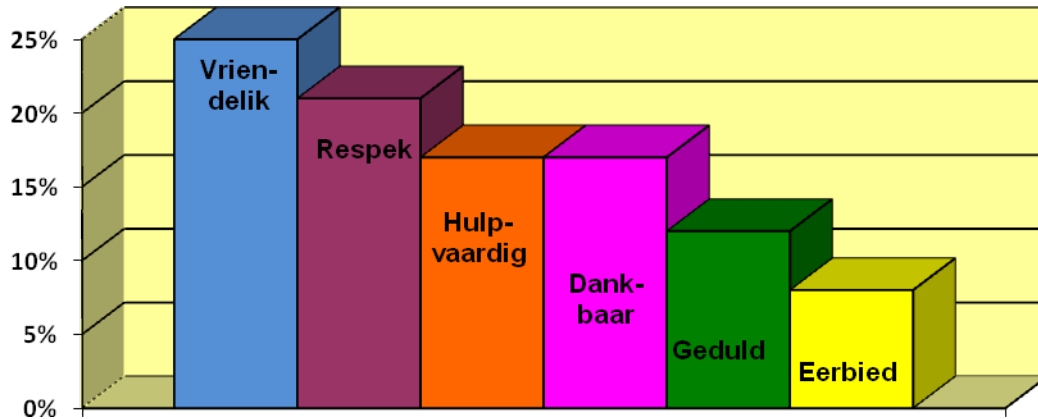
9.6 FRUSTRASIES WAT PERSONEEL ERVAAR

Frustrasies wat die personeel van dienssentrums met afgetrede vrywillige werkers ervaar, is onder andere:

- ❖ Dat vrywilligers nie altyd beskikbaar is nie en op kort kennisgewing kanselleer.
- ❖ Vrywilligers wat nie doen wat van hulle gevra word nie en veeleisend is met versoeke.
- ❖ Onervare vrywilligers wat nie raad aanvaar nie, ongeduldig of negatief is.
- ❖ Vrywilligers wat misbruik maak van die dienssentrum se telefoon, kuier en gesels wanneer die druk dit nie toelaat nie.
- ❖ Wanneer vrywilligers nie aan die personeel terugvoer gee nie.
- ❖ Vrywilligers wat nie op eie inisiatief kan werk nie.
- ❖ As afgetrede vrywilligers nie toesien dat dinge onder hulle toesig gedoen word nie.
- ❖ Hulle stadige tempo.

9.7 HOE PERSONEEL TEENoor AFGETREDE VRYWILLIGERS BEHOORT OP TE TREE

In 'n oop vraag kon vrywilligers skryf hoe hulle dink personeel teenoor hulle behoort op te tree. Vrywilligers kon meer as een karaktereienskap neerskryf. Die ses belangrikste aspekte wat deur die personeel van dienssentrums uitgewys is, is:



HISTOGRAM 1: Belangrikste karaktereenskappe

Afgetrede vrywilligers geniet hulle dienslewering net soveel meer as die personeel vriendelik is, hulle met respek behandel, hulp verleen waar dit nodig is, dankbaarheid teenoor die afgetrede vrywilligers betoon, geduldig is en hulle met eerbied behandel.

9.8 EIENSKAPPE EN VAARDIGHEDDE WAAROOR PERSONEEL MOET BESKIK

TABEL 4: Belangrike eienskappe en vaardighede van personeel

Duidelike opdragte gee	Sterk morele waardes	Aanvaar ouer persone
Kennis van ouer persone	Selfvertroue	Betroubaar
Doelgerig	Behulpzaam	Erkenning gee
Opgeruimde persoonlikheid	Konflik kan hanteer	In 'n span kan saamwerk
Empatie	Geduld	Kennis van vrywilligers
Eerlikheid	Kommunikasievaardighede	Liefdevol
Deernis	Rustige persoonlikheid	Luistervaardighede
Vriendelikheid	Moet kan koördineer	Respek

Al bogenoemde eienskappe en vaardighede is deur die respondente as baie belangrik tot noodsaaklik aangedui.

9.9 ALGEMENE INLIGTING

Die respondente het almal op die volgende vrae met 'n "ja" of "beslis ja" geantwoord.

1.	Voel u dat vrywilligers 'n verskil in ander mense se lewe maak?
2.	Voel u dat vrywilligers 'n verskil maak aan die organisasie se werkdruk?
3.	Geniet u dit om saam met vrywillige werkers te werk?
4.	Benut u die vrywilliger se tyd effektief?
5.	Sou u sê dat personeel weet hoe om met afgetrede vrywilligers te werk?
6.	Is opdragte vanaf personeel duidelik?
7.	Dink u daar moet vir personeel 'n opleidingsprogram ontwikkel word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywillige werkers?

10. BESPREKING

Die jongste definisie wat gevind kon word oor wat 'n dienssentrum vir bejaardes is, is in 1995 geskryf. Uit hierdie studie blyk dit belangrik te wees om kennis te neem daarvan dat die dienssentrums wat in die ondersoek betrek is al 'n gemiddeld van 22 jaar bestaan. Vyf van die agt bestuurders van die onderskeie dienssentrums is ouer as 60 jaar. Hulle is dus self ouer persone. Daar is bevind dat die dienssentrums wat die meeste dienste en aktiwiteite aanbied beide outonome dienssentrums is. Die dienssentrums (Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes uitgesluit) het slegs 'n gemiddeld van drie personeellede in hulle diens. Dit beklemtoon die groot behoefte en aanvraag van afgetrede vrywilligers wat die personeel van hulp moet wees.

Die benutting van afgetrede vrywilligers is vir die personeel van groot waarde. Sewe van die agt dienssentrums lê sterker klem op sekondêre of sosiale dienste eerder as die primêre of noodsaaklike ondersteunende dienste. Die take wat aangedui word en deur die vrywilligers verrig word, dra daartoe by dat personeel by ander take en verantwoordelikhede kan uitkom. Die verwagtinge wat die personeel van dienssentrums rakende die afgetrede vrywilliger koester, is realisties. Frustrasies wat die personeel ervaar ten opsigte van die benutting van vrywilligers kan in die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers bespreek word. Hierdie frustrasies is deel van die risiko's wat personeel bereid moet wees om te neem wanneer hulle van vrywilligers se dienste gebruik maak. Die ses belangrikste aspekte van hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree is die ideaal. Die respondente was eensgesind oor die

eienskappe en vaardighede waaroor personeel moet beskik wat met afgetrede vrywilligers werk.

11. AANBEVELINGS

Die volgende aanbevelings kan gemaak word:

- ❖ Die definisie van 'n dienssentrum soos omskryf deur die navorser self, moet opnuut by die besture en personeel van dienssentrum gevestig word.
- ❖ Alle personeellede van dienssentrum moet terugvoer ontvang oor watter waarde afgetrede vrywilligers vir hulle kan inhou en die take wat deur hulle verrig kan word.
- ❖ Deur middel van 'n bemagtigingsprogram kan leiding aan personeellede gegee word oor hoe hulle teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree en oor die verlangde eienskappe en vaardighede waaroor hulle behoort te beskik.

12. SAMEVATTING

In hierdie artikel is die profiel van die betrokke dienssentrum ondersoek, wat insluit hoe lank die dienssentrum bestaan, die personeel in diens van dienssentrum se ouderdomme, deur watter instansie die dienssentrum bestuur word, of hulle gebruik maak van afgetrede vrywillige werkers, watter dienste die dienssentrum lewer en die aktiwiteite wat hulle aanbied. Ondersoek is ingestel na die waarde wat afgetrede vrywilligers vir die dienssentrum en personeel inhou sowel as die take wat deur die vrywilligers verrig word. Daar is verder gekyk na die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers en moontlike frustrasies wat die personeel ten opsigte van die vrywilliger mag ervaar. Ten slotte is personeel gevra hoe hulle dink personeel teenoor die afgetrede vrywilliger behoort op te tree en oor watter eienskappe en vaardighede personeel behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk.

BIBLIOGRAFIE

- AGGENBACH, L.H.** 2010. Towards implementing sections of the Older Persons Act, 2006: draft guidelines for social workers. Johannesburg: University of Johannesburg. (Dissertation - MA(MW).)
- BABBIE, E.** 2010. The practice of social research. 12th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.
- BAILEY, K.D.** 1994. Methods of social research. 4th ed. New York: Free Press. 588 p.
- BARKER, R.L.** 2003. The social work dictionary. 5th ed. Washington: NASW Press. 439 p.
- BURGER, M.J.** 2009. Jan Kriel Instituut. http://www1.givengain.com/cause_data/images/1312/Nuusbrief_Maart_2009.pdf Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.
- CORBY, B.** 2006. Applying research in social work practice. Maidenhead: Open University Press.
- DARIES, J.** 1999. Older volunteers: a vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference, 11-13 August 1999, Cape Town. p. 8-9.)
- DEPARTMENT OF SOCIAL DEVELOPMENT.** 2005. Policy for older persons. Pretoria: Staatsdrukkers.
- DE VOS, A.S. & STRYDOM, H.** 2011. Intervention research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.*)
- ECKLEY, S.C.A.** 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 30 April. Pretoria.
- ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K.** 2008. Survey research. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. 8th ed. New York: Oxford University Press. p. 266-304.*)
- FOURIE, C.** 2007. 'n Opleidingsprogram vir voornemende pleegouers. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Proefskrif - DPhil(MW).) 412 p.

GEYER, L.S. 2006. Evaluering van 'n maatskaplike groepwerk-bemagtigingsprogram met alkoholafhanklike bejaardes: 'n sterkteperspektief. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit. (Proefskrif - PhD(MW).) 238 p.

GOLDEN, M. 2010. Volunteering can make a difference. *Plus 50*, (5/3):22-23, Jun/Jul.

GOMM, R. 2009. Key concepts in social research methods. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 429 p.

GREEFF, M. 2011. Information collection: interviewing. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-375.)

HEPBURN, A. 2011. Brainy quote. <http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/a/audreyhelpb>
Date of access: 22 Sep. 2011.

HONG, L., IRIS, C. & LING, X. 2010. Factors associated with volunteerism among community-living older adults in urban China: social development issues. *Alternative approaches to global human needs*, 32(1):62-75, Jan.

INDEPENDENT SECTOR. 2010. Value of volunteer time. <http://www.independentsector.org/programs/research/volunteertime.html> Date of access: 13 Feb. 2010.

IVANKOVA, N.V., CRESWELL, J.W. & CLARK, V.L.P. 2007. Foundations and approaches to mixed methods research. (In Maree, K., ed. First steps in research. Pretoria: Van Schaik. p. 253-282.)

JANSEN VAN RENSBURG, S.M. 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling - MA(MW).) 117 p.

JANSEN VAN RENSBURG, S. & STRYDOM, H. 2010. Profiel en betrokkenheid van afgetrede vrywilligers by 'n nie-winsgewende organisasie. *Social work / Maatskaplike werk*, 46(3):381-394, Aug.

JONKER, H. 2010. Vervulling. http://www.hispeople.co.za/downloads/RR_Nov%20STD%20Bank%20Mapreneur.pdf Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.

KRÜGER, E. 2008. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (3/4):18-20, Jan/Feb.

KRÜGER, E. 2010. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (5/5):36, Okt/Nov.

- MALGAS, M.** 2004. Malgas lê tuig neer. <http://152.111.1.87/argief/berigte/dieburger/2004/06/10/MO/04/02.html> Datum van gebruik: 24 Okt. 2010.
- MARLOW, C.** 2001. Research methods for generalist social work. 3rd ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 365 p.
- MCQUAIDE, S. & EHRENREICH, J.H.** 1997. Assessing client strengths. *Families in society*, 78(2):201-212.
- MEYR, I.** 2010. Mandela day at the Tygerberg Service Centre. <http://www.capegateway.gov.za/eng/pubs/speeches/2010/jul/201751> Date of access: 3 Nov. 2010.
- MYBURGH, M.** 1999. Voorbereiding vir aftrede: 'n bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Verhandeling - MA(MW).)
- NAPIER, A.** 2011. Empowerment theory. http://www.malone.edu/media/1/7/71/Empowerment_Presentation_A_Napier.s06.pdf Date of access: 27 Feb. 2011.
- NEWMAN, B.M. & NEWMAN, P.R.** 2003. Development through life: a psychosocial approach. 8th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson Learning.
- NTUSI, N. & FERREIRA, M.** 2004. South African doctors and elderly patients. *Bold*, 15(1):3-13.
- PIERSON, J. & THOMAS, M.** 2010. Dictionary of social work: the definitive A to Z of social work and social care. Glasgow: Bell & Bain. 560 p.
- POGGENPOEL, M.** 1998. Data analysis in qualitative research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: a primer for the caring professions. Pretoria: Van Schaik. p. 334-353.*)
- POTCHEFSTROOM DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES.** 2009. Seminaar vir afgetrede vrywilligers, Potchefstroom, 15 Oktober 2009.
- ROUX, A.A.** 2008. Opleidingskursus vir vrywilligers van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. (Voordrag gelewer as deel van die Opleidingskursus vir Vrywilligers betrokke by maatskaplike werk op 30 Januarie 2008 te Potchefstroom. 5 p.) (Ongepubliseer.)
- SAS Institute Inc.** 2005. SAS/STAT, Release 9.1, www.sas.com.

SCHLEICHER, T. 2011. Regulasies van die Wet op Ouer Persone (Wet 13 van 2006). Voorskrifte en regulasies met betrekking tot dienssentrus. (Voordrag gelewer as deel van SAVF se Toerustingsvergadering te Pretoria Hoofkantoor op 8 Februarie 2011. 3 p.) (Ongepubliseer.)

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2005. South African policy for older persons. Pretoria: Government Printer.

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2006. Older Persons Act, Act no 13 of 2006. Cape Town: Government Printer.

STATISTICS SOUTH AFRICA. 2001. Census. <http://www.statssa.gov.za/census01/Census/Dialog/Saveshow.asp> Date of access: 29 March 2008.

STATISTICS SOUTH AFRICA. 2010. Stats in brief. Pretoria: Statistics South Africa.

STIM, R. & WARNER, R. 2008. Retire happy: what you can do now to guarantee a great retirement. Berkeley, Calif.: Nolo. 248 p.

STRYDOM, H. 2011. Ethical aspects of research in the social sciences and human service professions. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 113-130.*)

SUID-AFRIKA. Departement van Sosiale Welvaart. Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk. 1995. Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk. Kaapstad: CTP Book Printers. 72 p.

SWANEPOEL, L. 1995. Die mishandeling van bejaardes in Heidedal – 'n maatskaplike-werkperspektief. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

SZALA-MENEOK, K. 2009. Ethical research with older adults. (*In Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.*)

TANG, F., MORROW-HOWELL, N. & HONG, S. 2009. Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social work research*, 33(3):172-182, Sept.

UNITED STATES. Census Bureau. 2009. Census. <http://www.census.gov/ipc/www/idb/region.php> Date of access: 12 March 2010.

UNIVERSITEIT VAN PRETORIA. 1999. Kode vir navorsingsetiek. http://www.ais.up.ac.za/research/kode_etiek.pdf. Datum van gebruik: 16 Apr. 2010.

UNRAU, Y.A. 2008. Selecting a data collection method. (*In* Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-bases practice. New York: Oxford University Press. p.328-341.)

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK *kyk* **SUID-AFRIKA.** Departement van Sosiale Welvaart.

VAN DONKERSGOED, M.L. 1992. 'n Maatskaplikewerk-bestuursmodel ter ondersteuning van 'n geselekteerde groep bejaardes. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

VAN ZYL, C.C. 1992. 'n Maatskaplikewerk-model vir aftredebeplanning. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

WET *kyk* **SOUTH AFRICA**

WILKINSON, B. & CILLIERS, A. 2004. Die Droomgewer vir leiers. Wellington: Lux Verbi. 184 p.

WILSON, J. & MUSICK, M. 2011. The effects of volunteering on the volunteer. <http://www.law.duke.edu/journals/62LCPWilson> Date of access: 27 Apr. 2011.

ZUMA, J.G. 2010. Staatsrede van sy eksellensie JG Zuma, President van die Republiek van Suid-Afrika, tydens die Gesamentlike Sitting van die Parlement, Kaapstad. <http://www.info.gov.za/speeches/2010/10022610151003.htm> Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.

ARTIKEL 2:
**AFGETREDE VRYWILLIGERS SE VERWAGTINGE VAN DIE
DIENSSENTRUM EN SY PERSONEEL**

OPSOMMING

Die fokus van die artikel is spesifiek om te kyk wat die respondente se ouderdomsprofiel is, die redes hoekom hulle as vrywilligers betrokke is, watter betekenis vrywillige werk vir afgetrede vrywilligers inhou, die take wat hulle as vrywilligers verrig, waarvan hulle as vrywillige werkers nie hou nie, wat hulle verwagtinge rakende die dienssentrum se personeel is, die grootste frustrasies wat vrywillige werk inhou, hoe personeel teenoor vrywilligers optree en die vaardighede en eienskappe waarvoor personeel wat met afgetrede vrywilligers werk na hul mening moet beskik. Hierdie data is verkry deur middel van 'n selfopgestelde vraelys, groeps gesprek en waarneming. Die data is deel van 'n groter studie om 'n behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram te ontwikkel vir beide die personeel en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrums.

1. INLEIDING

Hierdie artikel fokus op die 60 afgetrede vrywilligers van die agt onderskeie dienssentrums vir bejaardes in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom. Dit bespreek die resultate ten opsigte van die redes hoekom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, die betekenis wat vrywillige werk vir hulle inhou, die take wat hulle verrig, dit waarvan vrywilligers nie hou nie, die verwagtinge rakende die personeel, frustrasies wat vrywillige werk inhou, sowel as die vaardighede en eienskappe waarvoor personeel wat met afgetrede vrywilligers werk behoort te beskik. Hierdie data vorm deel van 'n groter studie, naamlik om 'n program te ontwikkel, toe te pas en te evalueer met die doel om personeel en afgetrede vrywilligers in bemagtigingsprogramme te betrek wat behoeftegesentreerd is.

2. PROBLEEMSTELLING

Ntusi en Ferreira (2004:3) voorspel dat 80-jariges en ouer persone se persentasie van 8% van die bevolking in 2002 na 19% in 2050 gaan verdubbel. In die Noordwes Provinsie was daar in

1996 7,9% persone ouer as 60 jaar (224 010 persone) teenoor 2001 se 8,2% (269 500 persone); dus 'n groei van 0,3% (45 490 persone) in vier jaar. As gevolg van vroeë aftrede is jong afgetredenes dus die ideale vrywilligers wat sinvol by nuwingsgewende organisasies, wat dienssentrums vir bejaardes insluit, benut kan word.

Volgens die Independent Sector (2010) het vrywilligers waarde toegevoeg tot die Verenigde State van Amerika. In 2008 is die waarde van vrywilligers per uur teen \$20,25 (\pm R151,75) bereken. Hierdie beraming gee erkenning aan die miljoene individue wat hulle tyd, talente en energie beskikbaar stel ten einde 'n verskil te maak. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (1997:22) beskou vrywilligers as 'n noemenswaardige hulpbron en gee erkenning aan die nieprofessionele take wat van kardinale belang is om die werkdruk van die maatskaplike werker te verlig en uit te brei.

Om vrywilligers te werf en te benut is een kant van die saak, maar belangriker is om hulle op te lei en vir 'n lang termyn betrokke te hou. Personeel van dienssentrums speel hierin 'n prominente rol. Tang *et al.* (2009:172) maak die volgende stelling: indien meer nuwingsgewende organisasies staatmaak op ouer volwasse vrywilligers om dienste te lewer, is dit belangrik om die vrywilligers vir 'n langer tydperk te behou om sodoende kwaliteit dienste te kan verseker. Nuwingsgewende organisasies is van so 'n aard dat hulle die ouer volwasse vrywilligers se werkverwagtinge kan fasiliteer (Tang *et al.*, 2009:172). Volgens Wilkinson en Cilliers (2004:78) sal 'n toegeruste vrywilliger op sy eie die taak kan verrig wat die personeel van hom verwag. Personeel kan sodoende aandag gee aan belangriker sake. 'n Mens wat persoonlike groei ervaar, is 'n entoesiastiese mens wat 'n hele groep kan inspireer (Wilkinson & Cilliers, 2004:88).

Personeel weet nie altyd hoe om afgetrede vrywilligers sinvol te hanteer nie (Jansen van Rensburg, 2009:42). Volgens Szala-Meneok (2009:509) is die ideaal dat diegene wat met ouer persone werk, die nodige kennis en ervaring in dié verband sal hê. 'n Sensitiwiteit in interpersoonlike verhoudings met die ouer persoon moet aan die dag gelê word. Laubscher (2010) is van mening dat die nodige opleiding op die gebied van gerontologie nie aan professionele persone gebied word nie. Hy beweer dat onder andere verpleegkundiges 'n agterstand het in die hantering van vrywilligers.

Tydens 'n seminar wat deur Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes (2009) vir afgetrede vrywilligers en personeel van dienssentrums en aftreeoorde aangebied is, het 43 respondente (75%) deur middel van vraelyste aangedui dat daar vir personeel 'n opleidingsprogram ontwikkel moet word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywilligers. 'n Verdere behoefte wat tydens die seminar deur 100% van die personeel uitgewys is, is die behoefte aan 'n bemaagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers om sodoende meer duidelikheid te verkry oor

die organisasie se funksionering, grondwet, behoeftes, verwagtinge en ook die optrede wat van afgetrede vrywilligers verwag word. Volgens 'n mededeling van Eckley (2010), voorsitter vir Help Seniors, is daar geen bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers beskikbaar nie en lê die studieveld braak. Aldus Corby (2006:111) is maatskaplikewerknavorsing ten opsigte van ouer persone beperk.

3. NAVORSINGSVRAE

Vanuit bogenoemde probleemstelling spruit die volgende navorsingsvrae:

- ❖ Hoekom is afgetrede persone as vrywilligers by dienssentrums betrokke en watter betekenis hou vrywillige werk vir hulle in?
- ❖ Watter take word deur vrywilligers verrig en van watter take hou afgetrede vrywilligers nie?
- ❖ Wat is die afgetrede vrywilligers se verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel en die grootste frustrasies wat vrywilligers ervaar?
- ❖ Oor watter vaardighede en eienskappe behoort 'n personeellid te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk?

4. DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van hierdie artikel is om 'n behoeftebepaling te doen onder afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrums vir bejaardes ten einde vas te stel hoekom hulle as vrywilligers betrokke is, watter betekenis vrywillige werk vir hulle inhou, die take wat hulle as vrywilligers verrig, waarvan vrywilligers nie hou nie, hulle verwagtinge van die dienssentrum en personeel, frustrasies wat afgetrede vrywilligers ervaar en oor watter vaardighede en eienskappe 'n personeellid behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk.

4.1 DOELWITTE

Doelwit 1

Om vas te stel waarom afgetrede vrywilligers by 'n dienssentrum vir bejaardes betrokke raak en watter betekenis vrywillige werk vir hulle inhou.

Doelwit 2

Om vas te stel watter take deur afgetrede vrywilligers by die dienssentrum verrig word en waarvan vrywilligers nie hou nie.

Doelwit 3

Om vas te stel wat afgetrede vrywilligers se verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel is sowel as die grootste frustrasies wat afgetrede vrywilligers ervaar.

Doelwit 4

Om vas te stel oor watter vaardighede en eienskappe 'n personeellid van 'n dienssentrum moet beskik wat met die vrywilligers werk.

5. SENTRAAL TEORETIESE STELLING

Die omset in vrywilligers kan verlaag en tot voordeel van beide die dienssentrum en die afgetrede persoon strek indien hulle tyd en kundigheid meer effektief deur die personeel aangewend word.

6. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model), soos in De Vos en Strydom (2011:476-482) uiteengesit, is gebruik. Die fases van die model wat op hierdie artikel van toepassing is, is:

Fase 1: probleemontleding en projekbeplanning en **Fase 2:** versameling van inligting en samestelling, soos gesien in Tabel 1.

TABEL 1: INTERVENSIENAVORSINGSMODEL: FASE 1 EN FASE 2

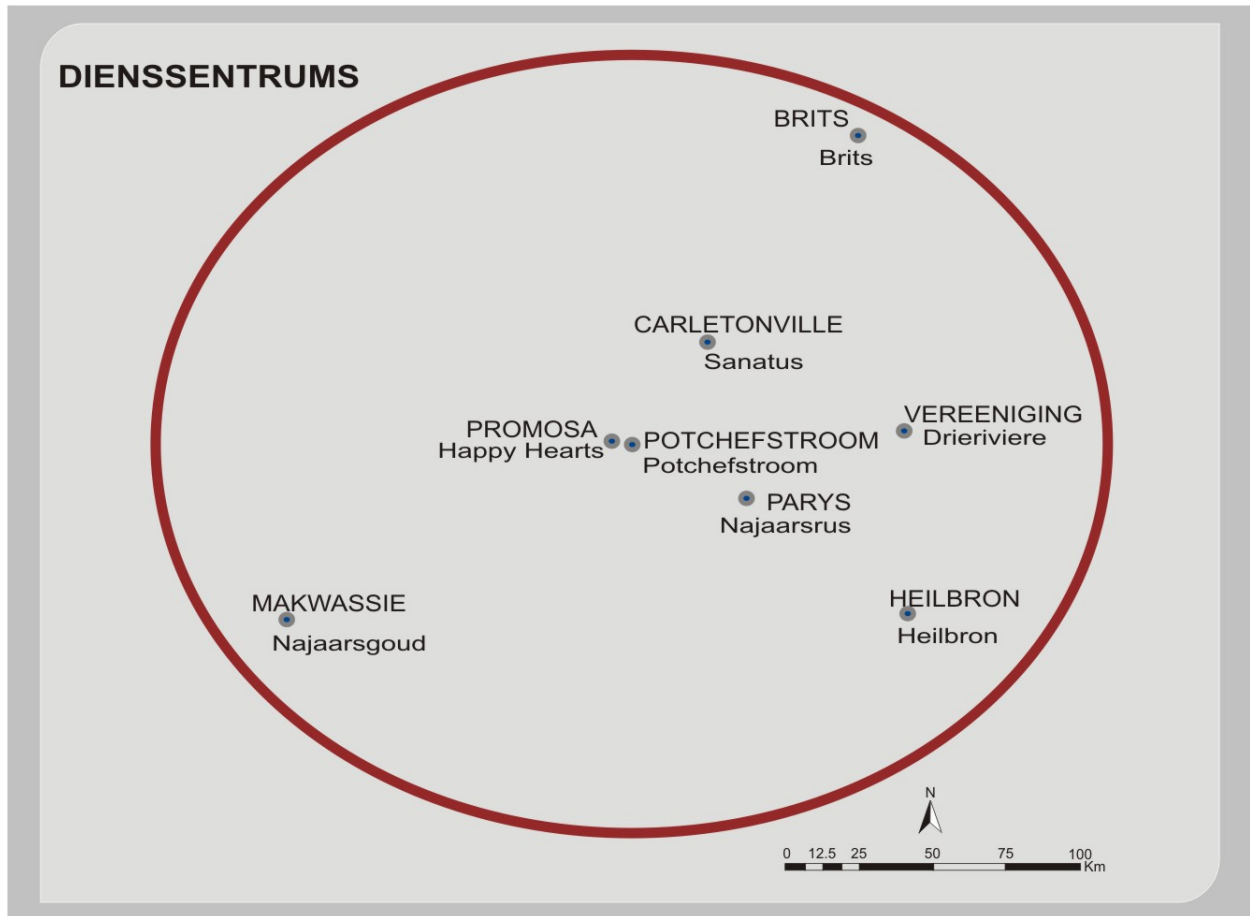
FASE 1		FASE 2	
Probleemontleding en projekbeplanning		Versameling van inligting en samestelling	
1.	Identifisering en betrokkenheid van kliënt	1.	Benutting van bestaande inligtingsbronne
2.	Verkryging van toegang en samewerking van die omgewing	2.	Bestudeer natuurlike voorbeelde
3.	Identifiseer dit waaroor die gemeenskap besorg is	3.	Identifiseer funksionele elemente van suksesvolle modelle
4.	Analiseer die geïdentifiseerde aspekte waaroor die gemeenskap besorg is		
5.	Stel doelwitte en mikpunte		

Bogenoemde tabel (Tabel 1) lig die eerste twee fases van die intervensienavorsingsmodel duidelik uit in terme van die eerste twee fases van die intervensienavorsingsmodel. Fase drie en vier van die intervensienavorsingsmodel sal in Artikel 4 en 5 (bemagtigingsprogramme) aangewend word. Fases vyf en ses sal in Artikel 6 (evaluering van die bemagtigingsprogramme) benut word.

6.1 DEELNEMERS

Die ondersoek het betrekking op die 60 afgetrede vrywilligers van die agt dienssentrums in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom. Die agt dienssentrums wat hierby ingesluit is, val in die provinsies Noordwes, Vrystaat en Gauteng. 'n Niewaarskynlike steekproef is vir hierdie studie gebruik. Hierdie metode is nie verteenwoordigend van elke afgetrede vrywilliger wat by 'n dienssentrum betrokke is nie. Volgens Burns en Grove (2005:353) is dit nie die doel van verkennende navorsing om te veralgemeen nie. Enige afgetrede vrywilliger van die betrokke dienssentrums kon deelneem aan die ondersoek mits hulle ouer as 60 jaar is, geen finansiële vergoeding vir dienste gelewer aan die dienssentrum ontvang nie en bereid was om aan die studie deel te neem. Die beskrywende ontwerp is benut om groter duidelikheid te kry oor die profiel en riglyne vir die bemagtigingsprogram (Babbie, 2010:93; Hammersley, 2009:44-45; Neuman, 2006:35). Agt afsonderlike fokusgroepe het byeengekom waartydens die respondente self 'n selfopgestelde vraelys met 'n komponent van kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae voltooi het. Na die voltooiing van die vraelys het die navorser aan die respondente gevra wat

hulle gevoel en belewenis tydens die voltooiing van die vraelys was. Spontane gesprekvoering het plaasgevind wat addisionele data en inligting aan die navorser verskaf het.



FIGUUR 1: Betrokke dienssentrums

Figuur 1 dui die name en ligging van die dienssentrums aan wat aan die ondersoek deelgeneem het.

6.2 MEETINSTRUMENTE

Data is deur 'n selfopgestelde skedule (Bylaag C) by afgetrede vrywilligers ingesamel wat die navorser gehelp het om die fokusgroep en diepgaande onderhoudvoering te lei. Greeff (2011:342) vermeld dat die skedule waardevol is as dit gebruik word vir kwalitatiewe navorsing waar gefokus word op sekere belangrike areas en waar ruimte gelaat word vir buigbaarheid. Aldus Gomm (2009:154) skep fokusgroepe 'n ondersteunende omgewing vir mense om hulleself uit te druk. Die skedule is opgestel met oop en geslote vrae. Diepgaande onderhoudvoering help om van die rykste en doeltreffendste data te bekom (Strydom, 2000:124-131; Strydom & Delport, 2011:395).

6.3 PROSEDURE

Die opnameprosedure, met komponente van kwantitatiewe en kwalitatiewe meting, is tydens die ondersoek gebruik ten einde die ondersoekgroep se behoeftes te bepaal met die oog op die saamstel van 'n effektiewe bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers. Opname word omskryf as die ondersoekmetode waarvolgens data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing sal wees op groot en klein populasies (Babbie, 2010:254-294; Bailey, 1994:110). 'n Voortoetsing van die selfopgestelde meetinstrument is gedurende 2009 tydens 'n seminar vir afgetrede vrywilligers gedoen. Aldus Babbie (2010:267), Engel en Schutt (2008:282) en Unrau (2008:336) is die voortoetsing van 'n vraelys baie belangrik, want dit sluit onduidelike vrae of die verskillende interpreterings van vrae uit en is die finale fase in die vraelys se voorbereidingsproses. Voortoetsing verteenwoordig al die aspekte van die data-insamelingsplan op 'n klein skaal. Persone wat gekwalifiseer het om aan die ondersoek deel te neem, is telefonies genader ten einde instemming tot deelname te bekom. 60 afgetrede vrywilligers verteenwoordigend van die betrokke dienssentrums het aan die ondersoek deelgeneem. Die totale populasie kon aan die ondersoek deelneem.

By die gebruik van kwantitatiewe data word veranderlikes teenoor mekaar opgeweeg en met kwalitatiewe data word diepgaande gevoelens en belewenisse van die deelnemers ondersoek (Ivankova *et al.*, 2007:259). Die metodes dra by ten einde die triangulering van data en aanvullende data te kan verkry. Alle afgetrede vrywillige werkers van die agt dienssentrums wat geselekteer is, kon aan die ondersoek deelneem.

Hierdie ontwerp is uitgebou in terme van die gemengde metodologie-benadering en spesifiek die gelyktydige geïntegreerde strategie (Creswell, 2009:213-215; Royse *et al.*, 2010:98-99). Ná die voltooiing van die vraelys het die gesprekvoering spontaan plaasgevind. Respondente het van die geleentheid gebruik gemaak om hulle gevoelens en belewenisse ten opsigte van die voltooiing van die vraelys te deel sowel as hulle verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel. Die navorser het veldnotas geneem deur dit wat sy waargeneem en gehoor het. Die belangrikheid van die neem van veldnotas word deur Strydom (2011a:335) ondersteun.

6.4 ETIESE ASPEKTE

Etiese goedkeuring is van die Etiekkomitee van die Potchefstroom Kampus van die Noordwes-Universiteit verkry. Die verwysingsnommer is NWU-0017-08-S1 (Bylaag F). Deelname aan die ondersoekgroep was te alle tye vrywillig. Ingeligte toestemming is ook verkry om te verseker dat die ondersoekgroep wel vrywillig deelneem en te eniger tyd aan die ondersoek kon onttrek

(Universiteit van Pretoria, 1999:29-30). Aldus Szala-Meneok (2009:508), Mertens en Ginsberg (2009:13) is die volgende etiese beginsels, naamlik respek vir mense, welwillendheid, om mense nie te mislei nie en regverdigheid, van groot belang wanneer met ouer persone gewerk word. Hierdie beginsels is deurlopend in dié navorsingstudie in ag geneem. Die prosedure sowel as die doel van die ondersoek is verduidelik; respondente is dus nie mislei nie. Alle persoonlike inligting is anoniem en vertroulik hanteer (Marlow, 2001:25-26; Strydom, 2011b:115-126).

6.5 DATAVERWERKING

Die kwantitatiewe data uit die selfontwerpte meetinstrument is met die SAS-rekenaarprogram (2005) deur die Statistiese Konsultasiediens van die Noordwes-Universiteit verwerk. Die navorser het self die kwalitatiewe data verwerk deur oop vrae volgens Tesch se benadering te analiseer (Poggenpoel, 1998:343-344).

7. BEVINDINGE

In hierdie deel van die artikel word die bevindinge van die ondersoek per opskrif hanteer.

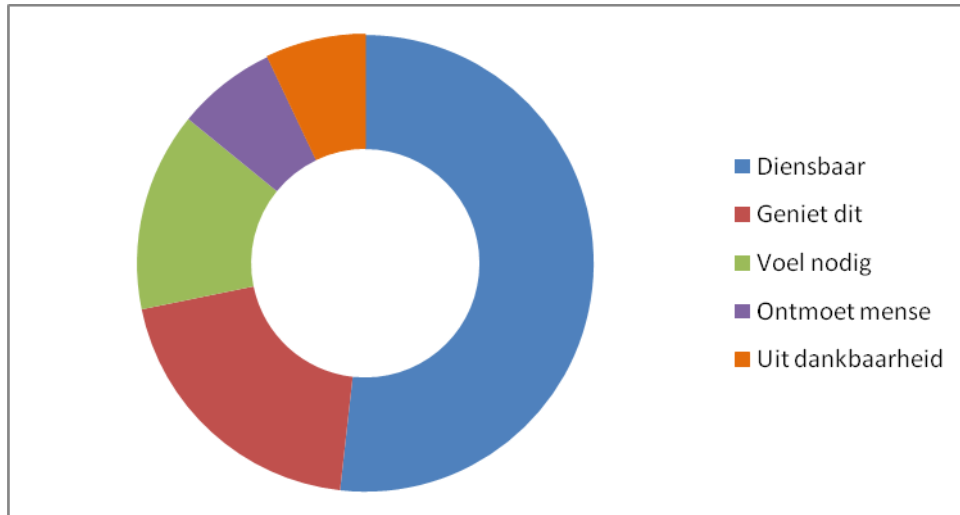
7.1 OUDERDOMSPROFIEL VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS

Die gemiddelde ouderdom van die respondente is 71 jaar. Die jongste persoon is 61 jaar en die oudste persoon 85 jaar. Jansen van Rensburg (2009:72) meld dat die gemiddelde ouderdom in die vorige ondersoek 72 jaar was, waarvan die jongste respondent 60 jaar oud was en die oudste respondent 87 jaar. Aldus die Dane Age Association (2006:3) is die gemiddelde ouderdom van vroulike vrywilligers 70 jaar en dié van mans 72 jaar; dus ook 'n gemiddeld van 71 jaar. 'n Studie wat in China onder ouer volwasse vrywilligers gedoen is, het die gemiddelde ouderdom van 69 jaar aangedui. Dit is algemeen in China dat werkende vroue tussen die ouderdom van 50 en 55 jaar aftree en mans tussen 55 en 60 jaar. Hierdie ouer volwassenes het dus meer energie en tyd om aan vrywillige werk te wy. Die studie toon ook soos talle ander studies aan dat vroue baie eerder as mans by vrywillige werk betrokke raak (Hong *et al.*, 2010:68-71). Volgens Krüger (2010:36) wissel die ouderdomme van vrywilligers tussen 58 en 93 jaar.

7.2 REDES VIR RESPONDENTE SE BETROKKENHEID

In 'n oop-einde vraag wat kwalitatiewe data gemeet het, het die respondente die volgende redes aangevoer hoekom hulle as vrywilligers betrokke is by die dienssentrum:

- ❖ “Wil diensbaar wees, liefde vir seniors, 'n passie om ander te help, geniet dit om met mense te werk en gee om vir mense.” “Ek gee iets van myself terug en ek wil 'n verskil maak.” Aldus Baio (2001:9), Kulik (2006) en Van der Lingen (2007:29) het genoemde redes 'n altruïstiese motief. Die altruïstiese motief is nie altyd honderd persent suiwer nie omdat vrywilligers tog ook steeds 'n mate van erkenning verwag.
- ❖ “Dit is vir my lekker, ek geniet dit, dit gee bevrediging en is verrykend.” “For every job that must be done, there is an element of fun.” “Deur vrywillige werk leer mense mekaar beter ken, ontmoet mense en dit verbreek die eensaamheid.” Hierdie redes word deur Kulik (2006) omskryf as die persoonlike-groei-motief. Volgens Van der Lingen (2007:30) is selfgerigte redes wanneer die vrywilliger sy eie probleme wil oplos, vriende wil maak, aan 'n groep wil behoort of vir vryetydsbesteding. Hierdie persone vind self baat by die dienslewering.
- ❖ Diegene wat vrye tyd as motief aanvoer, is volgens Baio (2001:9) en Kulik (2006) mense wat hulle tyd op 'n stimulerende en nuttige wyse wil aanwend. “Ek het tyd, en ek hou daarvan om besig te wees.”
- ❖ “Vrywillige werk is my Christelike plig – ek is dankbaar dat ek vir my medemens iets kan doen.” Krüger (2010:36) omskryf hierdie rede as die godsdienstige motief.
- ❖ Aldus Kulik (2006) is daar ook nog die konformis-motief: “Die meeste mense in my gemeenskap is vrywilligers.”
- ❖ Loopbaan verwante redes is wanneer die vrywilliger vrywillige werk doen om nuwe vaardighede aan te leer of om ervaring in belang van hul loopbaan op te doen (Van der Lingen, 2007:31).



SEGMENTVOORSTELLING 1: Redes vir betrokkenheid

Uit bogenoemde is dit duidelik dat diensbaarheid die grootste rede is waarom afgetrede vrywilligers betrokke raak, en tweedens omdat hulle dit geniet. Dit is dus belangrik dat personeel dit vir vrywilligers aangenaam moet maak om diensbaar te wees. Gericke (2008) se raad aan mense wat alleen bly en eensaam is, is om ander te help as vrywilliger. Raak betrokke by 'n sopkombuis, bring besoeke aan tehuise vir bejaardes en soek geleenthede om ander mense te ontmoet.

Anon (2001:7) meld die volgende oor hoekom ouer vrywilligers beter vrywillige werk doen as jonger mense.

- ❖ Vaardighede – ouer persone het jare se ervaring en 'n wye verskeidenheid insig en kennis op alle terreine van vrywillige werk.
- ❖ Motivering – ouer persone doen vrywillige werk omdat hulle daarin glo om ander te help.
- ❖ Konsensieusheid – 'n gesonde werketiek en noukeurige aandag aan die fynste besonderhede is kenmerkend van die meeste ouer vrywilligers.
- ❖ Betroubaarheid – ouer vrywilligers het 'n indrukwekkende bywoningsrekord en bestendige prestasie.

- ❖ Invloed – ouer vrywilligers kan die organisasie in kontak bring met nuwe potensiële donateurs en goeie publisiteit doen wat die organisasie in staat kan stel om sy doelwitte te bereik.
- ❖ Beskikbaarheid – vry van voltydse werk en die verantwoordelikheid om families te versorg. Baie ouer persone het 'n buigsame skedule en tyd beskikbaar vir die organisasie.

Golden (2010:22) maak die stelling dat vrywillige werk goed is vir goeie gesondheid. Dit hef jou geestelike welstand op, sit 'n glimlag op jou gesig en verhoog die algemene goedvoel-gevoel. Al hierdie aspekte laat die persoon beter voel. 'n Onbekende skrywer het geskryf: "Niemand kan alles doen nie, maar almal kan iets doen." Golden bevestig dat vrywillige werk jou in staat stel om interessante mense te ontmoet wat buite jou normale sirkel van kennismaking val. Vrywillige werk is een manier waarop gewone Suid-Afrikaanse burgers 'n verskil kan maak en dit is goed vir jou gesondheid. Dyer (2010) haal studies aan wat bevind dat lede wat by vrywillige organisasies betrokke is, langer lewe en beter gesondheid geniet. Volgens Wilson en Musick (2010:141-168) vind 'n mens bevrediging deur ander tot diens te wees. Vrywillige werk kan anti-sosiale gedrag teenwerk en bevorder goeie gesondheid. Mense wat as vrywilligers betrokke is, leef langer en het 'n laer risiko vir psigiese siektes omdat vrywillige werk die sosiaal-psigologiese faktore versterk wat gesonde mense geniet. Vrywillige werk het 'n positiewe effek op verstandelike gesondheid, naamlik dat vrywillige werk 'n vorm van sosiale aktiwiteit is, 'n vorm van hulpverlening aan ander en ook die vertrouwe skep dat die vrywilliger 'n verskil in mense se lewe kan maak.

DuBois en Miley (2008:99) sowel as Jansen van Rensburg en Strydom (2010:382) meld dat vrywillige betrokkenheid addisionele mannekrag bied in 'n tyd van toenemende vermindering in welsynsbegroting en die toenemende maatskaplike nood van die bevolking. Deur vrywilligers se betrokkenheid is dit moontlik om gemeenskapsdienste beskikbaar te stel wat die regering nie in staat is om te lewer nie en kan vrywilligers die professionele personeel aanvul en bystaan met dienste en take wat nie professionele vaardighede vereis nie.

7.3 DIE BETEKENIS WAT VRYWILLIGE WERK INHOU

In 'n oop-einde vraag wat kwalitatiewe data gemeet het rakende die betekenis wat vrywillige werk vir die afgetrede vrywilliger inhou, kon die respondente soveel aspekte noem as wat hulle wou. Die mees algemene betekenis wat aangevoer is, word soos volg weergegee:

- ❖ “Dit voel goed om ander te help, dit laat my menswaardig en diensbaar voel.”
- ❖ “Vrywillige werk verbreed ’n mens se kennis, verryk my lewe, werk stagnasie teë en voorkom eensaamheid.”
- ❖ “Hou daarvan om met mense te werk, dit is lekker om saam met ander mense te werk, hulle beter te leer ken en nuwe mense te ontmoet.”
- ❖ “Vrywillige werk bied die geleentheid om my dankbaarheid aan die Here te betoon vir sy genade.”
- ❖ “Dra by om ’n sinvolle lewe te lei en hou my aan die gang.”
- ❖ “Ek geniet dit om vrywillige werk vir die dienssentrum te doen en dit gee satisfaksie om te sien dat ek ’n verskil maak.”
- ❖ “Vrywillige werk gee selfvertroue, ’n gevoel van tevredenheid en dankbaarheid.”

In ’n studie van Jansen van Rensburg (2009:35) het die meeste respondente aangedui dat vrywillige werk hulle nuttig laat voel en dat dit vir hulle baie beteken. Ander het gesê vrywillige werk bied bevrediging, dit is ’n lekker en ’n goeie tydverdryf, dit is verrykend en gesellig, dit maak hulle gelukkig en die lewe sinvol en bied ook die geleentheid om nuwe vriende te maak. Beide studies bring dus dieselfde aspekte na vore.

Vrywillige werk kan ’n volkome nuwe betekenis tot die lewe toevoeg. Die vreugde van vrywillige werk lê in die feit dat jy ’n keuse uitoefen oor watter werk jy wil doen, die tyd wat jy daarvoor beskikbaar wil stel, waar jy wil werk en om steeds die bevrediging te smaak deur te weet dat jy ’n verskil in iemand anders se lewe maak (Daries, 1999:8). Volgens Krüger (2010:36) lê die waarde van vrywilligers vir die bejaardesorgpraktyk nie net daarin dat dit groot besparings meebring nie, maar vrywilligers verseker dat die gemeenskap verteenwoordig word, dienste kan nauurs voortgaan en nuwe verfrissende idees word in die welsynsbedryf ingebring.

7.4 TAKE WAT DEUR DIE RESPONDENTE VERRIG WORD

Hier volg van die take waarby respondente as afgetrede vrywilligers van dienssentrums betrokke is.

❖ Aanry-etes

Afgetrede vrywilligers is behulpsaam met die vervoer van etes na huisgebonde bejaardes wanneer die betrokke personeellid met verlof is.

❖ Administrasie

Administratiewe take waarmee afgetrede vrywilligers in die dienssentrum behulpsaam is, is onder andere die saamstel van die dienssentrum se nuusbrief, tikwerk, hou van notules, taalkundige versorging van dokumentasie, vertalings van die dienssentrum se dokumentasie, uitskryf van lief-en-leed-kaartjies aan medelede sowel as personeellede en aflewering van korrespondensie.

❖ Beheer en bestuur

Bejaarde lede van die dienssentrum dien op komitees van die dienssentrum, die beheerraad en finansiële komitee van die dienssentrum waar hulle die bestuur van advies bedien.

❖ Biblioteek

Hanteer die biblioteek, boekuitruiltafel van die dienssentrum.

❖ Etes

Dek van tafels, aankope van kruideniersware, kook, opskep van etes, bediening van etes, opruiming, help met die invordering van gelde, ontvang gaste op Sondae in die eetsaal, wys sitplekke aan, hou bywoningsregister in stand, bedien medelede aan tafel.

❖ Fondsinsamelingsprojekte

Aanry van toerusting, help met die beplanning en voorbereiding, werk in die snoepie van die dienssentrum, moremarkte, vendusies, kook van konfyte, help met die verkoop van toegangskartjies, tree op as gasvroue en gashere met projekte, beman weekliks 'n bak-en-broutafel van die dienssentrum, bestuur 'n tweedehandse winkel, help met verkope in die winkel en sorteer en merk items.

❖ Gesondheidsdienste

Doen hospitaal- en tuisbesoeke. Afgetrede verpleegkundiges help met die neem van bloeddruk en doen glukosetoetse. Neem siek lede na die dokter of hospitaal en verskaf mediese inligting aan pasiënte met dementia.

❖ Maatskaplike werk

Bied die nodige ondersteuning aan medelede, besoek eensame en huisgebonde bejaardes, help die maatskaplike werker met die aflewering van voedselpakkies, hanteer 'n koekdonasieprojek ten einde fondse in te samel vir bejaardes wat afhanklik is van 'n noodsaaklike diens, maar dit nie kan bekostig nie, help die maatskaplike werker met uitstallings, vervoer medelede om pensioenaansoeke te doen en bemoedig medelede.

❖ Naaldwerk

Maak handwerkitems soos tafeldoeke, voorskote, vatlappe en oorlappe vir die dienssentrum en ook ander items wat verkoop kan word om fondse in te samel.

❖ Nutsman

Herstelwerk en verf van die dienssentrum, is behulpsaam met bouwerk, herstel van toerusting, die hang van foto's en skilderye, vervanging van krane, aanbring van rakke.

❖ Skakelbord en ontvangs

Beantwoord die dienssentrum se telefoon, beman die dienssentrum se ontvangs en skakel lede wat lanklaas by die dienssentrum was of wie se lidmaatskap uitstaande is.

❖ Sosialiseringsaktiwiteite

Organisering van ontspanningsaktiwiteite, klavierbegeleiding, reël toere en uitstappies, dien as afrigters of instruksors, tree as aktiwiteitsleiers op en help om die aktiwiteite selfstandig te laat funksioneer, hou bywoningsregisters in stand en help met die saamstel van sosiale programme.

❖ Spyseniering

Help met voorbereidings, was van skottelgoed, dek van tafels, voorbereiding en pak van vingereetgoedjies vir kliënte, opskep van geregte tydens funksies, hanteer klein funksies namens die personeel, doen blommerangskikking en maak koffie en tee.

❖ Tuinversorging

Help met die versorging van die dienssentrum se tuin, snoei van rose en struik.

❖ Vervoer

Tydens toere en uitstappies help afgetrede vrywilligers met die vervoer van lede. Hierdie vrywilligers maak van die dienssentrum se voertuie gebruik.

DuBois en Miley (2008:437-438) meld die volgende aktiwiteite waarby ouer afgetredenes betrokke is:

❖ Help met etes in eetsale of aanry-etes (“meals on wheels”).

❖ Is betrokke by ondersteunende gesondheidsdienste.

❖ Besoek huisgebonde persone.

❖ Help met herstel van huise en verweringsprojekte.

❖ Bied inligtingsessies aan oor gesondheid, voeding en finansiële aspekte.

❖ Stel hulleself beskikbaar as ombudsman vir inwoners in versorgingseenhede om hulle welstand te verseker.

❖ Is betrokke by programme wat deur senior sentrums sowel as dagsorgsentrums aangebied word.

7.5 WAARVAN AFGETREDE VRYWILLIGERS NIE HOU NIE SO- WEL AS HULLE GROOTSTE FRUSTRASIES

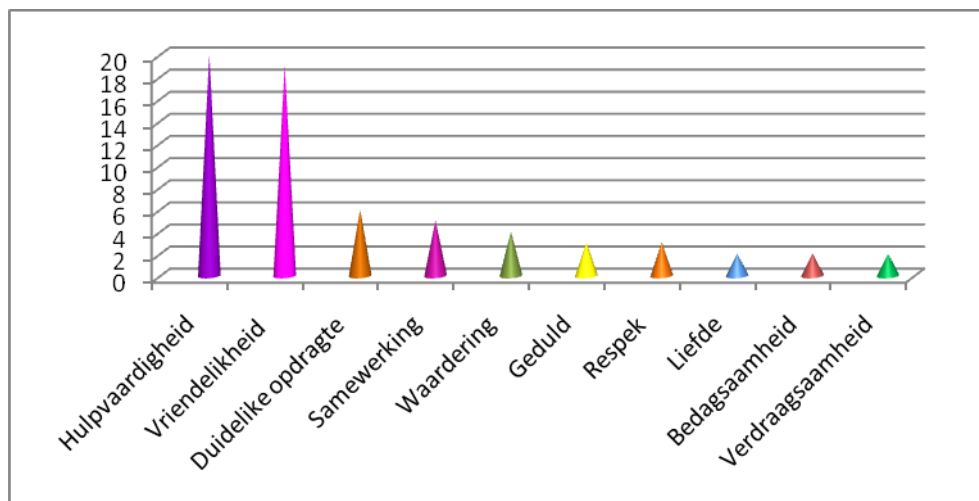
In 'n oop-einde vraag wat die kwalitatiewe data gemeet het oor waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en wat hulle grootste frustrasies is, het die respondente die volgende aspekte deurgegee:

- ❖ “As vrywilligers se dienste nie verlang word nie, as hulle nie weet waar hulle hulp nodig is nie, as hulle op die nippertjie laat weet word dat hulle met iets moet kom help, swak leiding, besluiteloosheid, as vrywilligers nie ingelig word oor wat van hulle verwag word nie, elke vrywilliger en personeellid se idees met byvoorbeeld die dek van tafels en ongeorganiseerdheid van die personeel.”
- ❖ “As vergaderings laat begin en as dinge nie volgens tyd verloop nie.”
- ❖ “Hou nie daarvan om iets te doen waarvoor ek nie bekwaam is nie, soos insameling van fondse.”
- ❖ “Onderlinge onenigheid, as daar 'n negatiewe atmosfeer heers en om ander te smee om betrokke te raak.”
- ❖ “As daar lelik met vrywilligers gepraat word, die negatiewe wyse waarop opdragte oorgedra word en om oneerbiedig hanteer te word.”
- ❖ “As die personeel nie altyd die vrywilligers se tydskedules in ag neem nie.”
- ❖ “Opdragte wat onduidelik is en as daar nie terugvoer gegee word nie.”
- ❖ “Om onseker te wees oor die regte van 'n vrywilliger, vrywilligers hou nie daarvan om gedwing te word nie, hou nie van onregverdigheid nie en as ander vrywilligers nie by die reëls hou nie.”
- ❖ “As 'n vrywilliger nie met 'n taak kan gaan help nie en dit lyk of personeel dan ongelukkig oor die keuse is en dat vrywilligers as vanselfsprekend aanvaar word.”
- ❖ “Die onvergenoegdheid van bejaardes self.”

Personeel van dienssentrum kan iets doen aan die meeste van die genoemde aspekte waarvan vrywilligers nie hou nie of wat hulle frustreer. Dit is egter belangrik dat die personeel van hierdie aspekte kennis moet neem en doelbewus daaraan werk.

7.6 VERWAGTINGE RAKENDE DIE DIENSSENTRUM EN PERSONEEL

Volgens Grové (2003:97) verwag vrywilligers om opgelei te word sodat hulle met sekerheid kan weet dat hulle toegerus is om hulle take uit te voer. Die tien belangrikste verwagtinge wat in 'n oop-einde vraag wat die kwantitatiewe data gemeet het oor die verwagtinge rakende die dienssentrum en personeel, word in Grafiese voorstelling 1 aangedui. Respondente kon meer as een komponent noem. Hierdie aspekte dui aan hoeveel persone 'n spesifieke verwagting genoem het.



GRAFIESE VOORSTELLING 1: Verwagtinge

Hulpvaardigheid en vriendelikheid is die afgetrede vrywilligers se sterkste verwagtinge, terwyl liefde, bedagsaamheid en verdraagsaamheid die laagste is. Ten opsigte van vergoeding of erkenning het Jansen van Rensburg (2009:75-76) die volgende bevind: vrywilligers sal 'n koppie tee waardeer wanneer hulle 'n diens by die dienssentrum lewer en 'n drukkie om waardering uit te spreek is vir hulle van belang. Aldus Corby (2006:132) is dit vir die ouer persoon van die uiterste belang dat daar 'n gesonde verhouding tussen die ouer persoon en die personeel moet bestaan.

Volgens Van der Lingen (2007:77-78) kan vrywilligers vir langer tydperke vrywillige diens lewer as hulle groter verantwoordelikheid binne die organisasie gegee word. Kommunikasie speel ook

'n baie belangrike rol. Van der Lingen beklemtoon verder die belangrikheid om vrywilligers te beloon of erkenning te gee vir die dienste wat hulle lewer. Die respondente betrokke in hierdie studie het geen verwagting van 'n ete, gratis vervoer na die dienssentrum, dankie-sê-briefies of dienssertifikate nie. Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes hou jaarliks 'n spoggerige dankie-sê-funksie vir donateurs en vrywillige werkers. Tydens hierdie geleentheid word 'n breë oorsig van die hele jaar se werksaamhede en betrokkenheid van al die vrywilligers uitgelig, die bestuur en personeel spreek hulle waardering uit, vrywilligers wat 100 ure diens verrig het, word eenmalig met 'n bakkie vereer (Vrywilliger 100 ure) en dan word daar met 'n ete afgesluit. Vrywilligers beskou hierdie funksie as baie besonders en spesiaal.

7.7 VAARDIGHEDE EN EIENSKAPPE WAAROOR PERSONEEL BEHOORT TE BESKIK

Al die genoemde eienskappe en vaardighede wat in die tabel volg, is deur die respondente as baie belangrik tot noodsaaklik aangedui.

TABEL 2: Vaardighede en eienskappe waarop personeel behoort te beskik

Aanvaarding van ouer persone	Erkenning gee	Liefdevol
Behulpsaam	Geduld	Moet kan koördineer
Betroubaar	Goeie luistervaardighede	Opgeruimde persoonlikheid
Deernis	In span kan saamwerk	Respek
Doelgerig	Kennis van ouer persone	Rustige persoonlikheid
Duidelike opdragte kan gee	Kennis van vrywilligers	Selfvertroue
Eerlik	Kommunikasievaardighede	Sterk morele waardes
Empatie	Konflik kan hanteer	Vriendelikheid

Dit is vir die meeste personeellede moontlik om oor bogenoemde vaardighede en eienskappe te beskik. Dit is egter belangrik dat die personeel hiervan kennis moet dra, en deur middel van 'n bemagtigingsprogram vir personeellede kan hulle ook aan hierdie verwagtinge van afgetrede vrywilligers voldoen.

7.8 ALGEMENE INLIGTING

TABEL 3: Algemene inligting

	Beslis ja %	Ja %	Nee %	Beslis nee %	Totaal
1. Voel u dat u as vrywilliger 'n verskil maak in ander mense se lewe?	54,24	45,76			100%
2. Voel u dat u as vrywilliger 'n verskil maak aan die organisasie se werkdruk?	52,54	47,46			100%
3. Geniet u vrywillige werk?	64,41	35,59			100%
4. Word u tyd effektief deur die personeel benut?	35,09	56,14	8,77		100%
5. Sou u sê dat personeel weet hoe om met afgetrede vrywilligers te werk?	48,28	48,28	3,45		100%
6. Is opdragte vanaf personeel duidelik?	51,72	46,55	1,72		100%
7. Dink u daar moet vir personeel 'n opleidingsprogram ontwikkel word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywillige werkers?	30,19	54,72	13,21	1,89	100%

Uit Tabel 3 is dit duidelik dat 100% van die vrywilligers voel dat hulle 'n verskil maak in ander mense se lewe, dat hulle 'n verskil maak in die organisasie se werkdruk en dat hulle vrywillige werk geniet. Op die vraag of hulle tyd effektief deur die personeel benut word, het 8,77% "nee" geantwoord. Aldus Stim en Warner (2008:89-90) is daar gedurende 1998 'n studie deur United Parcel Service (UPS) Foundation gedoen waarvan die resultate daarop dui dat 41% van die persone wat gereeld as vrywilligers werksaam was, dienste gestaak het as gevolg van die feit dat die welsynsorganisasie hulle tyd en talente nie voldoende benut het nie. Byna 60% van hierdie groep sou graag meer vrywillige werk wou doen indien hulle tyd beter benut sou word. Slegs 3,45% het gesê dat personeel nie weet hoe om met afgetrede vrywilligers te werk nie en 1,72% dui aan dat opdragte vanaf personeel onduidelik is. 84,91% van die respondente voel steeds dat daar vir personeel 'n opleidingsprogram ontwikkel moet word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywillige werkers.

Aldus Londt (2002:21) is daar drie faktore wat 'n rol speel in die tydperk wat dienslewering beïnvloed, naamlik:

- ❖ Eksterne omstandighede – die vrywilliger aanvaar formele werksgeleenthede of verhuis.
- ❖ Taakverwante redes – omdat vrywilligers nie nuwe vaardighede aanleer nie, voel hulle dat hulle dienste nie 'n verskil maak nie.
- ❖ Verhoudingsfaktore – die verhouding met medevrywilligers, die kliënte, personeel of die organisasie self. Die vrywilliger wat om altruïstiese redes vrywillige werk doen, sal dienste staak wanneer kliënte nie hulle dienste waardeer nie.

8. BESPREKING

Uit verskeie studies blyk dit dat die gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers 71 jaar is. Die redes en betekenis vir afgetrede vrywilligers se betrokkenheid is hoofsaaklik diensbaarheid, omdat hulle dit geniet, dit hulle nuttig laat voel, hulle dit uit dankbaarheid doen en die feit dat vrywilligers nuwe mense ontmoet. Hulle lewe word verryk, stagnasie word voorkom en dit bied aan hulle die geleentheid om hul dankbaarheid aan die Here te toon vir sy genade. 'n Lys van al die take waarby vrywilligers betrokke is, laat 'n mens duidelik besef van watter groot waarde die afgetrede vrywilliger vir die personeel van dienssentrums is. Genoemde sake waarvan die respondente nie hou nie, hulle verwagtinge van die dienssentrum en personeel sowel as hulle grootste frustrasies kan die nodige aandag geniet in die bemagtigingsprogram vir personeel. Die vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik is deur die personeel sowel as die afgetrede vrywilligers as ewe belangrik beskou. Die grootste meerderheid afgetrede vrywilligers voel dat 'n opleidingsprogram vir personeel ontwikkel moet word oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywilligers.

9. AANBEVELINGS

Die volgende aanbevelings kan gemaak word:

- ❖ Terugvoer moet aan alle personeellede van dienssentrums gegee word oor die redes waarom afgetrede vrywilligers betrokke is by dienssentrums, die betekenis wat vrywillige werk vir die afgetredene inhou, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie asook hulle verwagtinge en die grootste frustrasies wat hulle ervaar.

- ❖ Leiding kan aan personeel gegee word deur middel van 'n bemagtigingsprogram oor die afgetrede vrywilligers se verwagtinge en frustrasies.

10. SAMEVATTING

In hierdie artikel is die ouderdomsprofiel van afgetrede vrywilligers ondersoek, en so ook die redes vir respondente se betrokkenheid as vrywilligers en die betekenis wat vrywillige werk vir hulle inhou. Ondersoek is ingestel na die take wat deur die respondente verrig word, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie, die verwagtinge rakende die dienssentrum en personeel en die grootste frustrasies wat vrywilligers ervaar. Afgetrede vrywilligers is gevra om aan te dui oor watter vaardighede en eienskappe personeel behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk. Ten slotte was daar sewe algemene vrae wat respondente moes beantwoord oor hulle gevoelens en gedagtes rakende vrywillige werk vir afgetredenes.

BIBLIOGRAFIE

- ANON.** 2001. The senior volunteer. *Journal of the SA Council for the Aged*, 3(1):7, May.
- BABBIE, E.** 2010. The practice of social research. 12th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.
- BAILEY, K.D.** 1994. Methods of social research. 4th ed. New York: Free Press. 588 p.
- BAIO, P.** 2001. Working with volunteers. *Journal of the SA Council for the Aged*, 3(1):8-11, May.
- BURNS, N. & GROVE, S.K.** 2005. The practice of nursing research: conduct, critique, & utilization. 5th ed. St Louis, Mo.: Elsevier/Saunders. 780 p.
- CORBY, B.** 2006. Applying research in social work practice. Maidenhead: Open University Press.
- CRESWELL, J.W.** 2009. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 3rd ed. Los Angeles: Sage Publishers. 260 p.
- DANE AGE ASSOCIATION.** 2006. Older volunteers: who, why and how? (Presentation at the IFA Conference, May 2006 by Ia Brix Ohmann, DaneAge. Copenhagen: Eldre & Sagen.)
- DARIES, J.** 1999. Older volunteers: a vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference 11-13 August 1999, Cape Town. p. 8-9.)
- DE VOS, A.S. & STRYDOM, H.** 2011. Intervention research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.*)
- DUBOIS, B. & MILEY, K.K.** 2008. Social work: an empowering profession. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 493 p.
- DYER, M.D.** 2010. The health benefits of altruism: how giving back is good for you. <http://www.squidoo.com/altruism>. Date of access: 21 Dec. 2010.
- ECKLEY, S.C.A.** 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 30 April. Pretoria.

- ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K.** 2008. Survey research. (*In* Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. 8th ed. New York: Oxford University Press. p. 266-304.)
- GERICKE, C.** 2008. Alleen. http://www.drcecile.co.za/page.php?view=media_articles Datum van gebruik: 21 Des. 2010.
- GOLDEN, M.** 2010. Volunteering can make a difference. *Plus 50*, (5/3):22-23, Jun/Jul.
- GOMM, R.** 2009. Key concepts in social research methods. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 429 p.
- GREEFF, M.** 2011. Information collection: interviewing. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-375.)
- GROVÉ, S.S.** 2003. 'n Verkennende studie oor die aard van vrywillige werk binne die konteks van maatskaplike ontwikkeling. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (Verhandeling - MA.) 159 p.
- HAMMERSLEY, M.** 2009. Assessing validity in social research. (*In* Alasuutari, P., Bickman, L. & Brannen, J., eds. Social research methods. Thousand Oaks, Calif.: Sage. p. 42-53.)
- HONG, L., IRIS, C. & LING, X.** 2010. Factors associated with volunteerism among community-living older adults in urban China: social development issues. *Alternative approaches to global human needs*, 32(1):62-75, Jan.
- INDEPENDENT SECTOR.** 2010. Value of volunteer time. <http://www.independentsector.org/programs/research/volunteertime.html> Date of access: 13 Feb. 2010.
- IVANKOVA, N.V., CRESWELL, J.W. & CLARK, V.L.P.** 2007. Foundations and approaches to mixed methods research. (*In* Maree, K., ed. First steps in research. Pretoria: Van Schaik. p. 253-282.)
- JANSEN VAN RENSBURG, S.M.** 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling - MA(MW).) 117 p.
- JANSEN VAN RENSBURG, S. & S TRYDOM, H.** 2010. Profiel en betrokkenheid van afgetrede vrywilligers by 'n nie-winsgewende organisasie. *Social work / Maatskaplike werk*. 46(3):381-394, Aug.

- KRÜGER, E.** 2010. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (5/5):36, Okt/Nov.
- KULIK, L.** 2006. Burnout among volunteers in the social services: the impact of gender and employment status. *Journal of community psychology*, 34(5):541-561.
- LAUBSCHER, H.** 2010. Stigting van 'n tak van die Suid-Afrikaanse Gerontologievereniging. (Voordrag gelewer tydens 'n Stigtingsvergadering van 'n tak van die SA Gerontologie Vereniging te Pretoria op 13 Oktober 2010.)
- LONDT, N.** 2002. Die rol van die maatskaplike werker by die bemagtiging van vrywilligers by 'n slagofferondersteuningsentrum. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 108 p.
- MARLOW, C.** 2001. Research methods for generalist social work. 3rd ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 365 p.
- MERTENS, D.M. & GINSBERG, P.E., eds.** 2009. The handbook of social research ethics. London: Sage Publications. 667 p.
- NEUMAN, W.L.** 2006. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 592 p.
- NTUSI, N. & FERREIRA, M.** 2004. South African doctors and elderly patients. *Bold*, 15(1):3-13.
- POGGENPOEL, M.** 1998. Data analysis in qualitative research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: a primer for the caring professions. Pretoria: Van Schaik. p. 334-353.*)
- POTCHEFSTROOM DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES.** 2009. Seminaar vir afgetrede vrywilligers, Potchefstroom, 15 Oktober 2009.
- ROYSE, D., THYER, B.A. & PADGETT, D.K.** 2010. Program evaluation: an introduction. 5th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 601 p.
- SAS Institute Inc.** 2005. SAS/STAT, Release 9.1, www.sas.com.
- STIM, R. & WARNER, R.** 2008. Retire happy: what you can do now to guarantee a great retirement. Berkeley, Calif.: Nolo. 248 p.

STRYDOM, H. 2000. Maatskaplikewerk-navorsing. Potchefstroom: PU vir CHO. (Diktaat MWK 321/411.)

STRYDOM, H. 2011a. Information collection: participant observation. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 328 -340.)

STRYDOM, H. 2011b. Ethical aspects of research in the social sciences and human service professions. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 113-130.)

STRYDOM, H. & DELPORT, C.S.L. 2011. Sampling and pilot study in qualitative research. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 390-396.)

SUID-AFRIKA. Departement van Welsyn. 1997. Witskrif vir Maatskaplike Welsyn. Pretoria: Staatsdrukker.

SZALA-MENEOK, K. 2009. Ethical research with older adults. (In Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.)

TANG, F., MORROW-HOWELL, N. & HONG, S. 2009. Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social work research*, 33(3):172-182, Sept.

UNIVERSITEIT VAN PRETORIA. 1999. Kode vir navorsingsetiek. http://www.ais.up.ac.za/research/kode_etiek.pdf Datum van gebruik: 16 Apr. 2010.

UNRAU, Y.A. 2008. Selecting a data collection method. (In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. New York: Oxford University Press. p.328-341.)

VAN DER LINGEN, J. 2007. Die bemagtiging van vrywilligers by 'n geloofsgebaseerde organisasie. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 131 p.

WILKINSON, B. & CILLIERS, A. 2004. Die Droomgewer vir leiers. Wellington: Lux Verbi. 184 p.

WILSON, J. & MUSICK, M. 2010. The effects of volunteering on the volunteer.
[http://heinonline.org/HOL/LandingPage?collection=journals&handle=hein.journals/lcp62&div=45
&id=&page=](http://heinonline.org/HOL/LandingPage?collection=journals&handle=hein.journals/lcp62&div=45&id=&page=) Date of access: 28 Dec. 2010.

WITSKRIF VIR MAATSKAPLIKE WELSYN *kyk* **SUID-AFRIKA.** Departement Welsyn.

ARTIKEL 3:
DIE PROFIEL VAN PERSONEEL WAT MET AFGETREDE
VRYWILLIGERS WERK

OPSOMMING

Hierdie artikel fokus op die profiel van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk. Die data is verkry deur middel van twee gestandaardiseerde metingsinstrumente, onderhoudvoering, fokusgroepe, groeps gesprek en waarneming. Die eerste gestandaardiseerde metingsinstrument wat gebruik is, is die Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) wat die volgende elemente gemeet het: leierskap, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. 'n Tweede gestandaardiseerde metingsinstrument wat gebruik is, is die Neethling Brein Instrument (NBI). Hierdie instrument meet die onderbewussyn se voorkeure in die volgende kwadrante: analities (L1), sistematies (L2), emosies (R2) en holisties (R1). Die data is deel van 'n groter studie ten einde 'n behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram te ontwikkel vir die personeel en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrums.

1. INLEIDING

Die fokus van hierdie artikel is spesifiek om die profiel te bepaal van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk. Die personeel wat by die studie betrek is, is die 25 personeellede (100%) van die agt dienssentrums vir bejaardes in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom wat direk met afgetrede vrywilligers werk. Die eerste gestandaardiseerde metingsinstrument wat gebruik is, is die Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) (Bylaag D). Die elemente wat gemeet is, is die volgende: leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. 'n Tweede gestandaardiseerde metingsinstrument wat gebruik is, is die Neethling Brein Instrument (NBI) (Bylaag E). Hierdie instrument meet die onderbewussyn se voorkeure in die volgende kwadrante: analities (L1), sistematies (L2), emosies (R2) en holisties (R1). Hierdie data vorm deel van 'n groter studie, naamlik om 'n program te ontwikkel en te evalueer ten einde personeel van dienssentrums by 'n bemagtigingsprogram te betrek wat behoeftegesentreerd is.

2. PROBLEEMSTELLING

Van Zyl (1992:2) stel dit duidelik dat die oorgang tussen die aktiewe werkfase en aftrede aanpassing meebring waarmee rekening gehou moet word, byvoorbeeld verminderde maandelikse inkomste, meer vrye tyd, moontlike verandering van woonomgewing, verlies van vriende en hoër lewensverwagting. Dit is maar enkele probleme wat afgetredenes ervaar.

Dienssentrum ervaar finansiële druk en kan nie altyd personeel betaal om te help met take in en om die dienssentrum nie. Gedurende 1995 was daar 385 geregistreerde dienssentrum vir bejaardes in Suid-Afrika, terwyl daar in 1998 slegs 188 was (South Africa, 2005:45). Die sinvolle en effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers kan waardevol wees vir die afgetredene sowel as die dienssentrum.

In die senior jare is verstandelike stimulering belangrik vir die instandhouding van gesondheid. Stim en Warner (2008:3) meen dat 'n afgetrede persoon geld, goeie gesondheid, 'n netwerk van familie en vriende en betrokkenheid by aktiwiteite wat genot kan verskaf, nodig. Die vreugde van vrywillige werk lê in die feit dat jy 'n keuse uitoefen oor watter werk jy wil doen, die tyd wat jy daarvoor beskikbaar wil stel, waar jy wil werk en om steeds die bevrediging te kan smaak van die wete dat jy 'n verskil maak in iemand anders se lewe (Daries, 1999:8).

Die werwing en benutting van vrywilligers is een kant van die saak, maar belangriker is om hulle op te lei en vir 'n lang termyn betrokke te hou. Personeel van dienssentrum speel hierin 'n prominente rol. Van der Lingen (2007:15) stel dit duidelik dat welsynsorganisasies die regte aantal en die regte soort personeel moet aanstel. Besture moet ook beplan vir die werwing van vrywilligers omdat dit 'n belangrike komponent vir dienslewering by organisasies in die welsynsveld vorm. Tang *et al.* (2009:172) maak die volgende stelling: indien meer nuwingsgewende organisasies staatmaak op ouer volwasse vrywilligers om dienste te lewer, is dit belangrik om die vrywilligers vir 'n langer tydperk te behou om kwaliteit dienste te kan verseker. Nuwingsgewende organisasies is van so 'n aard dat hulle die ouer volwasse vrywilligers se werkverwagtinge kan fasiliteer (Tang *et al.*, 2009:172).

Volgens Jansen van Rensburg (2009:42) weet personeel nie altyd hoe om afgetrede vrywilligers sinvol te hanteer nie. Gedurende 1998 het United Parcel Service (UPS) Foundation (Stim & Warner, 2008:89, 90) 'n studie gedoen waarvan die resultate daarop dui dat 41% van die persone wat gereeld as vrywilligers werksaam was, dienste gestaak het as gevolg van die feit dat die welsynsorganisasie nie hulle tyd en talente voldoende benut het nie. Byna 60% van hierdie groep sou graag meer vrywillige werk wou doen indien hulle tyd beter benut sou word. Volgens Szala-Meneok (2009:509) is die ideaal dat diegene wat met ouer persone werk die

nodige kennis en ervaring in dié verband sal hê. 'n Sensitiwiteit in interpersoonlike verhoudings met ouer persone moet aan die dag gelê word.

'n Bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk, sal beter kennis en begrip vir ouer persone bewerkstellig. Dit kan lei tot die meer ideale hantering van die teikengroep. Jansen van Rensburg (2009:42) beveel aan dat 'n program vir personeel van diensentrums ontwikkel word ten einde afgetrede vrywilligers se tyd meer effektief te benut en die leefwêreld van ouer persone beter te verstaan. Ten einde hierdie bemagtigingsprogram te kan saamstel, is dit belangrik om vas te stel of daar ooreenkomste bestaan ten opsigte van die leierskapskwaliteite en breinprofile van die personeel wat met afgetrede vrywilligers werk.

3. NAVORSINGSVRAE

Vanuit bogenoemde probleemstelling spruit die volgende navorsingsvrae:

- ❖ Hoe lyk die leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite van die personeel wat met afgetrede vrywilligers werk?
- ❖ Hoe lyk die gemiddelde breinprofiel van die personeel wat met afgetrede vrywilligers werk?

4. DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van hierdie artikel is om vas te stel hoe die profiel van personeellede lyk wat met afgetrede vrywilligers werk ten opsigte van leierskapskwaliteite en breinprofile.

4.1 DOELWITTE

Ten einde die bogenoemde doelstelling te bereik, sal die volgende doelwitte nagestreef word:

Doelwit 1

Om vas te stel hoe die leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite van die personeel lyk.

Doelwit 2

Om die gemiddelde breinprofiel te bepaal van die personeel wat met afgetrede vrywilligers werk.

5. SENTRAAL TEORETIESE STELLING

Die omset in vrywilligers kan verlaag en tot voordeel van beide die dienssentrum en die afgetrede persoon strek indien hulle tyd en kundigheid meer effektief deur die personeel aangewend word en die personeel hulle beter verstaan.

6. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model), soos in De Vos en Strydom (2011:476-482) uiteengesit, is benut. Die fases van die model wat op hierdie artikel van toepassing is, is: **Fase 1**: probleemontleding en projekbeplanning en **Fase 2**: versameling van inligting en samestelling, soos gesien in Tabel 1.

TABEL 1: INTERVENSIENAVORSINGSMODEL: FASE 1 EN FASE 2

FASE 1	FASE 2
Probleemontleding en projekbeplanning	Versameling van inligting en samestelling
1. Identifisering en betrokkenheid van kliënt	1. Benutting van bestaande inligtingsbronne
2. Verkryging van toegang en samewerking van die omgewing	2. Bestudeer natuurlike voorbeelde
3. Identifiseer dit waaroor die gemeenskap besorg is	3. Identifiseer funksionele elemente van suksesvolle modelle
4. Analiseer die geïdentifiseerde aspekte waaroor die gemeenskap besorg is	
5. Stel doelwitte en mikpunte	

Bogenoemde tabel (Tabel 1) lig die eerste twee fases van die intervensienavorsingsmodel duidelik uit.

Fase 1:

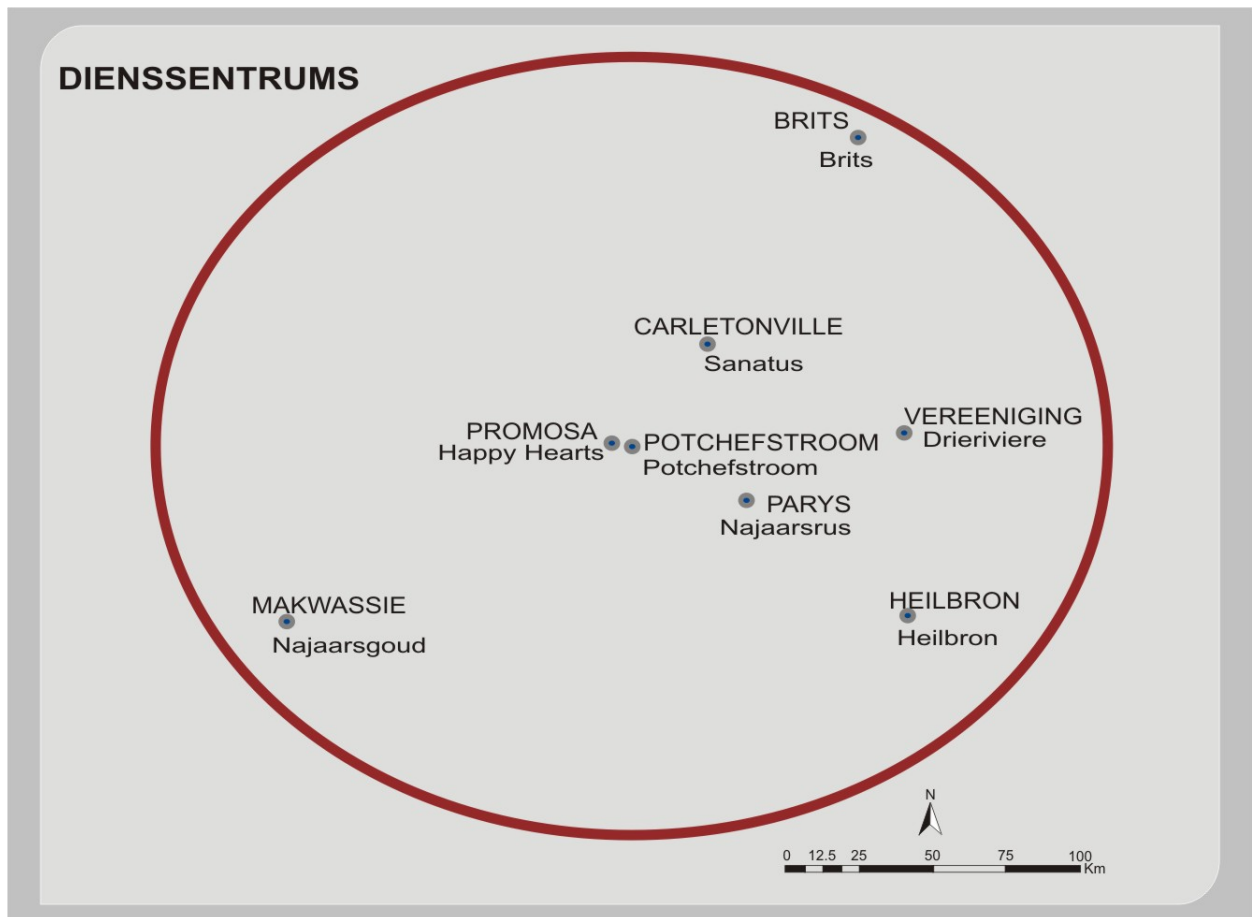
Die kliënt wat geïdentifiseer is, is die personeellede van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk. Die samelewing is besorg oor die toenemende persentasie ouer persone wat nog diensbaar kan wees, maar wat vereensaam en nie langer 'n bydrae in die gemeenskap lewer nie. Aspekte wat hier ondersoek is, is die kwaliteite van leierskap en die algemene breinprofiel van die personeellede wat met afgetrede vrywilligers werk. Die doelwitte wat hieruit voortspruit, sal wees om hierdie aspekte wat in die ondersoek na vore gekom het by 'n bemagtigingsprogram in te werk ten einde die afgetrede vrywilliger meer effektief aan te wend.

Fase 2:

Data is ingesamel en met ander navorsing, soos in die literatuur gerapporteer, vergelyk. Die navorser het gekyk of die data van die navorsing ooreenstem met ander navorsers se bevindinge. Inligting is verkry uit twee gestandaardiseerde vraelyste, kwalitatiewe navorsing en waarneming. Die data wat verkry is, kan doeltreffend by die bemagtigingsprogram ingewerk word om die personeellid te lei ten einde die afgetrede vrywilliger meer effektief te bestuur.

6.1 DEELNEMERS

Die ondersoek het betrekking op die 25 personeellede (100%) van die agt dienssentrums in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom. Enige van die personeellede van die betrokke dienssentrums wat direk met die afgetrede vrywilligers werk, kon deelneem aan die ondersoek. Die agt dienssentrums wat hierby ingesluit is val in die provinsies Noordwes, Vrystaat en Gauteng.



FIGUUR 1: Betrokke dienssentrums

Figuur 1 dui die dienssentrums sowel as hulle name en ligging aan.

6.2 MEETINSTRUMENTE

'n Gestandaardiseerde metingsinstrument, naamlik Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) van Faul en Hanekom (2005), is vir die personeel gebruik. Die elemente wat gemeet is, is die volgende: leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. 'n Tweede gestandaardiseerde metingsinstrument is vir personeel van dienssentrums gebruik, naamlik die Neethling Brein Instrument (NBI) (Korf, 2009). Die Neethling Brein Instrument meet die onderbewussyn se voorkeure in die volgende kwadrante: analities (L1), sistematies (L2), emosies (R2) en holisties (R1). Hierdie meetinstrumente is in groepverband met personeel van dienssentrums hanteer. Nadat elke respondent sy/haar vraelys afsonderlik voltooi het, het die groepsgesprek plaasgevind. Morris (2006:49) onderskryf groepsonderhoude as die byeenbring van personeel ten einde vraelyste te voltooi. Tydens hierdie geleentheid kan die navorser onduidelikhede oor die vrae uitklaar.

6.2.1 Betroubaarheid

Cronbach Alpha-waardes is bereken om die betroubaarheid van elke subskaal van die Kwaliteite van Leierskap Inventaris te bepaal. 'n Waarde van groter as of gelyk aan 0,5 is 'n aanduiding daarvan dat die subskaal betroubaar is (Gravetter & Forzano, 2003:91-93).

6.2.2 Konstruktiviteit

Eksploratiewe faktoranalise is gedoen om konstruktiviteit te toets. Die items waaruit elke subskaal bestaan, is telkens by 'n spesifieke eksploratiewe faktoranalise gebruik (Monette *et al.*, 2005:113-116).

6.2.3 Steekproef-toereikendheid

Kaiser se maatstaf vir steekproef-toereikendheid (Measure of Sample Adequacy, (MSA)) is gebruik. Om te bepaal of 'n faktoranalise toepaslik mag wees, moet Kaiser se maatstaf van die monster (MSA) bereken word. Dit bepaal die korrelasies tussen veranderlikes. Riglyne vir MSA-waardes by 'n faktoranalise is soos volg:

0,80: uitstekend

0,70: middelmatig

0,60: gangbaar

0,50: swak

<0,50: onaanvaarbaar (Hair *et al.*, 1998).

6.3 PROSEDURE

Die opnameprosedure is tydens die ondersoek benut. Opname word omskryf as die ondersoekmetode waarvolgens data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing sal wees op groot en klein populasies (Babbie, 2010:254-294; Bailey, 1994:110). 'n Voortoetsing van die meetinstrumente is gedurende 2010 tydens 'n personeelverrykingsgeleentheid vir die departementshoofde van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes gedoen. Aldus Babbie (2010:267), Engel en Schutt (2008:282) en Unrau (2008:336) is die voortoetsing van 'n vraelys baie belangrik, want dit sluit onduidelike vrae of die verskillende interpretasies van vrae uit en is die finale fase van die vraelys se voorbereiding. Voortoetsing verteenwoordig al die aspekte van die data-insamelingsplan op 'n klein skaal.

Persone wat vir die ondersoek gekwalifiseer het, is telefonies genader ten einde instemming tot deelname te bekom. 'n Vraelys oor data van die betrokke dienssentrum (Bylaag G) sowel as die doel van die navorsing (Bylaag G) is per e-pos aan die dienssentrums gestuur. Afsonderlike afsprake is met die onderskeie dienssentrums gemaak en al die betrokke personeel van 'n dienssentrum is op dieselfde tydstip betrek. Die dienssentrums wat meer as een personeellid in diens het en wat van die afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak, is in fokusgroepe betrek (Morris, 2006:49). Addisionele inligting is dus ingewin deur middel van kwalitatiewe vrae oor die personeel se mening, deur waarneming en ook terugvoer van die respondente. Die navorser het ook veldnotas geneem (Strydom, 2011a:335).

6.4 ETIESE ASPEKTE

Etiese goedkeuring is van die Etiekkomitee van die Potchefstroom Kampus van die Noordwes-Universiteit verkry. Die verwysingsnommer is NWU-0017-08-S1 (Bylaag F). Deelname aan die ondersoekgroep was te alle tye vrywillig en ingeligte toestemming is verkry om te verseker dat die ondersoekgroep wel vrywillig deelneem en te eniger tyd aan die ondersoek kon onttrek (Universiteit van Pretoria, 1999:29-30). Aldus Szala-Meneok (2009:508) is die volgende drie etiese beginsels, naamlik respek vir mense, welwillendheid en regverdigheid, van groot belang wanneer met ouer persone gewerk word. Die prosedure sowel as die doel van die ondersoek is verduidelik; die respondente is dus nie mislei nie. Alle persoonlike inligting is anoniem en vertroulik hanteer (Marlow, 2001:25-26; Strydom, 2011b:115-126).

6.5 DATAVERWERKING

Die gestandaardiseerde skaal wat kwaliteite van leierskap meet, is rekenaarmatig volgens die rekenaarpakket van Faul en Hanekom (2005) verwerk. Die Neethling Brein Instrument (Neethling, 2003) is rekenaarmatig volgens die rekenaarpakket van Neethling deur Orton (geregistreerde arbeidskonsultant) verwerk. Met behulp van die verskillende meetinstrumente word beoog om triangulering van data te bereik. Elke meetinstrument het sy leemtes en sterk punte, maar met triangulering kan die sterkte van die een prosedure kompenseer vir die leemtes van die ander navorsingsprosedure (Babbie, 2010:113; Patton, 2002:306; Scott & Morrison, 2005:251-252).

7. BEVINDINGE

Vervolgens word die bevindinge bespreek aan die hand van twee gestandaardiseerde metingskale, naamlik Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) en die Neethling Brein Instrument (NBI). Waarneming soos deur die navorser gedoen sowel as terugvoer van die respondente word ook hier behandel. Elke respondent se resultate is afsonderlik uitgemerk. Dit sal aan die einde van die studie aan elkeen terugbesorg word tesame met 'n gesprekvoering oor die bevindinge. Vir hierdie studie maak die navorser gebruik van die deelnemers se gemiddeldes. Die respondente meet dus verskillend uit; sommige is laer en ander weer hoër.

7.1 KWALITEITE VAN LEIERSKAP INVENTARIS (LQI-S)

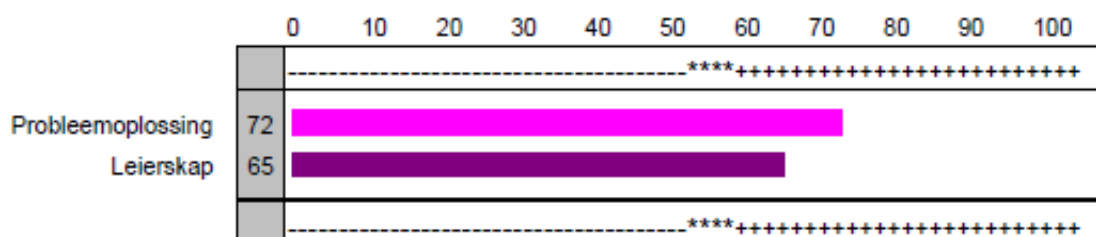
Met die Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) (Faul & Hanekom, 2005) is die volgende kwaliteite gemeet, naamlik leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. Die kwaliteite word met die volgende riglyne gemeet:

- ❖ 'n Telling van hoër as 61 dui optimale funksionering aan, dit is gesonde funksionering.
- ❖ 'n Telling tussen 55 en 60 is waarskuwend, hier mag 'n probleem ontwikkel.

Tellings van minder as 54 wys daarop dat daar ruimte vir verbetering is of dat dit onder geaktiveer is (Hanekom, 2010). Kwaliteite met tellings minder as 54 punte het werk nodig. Die totaal vir dié skaal tel uit 100.

7.1.1 Leierskapskwaliteite

Leierskapskwaliteite bestaan uit probleemoplossing en leierskap. Beide hierdie komponente toets hoër as 61, wat beteken dat daar optimale funksionering plaasvind.



7.1.1.1 *Probleemoplossingsvaardighede: die huidige telling is 72*

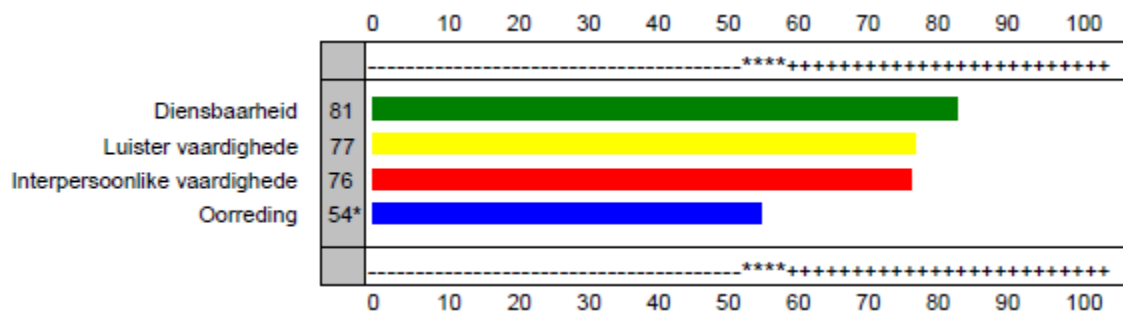
Personeel vermy dus nie probleme nie en word nie oorweldig deur die grootte van probleme nie. Probleme laat hulle nie magteloos voel nie en belangrike besluite word nie geneem wanneer personeel neerslagtig voel nie.

7.1.1.2 *Leierskapsvaardighede: die huidige telling is 65*

Die personeel kan mense suksesvol bestuur, kan ander lei en kan mense laat saamwerk.

7.1.2 **Mensgeoriënteerde kwaliteite**

Mensgeoriënteerde kwaliteite sluit in: diensbaarheid, luistervaardighede, interpersoonlike vaardighede en oorreding. Eersgenoemde drie komponente funksioneer optimaal, maar oorreding is onder geaktiveer en laat ruimte vir verbetering.



7.1.2.1 *Diensbaarheid: die huidige telling is 81*

Respondente is optimaal beskikbaar om ander te help en van hulp te wees.

7.1.2.2 *Luistervaardighede: die huidige telling is 77*

Betrokke respondente fokus optimaal op wat ander sê, gee aan mense hulle onverdeelde aandag en hou hulle liggaamstaal dop wanneer mense praat.

7.1.2.3 *Interpersoonlike vaardighede: die huidige telling is 76*

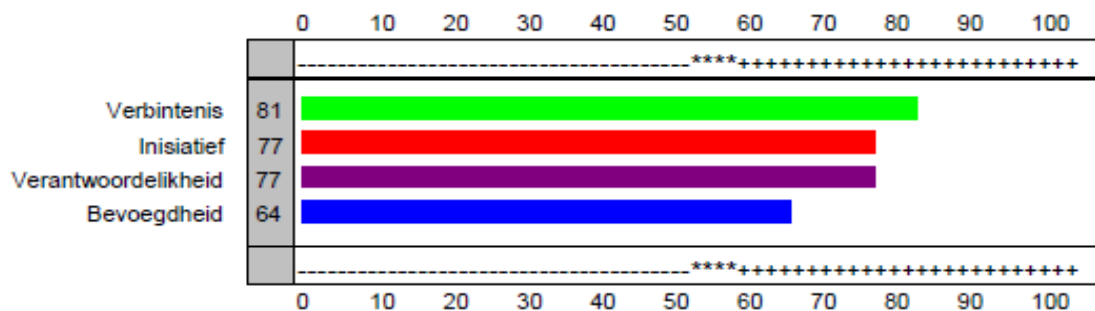
Daar word nie bloot gefokus op wat uit mense gekry kan word nie, maar dit is maklik om interaksie met mense te hê, met mense te werk, met mense in verhouding te tree en nie afsydig te wees nie.

7.1.2.4 Oorredingsvermoë: die huidige telling is 54

Daar is ruimte vir verbetering om mense te oorreed, mense te beïnvloed om hulle te volg, om met entoesiasme te kommunikeer en mense te oortuig om anders te dink.

7.1.3 Taakgeoriënteerde kwaliteite

Verbintenis, inisiatief, verantwoordelikheid en bevoegdheid vorm deel van die taakgeoriënteerde kwaliteite. By al vier hierdie komponente vind optimale funksionering plaas.



7.1.3.1 Verbintenis: die huidige telling is 81

Die respondente vind dit maklik om doelwitte te stel, hulle lewe voluit, swig nie onder moeilike omstandighede nie en kom maklik hulle beloftes na.

7.1.3.2 Inisiatief: die huidige telling is 77

Motivering lê in die respondente self; hulle is nie afhanklik van mense om hulle aan die gang te hou nie, hanteer probleme self, laat dinge gebeur, word nie ontmoedig deur vorige foute nie en huiwer geensins om oor te gaan tot aksie nie.

7.1.3.3 Verantwoordelikheid: die huidige telling is 77

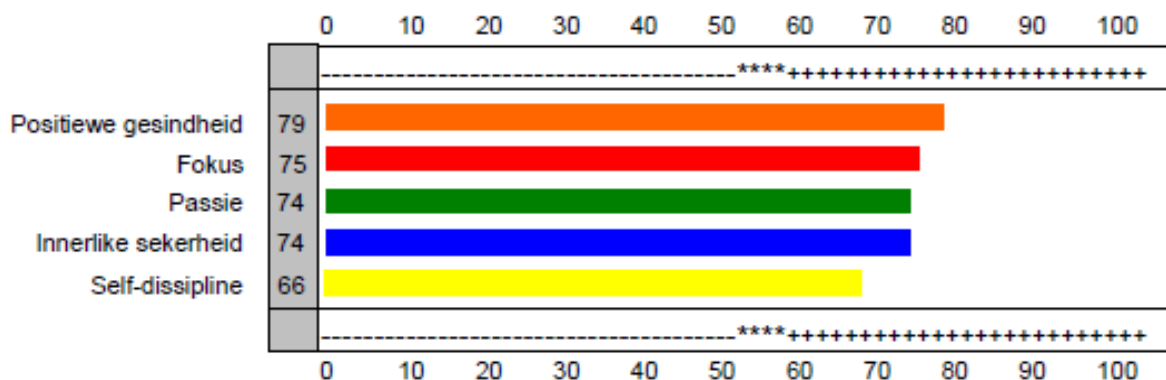
Respondente hanteer moeilike situasies met gemak, neem besluite op hulle eie, hanteer die lewe, maak nie op ander mense se vermoëns staat nie en beskik oor die vermoë om take suksesvol te voltooi.

7.1.3.4 **Bevoegdheid: die huidige telling is 64**

Die respondente presteer goed in wat hulle doen, voltooi take suksesvol, presteer konstant op 'n hoë vlak, mense het vertroue in die manier waarop hulle dinge doen en onverdeelde aandag word aan hulle werk geskenk.

7.1.4 **Selfgeoriënteerde kwaliteite**

Selfgeoriënteerde kwaliteite sluit in: positiewe gesindheid, fokus, passie, innerlike sekerheid en selfdissipline. Al hierdie komponente funksioneer optimaal, wat beteken dat die telling hoër as 61 is. Selfdissipline is die laagste met 'n telling van 66 uit 100.



7.1.4.1 **Positiewe houding: die huidige telling is 79**

Die personeel van die betrokke dienssentrus het 'n positiewe uitkyk op die lewe. Hulle is positiewe mense, is optimisties en verkies om mense te vertrou.

7.1.4.2 **Fokus: die huidige telling is 75**

Hierdie respondente fokus op hulle sterk punte, belangrike sake, op hulle prioriteite en wat hulle goed kan doen.

7.1.4.3 **Passie: die huidige telling is 74**

Die respondente laat nie toe dat probleme hulle van koers af druk nie, raak opgewonde en entoesiasies oor die lewe en lewe met oorgawe. Hulle geniet wat hulle doen.

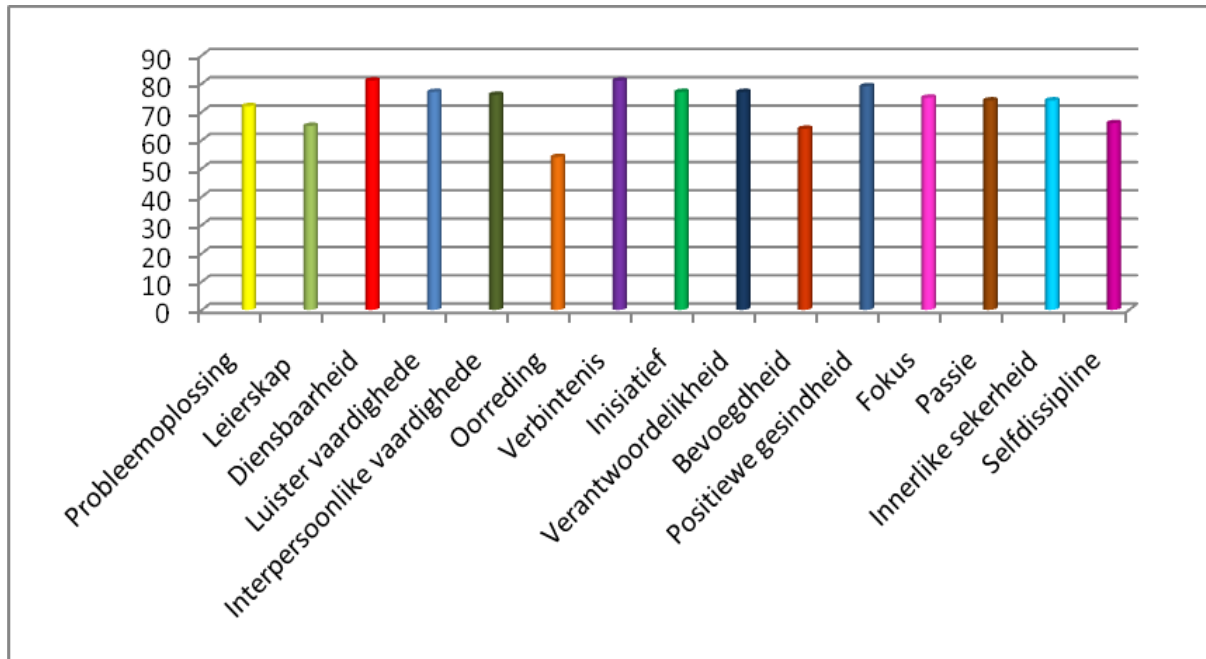
7.1.4.4 **Innerlike sekerheid: die huidige telling is 74**

Uit die studie blyk dit dat die respondente nie jaloers is op meer suksesvolle mense nie. Hulle beleef sekerheid en is nie bang vir verwerping nie.

7.1.4.5 *Selfdissipline: die huidige telling is 66*

Respondente bly gefokus op resultate, volg hulle prioriteite na, ontwikkel sisteme om suksesvol te wees en selfdissipline is vir hulle 'n lewenswyse.

Die gemiddeld van die respondente se leierskapskwaliteite sien soos volg daar uit:



HISTOGRAM 1: Opsommende Leierskapskwaliteite

Uit bogenoemde leierskapskwaliteite is dit duidelik dat die drie sterkste leierskapskomponente die volgende is:

i. **Diensbaarheid – telling 81**

Diensbaarheid is om in ander se diens te wees, om ander van diens te wees en aan ander hulp te verleen. Die personeel het dus 'n ingesteldheid van diensbaarheid. Hulle is beskikbaar en gewillig om ander te bedien en goeie daade te verrig. In die bemagtigingsprogram sal daarop gefokus moet word dat die personeel moet leer om grense te stel ten einde nie ten koste van hulleself 'n diens te lewer nie.

ii. **Verbintenis – telling 81**

Die personeel is verbind tot en toegewy aan hulle werk. Hulle lewe voluit en kan aanhou onder moeilike omstandighede. Hulle kom hulle beloftes na. Die bemagtigingsprogram sal moet rigting gee aan die personeel se verbintenis ten opsigte van dit wat gedoen moet word en hoe dit gedoen moet word.

iii. Positiewe houding – telling 79

'n Houding wat gekenmerk word deur sekerheid en wat geneig is om dit wat goed en lofwaardig is te beklemtoon. Die personeel het 'n positiewe uitkyk op en houding oor die lewe, hulle sien die beste in alles en dink positief, hulle beklemtoon wat goed en lofwaardig is. Die bemagtigingsprogram sal weereens moet fokus op dit wat gedoen moet word en hoe dit gedoen moet word.

Die vier swakste komponente of waar ruimte vir verbetering is:

i. Oorredingsvermoë – telling 54

Oorredingsvermoë is die vermoë om kennis en idees te deel en om 'n gevoel van dringendheid en entoesiasme aan ander oor te dra. Dit is om die boodskap duidelik oor te dra en ander te motiveer om daarop te reageer. Personeel sal toegerus moet word om ander beter te oorreed en te beïnvloed om doelwitte na te volg, om met entoesiasme te kommunikeer en ander te oorreed om anders te dink.

ii. Bevoegdheid – telling 64

Bevoegdheid is 'n persoon se vermoë om te kommunikeer, te beplan en op so 'n manier uitvoering te gee dat ander kan sien en weet die personeel kan iets doen en hulle daarom wil volg. Die program sal personeel moet bemagtig om beter te presteer en take suksesvol te voltooi, om konsekwent op 'n hoë vlak te presteer en so vertrou in te boesem.

iii. Leierskapsvermoë – telling 65

Leierskapsvermoë is die vermoë en die wil om ander tot 'n gemeenskaplike doel te inspireer en te motiveer en vertrou in te boesem. Die bemagtigingsprogram vir die dienssentrums se personeel moet dus so saamgestel word dat dit die werknemers sal bemagtig om afgetrede vrywilligers meer suksesvol te bestuur, meer effektief te lei en beter te laat saamwerk.

iv. Selfdisipline – telling 66

Selfdisipline is die vermoë om jou eie gevoelens en begeertes so te dissiplineer met die doel om jouself te verbeter. Die personeellede van die dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk, moet so bemagtig word om op resultate gefokus te bly, om prioriteite te identifiseer en daarop te fokus en om sisteme te ontwikkel ten einde suksesvol te kan wees.

7.2 BETROUBAARHEID, KONSTRUKGELDIGHED EN TOEREIKENDHEID

Die Cronbach Alpha-betroubaarheid, eksploratiewe faktoranalise sowel as Kaiser se maatstaf het uitgewys dat die gestandaardiseerde vraelys betroubaar, konstruktief en toereikend is (SAS-rekenaarprogram, 2005).

Die betroubaarheid van die gestandaardiseerde vraelys (LQI-S) is vervolgens getoets.

TABEL 2 : Cronbach Alpha-betroubaarheid

Subskaal	Oorspronklik hoe die toets gestandaardiseer is	Studiepopulasie
Leierskap	0,69	0,87
Probleemoplossingsvaardighede	0,53	0,86
Oortuigingsvermoë	0,58	0,70
Luistervaardighede	0,66	0,84
Interpersoonlike vaardighede	0,64	0,88
Diensbaarheid	0,65	0,87
Toewyding	0,53	0,60
Bevoegdheid	0,58	0,70
Inisiatief	0,46	0,84
Verantwoordelikheid	0,52	0,82
Fokus	0,65	0,72
Passie	0,83	0,82
Positiewe houding	0,66	0,87
Innerlike sekuriteit	0,56	0,83
Selfdisipline	0,59	0,66

Die Cronbach Alpha-betroubaarheid moet hoër as 0,5 wees. Uit bogenoemde blyk dit wel, volgens die Cronbach Alpha-betroubaarheidstudie, dat die betrokke vraelys betroubaar en geldig is. Die studiepopulasie is met die oorspronklike gestandaardiseerde toets vergelyk.

Anastasi en Urbina (1997:84) omskryf betroubaarheid as 'n toets wat verwys na die bestendigheid van punte wat deur dieselfde persone bereik word wanneer hulle herondervra word met dieselfde toets onder ander omstandighede, of met 'n ander stel toetse van gelykstaande items of onder verskillende ondervragingsomstandighede. Die geldigheid van 'n toets behels wat die toets meet en hoe goed dit vaar (Anastasi & Urbina, 1997:113). Indien dit geldig is, meet dit wat dit veronderstel is om te meet.

Volgens Eason (1991:84) is betroubaarheid 'n eienskap van die data; daarom moet navorsers bedag wees op die invloed wat die deelnemers op die gehalte van tellings het. Soos Thompson (1994:839) verduidelik, is variasies van die totale telling 'n belangrike aspek van die betroubaarheid van die deelnemers wat by die studie betrokke is en sal hulle self die betroubaarheid beïnvloed.

Gegewe die diversiteit van deelnemers in studies, behoort die samestellers van alle studies wat by psigometriese toetse betrokke is, voorsiening te maak vir die betroubaarheidskoëffisiënt op die tellings vir die data-analise. Pedhazur en Schmelkin (1991:86) redeneer soos volg: "Researchers who bother at all to report reliability estimates for the instruments they use (many do not) frequently report only reliability estimates contained in the manuals of the instruments or estimates reported by other researchers. Such information may be useful for comparative purposes, but it is imperative to recognise that the relevant reliability estimate is the one obtained for the sample used in the study under consideration."

Dieselfde argument geld vir geldigheid. Volgens Nunnally en Bernstein (1994:84) is geldigheid 'n mate van graad, eerder as alles of geen eienskap, en geldigverklaring is 'n verloop sonder einde. Die meeste psigo-sosiale maatstawwe moet voortdurend geëvalueer en revalueer word om te verseker dat hulle gedrag is soos dit behoort te wees.

TABEL 3 : Eksploratiewe faktoranalise

Subskaal	Aantal faktore onttrek	MSA	Persentasie variasie	Kommuna- liteite minimum	Kommu- naliteite maksimum
Leierskap	1	0,68	70,85%	0,68	0,87
Probleemoplossingsvaardighede	2	0,81	59,47%	0,32	0,75
Oorredingsvermoë	1	0,56	53,02%	0,31	0,79
Luistervaardighede	1	0,78	61,88%	0,36	0,72
Interpersoonlike vaardighede	1	0,80	66,94%	0,32	0,79
Diensbaarheid	1	0,72	80,44%	0,77	0,86
Toewyding	1	0,71	53,47%	0,10	0,72
Bevoegdheid	2	0,66	67,03%	0,53	0,76
Inisiatief	1	0,76	57,34%	0,44	0,71
Verantwoordelikheid	1	0,83	60,52%	0,16	0,77
Fokus	1	0,68	59,71%	0,04	0,86
Passie	2	0,66	70,65%	0,37	0,90
Positiewe houding	2	0,75	70,99%	0,46	0,87
Innerlike sekuriteit	1	0,74	70,63%	0,50	0,80
Selfdisipline	2	0,53	73,19%	0,49	0,93

Meer as een faktor is by die volgende subskale onttrek, naamlik probleemoplossingsvaardighede, bevoegdheid, passie, positiewe houding en selfdisipline. Die subskale bestaan dus uit twee komponente.

7.3 NEETHLING BREIN INSTRUMENT (NBI)

Volgens Neethling (1992:43-44) het die linkere brein meer grysstof in vergelyking met witstof as die regterbrein. Die grysstof van die linkere brein is 'n aanduiding van hoeveel georganiseerde feite die persoon bemeester het, terwyl die witstof van die regterbrein 'n groot verskeidenheid visuele, sensoriese en emosionele informasie kan proses wat kan lei tot intuïsie – die “ek voel dit aan”-benadering. Die tegniek bestaan uit 'n aantal vraelyste waarmee 'n persoon se

breinfunksies vir spesifieke omstandighede gemeet en profiele saamgestel kan word. Die Neethling Breinprofiel Instrument dui baie akkuraat aan wat 'n persoon se denkvoorkeure is asook die implikasies van hierdie voorkeure. Die skaal dui die nedominante areas aan en die persoon het 'n keuse om die vaardighede en houdings in die spesifieke gebied te ontwikkel.

Die linkerbrein beheer die regterkant van die liggaam en die regterbrein beheer die linkerkant van die liggaam (Neethling & Rutherford, 1996:70-71).

Gestel die persoon is 'n L1 dominante persoon, dan kan die persoon nie 'n R2-persoon word nie, maar hy of sy kan leer om gemaklik en spontaan op te tree in die ander dimensies. Hierdie is die grootste "battery" van die geheelbreininstrument in die wêreld. Die rasionaal van die tegniek is dat 'n persoon se brein in vier kwadrante verdeel kan word, wat elkeen eiesoortige breinfunksies verteenwoordig (Neethling, 2010).

L1 ANALITIES	R1 STRATEGIES/HOLISTIES
L2 SISTEMATIES	R2 EMOSIONEEL

Volgens Neethling en Rutherford (1996:70-71) het navorsing oor die twee hemisfere van die brein getoon dat elkeen die inligting op 'n verskillende manier hanteer.

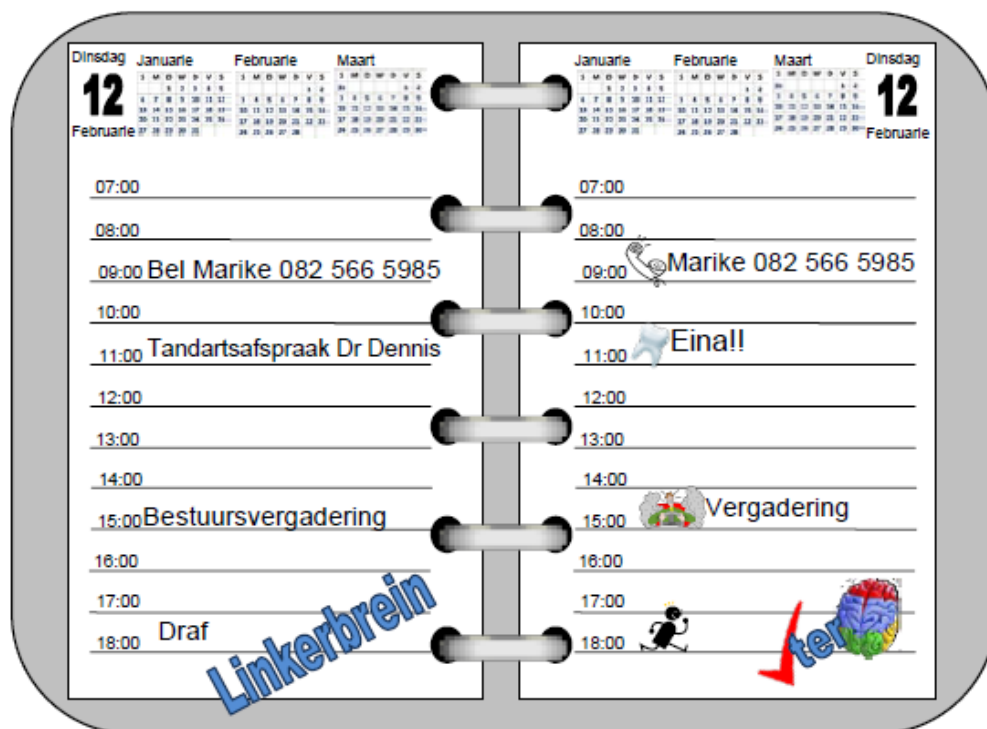
Neethling (1992:55-56) haal Torrance se praktiese uiteensetting aan van die karaktereienskappe van die linker- en regterbrein.

TABEL 4: KARAKTEREIEENSKAPPE VAN DIE LINKER- EN REGTERBREIN

Linkerbrein	Regterbrein
Onthou name	Onthou gesigte
Reageer graag op verbale bevele en verduidelikings	Reageer graag op gedemonstreerde instruksies (nieverbale en simboliese)
Doen dinge sistematies en beheers	Doen dinge nie logies agtermekaar nie, maar spontaan
Verkies om probleme in klein deeltjies op te breek en dit so aan te roer	Verkies om die probleem op te los deur na die geheel te kyk

Linkerbrein	Regterbrein
Beplan en struktureer	Toon spontaneïteit
Verkies beproefde inligting	Verkies nuwe, soms ongetoetste inligting
Dink en onthou hoofsaaklik in taal	Dink en onthou hoofsaaklik in beelde
Verkies veelkeusige vrae	Verkies oop-tipe vrae
Verkies omstandighede waar daar 'n outoritêre stelsel is	Verkies kollegiale strukture
Beheer gevoel baie goed	Gee meer vrye teuels aan gevoel
Verstaan liggaamstaal nie goed nie	Begryp liggaamstaal goed
Gebruik min metafore en analogieë	Maak baie van beeldspraak gebruik

Voorbeeld van 'n linker-/regterbrein-dagboek (Neethling & Rutherford, 1996:72).



❖ Dominante linkerbrein

Volgens Neethling en Rutherford (1996:88) sal die persoon met sterk L1-voorkeure probleme logies oplos, presies wees, finansiële aspekte oorweeg en nie veel emosie toon nie. Feitelike akkuraatheid en die evaluering van feite sal vir hierdie persoon belangrik wees.

Die persoon met sterk L2-voorkeure sal verkies om dinge te organiseer en om bewus te bly van noodsaaklike inligting. Projekte sal betyds geïmplementeer word, die finansiële sake goed beheer word en sekuriteit as prioriteit beskou word (Neethling & Rutherford, 1996:91).

❖ Dominante regterbrein

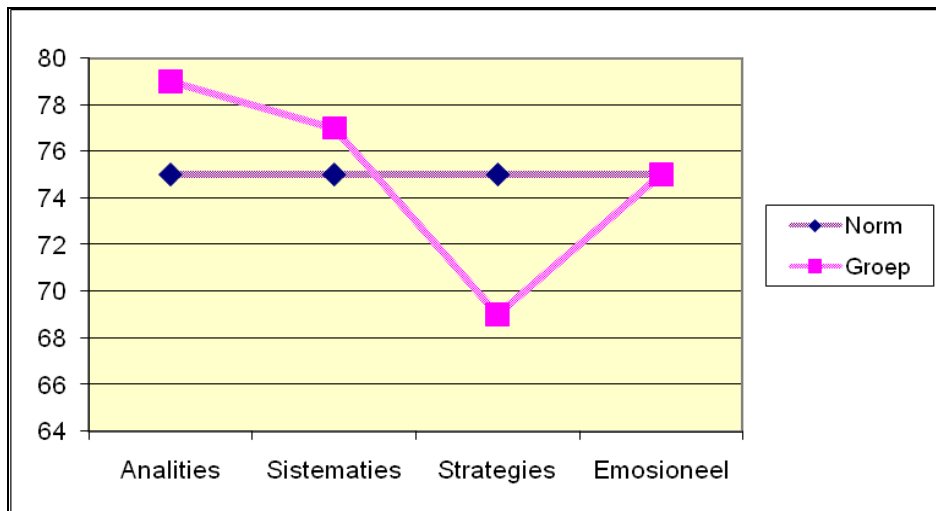
Aldus Neethling en Rutherford (1996:94) sal die R2-voorkeur persone 'n "gevoel" hê vir mense en situasies, ander se liggaamstaal lees en sosiale interaksie geniet.

Die persoon met 'n sterk R1-voorkeur sal die groot geheel sien eerder as die detail, verskuilde moontlikhede herken, nie altyd volgens die reëls speel nie, reageer op gevoel eerder as op logika om probleme op te los en hy/sy sal graag sy eie ding wil doen (Neethling & Rutherford, 1996:97).

Volgens Neethling *et al.* (1998:137,140) is nie twee persone dieselfde nie. Almal het verskillende vaardighede en vermoëns. Die mens moet juis hierdie unieke vaardighede gebruik om veel meer te vermag as wat ons ooit gedink het moontlik is. Heelbreinsoepelheid is 'n opvoedingstaak wat by ouers moet begin en deur onderwysers voortgesit moet word. Die uiteindelijke resultaat van so 'n totale proses sal wees dat ons 'n vlak van vreugde en opwinding in ons verhoudings sal bereik.

Aldus Neethling (1992:46) wil dit voorkom of die meeste interpersoonlike probleme, onderhandelingsprobleme en probleme in die werksplek in 'n groot mate hulle oorsprong daarin het dat die persoon uitsluitlik die wêreld om hom vanuit sy eie breinvoorkeur beskou en hanteer. Dit is belangrik dat 'n mens nie net sy eie voorkeur verstaan nie, maar ook die voorkeur van mense met wie hy elke dag oor die weg moet kom.

So sien die breinprofiel van die respondente daar uit (Orton, 2010):



Grafiek 1: Breinprofiel van respondente

Die norm van die breinkwadrante is 75. Die respondente toets soos volg:

- ❖ Analities (L1) – 79
- ❖ Sismatities (L2) – 77
- ❖ Strategies (R1) – 69
- ❖ Emosioneel (R2) – 75

Die respondente se gemiddelde breinvoorkeur is dus linkerbrein georiënteerd. Volgens Neethling (1992:47) voel mense met die linkerbreinvoorkeur gemaklik met die volgende:

- ❖ Hulle ontleed situasies en probleme in die fynste detail.
- ❖ Het 'n logiese en rasonale benadering.
- ❖ Samel feite in.
- ❖ Is goed met boekhouding en finansiële berekenings.
- ❖ Pak probleme prakties aan.
- ❖ Is goed met organisasie en beplanning.

- ❖ Ontwikkel gedetailleerde beplanning en prosedures.
- ❖ Hou van reëls, regulasies en vaste riglyne.
- ❖ Gee voorkeur aan administratiewe werk.
- ❖ Is gemaklik met implementering van take en opdragte.

Volgens 'n mededeling van Orton (2011) is linkerbreindominansie belangrik vir personeellede wat primêr met mense werk, soos die afgetrede vrywilligers. Dit help dat daar 'n gesonde objektiwiteit ten opsigte van die emosionele, die regterbrein plaasvind. Bestuurstyl wat die personeel welgeval, dra by tot hulle verbintenis tot die dienssentrum. Passie dra by tot positiewe gesindhede ten opsigte van die dienslewering aan ouer persone.

8. PERSONEEL SE MENINGS OOR DIE MEETINSTRUMENTE

Die respondente is gevra na hulle mening oor die inhoud van die meetinstrumente. Die volgende is deur personeel weergegee:

- ❖ “As 'n mens iets kan leer, hoekom nie?”
- ❖ “Dankie, Sanet, dat jy bereid is om in dienssentrumpersoneel te belê. Jy maak my week!”
- ❖ “Ons voel nou weer meer entoesiasies.”
- ❖ “Die studie bring hoop.”
- ❖ “Ons is opgewonde oor die vooruitsigte van 'n bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers.”
- ❖ “Ons het 'n groot behoefte aan meer kennis oor afgetrede vrywilligers.”
- ❖ “Ek is nou meer gemotiveerd.”

- ❖ “Dankie dat jy in ons kom belê het, dit gee ons nou weer nuwe moed.”
- ❖ “Ek is opnuut geïnspireerd.”
- ❖ “Dankie vir praktiese idees, ek sien nou met verwagting uit na die beter benutting van afgetrede vrywilligers.”

9. **BESPREKING**

Die sterkste leierskapskwaliteite is diensbaarheid, verbintenis en positiewe houding. Hierdie kwaliteite is belangrik in nuwingsgewende organisasies. Komponente wat die laagste is, maar nie noodwendig as 'n krisis beskou word nie, is oorreringsvermoë, bevoegdheid, leierskapsvermoë en selfdissipline. Oorreding sal in die bemagtigingsprogram aandag moet geniet. Londt (2002:42) maak die volgende stelling: “Die bemagtiging van vrywilligers vorm deel van die bemagtiging van gemeenskappe.” Personeellede en spesifiek die bestuur van dienssentrums het nie 'n oorkoepelende liggaam wat opleiding aanbied nie. Die bemagtigingsprogram vir personeellede van dienssentrums gaan hierdie leemte ten opsigte van inligting na die voorgrond bring. Die gemiddelde breinvoorkeur van die respondente is linkerebrein georiënteerd. Vir personeel wat met mense werk, is 'n linkerebreindominansie belangrik, want dit help dat die personeel 'n gesonde objektiwiteit ten opsigte van emosionele sake het. Alhoewel die meting op goeie resultate dui, is daar steeds leemtes en 'n behoefte aan 'n bemagtigingsprogram. Personeellede het 'n behoefte aan toerusting en opleiding aangesien die meeste dienssentrums dit nie vir hulle personeellede bied nie. Hulle het die Kwaliteite van Leierskap Inventaris en Neethling se breinprofieltoetsings baie positief ervaar.

10. **AANBEVELINGS**

Die volgende aanbevelings word gemaak:

- ❖ Die respondente moet terugvoer ontvang oor hulle leierskapskwaliteite sowel as hulle breinprofiel.
- ❖ Personeel moet aangemoedig word om hulle kennis uit te brei ten opsigte van hulle leierskapskwaliteite wat hoog getoets het en leiding kry om aan die komponente te werk wat aandag benodig.

- ❖ Indien personeel en hulle kollegas weet wat hulle breinvoorkeur is, sal kollegas mekaar beter verstaan. Sodoende kan hulle 'n beter span vorm.
- ❖ Die leierskapskwaliteite en breinvoorkeur van personeel moet deel gemaak word van die bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk.

11. SAMEVATTING

In hierdie artikel is gekyk hoe die leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite van die personeel wat betrokke by die studie is, daar uitsien. Elke respondent se breinprofiel is bepaal en daar is bevind dat die betrokke personeel oorwegend linkerbreindominant is. Die profiel van die personeel het verder aangedui dat diensbaarheid, verbintenis en positiewe gesindheid die hoogste leierskapskwaliteite is.

BIBLIOGRAFIE

- ANASTASI, A. & URBINA, S.** 1997. Psychological testing. 7th ed. New York: Prentice Hall. 721 p.
- BABBIE, E.** 2010. The practice of social research. 12th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.
- BAILEY, K.D.** 1994. Methods of social research. 4th ed. New York: Free Press. 588 p.
- DARIES, J.** 1999. Older volunteers: a vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference 11-13 August 1999, Cape Town. p. 8-9.)
- DE VOS, A.S. & STRYDOM, H.** 2011. Intervention research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.*)
- EASON, S.J.** 1991. Why generalizability theory yields better results than classical test theory: a primer with concrete examples. (*In Thompson, B., ed. Advances in educational research: substantive findings, methodological developments. Greenwich: JAI Press. p. 83-98.*)
- ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K.** 2008. Survey research. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. 8th ed. New York: Oxford University Press. p. 266-304.*)
- FAUL, A.C. & HANEKOM, A.J.** 2005. Ecometric assessment scales. Potchefstroom: Perspective Training College.
- GRAVETTER, F.J. & FORZANO, L.B.** 2003. Research methods for the behavioural sciences. Belmont, Calif.: Thomson/Wadsworth. 478 p.
- HAIR, J.R., ANDERSON, R.E., TATHAM, R.L. & BLAK, W.C.** 1998. Multivariate data analysis. 5th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall. 730 p.
- HANEKOM, A.J.** 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 16 Julie. Potchefstroom.

- JANSEN VAN RENSBURG, S.M.** 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling - MA(MW).) 117 p.
- KORF, L.** 2009. Neethling Brain Instrument (NBI). Johannesburg: Solutionsfinding.
- LONDT, N.** 2002. Die rol van die maatskaplike werker by die bemagtiging van vrywilligers by 'n slagofferondersteuningsentrum. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 108 p.
- MARLOW, C.** 2001. Research methods for generalist social work. 3rd ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 365 p.
- MONETTE, D.R., SULLIVAN, T.J. & DE JONG, C.R.** 2005. Applied social research: a tool for the human services. 6th ed. London: Thomson/Brooks/Cole. 542 p.
- MORRIS, T.** 2006. Social work research methods: four alternative paradigms. London: Sage Publications. 314 p.
- NEETHLING, K.** 1992. Kreatiwiteit laat jou wonderre verrig. Pretoria: Benedic Boeke. 119 p.
- NEETHLING, K.** 2003. Neethling se breinprofile. <http://upetd.up.za/thesis/available/etd-01252008-101730/unrestricted/05chapter10.pdf> Datum van gebruik: 4 Jan. 2011.
- NEETHLING, K.** 2010. How whole brain thinking can make business fly. <http://www.kobusneethling.co.za/?p=137> Date of access: 22 Oct. 2010.
- NEETHLING, K. & RUTHERFORD, R.** 1996. Is ek slim of is ek dom? Pretoria: Benedic Boeke. 232 p.
- NEETHLING, K., RUTHERFORD, R. & PRINCE, F.** 1998. Heelbrein seksualiteit: 'n radikaal anderste gids tot seksuele geluk in die 21ste eeu. Vanderbijlpark: Carpe Diem Boeke. 140 p.
- NUNNALLY, J. & BERNSTEIN, I.H.** 1994. Psychometric theory. 3rd ed. New York: McGraw-Hill. 752 p.
- ORTON, F.** 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 1 September. Potchefstroom.
- ORTON, F.** 2011. Mondelinge mededeling aan outeur. 10 Januarie. Potchefstroom.
- PATTON, M.Q.** 2002. Qualitative research and evaluation methods. 3rd ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications. 598 p.

PEDHAZUR, E. & SCHMELKIN, L. 1991. Measurement, design and analysis: an integrated approach. Hillsdale, N.J.: Erlbaum. 819 p.

SAS Institute Inc. 2005. SAS/STAT, Release 9.1, www.sas.com.

SCOTT, D. & MORRISON, M. 2005. Key ideas in educational research. London: Continuum Publishers. 302 p.

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2005. South African policy for older persons. Pretoria: Government Printer.

STIM, R. & WARNER, R. 2008. Retire happy: what you can do now to guarantee a great retirement. Berkeley, Calif.: Nolo. 248 p.

STRYDOM, H. 2011a. Information collection: participant observation. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 328 -340.*)

STRYDOM, H. 2011b. Ethical aspects of research in the social sciences and human service professions. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 113-130.*)

SZALA-MENEOK, K. 2009. Ethical research with older adults. (*In Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.*)

TANG, F., MORROW-HOWELL, N. & HONG, S. 2009. Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social work research*, 33(3):172-182, Sept.

THOMPSON, B. 1994. Guidelines for constructors. *Educational and psychological measurement*, 54:837-847.

UNIVERSITEIT VAN PRETORIA. 1999. Kode vir navorsingsetiek. http://www.ais.up.ac.za/research/kode_etiek.pdf Datum van gebruik: 16 Apr. 2010.

UNRAU, Y.A. 2008. Selecting a data collection method. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. New York: Oxford University Press. p. 328-341.*)

VAN DER LINGEN, J. 2007. Die bemagtiging van vrywilligers by 'n geloofsgebaseerde organisasie. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 131 p.

VAN ZYL, C.C. 1992. 'n Maatskaplikewerk-model vir aftredebeplanning. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

ARTIKEL 4:
DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR
PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK

OPSOMMING

Hierdie artikel fokus op die ontwikkeling en inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir personeel in diens van dienssentrums vir bejaardes wat met afgetrede vrywilligers werk. Data is ingesamel deur 'n selfopgestelde vraelys wat die verwagtinge, frustrasies en die waarde van afgetrede vrywilligers aandui, redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak en hoekom hulle dienste staak. 'n Gestandaardiseerde vraelys, naamlik die Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI), is gebruik om die komponente van die personeel se leierskap te toets. Die navorser het 'n literatuurstudie gedoen en inligting is ook bekom vanuit die 20 jaar ondervinding wat die navorser van 'n dienssentrum het en ook uit haar betrokkenheid by afgetrede vrywilligers. As gevolg van onvoldoende inligting oor die leefwêreld van ouer persone, is 'n fokusgroep van tien persone, waarvan die ouderdomme wissel van 62 tot 91 jaar, op 3 Junie 2011 byeengebring om die leefwêreld van ouer persone vanuit die teikengroep self vas te stel.

Die groeplede het beide met die aanvang en afsluiting van die bemagtigingsprogram 'n voor- en natoets voltooi. Ses weke ná die aanbieding van die bemagtigingsprogram is die uitgestelde natoets herhaal ten einde moontlike groei by die groeplede te kon evalueer. Die aspekte waaruit die bemagtigingsprogram bestaan, is die leefwêreld van ouer persone, die profiel van afgetrede vrywilligers, die waarde van afgetrede vrywilligers, hoekom personeel afgetrede vrywilligers moet benut, wat afgetrede vrywilligers van die personeel verwag, redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, hoekom hulle ophou om vrywillige werk te doen, dit waarvan hulle nie hou nie, frustrasies wat vrywilligers ervaar, effektiewe tydsbenutting, vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk, hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree, die grondwet van 'n dienssentrum, vrywilligersbeleid, delegering en die vier swakste leierskapseienskappe wat in Artikel 3 ná die toetsing na vore gekom het, naamlik oorreding, bevoegdheid, selfdissipline en leierskap.

1. INLEIDING

Die doelstelling van hierdie artikel is die ontwerp en aanbieding van 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk. Die program is geïdentifiseer op grond van die frustrasies wat personeel met afgetrede vrywilligers ervaar en die kennis waaroor die navorser beskik, maar wat nie in dienssentrums nagevors is nie. Uit die navorsing is belangrike aspekte geïdentifiseer wat in die bemagtigingsprogram aandag geniet. In hierdie artikel word sekere resultate uit die behoeftebepaling van die personeel (Artikel 1), behoeftebepaling van afgetrede vrywilligers (Artikel 2) en die leierskapskwaliteite van die personeel (Artikel 3) in die program van afgetrede vrywilligers aangebied. Sekere modules van die twee bemagtigingsprogramme (Artikels 4 en 5) word gedupliseer, bloot omdat beide die personeel en vrywilligers dieselfde inligting moet kry.

2. PROBLEEMSTELLING

Van die probleme wat dienssentrums ondervind, is 'n tekort aan mannekrag om al die nodige dienste aan ouer persone te kan lewer. Volgens 'n mededeling van Robson (2011) sien organisasies nie goed genoeg om na hulle vrywilligers nie. Personeel is nie eers altyd bewus van die kosbare bydrae wat afgetrede vrywilligers kan lewer nie. Volgens DuBois en Miley (2008:427) en Szala-Meneok (2009:509) moet personeel wat met ouer persone werk die nodige kennis en ervaring van ouer persone hê. Aldus Brudney (1999:240) is die opleiding van personeel wat met vrywilligers werk baie belangrik. Laubscher (2010) is van mening dat professionele persone op die gebied van gerontologie nie die nodige opleiding ontvang nie. Hierdie bemagtigingsprogram is daarom gerig op die behoeftes van afgetrede vrywilligers en die personeellede in diens van dienssentrums vir bejaardes.

Die sinvolle en effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers kan waardevol wees vir die afgetredene sowel as die dienssentrum. Volgens Kleynhans (2009:103) is daar by ouer persone 'n behoefte aan meer verstandelike stimulasie ten einde sin in die lewe te ervaar. Stim en Warner (2008:3) meen dat 'n afgetrede persoon 'n behoefte het aan geld, goeie gesondheid, 'n netwerk van familie en vriende en betrokkenheid by aktiwiteite wat genot kan verskaf. Tang *et al.* (2009:172) maak die volgende stelling: indien meer nuwingsgewende organisasies staatmaak op ouer volwasse vrywilligers om dienste te lewer, is dit belangrik om vrywilligers vir langer tydperke te behou om kwaliteit dienste te kan verseker.

Tydens 'n seminaar wat deur Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes (2009) vir afgetrede vrywilligers, personeel van dienssentrums en aftreeoorde aangebied is, het 43 respondente (75%) deur middel van vraelyste aangedui dat daar vir personeel 'n bemagtigingsprogram ontwikkel moet word oor die effektiewe benutting en bestuur van afgetrede vrywilligers. 'n Bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk, kan beter kennis van en begrip vir ouer persone bewerkstellig. Dit kan lei tot die ideale hantering en verstaan van die teikengroep.

3. DOELSTELLING

Die doelstelling van hierdie artikel is om 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en toe te pas ten einde personeel meer kennis oor afgetrede vrywilligers te gee en met die nodige vaardighede toe te rus om sodoende meer effektief met afgetrede vrywilligers te kan werk.

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model), soos in De Vos en Strydom (2011:476-489) aangebied, word in die ondersoek benut. Fase 3 (ontwerp) en Fase 4 (vroeë ontwikkeling en voortoets) word in hierdie artikel gebruik. Sien Tabel 1: Intervensiefases

Tabel 1: Intervensiefases

FASE 3	FASE 4
DIE ONTWERP	VROEË ONTWIKKELING EN VOORTOETS
Ontwerp van 'n waarneembare sisteem	Ontwikkel 'n prototipe vir 'n voorlopige intervensie
Spesifiseer spesifieke elemente van die intervensieprosedure	Loods 'n voortoets
	Gebruik van ontwerp kriteria tot die voorlopige intervensiekonsep

Fase 3: Die ontwerp

In hierdie ondersoek is 'n literatuurstudie, gespreksgroepe, 'n fokusgroep, selfopgestelde vraelyste, gestandaardiseerde meting, waarneming en evaluering gedoen ten einde die betrokke program in so 'n mate te ontwerp om die kennis, houding en gesindheid van personele wat met afgetrede vrywilligers werk te verbreed en positief te verander. Die behoeftebepaling is onder die 25 personele en 60 afgetrede vrywilligers gedoen. Uit die behoeftebepaling is die volgende leemtes geïdentifiseer wat in die bemagtigingsprogram hanteer is: die leefwêreld van ouer persone, die profiel en waarde van afgetrede vrywilligers, afgetrede vrywilligers se verwagtinge van personeel, redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak by 'n dienssentrum en waarom hulle hul dienste staak, aspekte waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en hulle frustrasies, effektiewe tydsbenutting, vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik, hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree, die grondwet van die dienssentrum, beleid vir vrywilligers en leierskapskwaliteite van personele.

Fase 4: Vroeë ontwikkeling en voortoets

Die program is ontwerp ten einde die personele van dienssentrums deur middel van groepwerk sessies te bemagtig. 'n Voortoets is twee weke voor die aanvang van die groepwerk sessies gedoen, 'n week ná die aanbieding van die bemagtigingsprogram is 'n natoets gedoen en ses weke ná die bemagtigingsprogram afgehandel is, is die uitgestelde natoets voltooi. Hierdie artikel is gerig op die ontwikkeling en aanbieding van die bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk. Die teoretiese benaderings wat in hierdie studie benut is, is die bemagtigingsteorie, sisteemteorie en die sterktebenadering.

5. GROEPWERK AS METODE IN MAATSKAPLIKEWERK

Daar gaan kortliks gekyk word na die omskrywing van groepwerk, die groeigeoriënteerde groep, die samestelling van die groep en die verloop tydens die reeks groepbyeenkomste.

5.1 OMSKRYWING VAN GROEPWERK

Groepwerk as metode in maatskaplikewerk word deur Geyer (2003:16) omskryf as 'n reeks groepbyeenkomste waarin groeplede se gesamentlike behoeftes en uitdagings in groepverband hanteer word. Aldus Prinsloo (2001:1) lê die krag waardeur die individu meer kreatief kan leef en meer volledig kan liefhê, in die kleingroep waar individue met mekaar deel. Toseland en Rivas (2009:14) klassifiseer twee soorte groepe, naamlik behandeling- en taakgroepe. Behan-

delinggroepe se primêre doelstelling is om die groeplede se sosiaal-emosionele behoeftes aan te roer. Die vyf primêre doelstellings van behandelinggroepe is ondersteuning, onderrig, groei, terapie en sosialisering (Toseland & Rivas, 2009:20).

5.2 DIE GROEIGEORIËNTEERDE GROEP

Taakgroepe word gebruik wanneer die doelstelling direk gekoppel is aan die behoeftes van die groeplede. Die navorser het van die groeigeoriënteerde groep gebruik gemaak wat deel van die taakgroep uitmaak. Volgens Malan (2009:63) bied groeigeoriënteerde groepe aan groeplede die moontlikhede om bewus te word van hulle gedagtes, gevoelens en gedrag met betrekking tot hulleself en ander. Die groep word gebruik om lede se vermoëns te ontwikkel. Dit fokus op die bevordering van sosiaal-emosionele gesondheid en die verskaf van 'n ondersteunende atmosfeer waarbinne individue insigte kan kry, kan eksperimenteer met nuwe gedrag en waar hulle terugvoer kan kry en as mens kan groei. Prinsloo (2001:1-4) meld dat groeigroepe 'n wyse bied waarop die dinamika van die mens ontsluit kan word. Hierdeur kan persoonlike verhoudings verbeter en 'n wêreld geskep word waarin elke individu die geleentheid kan vind om eie volledige en unieke vermoëns te ontwikkel. Groeigroepe is meer as ondersteuningsgroepe – deelnemers aan 'n groeigroep word uitgedaag om te groei.

Prinsloo (2001:3) haal Clinebell (1978) aan deur die volgende eienskappe van groeigroepe te noem:

- ❖ Die doel van die groeigroep is die deelnemers se persoonlike groei – emosioneel, interpersoonlik, intellektueel en geestelik. Die groeiperspektief is verder die leidende perspektief.
- ❖ 'n Leierskapstyl wat groei fasiliteer, word gebruik; eerstens deur die aangewese leier en daarna deur die groep as geheel sodat die groep self die instrument vir groei word.
- ❖ Die groep word saamgestel uit relatief goed funksionerende individue sodat die doel steeds bly om gesonde individue nog beter te maak.
- ❖ Die groeigroep is klein genoeg om vertroue aan te moedig en diepgaande verhoudings te laat ontwikkel.
- ❖ Daar is 'n tweeledige beweging vanaf persoonlike gevoelens na relevante inhoud.

- ❖ Verhoudings buite die groep word as 'n integrale deel van persoonlike groei aange-
moedig asook konstruktiewe veranderinge in sowel houdings as gevoelens en in
gedrag en verhoudings.

Vir hierdie artikel is dit belangrik dat die personeel van dienssentrums wat met afgetrede vrywil-
ligers werk, bewus gemaak moet word van hulle kennis van, gedagtes oor, gevoelens vir en
optrede teenoor afgetrede vrywilligers. Vermoëns moet ontwikkel word om sinvol en effektief
met afgetrede vrywilligers te werk.

5.3 SAMESTELLING VAN DIE GROEP

Die groep is saamgestel uit agt personeellede van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes
en een personeellid van Happy Hearts Service Centre – beide in die munisipale gebied van
Potchefstroom wat daagliks met afgetrede vrywilligers werk. Die program is twee keer per week
vanaf 14:00 tot 16:00 op Maandae en Donderdae te Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes
aangebied.

5.4 VERLOOP TYDENS DIE REEKS GROEPBYEENKOMSTE

Aldus Becker (2005:42-43) bestaan 'n groepbyeenkoms uit die volgende drie fases: 'n begin-
fase, middelfase en afsluitingsfase. Rengasamy (2011) noem 'n vierde fase in maatskaplike
groepwerk, naamlik die beplanningsfase. Vir die aanbieding van die bemagtigingsprogram sal
die vier fases van Rengasamy benut word.

- ❖ **Beplanningsfase:** 'n Behoeftebepaling word in hierdie fase gedoen. Die
identifisering van die groeplede, die voorbereiding vir die groepsessies se inhoud en
die voorbereiding van die groeplede wat hulle tydens die groepwerk kan verwag,
vind in hierdie fase plaas.
- ❖ **Beginfase:** Groepeertheid word tydens die fase gevestig. Die doelwitte en
werkwyses word aan die groeplede verduidelik. Die doelwitte is daarop gemik om
die groeplede te help om hulle kennis te verbreed en houdings en gesindheid ten
opsigte van hulleself en afgetrede vrywilligers positief te verander.

- ❖ **Middelfase:** Groeplede word gekonfronteer met mededelede se menings en inligting rakende 'n spesifieke onderwerp. Hier word gepoog om insig by die personeellede (groeplede) te bewerkstellig.
- ❖ **Afsluitingsfase:** Groeplede word voorberei en gereedgemaak om op hul nuwe insigte voort te bou en bewustelik te fokus op positiewe houdings ten opsigte van afgetrede vrywilligers asook om medepersoneellede se sienings te respekteer.

6. PROGRAMINHOUD

Die inhoud van die bemagtigingsprogram het soos volg daar uitgesien:

6.1 OORHOOFSE DOELSTELLING VAN DIE PROGRAM

Die oorhoofse doelstelling van die bemagtigingsprogram is om personeel van dienssentrums vir bejaardes wat met afgetrede vrywilligers werk te bemagtig, hulle kennis ten opsigte van afgetrede vrywilligers te vermeerder en hulle gesindhede ten opsigte van die benutting van afgetrede vrywilligers positief te beïnvloed. Die volgende doelwitte is gestel:

- ❖ Om groepeertheid te skep, groeppreëls vas te stel, 'n kontrak te sluit en 'n voortoets te doen.
- ❖ Om insig te ontwikkel ten opsigte van die leefwêreld van ouer persone en die profiel van afgetrede vrywilligers ten einde beter begrip vir vrywilligers te hê.
- ❖ Om die waarde van afgetrede vrywilligers te besef, hoekom die personeel afgetrede vrywilligers se dienste moet benut en vrywilligers se verwagtinge van personeel uit te spel.
- ❖ Om die komponente van oorreding, bevoegdheid, selfdissipline, leierskap en delegering as leierskapskomponente te verbeter.
- ❖ Om die personeel se aandag te vestig op die redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak by die dienssentrum, hoekom hulle dienste staak, die dinge waarvan hulle nie hou nie en die frustrasies wat vrywilligers ervaar.
- ❖ Om personeel in te lig oor wat in die grondwet van 'n dienssentrum vervat is en 'n beleid vir afgetrede vrywilligers daar te stel.

- ❖ Om personeel te leer hoe om hulle tyd meer effektief te benut.
- ❖ Om personeel in te lig oor watter vaardighede en eienskappe hulle behoort te beskik en hoe hulle teenoor afgetrede vrywilligers moet optree.

6.2 SKEMATIESE VOORSTELLING

Daar is geen spesifieke rede waarom die modules in die volgorde aangebied is nie, behalwe dat personeel eers die leefwêreld van ouer persone moet verstaan ten einde beter begrip vir die ander modules te hê.

Tabel 4.1 is 'n skematiese voorstelling van die bemagtigingsprogram se modules, sessies en die temas van die groepsessies.

TABEL 2 : Skematiese voorstelling van die groepwerksessies

MODULE	SESSIE	TEMAS VAN DIE GROEPSSESSIES
	1	Inleiding, oriëntering, voortoets en kontraksluiting
1	2	Die leefwêreld van ouer persone Die profiel van afgetrede vrywilligers
2	3	Die waarde van afgetrede vrywilligers Die benutting van afgetrede vrywilligers Afgetrede vrywilligers se verwagtinge van personeel
MODULE	SESSIE	TEMAS VAN DIE GROEPSSESSIES
3	4	Hoekom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak Hoekom vrywilligers hulle dienste staak Waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie Frustrasies wat afgetrede vrywilligers ervaar
4	5	Effektiewe tydsbenutting
5	6	Vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik Hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree
6	7	Grondwet van die dienssentrum en beleid vir vrywilligers
7	8	Verbeter jou leierskapskwaliteite Afsluiting en evaluering
	9	Uitgestelde natoets

6.3 SESSIE 1: INLEIDING EN ORIËTERING

6.3.1 Doelwitte

- ❖ Om groepeenheid te skep waar groeplede mekaar wedersyds sal aanvaar en 'n gevoel van eensgesindheid onder die groeplede sal bewerkstellig.
- ❖ Om groepreëls vas te stel, te verneem wat die verwagtinge van die groeplede ten opsigte van die bemagtigingsprogram is en 'n kontrak te sluit.
- ❖ Om groepwerk as maatskaplikewerkmetode aan die groeplede te verduidelik en 'n voortoets te voltooi.

6.3.2 Verloop

Sessie 1 vind twee weke voor die aanvang van Module 1 van die bemagtigingsprogram vir personeel plaas. Die groeplede word bedank vir hulle bereidwilligheid om aan die bemagtigingsprogram deel te neem. Tydens die byeenkoms word die doelwitte van die bemagtigingsprogram aan die groeplede verduidelik. Groeplede word ingelig aangaande die groepwerkproses wat gaan plaasvind, die belangrikheid van hulle deelname word uitgelig en hulle word ook ingelig aangaande die doelbewuste steekproef op grond van hulle benutting van vrywilligers (Engel & Schutt, 2010:96). Die groep bepaal die reëls van die groep en sluit 'n kontrak. Groeplede word gevra wat hulle verwagtinge van die bemagtigingsprogram is. Die voortoets word verduidelik en die groeplede kry geleentheid om die voortoets (Bylaag J) te voltooi.

6.3.3 Kontraksluiting

Die groeplede noem die volgende: dat groeplede altyd stiptelik sal wees, dat die groeplede spontaan sal deelneem, dat groeplede respek vir mekaar se menings sal hê en na mekaar sal luister, dat daar eerlikheid onder mekaar sal wees, konfidensialiteit gekoester sal word en dat groeplede hierdie bemagtigingsprogram as 'n geleentheid vir groei sal beskou.

6.3.4 Verwagtinge

Die groeplede het laat blyk dat hulle die volgende van die bemagtigingsprogram verwag:

- ❖ “Om meer te leer oor vrywilligers en sodoende verryk te word ten einde meer geduld met afgetrede vrywilligers te hê.”

- ❖ “Wil weet wat doen personeellede verkeerd met afgetrede vrywilligers ten einde te verbeter.”
- ❖ “Om meer simpatie en empatie met ouer persone te hê ten einde afgetrede vrywilligers beter te verstaan.”
- ❖ “Om uit te vind hoekom afgetredenes vrywillige werk doen en of hulle dit geniet.”
- ❖ “Om myself beter te leer ken en te weet of ek in die regte pos en geskik is om met ouer persone te werk. Is ek nie dalk afgestomp nie?”
- ❖ “Voldoen ons aan die bejaardes se verwagtinge, en om die sessies te geniet.”

6.3.5 Evaluering

Die groeplede kom aanvanklik onseker voor oor wat van hulle verwag gaan word, maar ontspan mettertyd en begin spontaan deelneem. Daar heers 'n gemoedelike atmosfeer onder die lede.

6.3.6 Afsluiting

Die lede word bedank omdat hulle bereid is om aan die bemagtigingsprogram deel te neem. Die datums vir wanneer die sewe modules behandel sal word asook wanneer die natoets en uitgestelde natoets gedoen sal word, word bevestig en die groep verdaag nadat almal verversings geniet het.

6.4 SESSIE 2: MODULE 1: DIE LEEFWÊRELD VAN OUER PERSONE EN DIE PROFIEL VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS

6.4.1 Doelwit

Om die personeel van dienssentrus in te lig oor die leefwêreld van ouer persone en die profiel van afgetrede vrywilligers met die oog op die effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers en beter begrip vir ouer persone.

6.4.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, uitdeeltuk 1 (Bylaag I), penne, Power Point-aanbieding en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.4.3 Ysbreker

Uitdeelstuk 1 (Bylaag I) word aan die groeplede uitgedeel. Hulle moet self besluit watter diere of mense die oudste word. Die een wat die oudste word, word 1 genommer en die een wat die vroegste sterf, word 9 genommer. Nadat elkeen die uitdeelstuk (Bylaag I) individueel voltooi het, kry groeplede die geleentheid om hulle antwoord met die groeplede te deel. Die groepleier maak die antwoorde van die ysbreker bekend, naamlik: Vrou: ongeveer 68 jaar; Man (SA): ongeveer 64 jaar; Olifant: ongeveer 45 jaar; Aap: ongeveer 40 jaar; Leeu: ongeveer 18 jaar; Kat: ongeveer 15 jaar; Hond: ongeveer 12 jaar; Mier: ongeveer twee maande; Skoenlapper: ongeveer 40 dae.

Dit is egter duidelik dat die mens ouer word as enige dier. As gevolg van mediese ontwikkeling word die lewensverwagting van die mens steeds hoër. Die gevolg hiervan is dat die persentasie ouer persone in ons samelewing styg.

6.4.4 Teoretiese inligting

Die teoretiese inligting handel oor die leefwêreld van ouer persone en die profiel van afgetrede vrywilligers. Hierdie inligting is deur middel van 'n fokusgroep ingesamel wat uit tien ouer persone bestaan het.

6.4.4.1 Die leefwêreld van ouer persone

Leefwêreld verwys na die leefruimte van die mens en dui op alles waarmee die mens intern en ekstern om hom te doen kry en waaraan hy betekenis heg. Omdat betekenisgewing 'n voortdurende proses is, word hierdie leefwêreld nooit voltooi nie en word die grense telkens verskuif. In die wêreld van ouer persone bring verandering noodwendig aanpassings mee sodat 'n betekenisvolle lewe te midde van beperkinge steeds moontlik is.

Volgens Strydom en Roux (2006:174) is bejaardheid net soos die kleuter- en adolessensie stadium 'n lewensfase in die mens se lewensiklus en dit word gekenmerk deur veroudering, agteruitgang en verandering op verskillende vlakke, soos liggaamlike veranderinge, verandering in verhoudings, veranderde behoeftes en vrese en ook hulle godsdienstige belewenisse. Job 12:12 sê: "Wysheid kom in die gryse ouderdom en insig na baie jare" (Die Bybel, 1983-vertaling). Ten einde suksesvol te verouder en met vreugde te leef, moet ouer persone noodwendig sekere aanpassings maak. Daarom is veroudering, verandering en aanpassing sleutelbegrippe in die leefwêreld van die ouer persoon.

❖ Liggaamlike veranderinge

Aldus die fokusgroep bestaande uit ouer persone (3 Junie 2011) is oud word oor die algemeen 'n onaanvaarbare gedagte. Volgens Murray (2011:62) gaan ouderdom gepaard met 'n vermindering van liggaamskrag, fisieke pyn en vrese.

Die vel word lossier, minder elasties, droër en dunner as gevolg van uitdroging van die velweefsel. Die verlies van hare aan die hoof, veral by die man, is opvallend. Samehangend hiermee ontstaan die grysword van hare as gevolg van 'n agteruitgang in die haarpigmentstelsel. Die postuur verander en vanweë die ouer persoon se houding (veroorzaak deur die buiging by die heupe, knieë, rug en nek), word ouer persone korter en kleiner.

Hoewel veranderinge in al die gewigte plaasvind, is die veranderinge in die knie-, enkel- en voetgewigte van dié belangrikste gewrigsveranderinge wat uiteindelik tot onstabiliteit lei. Dit is een van die talle redes waarom ouer persone so maklik val. Spiere verloor oor die algemeen hulle krag, uithouvermoë en massa. Versteurings in die gesigsvermoë, vermindering van smaakknoppies en verhoging van reukdrempelwaarde vind plaas. Gehoorskerpte neem af en veral die hoëtoongehoer verminder. Die asemhalingstelsel se weerstand teen infeksies verminder. Die brein, bloedsomloopstelsel, urinêre sisteem, spysverteringskanaal, feitlik alle organe en weefsel ondergaan agteruitgang wat stelselmatig tot algemene verswakking lei. Die ouer persoon herstel nie so maklik nie en herwin ook nie weer gou en ten volle verlore liggaamskragte nie. Aldus Hoogerduijn (2011) verloor ouer persone wat bedgebonde is elke dag nagenoeg 5% van hulle spierfunksies.

❖ Psigiese veranderinge

As gevolg van agteruitgang in die brein, vind daar met ouderdomstoename 'n geleidelike verlies ten opsigte van sekere verstandelike vermoëns plaas. Volgens die fokusgroep (3 Junie 2011) dink mense dat ouer persone nie meer selfstandige besluite kan neem nie. "Ons as ouer persone wil steeds in beheer voel en ons eie keuses maak." Verstandelike doeltreffendheid, begrip, geheue en ander funksies neem af. Hierdie verstandelike aftakelingsproses vind nie dieselfde by alle ouer persone plaas nie en is dus ook nie voorspelbaar nie. Disoriëntasie van tyd en plek en verwardheid, veral wanneer ouer persone van omgewing verplaas word, kom dikwels voor. Aldus die fokusgroep (3 Junie 2011) het ouer persone hulp nodig om weer aan te pas na al die veranderinge. Die regte vriende en omgewing help ouer

persone om weer aan te pas en selfvertroue te herwin. Ouderdom het beslis eiesoortige gevoelens, emosies en stemmings tot gevolg. Volgens Strydom en Roux (2006:175) dra 'n positiewe ingesteldheid teenoor die lewe en die wyse waarop veranderinge hanteer word by tot ouer persone se suksesvolle veroudering. Vanweë talle veranderinge wat op verliese kan dui, vertoon ouer persone soms 'n sombere, gespanne en morbiede gemoedstoestand. Ander weer is blymoedig en het 'n positiewe uitkyk op die lewe. "Ouer persone word sensitiewer hoe ouer hulle word" (Fokusgroep, 3 Junie 2011).

❖ Sosiale verandering

Sosiale veranderinge tree reeds vanaf 50-jarige ouderdom na vore en is kenbaar in die volgende gebeure: kinders verlaat die ouerhuis, uittrede uit die voltydse beroepsrol, verandering van woonplek en verlies van 'n lewensmaat. Verskeie navorsers het al bevind dat die verlies van 'n lewensmaat (hetsy deur die dood of egskedding), veral wanneer die huwelik oor baie jare gestrek het, die hoogste plek in die rangorde van verliese bekleed.

Hoewel sekere sosiale veranderinge, soos in voorgenoemde paragraaf uiteengesit, op verliese dui, is daar egter ook sekere veranderinge wat vir die ouer persoon positiewe en verrykende gevolge inhou. Die huwelik kan vir die ouer egpaar ná aftrede opnuut 'n besondere geleentheid wees waarin en waardeur hulle mekaar aanvaar, opbou, ondersteun en bystaan wanneer die eise van veroudering toeneem. Na die afsterwe van 'n lewensmaat is hertrou nie ongewoon by ouer persone nie. Eensaamheid, verlange na kameraadskap of finansiële oorwegings kan redes vir sodanige stap wees. Grootouerskap is 'n ander positiewe sosiale toevoeging in die lewe van ouer persone.

❖ Godsdienstige verandering

Die praktyk toon dat die tekens van agteruitgang intense godsdienstige gevoelens by ouer persone uitlok. Enersyds kan hierdie gevoelens dui op diepe godsdienstige nood, frustrasie, skuldgevoelens, aggressie, opstand, verwyte en twyfel teenoor God. Hierdie gevoelens kan selfs 'n struikelblok word wat die gesprek tussen God en die ouer persoon belemmer. Andersyds kan daar ook 'n godsdienstige verdieping intree met 'n intense begeerte om steeds nader aan God te kom. Aldus Malan en Labuschagne (2009:26) is dit die taak van die kerke en leraars om toe te sien dat

ouer persone se sosiale ondersteuningstelsels uitgebou word. Godsdienst en geestelike speel 'n belangrike rol in die ouer persoon se lewe.

❖ Aanpassings by veranderinge

Gloobaal gesien, is dit duidelik dat sosiale verandering in samehang met die fisieke en psigiese verandering die leefwêreld van ouer persone ingrypend beïnvloed. Hoewel elke mens hierdie verandering op 'n unieke wyse verwerk, is dit tog geneig om negatief op die selfvertroue van ouer persone in te werk. Verliese bring onvermydelike inperkings van sekere vermoëns en moontlikhede mee. In 'n poging om te vergoed vir 'n gevoel van onveiligheid en toenemende minderwaardigheid maak negatiewe verdedigingsmeganismes al meer hulle verskyning. Gedragspatrone soos verkeerde eet- en drinkgewoontes, passiwiteit, belangeloosheid, aggressie en 'n hiperkritiese gesindheid kan ontwikkel en vorm algaande gevestigde patrone wat groot frustrasies in ouer persone se medemenslike verhoudings teweegbring. In die ergste graad lei hierdie proses tot eensaamheid en afstomping by ouer persone. Aktiewe betrokkenheid by die lewe help om oorblywende vermoëns effektief te benut.

❖ Behoeftes

Uitstaande behoeftes is onder andere die behoefte aan liefde, aanvaarding, respek, erkenning, geborgenheid, selfstandigheid en selfbeslissingsreg. Omdat veroudering egter soveel veranderinge teweegbring, kan die moontlikhede tot behoorlike behoeftebevrediging bedreig raak. As gevolg hiervan kan kompenserende gedragspatrone soos aggressie, onvergenoegdheid en afsondering na vore tree en lê die oorsake primêr in ontoereikende bevrediging van belangrike emosionele behoeftes, wat aan die lewe van elke mens sin verleen.

❖ Vrese

Wat verandering betref, is vrese en sekere angstoestande by ouer persone, soos eensaamheid, afhanklikheid, verwerping, finansiële probleme en verswakking, kenmerkend. Die grootste vrees wat oor die algemeen onder ouer persone voorkom, is die vrees vir afhanklikheid as gevolg van swak sig, verlies aan beweeglikheid, die wegneem van 'n rybewys en dat die swak verstandelike vermoë

hulle in 'n inrigting sal laat beland (Fokusgroep, 3 Junie 2011). Vrese en angste moet egter as normale komponente van oud word beskou word.

6.4.4.2 Die profiel van afgetrede vrywilligers

Aandag gaan geskenk word aan die ouderdomsprofiel, geslag en lidmaatskap van afgetrede vrywilligers.

❖ Ouderdomsprofiel

Die gemiddelde ouderdom van die respondente is 71 jaar. Die jongste persoon is 61 jaar en die oudste persoon 85 jaar. Jansen van Rensburg (2009:72) meld dat die gemiddelde ouderdom in die vorige ondersoek 72 jaar was, waarvan die jongste respondent 60 jaar oud was en die oudste respondent 87 jaar. Aldus die Dane Age Association (2006:3) is die gemiddelde ouderdom van vroulike vrywilligers 70 jaar en die van mans 72 jaar; dus ook 'n gemiddeld van 71 jaar. 'n Studie wat in China onder ouer volwasse vrywilligers gedoen is, het die gemiddelde ouderdom van 69 jaar aangedui. Volgens Krüger (2010:36) wissel die ouderdomme van vrywilligers tussen 58 en 93 jaar.

❖ Geslag

Vier en dertig (77%) van die respondente is vroulik en tien (23%) manlik. Kulik (2006) se navorsing wat in Israel gedoen is, toon dat uit 375 vrywilligers 92 (24,5%) mans was en 283 (75,5%) vroue, wat dus die bevindinge van hierdie ondersoek bevestig. Le Roux (1985:114) het navorsing by 25 dienssentrums gedoen wat 'n gemiddeld van 33 vrywilligers elk gehad het wat ouer as 60 jaar was. Die dames was in die meerderheid met 95% en die oorblywende 5% was mans. Die studie toon ook soos talle ander studies dat vroue eerder by vrywillige werk betrokke raak as mans (Hong *et al.*, 2010:68-71).

❖ Lidmaatskap

Daar is persone wat in hulle jonger jare by die dienssentrum se bedrywighede betrokke raak nog lank voordat hulle vir lidmaatskap kan kwalifiseer. Uit die navorsing het dit ook duidelik na vore gekom dat lede hulle die dag met aansluiting as lid as vrywilliger beskikbaar stel en bereid is om by sommige van die aktiwiteite betrokke te raak (Jansen van Rensburg, 2009).

6.4.5 Evaluering

Al die groeplede het spontaan deelgeneem en insette gelewer. Sekere aspekte van die leefwêreld van ouer persone sowel as die profiel van afgetrede vrywilligers was vir die groeplede insiggewend. Groeplede het die byeenkoms as interessant beskryf, dit was 'n positiewe ervaring, hulle het alles verstaan, is meer positief oor afgetrede vrywilligers en die aanbieding het aan hulle verwagtinge voldoen.

6.4.6 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle bereidwilligheid om aan die groep deel te neem. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die doel van die evalueringsvraelys is om uit te vind wat die groeplede se gevoelens rakende die bywoning van die groepwerk en die spesifieke sessie is. Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat almal verversings geniet het.

6.5 SESSIE 3: MODULE 2: DIE WAARDE VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS, DIE REDES HOEKOM PERSONEEL HULLE DIENSTE MOET BENUT EN AFGETREDE VRYWILLIGERS SE VERWAGTINGE VAN DIE PERSONEEL

6.5.1 Doelwit

Om personeel van dienssentrus (groeplede) bewus te maak van afgetrede vrywilligers se waarde ten einde hulle dienste, wat gekenmerk word deur lewenslange ervaring en kundigheid, sinvol en tot voordeel van die dienssentrum aan te wend en om die waarde van afgetredenes te verhoog. Verder is dit belangrik dat die personeel moet weet wat die afgetrede vrywilligers van hulle verag ten einde in dié verwagtinge te kan voldoen.

6.5.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, penne, Power Point-aanbieding en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.5.3 Ysbreker

Elke groeplid kry 'n pen en 'n kaartjie van ongeveer sewe sentimeter lank. Elkeen skryf nou 'n vraag neer wat met die woord "waarom" begin. Elkeen moet in sy vraag ook die naam van een van die groep se lede gebruik, byvoorbeeld: "Waarom kom Wendri soggens so vroeg kantoor

toe?” Die kaartjies word dan ingeneem. Elkeen ontvang weer ’n skoon kaartjie en skryf daarop enige antwoord wat begin met die woord “omdat” en waarin die naam van ’n groeplid weereens voorkom, byvoorbeeld: “Omdat Wilna so lief is vir roomys.” Hierdie kaartjies word ook ingeneem. Daarna word aan elke groeplid twee kaartjies uitgedeel, een met ’n vraag en een met ’n antwoord op. Groeplede moet dan die twee kaartjies hardop voorlees. Die doel van die ysbreker is om die groeplede te laat ontspan en lekker te lag.

6.5.4 Teoretiese inligting

Aandag word geskenk aan die waarde van afgetrede vrywilligers, die redes waarom personeel afgetrede vrywilligers moet benut en wat afgetrede vrywilligers van personeel verwag.

6.5.4.1 Die waarde van afgetrede vrywilligers

Jonker (2010) skryf dat sy onlangs eers beseft het wat die waarde van vrywillige werkers is. Volgens haar sou sy sonder hierdie staatmakers nie suksesvol in haar projekte kon wees nie. Vrywilligers offer hulle tyd, geld en ander hulpbronne op om ander in nood by te staan. Zuma (2010) spreek sy dankbaarheid teenoor die vrywilligers uit wat soveel mense inspireer om diegene wat die swaarste deur die armoedekrisis getref word deur moeilike tye te help.

Malgas (2004) berig aan *Die Burger* dat vrywilligers die ruggraat van nuwingsgewende organisasies is en ’n aansienlike bydrae lewer tot die sosio-ekonomiese ontwikkeling van Suid-Afrika. Daries (1999:119) is van mening dat afgetredenes waardevolle tyd het om aan die gemeenskap af te staan. Die waarde van vrywilligers is dat hulle die betaalde personeel tyd bespaar, dat hulle ’n verlengstuk van hulpbronne is en dat hulle meer persoonlike aandag aan ouer persone kan gee vanweë die feit dat hulle meer tyd tot hulle beskikking het as die betaalde personeel.

Die betrokke dienssentrums se personeel het aangedui dat vrywilligers die volgende tot die dienssentrum toevoeg: Vrywilligers verlig die personeel se take, werkdruk en hou die arms van personeel hoog. Afgetrede vrywilligers is van onskatbare waarde, is altyd hulpvaardig en skep ’n positiewe atmosfeer in die dienssentrum. Vrywillige werk dra by tot die menswaardigheid van afgetrede vrywilligers en laat hulle nodig voel. Die benutting van afgetrede vrywilligers bring ’n kostebesparing vir die dienssentrum mee en lewer ’n bydrae tot die dienssentrum se sukses.

Uit bogenoemde is dit dus duidelik dat afgetrede vrywilligers van groot waarde is vir nuwingsgewende organisasies, en in die besonder vir dienssentrums vir bejaardes.

6.5.4.2 Die redes waarom personeel afgetrede vrywilligers moet benut

Golden (2010:22) en Wilson en Musick (2011:150-152) is van mening dat dit goed vir die afgetredene se gesondheid is om vrywillige werk te verrig. Dit beur hulle op, laat hulle glimlag en verhoog hulle algemene goedvoel-gevoel. Hepburn (2011) maak die volgende stelling: "As you grow older you will discover that you have two hands. One for helping yourself, the other for helping others."

'n Groep mense dien sonder vergoeding op 'n raad en ander help as vrywilligers met projekte. Die waarde van vrywillige en gratis dienste van finansiële raadgevers, prokureurs, boueke-naars, sakemanne en ander kundiges is onberekenbaar, so skryf Burger (2009).

Anon (2001:7) meld die volgende redes waarom ouer vrywilligers beter vrywillige werk doen as jonger mense.

- ❖ **Vaardighede** – ouer persone het jare se ervaring en 'n wye verskeidenheid insig en kennis op alle terreine van vrywillige werk.
- ❖ **Motivering** – ouer persone doen vrywillige werk omdat hulle daarin glo om ander te help.
- ❖ **Konsensieusheid** – 'n gesonde werketiek en noukeurige aandag aan die fynste besonderhede is kenmerkend van die meeste ouer vrywilligers.
- ❖ **Betroubaarheid** – ouer vrywilligers het 'n indrukwekkende bywoningsrekord en bestendige prestasie.
- ❖ **Invloed** – ouer vrywilligers kan die organisasie in kontak bring met nuwe potensiële donateurs en goeie publisiteit doen wat die organisasie in staat kan stel om sy doelwitte te bereik.
- ❖ **Beskikbaarheid** – vry van voltydse werk en die verantwoordelikheid om families te versorg, het baie ouer persone 'n buigsame skedule en tyd beskikbaar vir die organisasie.

Golden (2010:22) bevestig dat vrywillige werk jou blootstel om interessante mense te ontmoet wat buite die normale sirkel van kennismaking val. Vrywillige werk is een manier waardeur gewone Suid-Afrikaanse burgers 'n verskil kan maak en dit is goed vir 'n mens se gesondheid.

Dyer (2010) haal studies aan wat bevind dat lede wat by vrywillige organisasies betrokke is, langer lewe en beter gesondheid geniet. Volgens Wilson en Musick (2010:141-168) geniet 'n mens bevrediging deur ander tot diens te wees. Vrywillige werk kan antisosiale gedrag teenwerk en dit bevorder goeie gesondheid. Mense wat as vrywilligers betrokke is, leef langer en het 'n laer risiko van psigiese siektes omdat vrywillige werk die sosiaal-psigologiese faktore versterk wat gesonde mense geniet.

DuBois en Miley (2008:99) sowel as Jansen van Rensburg en Strydom (2010:382) meld dat vrywillige betrokkenheid addisionele mannekrag bied in 'n tyd van toenemende vermindering in welsynsbegroting en die toenemende maatskaplike nood van die bevolking. Deur vrywilligers se betrokkenheid is dit moontlik om gemeenskapsdienste beskikbaar te stel wat die regering nie in staat is om te lewer nie en kan vrywilligers die professionele personeel aanvul en bystaan met dienste en take wat nie professionele vaardighede vereis nie.

6.5.4.3 Afgetrede vrywilligers se verwagtinge van die personeel

Volgens Grové (2003:97) verwag vrywilligers om opgelei te word sodat hulle met sekerheid kan weet dat hulle toegerus is om hulle take uit te voer. Volgens die fokusgroepe is die tien belangrikste verwagtinge rakende die dienssentrum en personeel (Artikel 2) die volgende:

- ❖ Hulpvaardigheid van die personeel.
- ❖ Vriendelikheid teenoor die afgetrede vrywilliger.
- ❖ Om duidelike opdragte vanaf die personeel te ontvang.
- ❖ Personeel en afgetrede vrywilligers moet goed saamwerk.
- ❖ Personeel moet hulle waardering teenoor afgetrede vrywilligers wys en uitspreek.
- ❖ Personeel moet geduldig wees en ouer persone respekteer.
- ❖ Ouer persone het 'n behoefte aan liefde.
- ❖ Afgetrede vrywilligers verwag dat personeel bedagsaam teenoor hulle sal optree.

- ❖ Personeel moet verdraagsaam wees teenoor afgetrede vrywilligers.

- ❖ Ten opsigte van vergoeding of erkenning het Jansen van Rensburg (2009:75-76) die volgende bevind: vrywilligers sal 'n koppie tee waardeer wanneer hulle 'n diens by die dienssentrum lewer, en 'n drukkies om waardering uit te spreek is vir hulle van groot belang.

Volgens Van der Lingen (2007:77-78) kan vrywilligers vir langer tydperke vrywillige diens lewer as hulle groter verantwoordelikheid binne die organisasie gegee word. Kommunikasie speel 'n baie belangrike rol.

6.5.5 Evaluering

Die groepsessie was vir al die groeplede 'n positiewe ervaring en die aanbieding het aan hulle verwagtinge voldoen. Groeplede het die ysbreker en onderlinge gesprekvoering geniet. Van die groeplede was reeds bekend met die inligting, maar het steeds entoesiasies deelgeneem.

6.5.6 Afsluiting

Die groeplede word bedank vir hulle deelname. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat verversings geniet is.

6.6 **SESSIE 4: MODULE 3: DIE REDES WAAROM AFGETREDE- NES AS VRYWILLIGERS BETROKKE RAAK; REDES WAAR- OM HULLE OPHOU OM VRYWILLIGE WERK TE DOEN; DIT WAARVAN AFGETREDE VRYWILLIGERS NIE HOU NIE; EN DIE FRUSTRASIES WAT AFGETREDE VRYWILLIGERS ERVAAR**

6.6.1 **Doelwit**

Om die personeel van dienssentrums se kennis te verbreed rakende die redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, die redes hoekom hulle hul dienste staak, waarvan hulle nie hou nie en die frustrasies wat hulle as vrywilligers ervaar.

6.6.2 **Hulpmiddels**

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.6.3 **Ysbreker**

Groeplede word gevra hoekom hulle dink afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, hoekom hulle hul dienste staak, waarvan hulle nie hou nie en die frustrasies wat hulle as vrywilligers ervaar.

6.6.4 **Teoretiese inligting**

Die teoretiese inligting bestaan uit die redes waarom afgetredenes as vrywilligers by 'n dienssentrum betrokke raak, waarom hulle vrywillige dienste staak, waarvan hulle nie hou nie en die frustrasies wat hulle ervaar.

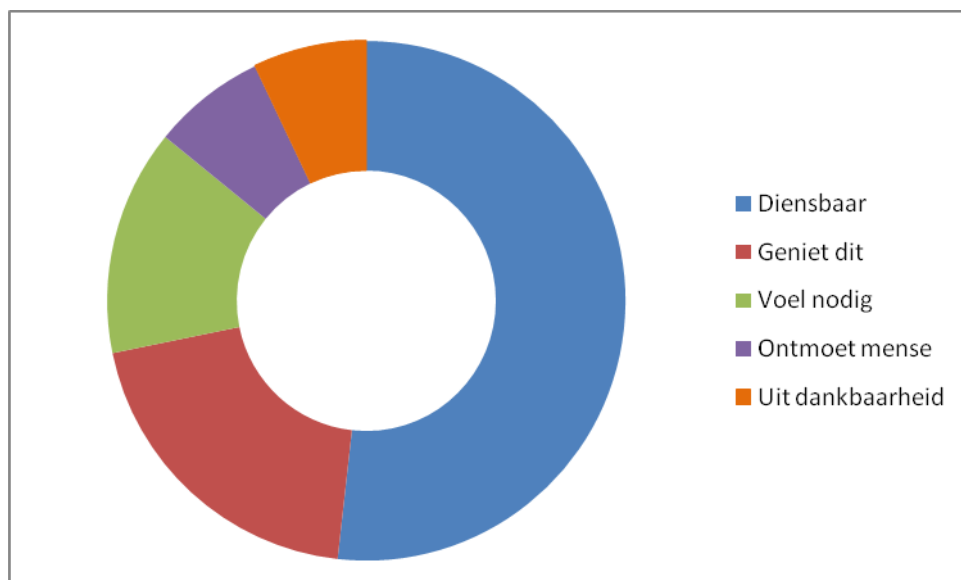
6.6.4.1 **Redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak**

Die volgende redes is deur afgetrede vrywilligers aangevoer oor hoekom hulle as vrywilligers by die dienssentrum betrokke is:

- ❖ “Wil diensbaar wees, liefde vir seniors, 'n passie om ander te help, geniet dit om met mense te werk en gee om vir mense.” “Ek gee iets van myself terug en ek wil 'n verskil maak.” Aldus Baio (2001:9), Kulik (2006) en Van der Lingen (2007:29) het

genoemde redes 'n altruïstiese motief. Die altruïstiese motief is nie altyd heeltemal suiwer nie omdat vrywilligers tog ook steeds 'n mate van erkenning verwag.

- ❖ “Dit is vir my lekker, ek geniet dit, dit gee bevrediging en is verrykend.” “For every job that must be done, there is an element of fun.” “Deur vrywillige werk leer 'n mens mekaar beter ken, jy ontmoet nuwe mense en dit verbreek die eensaamheid.” Hierdie redes word deur Kulik (2006) omskryf as die persoonlike-groei-motief.
- ❖ Diegene wat vrye tyd as motief aanvoer, is volgens Baio (2001:9) en Kulik (2006) mense wat hulle tyd op 'n stimulerende en nuttige wyse wil aanwend. “Ek het tyd, en ek hou daarvan om besig te wees.”
- ❖ “Vrywillige werk is my Christelike plig – ek is dankbaar dat ek vir my medemens iets kan doen.” Krüger (2010:36) omskryf hierdie rede as die godsdienstige motief.
- ❖ Aldus Kulik (2006) is daar ook nog die konformis-motief: “Die meeste mense in my gemeenskap is vrywilligers.”
- ❖ Loopbaanverwante redes is wanneer die vrywilliger vrywillige werk doen om nuwe vaardighede aan te leer of om ervaring in belang van hulle loopbaan op te doen (Van der Lingen, 2007:31).



SEGMENTVOORSTELLING 1: Redes vir betrokkenheid

Uit bogenoemde voorstelling is dit duidelik dat diensbaarheid die grootste rede is waarom afgetrede vrywilligers betrokke raak en dan tweedens omdat hulle dit geniet. Dit is dus belangrik dat personeel dit vir vrywilligers aangenaam moet maak om diensbaar te wees.

6.6.4.2 Die redes waarom afgetrede vrywilligers hul vrywillige werk beëindig

Aldus Londt (2002:21) is daar drie faktore wat 'n rol speel in die tydperk wat dienslewering beïnvloed, naamlik:

- ❖ Eksterne omstandighede – die vrywilliger aanvaar formele werksgeleentheid of verhuis.
- ❖ Taakverwante rede – omdat vrywilligers nie nuwe vaardighede aanleer nie, voel hulle dat hul dienste nie 'n verskil maak nie.
- ❖ Verhoudingsfaktore – die verhouding met medevrywilligers, die kliënte, personeel of die organisasie self. Die vrywilliger wat om altruïstiese rede vrywillige werk doen, sal dienste staak wanneer kliënte of personeel nie hulle dienste waardeer nie.

Gedurende 1998 is 'n studie deur United Parcel Service (UPS) Foundation (Stim & Warner, 2008:89, 90) gedoen waarvan die resultate daarop dui dat 41% van die persone wat gereeld as vrywilligers werksaam was, dienste gestaak het as gevolg van die feit dat die welsynsorganisasie nie hulle tyd en talente voldoende benut het nie.

6.6.4.3 Waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en die frustrasies wat hulle ervaar

Respondente het die volgende aspekte genoem as dinge waarvan hulle nie hou nie of wat hulle frustreer:

- ❖ “As vrywilligers se dienste nie verlang word nie; as hulle nie weet waar hulle hulp nodig is nie; as hulle op die nippertjie laat weet word dat hulle met iets moet kom help; swak leiding en besluiteloosheid; as vrywilligers nie ingelig word oor wat van hulle verwag word nie; te veel persone se idees oor die wyse waarop tafels gedek moet word; ongeorganiseerdheid van die personeel.”
- ❖ “As vergaderings laat begin, dinge nie volgens tyd verloop nie en as personeel nie altyd die vrywilligers se tydskedules in ag neem nie.”

- ❖ “Ek hou nie daarvan om iets te doen waarvoor ek nie bekwaam is nie, soos insameling van fondse.”
- ❖ “As 'n vrywilliger nie met 'n taak kan gaan help nie en die personeel dan ongelukkig oor die keuse is, en dat vrywilligers as vanselfsprekend aanvaar word.”
- ❖ “Onderlinge onenigheid, as daar 'n negatiewe atmosfeer heers en om ander te smee om betrokke te raak.”
- ❖ “As daar lelik met vrywilligers gepraat word; die negatiewe manier waarop opdragte oorgedra word; om sonder respek hanteer te word.”
- ❖ “Ek hou nie daarvan om onseker te wees oor die regte van 'n vrywilliger nie. Vrywilligers hou nie daarvan om gedwing te word om sekere dinge te doen nie, hou nie van onregverdigheid nie en is ongelukkig wanneer ander vrywilligers nie by die reëls hou nie.”
- ❖ “Die onvergenoegdheid van bejaardes self.”

6.6.5 Evaluering

Al die groeplede het die sessie positief ervaar, het die aanbieding verstaan, is meer positief oor afgetrede vrywilligers en die aanbieding het aan hulle verwagtinge voldoen. Groeplede het die onderlinge gesprekvoering waardevol ervaar en sodoende baie by mekaar geleer. Oor die algemeen geniet die groeplede die Power Point-aanbieding met komiese bejaarde figure. Die groeplede het ook die insette in hulle evaluering as waardevol omskryf.

6.6.6 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle deelname. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat verversings geniet is.

6.7 SESSIE 5: MODULE 4: EFFEKTIEWE TYDSBENUTTING

6.7.1 Doelwit

Om die personeel van dienssentrums se kennis te verbreed ten einde hulle eie tyd en dié van vrywilligers beter te bestuur.

6.7.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, penne, papier, vingereetgoed, bord, inkleurpotlode, vetkryt, skêr, gom, tydskrif, snippermandjie, Power Point-aanbieding en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.7.3 Ysbreker

Die nege groeplede kry elk 'n toffie waarop 'n nommer geskryf is. Die drie groepe word dus op grond van hulle nommer op die toffie gegroepeer. Die eerste groep kry die opdrag om vinger-eetgoed te verpak vir 'n funksie. Groep twee moet 'n plakkaat vir die skoudag ontwerp om dienste te bemark. Groep drie skryf 'n berig vir *Plus 50*-tydskrif oor die dienste wat die dienssentrum lewer. Elke groep kry vyf minute om hulle onderskeie take te voltooi. Die groepleier haal dan die eetgoed uit en verpak dit van voor af, skeur die plakkaat op en frommel die berig op sonder om daarna te kyk.

Die groeplede word gevra watter uitwerking die groepleier se optrede op hulle het. Die groeplede kry 'n geleentheid om hulle belewenisse en gevoelens te deel. Sal jy as vrywilliger weer kom help? Hoe sou groeplede die situasie anders hanteer? Groeplede bespreek die situasie.

6.7.4 Teoretiese inligting

Die groeplede ontvang inligting oor effektiewe tydsbenutting en praktiese wenke oor hoe effektiewe tydbestuur die groeplede in hulle daaglikse take kan help.

6.7.4.1 Effektiewe tydsbenutting

Aldus Marais (2011) en Du Preez (1995:273-280) is tyd die een kommoditeit wat aan almal in gelyke hoeveelhede gegee is. Die vermorsing van tyd is een van die grootste frustrasies in die werkplek. Personeel moet leer om hulself te bestuur in terme van tyd. Tydbestuur verwys na tydsbenutting. Marais (2011) en Du Preez (1995:273-280) hou die volgende wenke voor in terme van tydbestuur:

Sien toe dat die werkomgewing georganiseer is. Sorg vir 'n beplanningsrooster met bepaalde doelwitte wat vir die dag behaal moet word. Sonder spesifieke doelwitte vir die dag sal 'n personeellid en vrywilliger onproduktief wees. Doen die belangrikste take eerste en handel dit af. Moenie uitstel om 'n taak te doen nie. Indien 'n taak nie afgehandel is nie, moet herbeplan word met 'n spesifieke datum en tyd. Doen een ding op 'n slag en doen dit goed. Beweeg dan aan na die volgende taak. Beheer tydstelers effektief in die werkplek. Dit is dinge soos onnodige praatjies met kollegas en besoekers, die telefoon wat kort-kort jou werk onderbreek, kommunikasie wat vaag en onduidelik is, persoonlike disorganisasie, te veel koffie- en rookpouses, onvoldoende inligting, swak beplanning, spandeer te veel tyd op die internet, hanteer alles volgens 'n krisisbestuur-styl en uitgerekte vergaderings.

Tyd kan beter benut word wanneer personeel leer om vinnig besluite te neem en take te deleger. Minder belangrike take kan byvoorbeeld in die vrywilliger se hande oorgelaat word. Personeel moet leer om “nee” te sê vir onbelangrike take wat nie hulle primêre verantwoordelikheid is nie. Moderne tegnologie moet funksioneel en doeltreffend gebruik word. 'n Mens kan strategieë en tegnieke aanleer om take en prosedures vinnig, effektief en korrek te hanteer en af te handel. Skakel die telefoon deur na 'n kollega, telefoniste of kry 'n vrywilliger om die telefoon te beantwoord as jy nie onderbreek wil word nie. Gebruik ook die klein tydjes produktief. Ingvar Kamprad sê: “Jy kan so baie doen in tien minute. Tien minute wat verby is, is vir altyd verby.” 'n Groot tydverkwister in die werkplek is onbekwame en ongemotiveerde werkers en vrywilligers; daarom behoort opleiding 'n prioriteit te wees. Dit is ook baie belangrik om genoeg te rus en buite die werkplek te ontspan. 'n Personeellid se sosiale lewe moet vir afwisseling sorg en genoeg fisieke oefening is noodsaaklik. Dit is 'n lewe van balans. Goeie tydbestuur kan aangeleer word. Werkers wat goeie tydbestuur toepas, is meer produktief, hulle werkskwaliteit is beter, hulle kan geleenthede sinvol benut, hulle vaardigheid en effektiwiteit word hoër aangeslaan en hulle kans op bevordering is beter.

6.7.4.2 *Hoe effektiewe tydbestuursvaardighede personeel kan help*

Met effektiewe tydbestuursvaardighede word bedoel dat jy in staat is om take te doen wat in 'n spesifieke tyd afgehandel moet word. Hier volg 'n paar praktiese wenke vir meer effektiewe tydbestuur soos deur Anon (2011) gegee word:

- ❖ Beplan jou dag-tot-dag-aktiwiteite.

- ❖ Moenie vir meer as 168 ure in jou week beplan nie.

- ❖ Onthou om slaap, eet en ander noodsaaklike aktiwiteite in ag te neem.
- ❖ Wees realisties in jou doelwitte.

Aldus Anon (2011) verg dit selfdisipline om ou slegte gewoontes met nuwe positiewe gewoontes te vervang. 'n Personeellid wat sy tyd effektief benut, sal minder stres ervaar, sal meer tyd op die lang termyn beskikbaar hê en sal sodoende sy lewe en werk meer geniet.

Volgens Potgieter (2005) lê daar in elke mens die hunkering om suksesvol te wees. Die beginsels vir suksesvolle take of projekte, soos deur Potgieter voorgelê, is onder andere die volgende: selfvertroue en vertroue in jou diens of produk, weet wat jou doelwit is, visualiseer die bereiking daarvan, vergader kennis daarvoor of doen navorsing, kry 'n mentor, praat met ander mense daarvoor, doen deeglike beplanning, bepaal wat jy moet doen om dit te bereik, vra vrae waar jy nie weet nie, pak jou taak met entoesiasme aan, hardwerkendheid en deursettingsvermoë is belangrik. Bly verder altyddeur gefokus, wees akkuraat en netjies in wat jy doen, erken elke klein sukses wat jy behaal – dit dien as motivering – gee erkenning aan jou medewerkers en vrywilligers, behou beheer, evalueer jou vordering gereeld en maak aanpassings waar nodig.

Personeel moet 'n lys maak van alles wat hulle pos behels asook al die take wat verrig moet word. Verdeel dit dan in twee kategorieë, naamlik wat net ek as personeellid kan doen en dit waarmee 'n vrywilliger my kan help. Werf vrywilligers en lei hulle op om die spesifieke taak te verrig.

6.7.5 Evaluering

Al die groeplede het die aanbieding as interessant beskryf. Volgens die groeplede het hulle baie geleer en die groepsessie as 'n positiewe ervaring beleef. Die aanbieding het aan hulle verwagtinge voldoen. Interaksie was uitstekend en veral die ysbreker het baie goeie byval by die groeplede gevind.

6.7.6 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle deelname. Elke groeplid kies 'n mentor met wie hulle ten minste een keer per maand oor hulle effektiewe tydsbenutting sal gesels. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat hulle verversings geniet het.

6.8 **SESSIE 6: MODULE 5: VAARDIGHEDE EN EIENSKAPPE WAAROR PERSONEEL BEHOORT TE BESKIK EN HOE PERSONEEL TEENOR AFGETREDE VRYWILLIGERS BEHOORT OP TE TREE**

6.8.1 **Doelwit**

Om die personeel van dienssentrusms se kennis te verbreed rakende die vaardighede en eienskappe waaroor hulle behoort te beskik ten einde effektief met afgetrede vrywilligers te werk en hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree.

6.8.2 **Hulpmiddels**

Dataprojektor, skootrekenaar, penne, papier, inkleurpotlode, vetkryt, skêr, gom, tydskrif, snippermandjie, Power Point-aanbieding en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.8.3 **Ysbreker**

Elke groeplid ontvang 'n papiertjie met 'n karaktereienskap daarop. Groeplede mag nie mekaar se eienskappe sien nie. Hulle mag egter wel vra om met 'n ander groeplid te ruil. Vra aan die groeplede om deur middel van mimiek of 'n skets die betrokke karaktereenskappe uit te beeld terwyl die res van die groep raai watter eienskap uitgebeeld word. Die nege eienskappe wat uitgebeeld moet word, is: aanvaarding, behulpsaamheid, betroubaarheid, deernis, geduld, liefdevolheid, opgeruimde persoonlikheid, selfvertroue en vriendelikheid.

6.8.4 **Teoretiese inligting**

Die teoretiese inligting sluit die vaardighede en eienskappe in waaroor personeel wat met afgetrede vrywilligers werk behoort te beskik en hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree.

6.8.4.1 **Vaardighede en eienskappe waaroor personeel wat met afgetrede vrywilligers werk behoort te beskik**

Ouer persone moet aanvaar word net soos hulle is. Personeel moet behulpsaam wees met take en aktiwiteite wat deur afgetrede vrywilligers verrig moet word. Betroubaarheid is 'n baie belangrike eienskap wanneer 'n mens met ouer persone werk. Personeel moet deernis hê vir die afgetrede vrywilliger. As personeel doelgerig is, laat dit die vrywilliger veilig voel. Om duidelike opdragte te kan gee, is deel van die sukses van die eindresultaat. Dit is belangrik dat afgetrede

vrywilligers presies weet wat van hulle verwag word. Eerlikheid is 'n baie belangrike eienskap ten einde vertroue in te boesem. Personeel moet nooit oneerlik teenoor afgetrede vrywilligers wees nie. Gee erkenning aan afgetrede vrywilligers en wees opreg. Vanweë afgetrede vrywilligers se stadiger tempo, is hulle baie bewus van die jonger personeel se geduld of ongeduld met hulle. Laat dus meer tyd toe om 'n taak af te handel. Vir afgetrede vrywilligers is dit baie belangrik dat personeel oor goeie luistervaardighede moet beskik. Luister dus aandagtig na wat hulle te vertelle het. Om in 'n span te kan saamwerk, is nie altyd maklik nie, maar wanneer afgetrede vrywilligers ingespan word, moet hulle eers ingelig word oor wat van hulle verwag word en hulle moet toegelaat word om eienaarskap van die aktiwiteit te aanvaar.

Kennis van ouer persone en vrywilligers stel personeel in staat om die ouer persoon en vrywilligers beter te verstaan. Dit is belangrik om te weet oor watter vaardighede en kennis die ouer persoon beskik en om bewus te wees van die tempo waarteen die ouer persoon kan werk. 'n Vrywilliger het die reg om nee te sê. Dit is immers in sy eie privaat tyd wat hy bereid is om 'n diens te lewer.

Goeie kommunikasievaardighede stel personeel in staat om duidelik aan afgetrede vrywilligers te kommunikeer wat gedoen moet word. Daar kan konflik tussen vrywilligers of personeel ontstaan, en daarom is dit belangrik dat personeel sal weet hoe om konflik te hanteer. Wees liefdevol teenoor die afgetrede vrywilliger. Alle werk wat aan die vrywilliger gedelegeer word, moet steeds deur die verantwoordelike personeellid gekoördineer word. 'n Opgeruimde persoonlikheid skep 'n aangename werkatmosfeer en afgetrede vrywilligers geniet so 'n werkomgewing.

Moenie paniekerig begin word nie, want dit sal almal om jou tot onrus stem. 'n Personeellid met selfvertroue laat afgetrede vrywilligers veilig voel. Vir die huidige generasie afgetrede vrywilligers is dit baie belangrik dat personeel sterk morele waardes moet hê. Vrywilligers wil nie geassosieer word met 'n personeellid of 'n organisasie wat swak waardes het nie.

Verder is vriendelikheid 'n eienskap waaroor elke persoon behoort te beskik. Groet vrywilligers en stel belang in hoe dit regtig met hulle gaan. Dit is 'n goeie wegspringpunt vir 'n aangename samewerkingsverhouding met vrywilligers.

Genoemde vaardighede en eienskappe waaroor personeel behoort te beskik, is binne die meeste personeellede se bereik. Dit is egter belangrik dat die personeel hiervan kennis moet dra en doelbewus daaraan sal werk.

6.8.4.2 *Hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree*

Afgetrede vrywilligers geniet hulle dienslewering soveel meer wanneer die personeel vriendelik is en die vrywilligers hulle opdragte duidelik verstaan. Onderlinge samewerking is belangrik vir 'n goeie eindproduk en dit sal verkry word wanneer vrywilligers met respek behandel word, die personeel hulp verleen waar nodig, waardering teenoor die afgetrede vrywilligers uitgespreek word en die afgetredenes met liefde en eerbied behandel word.

6.8.5 Evaluering

Groepede het die inligting interessant gevind. Die sessie was vir hulle 'n positiewe ervaring. Een van die groeplede skryf in die evaluering: “Die groepsessies is vir my 'n hoogtepunt. Ek sal dit mis wanneer ons klaar is.” 'n Ander groeplid skryf: “Die groepsessies verbreed my kennis van vrywilligers en myself.”

6.8.6 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle deelname. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig, die groeplede geniet verversings en verdaag.

6.9 **SESSIE 7: MODULE 6: DIE GRONDWET VAN DIE DIENS- SENTRUM EN 'N BELEID VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS**

6.9.1 Doelwit

Om die personeel van dienssentrum se kennis te verbreed rakende die grondwet van die dienssentrum en 'n beleid vir afgetrede vrywilligers daar te stel.

6.9.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, penne, Power Point-aanbieding en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.9.3 Teoretiese inligting

Die teoretiese inligting bestaan uit die komponente waaruit 'n grondwet van 'n dienssentrum bestaan om sodoende vir afgetrede vrywilligers 'n beleid daar te stel.

6.9.3.1 Die grondwet van 'n dienssentrum

Die volgende aspekte word in 'n grondwet van 'n dienssentrum vervat:

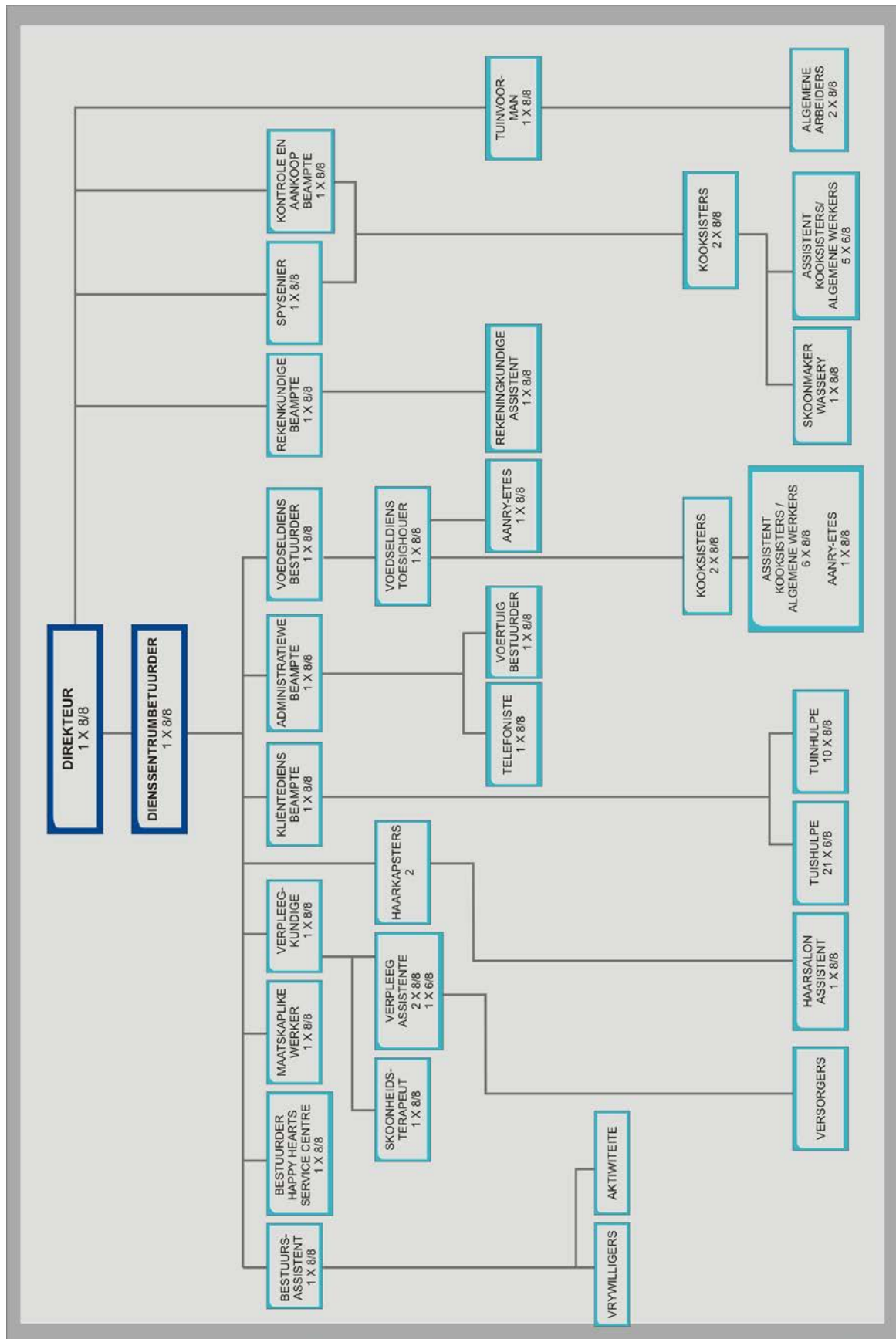
- ❖ **Die naam van die dienssentrum** – die naam waarin die dienssentrum geregistreer is.
- ❖ **Die doelstelling van die dienssentrum.** Volgens Eloff en Jansen van Rensburg (2011:102) is die dienssentrum 'n instansie sonder winsoogmerk wat hom ten doel stel om hoofsaaklik ondersteunende dienste aan bejaardes en liggaamlik gestremdes te lewer ten einde die teikengroep so lank moontlik selfstandig in die gemeenskap te laat funksioneer.
- ❖ **Die dienste wat die dienssentrum lewer.** Primêre dienste sluit die volgende in: maatskaplikewerkdienste, gesondheidsdienste, tuishulpdienste, tuindienste, vervoer, etes, telefoonoproepdiens. Sekondêre dienste bestaan uit sosiale klubbyeenkomste, toere, uitstappies, binnemuurse aktiwiteite, buitemuurse aktiwiteite en haarsalondienste.
- ❖ **Die gebied waarin die dienste gelewer word.** Die munisipale gebied waarbinne die dienssentrum sy dienste lewer, word genoem.
- ❖ **Fondsinsameling.** In watter munisipale gebied die dienssentrum fondse sal insamel en dat die vergoedingskommissie nie 40% sal oorskry indien van 'n fondswerwer gebruik gemaak word nie.
- ❖ **Eiendomsreg van die dienssentrum.** 'n Volledige rekord moet gehou word oor alles wat aan die dienssentrum behoort. Alle eiendom word in die naam van die dienssentrum geregistreer.
- ❖ **Toesig en bestuur van die dienssentrum.** Die dienssentrum staan onder toesig en bestuur van 'n beheerraad. Die direkteur en dienssentrumbestuurder is die bestuur van die dienssentrum met die verantwoordelikheid vir doeltreffende funksionering van die dienssentrum. Die bestuur doen verantwoording aan die beheerraad.

- ❖ **Die samestelling van 'n beheerraad.** Die beheerraad bestaan uit 13 lede wat as volg saamgestel word: Die stadsraad benoem een lid en tydens 'n algemene ledevergadering word vier lede van die dienssentrum verkies (teikengroep). Hierdie algemene ledevergadering volg die volgende prosedure: kennis geskied ten minste 28 dae voor die vergadering, sewe dae voor die verkiesingsdatum moet nominasies skriftelik by die direkteur ingedien word, slegs opbetaalde lede van die dienssentrum het stemreg, die direkteur en dienssentrumbestuurder dien ampshalwe in die raad en hierdie genoemde lede koöpteer verder ses lede uit die gemeenskap.
- ❖ **Konstituering van die raad.** Tydens die eerste vergadering neem die direkteur die voorsitterstoel in tot tyd en wyl 'n voorsitter vir die raad verkies is. Daarna neem die verkose voorsitter die stoel in en handel die verkiesing af. Die dagbestuur word dan saamgestel bestaande uit die voorsitter en adjunkvoorsitter van die raad, die voorsitter van die finansiële komitee, die direkteur en dienssentrumbestuurder. Die dagbestuur neem besluite oor aangeleenthede rakende personeel.
- ❖ **Funksionering van die raad.** Die raad se ampstermyn is twee jaar. Subkomitees word in die lewe geroep, soos 'n finansiële komitee en dienstekomitee. Die raad vergader minstens vier keer per jaar en die subkomitees volgens behoefte. Die finansiële komitee vergader maandeliks en die dienstekomitee een keer elke drie maande. Ten minste 50% plus een lid moet by die vergadering teenwoordig wees om 'n kworum te vorm. Notule van die vergadering moet binne 24 uur ná die vergadering vir lede beskikbaar wees.
- ❖ **Lidmaatskap van die dienssentrum.** Persone ouer as 60 jaar kwalifiseer outomaties vir lidmaatskap. Liggaamlik gestremde persone wat dienste van die dienssentrum verlang, mag aansoek doen om lidmaatskap.
- ❖ **Pligte en bev oegdheid van die raad.** Die raad sien toe dat die dienssentrum behoorlik bestuur word en magtig twee lede om uitbetalings te doen.
- ❖ **Regspersoonlikheid.** Die dienssentrum het die bevoegdheid om in sy eie naam te dagvaar of 'n regsaksie te verdedig.

- ❖ **Toekennings deur die raad.** Die raad kan toekennings doen aan werknemers van die dienssentrum. Die toekennings geskied aan die hand van 'n voorgeskrewe riglyn.
- ❖ **Algemene jaarvergadering.** Tydens hierdie vergadering word die nuwe verkose beheerraadslede en klubbestuur aangewys.
- ❖ **Wysigings van die grondwet.** Die grondwet kan tydens 'n algemene jaarvergadering gewysig word met 28 dae kennisgewing. Minstens twee-derdes van die aanwesige stemgeregtigde lede moet ten gunste van die beskrywingspunt stem. Enige wysigings aan die grondwet moet aan die Kommissaris van Binnelandse Inkomste voorgelê word.
- ❖ **Die sluiting van die dienssentrum.** Minstens twee-derdes van die aanwesige stemgeregtigde lede moet tydens 'n algemene of buitengewone vergadering ten gunste van die sluiting van die dienssentrum stem. Die oorblywende bates sal aan 'n geregistreerde welsynsorganisasie oorgedra word wat soortgelyke doelstellings as die dienssentrum het.

'n Grondwet bied aan personeel en die beheerliggaam van 'n dienssentrum die nodige leiding rakende die gesonde bestuur van 'n dienssentrum vir bejaardes.

6.9.3.2 *Personeelstruktuur van 'n dienssentrum*



Dit is baie belangrik dat elke dienssentrum 'n personeelstruktuur aan die personeel beskikbaar sal stel. Sodoende weet elke personeellid aan wie hy of sy verantwoording moet doen.

6.9.3.3 *Beleid ten opsigte van afgetrede vrywilligers*

'n Beleid vir afgetrede vrywilligers bestaan uit die volgende komponente:

❖ Begrippe

- **Beleid:** Volgens DuBois en Miley (2008:249) bestaan 'n beleid uit beginsels en aktiwiteite wat 'n invloed het op die gehalte van die omstandighede van individue en groepe en hulle onderlinge verhoudings. Beleid ten opsigte van afgetrede vrywilligers kan dus gesien word as 'n riglyn vir 'n plan van aksie om die vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum sinvol te bestuur.
- **Afgetrede vrywilliger:** Aldus die navorser is 'n afgetrede vrywilliger 'n persoon ouer as 60 jaar wat uit eie keuse en sonder finansiële vergoeding bereid is om by 'n nuwingsgewende organisasie betrokke te raak, ten einde behulpsaam te wees met die lewering van maatskaplike dienste of aktiwiteite wat deur die organisasie aangebied word.
- **Vrywillige werk:** Vrywillige werk is die mobilisasie en gebruik van onbetaalde individue en groepe om dienste aan mense te lewer (Barker, 2003:458). Aldus Krüger (2010:36) is vrywillige werk 'n wonderlike geleentheid om diensbaar te wees, 'n bydrae te lewer tot die welsyn van die gemeenskap en self verryk te word met kennis oor bejaardesorg.

❖ Missie en doelstelling van die organisasie

- **Missie:** Om die mees koste-effektiewe kwaliteit dienste vir ouer en gestremde persone in die gemeenskap te lewer. Om kliënte tevredenheid te waarborg en om dienste met deernis te lewer.
- **Doelstelling:** Die doelstelling van 'n dienssentrum is om sodanige dienste te lewer wat ouer persone in staat te stel om met behulp van ondersteunende dienste so lank moontlik selfstandig in die gemeenskap te bly funksioneer.

❖ Regte van afgetrede vrywilligers

The Centre for Volunteering (2011) stel dit duidelik dat die vrywilliger sowel as die organisasie regte en verantwoordelikhede het. Vrywilligers het 'n spesifieke taak om te verrig en die organisasie onderneem om die vrywilliger van 'n ervaring te verseker wat dit vir hom die moeite werd maak. Die vrywilliger en die organisasie het die reg tot basiese verwagtinge van mekaar.

Volgens die United Kingdom Government (2011) moet die vrywilligersooreenkoms die volgende aspekte bevat:

- Die toesig en ondersteuning wat 'n vrywilliger sal kry.
- Opleiding wat die vrywilliger sal ontvang.
- Dekking deur versekering.
- Gelyke geleentheid.
- Die uitgawes wat die organisasie sal dra ten opsigte van kos, drinkgoed, vervoer, items wat vir die werk nodig mag wees en akkommodasie indien die vrywilliger vir werkdoeleindes van die huis af weg is.

Omdat vrywilligers nie soos 'n werknemer 'n werkskontrak het nie, moet die vrywilliger beskerm word. Daar moet steeds aan die vrywilliger 'n vorm van 'n taakomsywing beskikbaar gestel word wat as 'n "vrywilligersooreenkoms" bekend staan (Durham, 2010).

❖ Die regte van die organisasie

Die regte van die organisasie is onder andere om dieselfde diens van die vrywilliger as van 'n betaalde personeelid te ontvang; om die beste vrywilliger vir 'n spesifieke taak te kies; om van vrywilligers te verwag om hulle by hul taakomsywinge en die dienssentrum se praktykkode te hou; dat vrywilligers hulle aan opleiding sal onderwerp; om lojaliteit teenoor die organisasie te verwag; om duidelike en oop kommunikasie van 'n vrywilliger te verwag; om te kan onderhandel oor werkopdragte; om vrywilligers vry te stel van sekere omstandighede (The Centre for Volunteering, 2011).

❖ Bestuur van vrywilligers

- Werwing: Dit is belangrik om te identifiseer waar vrywilligers behulpsaam kan wees ten einde die doelwitte van die dienssentrum te bereik. Die werwing van vrywilligers volg deur middel van die volgende hulpbronne: 'n berig aan die plaaslike radiostasie, koerantberig, praatjies by gemeenskapsorganisasies, die nuusbrieff van die dienssentrum en persoonlike benadering van mense.
- Keuring: Dit is belangrik om te weet wat 'n spesifieke vrywilliger se kennis, kundigheid en belangstelling is ten einde hulle op die regte aktiwiteit of by die regte persoon te plaas. Volgens Grové (2003:97) kan die volgende in ag geneem word met die keuring van vrywilligers: 'n maatskaplike werker met die nodige kennis moet as koördineerder van vrywilligers aangestel word, die keuringsonderhoud moet in 'n gemaklike en ontspanne omgewing plaasvind, vrywilligers moet aan sekere vereistes voldoen en 'n verslag moet geskryf word oor die kwaliteite waaroor die vrywilliger beskik. Aldus WCVA Volunteering (2004:7) is dit van kardinale belang dat 'n vrywilliger wat benut word om met vervoer behulpsaam te wees, oor 'n geldige rybewys vir die spesifieke voertuig sal beskik.
- Oriëntering en opleiding: Gee aan die vrywilligers 'n oorsig van die organisasie, die funksionering, dienste en al die aktiwiteite van die dienssentrum, die fasiliteite tot die vrywilliger se beskikking en wat van vrywilligers verwag word. Opleiding aan vrywilligers bied rigting en vaardighede om hulle take suksesvol te verrig. Volgens Van der Lingen (2007:75-76) moet opleiding van vrywilligers 'n deurlopende proses wees wat deur bevoegde personeel aangebied word.
- Toesig: Die koördineerder van vrywilligers moet seker maak dat die vrywilliger goed inpas en gelukkig is in sy of haar take. Sy moet beskikbaar wees vir die vrywilliger en met die personeellid praat by wie 'n vrywilliger ingeskakel is.

❖ Erkenning aan vrywilligers.

- ❖ Die koördineerder moet weet wat 'n spesifieke vrywilliger motiveer. Sy moet elke vrywilliger op 'n persoonlike vlak ken en weet wat elkeen se verwagtinge van vrywillige werk is. Hou een keer per jaar 'n spoggerige dankie-sê-funksie vir die vrywilligers en gee aan hulle terugvoer oor die jaar se dienste en aktiwiteite. Deel ook suksesverhale en die dienssentrum se toekomsdrome.

❖ Take wat deur vrywilligers verrig kan word

Take wat onder andere deur vrywilligers verrig kan word, is: aankope, administrasie, beheer en bestuur, fondswerwing, handwerk, help met die lewering van dienste, nutsman, sosialisering en voorbereiding van lokale.

❖ Aanstel van 'n koördineerder vir vrywilligers, en haar take

Dit is 'n koördineerder se taak om leemtes en behoeftes in die organisasie te identifiseer waar vrywilligers 'n rol kan vervul. Verder moet sy vrywilligers werf, keur en oplei. Sy moet gereelde kontak met die vrywilligers hê, hulle by 'n betrokke afdeling in die organisasie indeel, vergaderings met vrywilligers hou, opleidings-behoeftes identifiseer en opleidings-, verrykingsprogramme en werksinkels aanbied. Verder moet die koördineerder terugvoer gee en saam met die vrywilligers beplanning doen en doelwitte stel. Die koördineerder moet boekhou van die hoeveelheid ure wat vrywilligers werk en 'n vrywilligersregister in stand hou. Hierdie persoon kan die dienssentrumbestuur ook bystaan met die organisering en reël van die jaarlikse dankie-sê-funksie. Verder moet sy weet wat elke vrywilliger se motivering is om vrywillige werk te doen en ook op hoogte wees van elke vrywilliger se kennis, kundigheid en belangstelling ten einde die korrekte plasing te doen. Die koördineerder moet ook toesien dat daar vir die vrywilligers taakomsrywings in die betrokke departement of afdeling van die dienssentrum beskikbaar is. Volgens Aguilar (2011:103) strek die taak van die koördineerder oor meer as net die dokumentering van die ure wat vrywilligers werk en die toekenning van take. Sy moet ook leiding bied, opleiding doen, geleenthede skep vir persoonlike groei en gereelde bevestiging doen van vrywilligers se werkbevrediging. Sy moet toesien dat 'n bestuursplan vir vrywilligers in plek is.

Aldus die Interest Link Borders (2007:13) is die koördineerder verantwoordelik vir die implementering, monitering en hersiening van die beleid en prosedures ten opsigte van vrywillige werk.

❖ Ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers

Vrywillige werkers het nie soos die werknemers van 'n organisasie 'n werkskontrak nie. In die plek van 'n werkskontrak kan 'n ooreenkoms vir vrywilligers voorsien word (Durham, 2010). Aldus Volunteering England (2009) help 'n ooreenkoms vir vrywilligers om die verwagtinge van

die organisasie en die vrywilliger uit te klaar. Hierdie ooreenkoms vorm deel van die vrywilligersbeleid. 'n Voorbeeld van so 'n vrywilligersooreenkoms is in (Bylaag R) vervat.

6.9.4 Evaluering

Die groeplede is baie positief oor 'n beleid ten opsigte van afgetrede vrywilligers, maar voel ongemaklik met die ooreenkoms vir vrywilligers en twyfel of vrywilligers so 'n ooreenkoms sal teken. Al die groeplede is dit eens dat hulle baie geleer het en dat die sessie 'n positiewe ervaring was.

6.9.5 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle spontane deelname. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat lede saam verversings geniet het.

6.10 SESSIE 8: MODULE 7: LEIERSKAPSEIENSKAPPE VAN DIE PERSONEEL, NAAMLIK OORREDING, BEVOEGDHEID, SELF-DISSIPLINE, LEIERSKAP EN DELEGERING

6.10.1 Doelwit

Om die personeel van dienssentrums se leierskapsvaardighede wat swak uitgemerk het (in Artikel 3) te verbeter.

6.10.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, penne, papier, evalueringsvraelys (Bylaag K), Power Point-aanbieding, skêr en wol.

6.10.3 Ysbreker

'n Bol wol word van die een groeplid na die ander gestuur. Elke groeplid moet iets meet van die groeplid regs van hulle. Hulle weet egter nie wat hulle gaan meet nie en elkeen raai en daarvolgens sny hulle die verlangde lengte wol af. Die opdrag is dan: "Meet die groeplid regs van jou se polsslag." Die doel van die ysbreker is om 'n ontspanne atmosfeer te skep.

6.10.4 Teoretiese inligting

Die inligting handel oor die volgende leierskapskwaliteite, naamlik oorredingsvermoë, bevoegdheid, selfdissipline, leierskap en delegering.

6.10.4.1 Oorredingsvermoë

Oorredingsvermoë is die vermoë om kennis en idees oor te dra, om 'n gevoel van dringendheid en entoesiasme by ander tuis te bring, om die boodskap duidelik oor te dra en om ander te motiveer om daarop te reageer (Hanekom, 25 Jul. 2011).

6.10.4.2 Bevoegdheid

Bevoegdheid is 'n persoon se vermoë om dinge op so 'n manier te sê, te beplan en te doen dat ander weet dat jy weet hoe – en weet dat hulle jou wil volg. Dit is die toestand van bekwaamheid (Maxwell, 2002:44). Benjamin Franklin het gesê 'n mens moenie sy talente wegsteek nie. Talente is gemaak om gebruik te word. Wat is die nut van 'n sonwyser in die skaduwee?

Om bevoegdheid aan te kweek moet personeel, volgens Maxwell (2002:47–49), die volgende doen: Daag elke dag slaggereed op. Hou aan verbeter – die mens wat weet hoe, sal altyd 'n werk hê, maar die mens wat weet hoekom, sal altyd die baas wees. Voer take deur met uitnemendheid – gehalte is belangrik. Bereik meer as wat verwag word – goed genoeg is nooit goed genoeg nie. Besiel ander.

6.10.4.3 Selfdissipline

Aldus Hanekom (2011) is selfdissipline die daad van dissiplineren of die vermoë om jou eie gevoelens en begeertes te dissiplineer, veral met die oog daarop om jouself te verbeter.

Volgens Maxwell (2001:192-197) is die proses om persoonlike dissipline te ontwikkel as volg: begin by jouself, begin betyds en begin klein. Lys vyf areas in jou lewe waar dissipline ontbreek en stel prioriteite in dié verband. Begin een vir een, maak gebruik van hulpbronne soos boeke, kry 'n mentor om jou verantwoordelik te hou en fokus elke oggend vir 15 minute op daardie area. Kontroleer jou vordering elke middag vir vyf minute en evalueer jou vordering elke aand vir vyf minute. Werk 60 dae aan een area en vier jou suksesse.

Aldus Maxwell (2001:197–203) kan jy jou lewe organiseer deur jou prioriteite reg te kry, 'n dagboek te gebruik, tyd toe te laat vir onvoorsienighede, een projek op 'n slag te doen, jou werkspasie te organiseer, om te werk volgens jou temperament (as jy 'n oggendmens is, doen

jou belangrikste goed in die oggend), om sisteme te ontwikkel wat vir jou werk, vir daardie paar minute tussen vergaderings te beplan en te fokus op die resultate, nie op die aktiwiteit nie.

6.10.4.4 Leierskap

Leierskap is die vermoë en die wil om ander agter 'n gemeenskaplike doelwit te verenig. 'n Goeie leier het 'n karakter wat vertrou inboesem, 'n kombinasie van kwaliteite wat leiers van volgers onderskei en die vermoë om volgers te wen of te beïnvloed (Hanekom, 2011).

Volgens Maxwell (2001:16-19) beïnvloed alle personeel iemand. 'n Mens weet nooit wie en hoeveel mense jy beïnvloed nie. Die beste belegging in die toekoms is vandag se gepaste invloed. Invloed is 'n vaardigheid wat aangeleer kan word.

Die vyf vlakke van leierskap lyk volgens Maxwell (2001:20-30) soos volg:



6.10.4.5 Delegering

Kroon (1995:265) omskryf delegering as die proses waardeur gesag en verantwoordelikheid aan laer vlakke van bestuur oorgedra word. Die delegeringsproses, volgens Kroon (1995:266-267), bestaan uit die volgende vier stappe:

- ❖ Die toewysing van funksies.
- ❖ Die delegering van gesag.

- ❖ Die toedeling van verantwoordelikheid.
- ❖ Die skep van aanspreeklikheid.

Die voorvereistes vir delegering aldus Kroon (1995:267-268) is die volgende: Delegering is slegs doeltreffend wanneer take en verantwoordelikhede duidelik afgebaken is. Gedelegeerde take en verantwoordelikhede moet doeltreffend uitgevoer word. Bestuurders moet hulle by besluite berus wat deur ondergeskiktes geneem word. Doeltreffende kommunikasie is 'n voorvereiste vir delegering.

6.10.5 Evaluering

Die groeplede het die sessie interessant gevind, baie geleer, alles verstaan en dit as 'n positiewe ervaring beskryf.

6.10.6 Afsluiting

Groeplede word bedank vir hulle deelname. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig, groeplede geniet verversings en verdaag.

6.11 SESSIE 9: NATOETS, ALGHELE EVALUERING VAN DIE PROGRAM EN OORHANDIGING VAN BYWONINGSERTIFIKATE

6.11.1 Doelwit

Om die verwagtinge van die groeplede te evalueer, die natoets te voltooi en die bywoning-sertifikate te oorhandig.

6.11.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne, papier, natoets (Bylaag J) en algehele evaluering (Bylaag L).

6.11.3 Verloop

Sessie 9 vind 'n week ná die afhandeling van Module 7 van die bemagtigingsprogram vir personeel plaas. Die groeplede word bedank vir hulle deelname aan die bemagtigingsprogram.

Tydens die byeenkoms word die verwagtinge wat tydens die eerste sessie saamgestel is op die skerm vertoon en geëvalueer. Die natoets en algehele evaluering word verduidelik en die groeplede kry geleentheid om die natoets en algehele evaluering te voltooi. Groeplede ontvang hulle bywoningssertifikate en die plaaslike koerant se verslaggewer neem 'n foto van die groeplede (Bylaag P).

6.11.4 Evaluering

Groeplede geniet die samekoms, kuier gesellig en is opgewonde oor die sertifikate wat hulle ontvang het.

6.11.5 Afsluiting

Die datum van die uitgestelde natoets word bevestig en die groep verdaag nadat daar saam verversings geniet is.

6.12 SESSIE 10: UITGESTELDE NATOETS

6.12.1 Doelwit

Om die uitgestelde natoets ná ses weke van afhandeling van die bemagtigingsprogram vir personeellede te voltooi.

6.12.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne, papier en uitgestelde natoets (Bylaag J).

6.12.3 Verloop

Sessie 10 vind ses weke ná die afhandeling van Module 7 van die bemagtigingsprogram vir personeel plaas. Al die modules van die bemagtigingsprogram se doelwitte word deur middel van 'n Power Point-aanbieding vertoon. Groeplede noem kortliks wat hulle van elke doelwit kan onthou. Die uitgestelde natoets word verduidelik en groeplede kry geleentheid om die toets te voltooi.

6.12.4 Evaluering

Die groeplede het die bemagtigingsprogram oor die algemeen baie geniet en versoek die teoretiese inligting van al die modules. Daar heers 'n gemoedlike atmosfeer onder die groep-

lede en hulle deel die groepleier mee dat hulle die groepsessies gaan mis. Groeplede noem weereens dat hulle trots is op die sertifikaat wat hulle ontvang het.

6.12.5 Afsluiting

Die groepleier bedank die groeplede. Hulle word aangemoedig om aan te hou om nuwe vaardighede aan te leer en te beoefen. Die groeplede geniet verversings en verdaag.

BIBLIOGRAFIE

- AGUILAR, N.** 2011. Supervision and management of volunteers. <http://www.floridaliteracy.org/toolkitfiles/GuideSupervision.pdf> Date of access: 7 Jul. 2011.
- ANON.** 2001. The senior volunteer. *Journal of the SA Council for the Aged*, 3(1):7, May.
- ANON.** 2011. Hoe effektiewe tydsbestuursvaardighede jou kan help. <http://af.forme.co.il/hoe-effektiewe-tydsbestuur-vaardighede-kan-jou-help/> Datum van gebruik: 2 Jul. 2011.
- BAIO, P.** 2001. Working with volunteers. *Journal of the SA Council for the Aged*, 3(1):8-11, May.
- BARKER, R.L.** 2003. The social work dictionary. 5th ed. Washington: NASW Press. 439 p.
- BECKER, L.,** ed. 2005. Working with groups. New York: Oxford University Press. 234 p.
- BRUDNEY, J.L.** 1999. The effective use of volunteers: best practices for the public sector. <http://www.mendeley.com/research/effective-volunteers-best-practices-public-sector/> Date of access: 14 Jul. 2011.
- BURGER, M.J.** 2009. Jan Kriel Instituut. http://www1.givengain.com/cause_data/images/1312/Nuusbrief_Maart_2009.pdf Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.
- BYBEL.** 1983. Die Bybel: nuwe vertaling. Kaapstad: Bybelgenootskap van Suid-Afrika.
- DANE AGE ASSOCIATION.** 2006. Older volunteers: who, why and how? (Presentation at the IFA Conference, May 2006 by la Brix Ohmann, DaneAge, Copenhagen: Eldre & Sagen.)
- DARIES, J.** 1999. Older volunteers: a vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference 11-13 August 1999, Cape Town. p. 8-9.)
- DE VOS, A.S. & STRYDOM, H.** 2011. Intervention research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.)

DUBOIS, B. & MILEY, K.K. 2008. Social work: an empowering profession. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 493 p.

DU PREEZ, N.P. 1995. Delegering en tydbestuur. (*In* Kroon, J. Algemene bestuur. 3de uitg. Kaapstad: Kagiso Tersiêr. p. 265-282.)

DURHAM, J. 2010. Your employment rights as a volunteer. <http://www.voluntaryworker.co.uk/youremploymentrightsasavolunteer.html> Date of access: 26 June 2011.

DYER, M.D. 2010. The health benefits of altruism: how giving back is good for you. <http://www.squidoo.com/altruism> Date of access: 21 Dec. 2010.

ELOFF, W. & JANSEN VAN RENSBURG, S.M. 2011. Handleiding vir die vestiging van dienssentrum. Potchefstroom: Printing Things.

ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K. 2010. Fundamentals of social work research. Los Angeles: Sage. 396 p.

GEYER, L.S. 2003. Maatskaplike groepwerk aan alkoholafhanklike bejaardes ooreenkomstig die sterkteperspektief. Potchefstroom: Potchefstroom Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys. (Verhandeling - MA(MW).) 276 p.

GOLDEN, M. 2010. Volunteering can make a difference. *Plus 50*, (5/3):22-23, Jun/Jul.

GROVÉ, S.S. 2003. 'n Verkennende studie oor die aard van vrywillige werk binne die konteks van maatskaplike ontwikkeling. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (Verhandeling - MA.) 159 p.

HANEKOM, A.J. 2011. Mondelinge mededeling en aanbieding vir groeplede. 25 Julie. Potchefstroom.

HEPBURN, A. 2011. Brainy quote. <http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/a/audreyhelpb> Date of access: 22 Sep. 2011.

HONG, L., IRIS, C. & LING, X. 2010. Factors associated with volunteerism among community-living older adults in urban China: social development issues. *Alternative approaches to global human needs*, 32(1):62-75, Jan.

HOGERDIJN, J. 2011. Identification of seniors at risk. (Presentation rendered during a visit to the Nursing Department of Northwest University, Potchefstroom on 6 May.)

INTEREST LINK BORDERS. 2007. Interest Link Borders volunteer policy. www.interestlink.org.uk/ilbo%20Volunteer%20Policy.doc Date of access: 27 June 2011.

JANSEN VAN RENSBURG, S.M. 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling - MA(MW).) 117 p.

JANSEN VAN RENSBURG, S. & S TRYDOM, H. 2010. Profiel en betrokkenheid van afgetrede vrywilligers by 'n nuwingsgewende organisasie. *Social work / Maatskaplike werk*, 46(3):381-394, Aug.

JONKER, H. 2010. Vervulling. http://www.hispeople.co.za/downloads/RR_Nov%20STD%20Bank%20Mapreneur.pdf Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.

KLEÏNHANS, H. 2009. Gehaltesorg van ouer persone in residensiële sorgfasiliteite. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Proefskrif - PhD. (Verpleegkunde).) 326 p.

KROON, J. 1995. Algemene bestuur. 3de uitg. Kaapstad: Kagiso Tersiër. 564 p.

KRÜGER, E. 2010. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (5/5):36, Okt/Nov.

KULIK, L. 2006. Burnout among volunteers in the social services: the impact of gender and employment status. *Journal of community psychology*, 34(5):541-561.

LAUBSCHER, H. 2010. Stigting van 'n tak van die Suid-Afrikaanse Gerontologievereniging. (Voordrag gelewer tydens 'n Stigtingsvergadering van 'n tak van die SA Gerontologie Vereniging te Pretoria op 13 Oktober 2010.)

LE ROUX, A.M. 1985. Die inskakeling van vrywillige werkkragte by dienssentrums vir bejaardes. Port Elizabeth: Universiteit van Port Elizabeth. (Verhandeling - MA(MW).) 162 p.

LONDT, N. 2002. Die rol van die maatskaplike werker in die bemagtiging van vrywilligers by 'n slagofferondersteuningsentrum. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 108 p.

MALAN, E. & LABUSCHAGNE, N. 2009. Sinvolle veroudering: 'n multidissiplinêre uitdaging. *Plus 50*, 24-26, Feb/Mrt.

- MALAN, H.** 2009. An empowerment programme for social work students regarding HIV and AIDS: adapted REds programme. Potchefstroom: North-West University, Potchefstroom Campus. (Thesis - DPhil.(SW).) 220 p.
- MALGAS, M.** 2004. Malgas lê tuig neer. <http://152.111.1.87/argief/berigte/dieburger/2004/06/10/MO/04/02.html> Datum van gebruik: 24 Okt. 2010.
- MARAIS, K.** 2011. Doeltreffende tydsbestuur. <http://www.bravoland.co.za/forum/index.php?topic=4709.0;wap2> Datum van gebruik: 2 Jul. 2011.
- MAXWELL, J.C.** 2001. Word die leier wat jy kan wees. Kaapstad: Struik Christelike Boeke.
- MAXWELL, J.C.** 2002. Leierskap wat werk: 21 eienskappe van 'n doeltreffende leier. Kaapstad: Struik Christelike Boeke .
- MURRAY, J.** 2011. Ouderdom 'n sierlike kroon. *Juig*, 62-64, Mei.
- POTCHEFSTROOM DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES.** 2009. Seminaar vir afgetrede vrywilligers, Potchefstroom, 15 Oktober 2009.
- POTGIETER, S.T.** 2005. Sukses beginsels. <http://www.pitkos.co.za/suksesbeginsels.html> Datum van gebruik: 2 Jul. 2011.
- PRINSLOO, C.E.** 2001. Groeigeoriënteerde maatskaplike groepwerk. <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-05072007-135558/unrestricted/04chapter4.pdf> Datum van gebruik: 7 Mei 2011.
- RENGASAMY, S.** 2011. Social group work. <http://www.slideshare.net/srengasamy/understanding-social-group-work> Date of access: 4 June 2011.
- ROBSON, J.** 2011. Mondelinge mededeling tydens 'n Alzheimers Suid Afrika-vergadering, Kemptonpark. 3 Augustus 2011.
- STIM, R. & WARNER, R.** 2008. Retire happy: what you can do now to guarantee a great retirement. Berkeley, Calif.: Nolo. 248 p.
- STRYDOM, H. & ROUX, A.A.** 2006. Evaluering van die benutting van gemeenskapsdienste deur bejaardes in 'n semi-stedelike gebied. *Social work / Maatskaplike werk*, 42(2):173-182.
- SZALA-MENEOK, K.** 2009. Ethical research with older adults. (*In* Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.)

TANG, F., MORROW-HOWELL, N. & HONG, S. 2009. Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social work research*, 33(3):172-182, Sept.

THE CENTRE FOR VOLUNTEERING. 2011. Become a volunteer. http://www.volunteering.com.au/become_a_volunteer/rights_responsibilities.asp. Date of access: 26 June 2011.

TOSELAND, R.W. & RIVAS, R.F. 2009. An introduction to group work practice. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 537 p.

UNITED KINGDOM GOVERNMENT. 2011. Your rights as a volunteer. http://www.direct.gov.uk/en/HomeAndCommunity/Gettinginvolvedinyourcommunity/Volunteering/DG_10038499 Date of access: 26 June 2011.

VAN DER LINGEN, J. 2007. Die bemagtiging van vrywilligers by 'n geloofsgebaseerde organisasie. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 131 p.

VOLUNTEERING ENGLAND. 2009. Volunteer agreements. <http://www.volunteering.org>.

WCVA VOLUNTEERING. 2004. Getting ready for volunteers. [www.wcva.org.uk/.../ Planning %20for%20volunteers%20-%20Getting%20ready%20for%20volunteers.doc](http://www.wcva.org.uk/.../Planning%20for%20volunteers%20-%20Getting%20ready%20for%20volunteers.doc) Date of access: 27 June 2011.

WILSON, J. & MUSICK, M. 2011. The effects of volunteering on the volunteer. <http://www.law.duke.edu/journals/62LCPWilson> Date of access: 27 Apr. 2011.

ZUMA, J.G. 2010. Staatsrede van sy eksellensie JG Zuma, President van die Republiek van Suid-Afrika, tydens die gesamentlike sitting van die parlement, Kaapstad. <http://www.info.gov.za/speeches/2010/10022610151003.htm> Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.

ARTIKEL 5:
DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM
VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY 'N
DIENSSENTRUM

OPSOMMING

Hierdie artikel fokus op die ontwikkeling en inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum vir bejaardes. Data is ingesamel deur 'n selfopgestelde vraelys wat deur die fokusgroep voltooi is en die verwagtinge, frustrasies en die waarde van afgetrede vrywilligers aandui, asook redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak en hoekom hulle hul dienste staak. Die navorser het 'n literatuurstudie gedoen en beskik ook oor 20 jaar se ondervinding by 'n dienssentrum en betrokkenheid by afgetrede vrywilligers. Die groeplede het met die aanvang en afsluiting van die bemagtigingsprogram 'n voor- en natoets voltooi. Ses weke ná die aanbieding van die bemagtigingsprogram is die natoets herhaal ten einde moontlike groei by die groeplede te kan evalueer. Die aspekte waaruit die bemagtigingsprogram bestaan, is: die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, die bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum, verwagtinge van die personeel, waar afgetrede vrywilligers betrokke kan raak, 'n beleid ten opsigte van vrywillige werk en 'n vrywilligersooreenkoms.

1. INLEIDING

Die doelstelling van hierdie artikel is die ontwerp en aanbieding van 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums vir bejaardes. Die program is geïdentifiseer op grond van die frustrasies wat afgetrede vrywilligers ervaar en die gebrek aan kennis ten opsigte van die dienssentrum se grondwet en werksaamhede. Uit die navorsing is belangrike aspekte geïdentifiseer wat in die bemagtigingsprogram aandag geniet. Die aspekte sluit die volgende in:

- ❖ Die doelstelling van 'n dienssentrum; die grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.
- ❖ Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers.

- ❖ Waar afgetrede vrywilligers betrokke kan raak.
- ❖ Beleid ten opsigte van vrywillige werk.

Die navorsingsmetodologie en groepwerk as metode in maatskaplikewerk is reeds volledig in Artikel 4 bespreek.

2. PROBLEEMSTELLING

'n Tekort aan mannekrag om al die nodige dienste aan ouer persone te kan lewer, is van die probleme wat die dienssentrums ondervind. Vanweë die langer lewensverwagting van ouer persone, kan dienssentrums vir 'n langer tydperk die afgetredene se gawes, kundigheid en talente in diens van die dienssentrum benut. Dienssentrums ervaar finansiële druk en kan nie altyd personeel betaal om te help met take in en om die dienssentrum nie (DuBois & Miley, 2008:99). Die sinvolle en effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers is waardevol vir afgetredenes sowel as die dienssentrum. Volgens Kleynhans (2009:103) is daar by ouer persone 'n behoefte aan meer verstandelike stimulasie ten einde sin in die lewe te ervaar. Aldus Wiid en Barnardt (2007:7) moet afgetredenes se energie versprei word na nuwe rolle en aktiwiteite en die intellektuele moet onderhou word.

Ouer persone vind onder andere sin in die lewe wanneer hulle die geleentheid gebied word om hulle kennis en ervaring wat hulle deur hul lewensjare opgedoen het met ander te kan deel, aldus Newman en Newman (2003:456). Volgens Jansen van Rensburg (2009:78) skep vrywilligers 'n positiewe atmosfeer in 'n dienssentrum, hulle word mede-eienaars van die organisasie en is ambassadeurs en bemarkers van die dienssentrum.

Tydens 'n seminar wat in 2009 deur Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes aangebied is, het 100% van die personeel die behoefte aan 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers uitgewys. Afgetrede vrywilligers wil meer duidelikheid hê oor die organisasie se funksionering, grondwet, behoeftes en die verwagtinge wat personeel van afgetrede vrywilligers het. Vrywilligers weet ook nie altyd hoe om hulle posisie in die dienssentrum te vul, wat van hulle verwag word en hoe om sinvol met mense om te gaan nie (Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes, 2009). Volgens 'n mededeling van Eckley (2010), voorsitter van Help Seniors, is daar geen bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers beskikbaar nie en lê die studieveld braak.

'n Bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers kan tot beter kennis van 'n dienssentrum lei, uiteensit wat van die vrywilliger verwag word en kan sodoende tot beter dienslewering lei. Ouer persone word deur Caribbean Association for Feminist Research and Action (1999) (CAFRA) soos volg beskryf: "Older people are doors to the past and windows to the future."

3. DOELSTELLING

Die doelstelling van hierdie artikel is om 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en toe te pas ten einde afgetrede vrywilligers meer kennis oor die dienssentrum te bied en vir hulle vaardighede aan te leer om meer effektiewe dienste te kan lewer. Die algehele evaluering van die program sal in Artikel 6 weergegee word.

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model), soos in De Vos en Strydom (2011:476-489), word in die ondersoek benut. Fase 3 (ontwerp) en Fase 4 (vroee ontwikkeling en voortoets) word in hierdie artikel benut. Die fases is volledig in Artikel 4 bespreek en sal dus nie weer volledig bespreek word nie.

Tabel 1: Intervensiefases

FASE 3	FASE 4
DIE ONTWERP	VROEË ONTWIKKELING EN VOORTOETS
Ontwerp van 'n waarneembare sisteem	Ontwikkel 'n prototipe vir voorlopige intervensie
Spesifiseer spesifieke elemente van die intervensieprosedure	Loods 'n voortoets
	Gebruik van ontwerp kriteria tot die voorlopige intervensiekonsep

Fase 3:

Die ontwerp. In hierdie ondersoek is literatuurstudies, gespreksgroepe, selfopgestelde vraelyste, waarneming en evaluering gedoen ten einde die betrokke program sodoende te ontwerp om kennis van afgetrede vrywilligers te verbreed en gesindheid positief te verander. Die be-

hoeftebepaling is onder 25 personeellede en 60 afgetrede vrywilligers gedoen. Uit die behoeftebepaling is die volgende leemtes geïdentifiseer wat in die bemagtigingsprogram hanteer is.

- ❖ Die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.
- ❖ Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers.
- ❖ Waar afgetrede vrywilligers betrokke kan raak.
- ❖ Beleid ten opsigte van vrywillige werk.

Fase 4:

Vroeë ontwikkeling en voortoets. Die program is ontwerp ten einde afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums deur middel van groepwerksessies te bemagtig. 'n Voortoets is 'n week voor die aanvang van die groepwerksessies afgeneem. 'n Week ná die aanbieding van die bemagtigingsprogram is 'n natoets gedoen en ses weke ná die bemagtigingsprogram afgehandel is, is die uitgestelde natoets gedoen. Hierdie artikel is gerig op die ontwikkeling en aanbieding van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums vir bejaardes. Die teoretiese benaderings wat in hierdie studie benut is, is die bemagtigingsteorie, sisteemteorie en die sterktebenadering.

5. GROEPWERK AS METODE IN MAATSKAPLIKE WERK

Die navorser het van die groeigeoriënteerde groepmetode gebruik gemaak. Volgens Malan (2009:63) bied groeigeoriënteerde groepe aan groeplede die moontlikheid om bewus te word van hulle gedagtes, gevoelens en gedrag met betrekking tot hulleself en ander. Prinsloo (2001:1-4) meld dat groeigroepe 'n wyse bied waarop die dinamika van die mens ontsluit kan word. Hierdeur kan persoonlike verhoudings verbeter word en 'n wêreld geskep word waarin elke individu die geleentheid kan vind om eie volledige en unieke vermoëns te ontwikkel.

Vir hierdie artikel is dit belangrik dat afgetrede vrywilligers bewus gemaak moet word van hulle kennis, gevoelens en optrede in die dienssentrum. Vermoëns moet ontwikkel word om sinvol en effektief as afgetrede vrywilliger by die dienssentrum betrokke te kan wees.

5.1 SAMESTELLING VAN DIE GROEP

Die groep is saamgestel uit agt afgetrede vrywilligers betrokke by Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Die teikengroep is met behulp van 'n doelgerigte steekproef geselekteer (Strydom, 2011:232). Afgetrede vrywilligers wat by Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes betrokke is, is tydens 'n sosiale klubbyeenkoms gevra wie deel van die bemagtigingsprogram sou wou uitmaak. Die eerste agt belangstellende vrywilligers kon deelneem. Die program is twee keer per week vanaf 10:00 tot 11:30 op Maandae en Donderdae te Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes aangebied.

5.2 VERLOOP TYDENS DIE REEKS GROEPBYEENKOMSTE

Aldus Becker (2005:42-43) bestaan 'n groepbyeenkoms uit die volgende drie fases: 'n beginfase, middelfase en afsluitingsfase. Rengasamy (2011) noem 'n vierde fase in maatskaplike groepwerk, naamlik die beplanningsfase. Vir die aanbieding van die bemagtigingsprogram sal die vier fases van Rengasamy ondersteun word. Hierdie fases is volledig in Artikel 4 bespreek.

6. PROGRAMINHOUD

Die inhoud van die bemagtigingsprogram sien soos volg daar uit:

6.1 OORHOOFSE DOELSTELLING VAN DIE PROGRAM

Die oorhoofse doelstelling van die bemagtigingsprogram is om afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums vir bejaardes te bemagtig, hulle kennis ten opsigte van die doelstelling van 'n dienssentrum te vermeerder, hulle op hoogte te bring van die funksionering en verwagtinge wat personeel van afgetrede vrywilligers het, hulle in te lig omtrent watter dienste die vrywilliger kan verrig en om hulle houdings ten opsigte van dienslewering by die dienssentrum positief te versterk. Die volgende doelwitte is gestel:

- ❖ Om groepeenheid te skep, groeppurels vas te stel, 'n kontrak te sluit en 'n voortoets te doen.
- ❖ Om kennis te vermeerder ten opsigte van die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, die bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.

- ❖ Om insig te bewerkstellig oor die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers.
- ❖ Om afgetrede vrywilligers in te lig oor die verskeidenheid dienste en aktiwiteite waarby hulle in 'n dienssentrum betrokke kan raak.
- ❖ Om saam met afgetrede vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum 'n beleid vir vrywilligers te ontwikkel.

6.2 SKEMATIESE VOORSTELLING

Dit is belangrik dat groeplede moet weet wat die doelstelling van 'n dienssentrum is, wat in die grondwet opgeteken staan, hoe 'n dienssentrum bestuur word en hoe die personeelstruktuur van 'n dienssentrum lyk alvorens 'n bespreking gevoer kan word oor wat personeel van die vrywilligers verwag. Daar is geen spesifieke rede waarom die modules in dié volgorde aangebied is nie.

TABEL 2 : Skematiese voorstelling van die groepwerksessies

MODULE	SESSIE	TEMAS VAN DIE GROEPSESSIES
	1	Inleiding, oriëntering, voortoets en kontraksluiting.
1	2	Die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.
2	3	Die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers.
3	4	Die verskeidenheid dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers betrokke kan raak.
4	5	Beleid ten opsigte van vrywillige werk.
	6	Natoets, algehele evaluering van die program en oorhandiging van bywoningsertifikate ('n week ná afhandeling van die program).
	7	Uitgestelde natoets (ses weke ná afhandeling van die program).

6.3 SESSIE 1: INLEIDING, ORIËNTERING, VOORTOETS EN KONTRAKSLUITING

6.3.1 Doelwitte

- ❖ Om groepeenheid te skep waar groeplede mekaar beter sal leer ken, wedersyds sal aanvaar en 'n eenheidsgevoel onder die groeplede sal bewerkstellig.
- ❖ Om groepreëls vas te stel en 'n ooreenkoms aan te gaan, te verneem wat die groeplede se verwagtinge ten opsigte van die bemagtigingsprogram is en 'n kontrak te sluit.
- ❖ Om groepwerk as maatskaplikewerkmetode aan die groeplede te verduidelik.
- ❖ Om die voortoets te voltooi.

6.3.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne, groepsooreenkoms (Bylaag M) en voortoets (Bylaag S).

6.3.3 Verloop

Sessie 1 vind 'n week voor die aanvang van Module 1 van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers plaas. Die groeplede word bedank vir hulle bereidwilligheid om aan die bemagtigingsprogram deel te neem. Tydens die byeenkoms word die doel en doelwitte van die bemagtigingsprogram aan die groeplede verduidelik. Die groep bepaal die reëls van die groep en sluit 'n kontrak (Bylaag M). Groeplede word gevra wat hulle verwagtinge van die bemagtigingsprogram is. Die verwagtinge word gelys en op die skerm vertoon. Die voortoets word verduidelik en die groeplede kry geleentheid om die voortoets (Bylaag S) te voltooi. Die datums vir die bespreking van die vier modules sowel as die geleenthede om die natoets en uitgestelde natoets in te vul, word deur die groeplede vasgestel.

6.3.4 Kontraksluiting

Die groeplede noem die volgende: dat hulle al die groepsessies stiptelik en getrou sal bywoon, met respek na mekaar se standpunte sal luister en hierdie as 'n groeigeleentheid sal beskou.

6.3.5 Verwagtinge

Groeplede noem die volgende verwagtinge wat hulle van die bemagtigingsprogram het:

- ❖ “Om my as vrywilliger te help deur my kennis te verbreed en myself te verryk.”
- ❖ “Dat ek ander kan inlig en vrywillige werk kan bemark ten einde meer mense by vrywillige werk te kan betrek.”
- ❖ “Om beskikbaar te wees as die dienssentrum my nodig het.”

6.3.6 Evaluering

Die groeplede is ingelig oor wat hulle te wagte kan wees tydens die vier modules van die bemagtigingsprogram en wat die navorser van die groeplede verwag. Die groeplede noem dat hulle opgewonde is oor die program.

6.3.7 Afsluiting

Al die lede word bedank vir hulle bereidheid om aan die groep deel te neem. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat die groeplede saam verversings geniet het.

6.4 SESSIE 2: MODULE 1: DIE DOELSTELLING VAN 'N DIENSSENTRUM, DIE GRONDWET, BESTUUR EN PERSONEEL-STRUKTUUR VAN 'N DIENSSENTRUM

6.4.1 Doelwit

Om kennis te vermeerder ten opsigte van die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.

6.4.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.4.3 Ysbreker

Vir 'n ysbreker speel die groeplede “telefoontjie”. Een van die groeplede fluister 'n boodskap in die groeplid regs van hom/haar se oor. Die boodskap mag nie herhaal word nie. Die laaste groeplid deel die boodskap wat by hom/haar uitgekom het hardop met die lede. Die les uit die ysbreker: Maak seker jy luister goed genoeg om die regte boodskap te kry, praat duidelik en vra as jy onseker is oor wat jy gehoor het. Goeie kommunikasie is waardevol in spanwerk.

6.4.4 Teoretiese inligting

Die teoretiese inligting bestaan uit die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.

6.4.4.1 *Doelstelling van 'n dienssentrum*

Volgens Eloff en Jansen van Rensburg (2011:102) is die dienssentrum 'n instansie sonder winsoogmerk wat hom ten doel stel om ondersteunende dienste aan bejaardes en liggaamlik gestremdes te lewer met die oog op hulle voortgaande selfstandige funksionering as lede van die gemeenskap.

6.4.4.2 *Grondwet van 'n dienssentrum vir bejaardes*

Die volgende aspekte word in 'n grondwet van 'n dienssentrum vervat:

- ❖ **Die naam van die dienssentrum;** die naam waarin die dienssentrum geregistreer is.
- ❖ **Die doelstelling van die dienssentrum.** Volgens Eloff en Jansen van Rensburg (2011:102) is die dienssentrum 'n instansie sonder winsoogmerk wat hom ten doel stel om ondersteunende dienste aan bejaardes en liggaamlik gestremdes te lewer met die oog op die ouer persoon se voorgaande selfstandige funksionering as lede van die gemeenskap.
- ❖ Die dienste wat die dienssentrum lewer.
 - Die primêre dienste wat deur 'n dienssentrum gelewer kan word, is onder andere die volgende: maatskaplikewerkdienste, gesondheidsdienste, tuishulp-dienste, tuindienste, vervoer, etes, wasserydienste en telefoonoproepdiens.

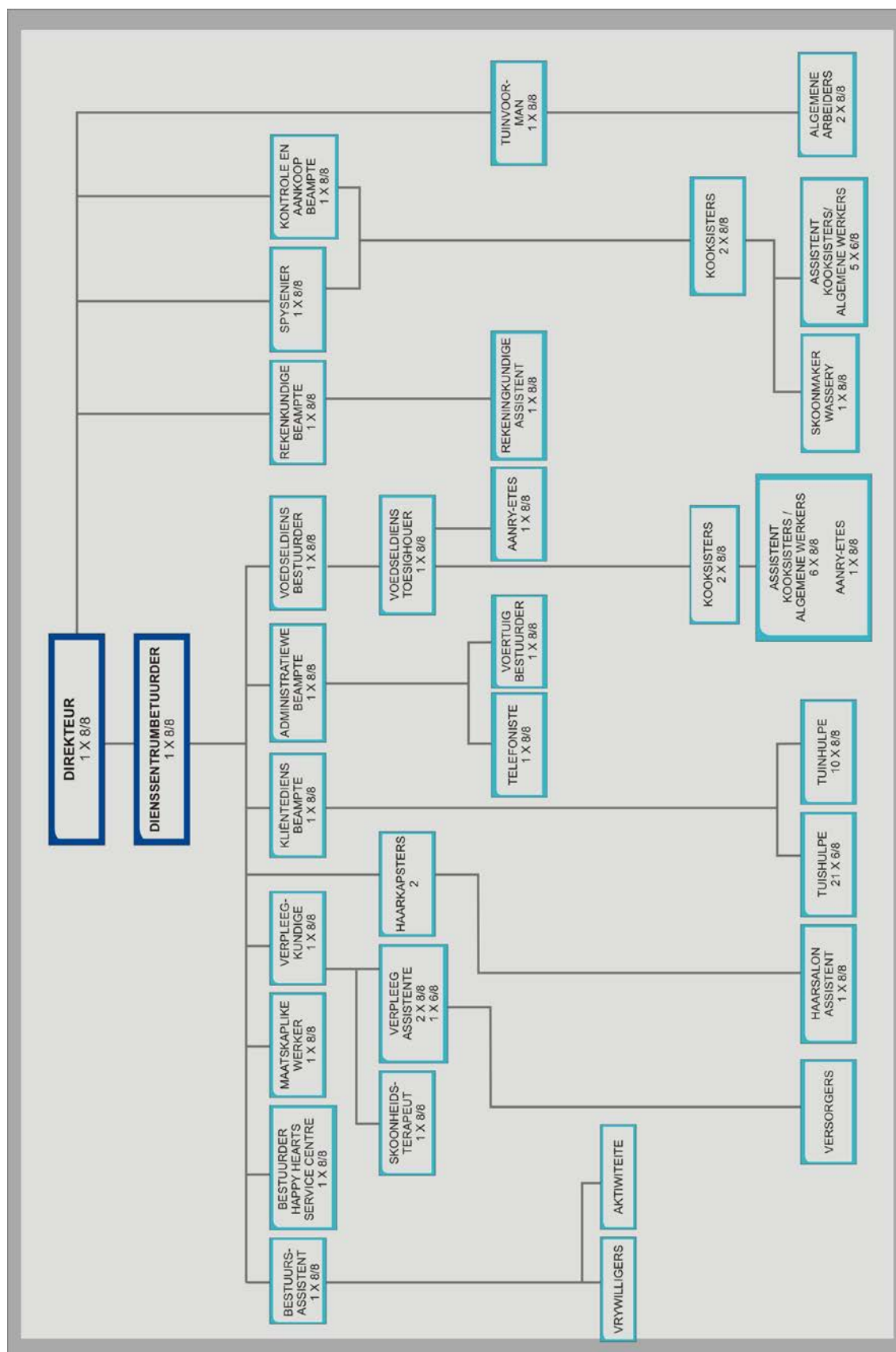
- Die sekondêre dienste wat 'n dienssentrum kan aanbied, is onder andere die volgende: sosiale klubbyeenkomste, toere, uitstappies, binnemuurse aktiwiteite, buitemuurse aktiwiteite, skoonheidsdienste en haarsalondienste.
- ❖ **Die gebied waarin die dienste gelewer word.** Die munisipale gebied waarbinne die dienssentrum sy dienste lewer, word genoem.
- ❖ **Fondsinsameling.** In watter munisipale gebied die dienssentrum fondse sal insamel en dat die vergoedingskommissie nie 40% sal oorskry indien van 'n fondswerwer gebruik gemaak word nie.
- ❖ **Eiendomsreg van die dienssentrum.** Volledige rekord moet gehou word oor alles wat aan die dienssentrum behoort. Alle eiendom word in die naam van die dienssentrum geregistreer.
- ❖ **Toesig en bestuur van die dienssentrum.** Die dienssentrum staan onder toesig en beheer van 'n beheerraad. Die direkteur en dienssentrum se bestuurder is die bestuur van die dienssentrum en is verantwoordelik vir die doeltreffende funksionering van die dienssentrum. Die bestuur doen verantwoording aan die beheerraad.
- ❖ **Die samestelling van 'n beheerraad.** Die beheerraad bestaan uit 13 lede wat as volg saamgestel word: Die stadsraad benoem een lid en tydens 'n algemene ledevergadering word vier lede van die dienssentrum verkies (teikengroep). Wat hierdie algemene ledevergadering betref, geld die volgende: kennis geskied ten minste 28 dae voor die vergadering, sewe dae voor die verkiesingsdatum moet nominasies skriftelik by die direkteur ingedien word, slegs opbetaalde lede van die dienssentrum het stemreg, die direkteur en dienssentrumbestuurder dien amptshalwe in die raad, hierdie genoemde lede koop teer verder ses lede uit die gemeenskap.
- ❖ **Konstituering van die raad.** Tydens die eerste vergadering neem die direkteur die voorsitterstoel in tot 'n voorsitter vir die raad verkies is. Die verkose voorsitter neem dan die stoel in en handel die verkiesing af. Die dagbestuur word saamgestel: die voorsitter en adjunkvoorsitter van die raad, die voorsitter van die finansiële komitee, direkteur en dienssentrumbestuurder vorm die dagbestuur wat besluite rakende personeelaangeleenthede moet neem.

- ❖ **Funksionering van die raad.** Die raad se ampstermyn is twee jaar. Subkomitees word in die lewe geroep, soos 'n finansiële komitee en dienstekomitee. Die raad vergader minstens vier keer per jaar en die subkomitees volgens behoefte. Die finansiële komitee vergader maandeliks en die dienstekomitee driemaandeliks. Ten minste 50% plus een lid moet by die vergadering teenwoordig wees om 'n kworum te vorm. 'n Notule van die vergadering moet binne 24 uur ná die vergadering vir lede beskikbaar wees.
- ❖ **Lidmaatskap van die dienssentrum.** Persone ouer as 60 jaar kwalifiseer outomaties vir lidmaatskap. Liggaamlik gestremde persone wat dienste van die dienssentrum verlang, kan aansoek doen om lidmaatskap.
- ❖ **Pligte en bev oegdheid van die raad.** Die raad sien toe dat die dienssentrum behoorlik bestuur word en magtig twee lede om uitbetalings te doen.
- ❖ **Regspersoonlikheid.** Die dienssentrum het die bevoegdheid om in sy eie naam te dagvaar of 'n regsaksie te verdedig.
- ❖ **Toekennings deur die raad.** Die raad kan toekennings doen aan werknemers van die dienssentrum. Die toekennings geskied aan die hand van 'n voorgeskrewe riglyn.
- ❖ **Algemene jaarvergadering.** Tydens hierdie vergadering word die nuwe beheerraad en klubbestuur aangewys.
- ❖ **Wysigings van die grondwet.** Die grondwet kan tydens 'n algemene jaarvergadering gewysig word met 28 dae kennisgewing. Minstens twee-derdes van die aanwesige stemgeregtigde lede moet ten gunste van die beskrywingspunt stem. Enige wysigings aan die grondwet moet aan die Kommissaris van Binnelandse Inkomste voorgelê word.
- ❖ **Die sluiting van die dienssentrum.** Minstens twee-derdes van die aanwesige stemgeregtigde lede moet tydens 'n algemene of buitengewone vergadering ten gunste van die sluiting van die dienssentrum stem. Die oorblywende bates sal aan 'n geregistreerde welsynsorganisasie oorgedra word met soortgelyke doelstellings as die dienssentrum.

6.4.4.3 *Bestuur van 'n dienssentrum*

Die dienssentrum staan onder toesig en beheer van 'n beheerraad. Die direkteur en dienssentrumbestuurder vorm die bestuur van die dienssentrum en is verantwoordelik vir die doeltreffende funksionering van die dienssentrum. Die bestuur doen driemaandeliks verantwoording aan die beheerraad. Die grondwet van die dienssentrum bied die nodige leiding aan personeel en die beheerliggaam ten einde gesonde bestuur van 'n dienssentrum vir bejaardes te verseker.

6.4.4.4 Personeelstruktuur van 'n dienssentrum



Uit bogenoemde personeelstruktuur is dit duidelik dat vrywilligers deel van die dienssentrum se personeelstruktuur vorm. Afgetrede vrywilligers speel 'n baie belangrike rol in die bereiking van 'n dienssentrum se doelwitte. Elke dienssentrum se personeelstruktuur verskil, want die grootte, omvang en behoeftes van 'n dienssentrum bepaal hoeveel personeellede nodig is.

6.4.5 Evaluering

Al die groeplede het aangedui dat hulle die onderwerp baie interessant gevind het, baie geleer het, die groepwerksessie positief ervaar het, meer positief oor die dienssentrum is en dat die aanbieding aan hulle verwagtinge voldoen het. 'n Heerlike ontspanne atmosfeer het onder die lede geheers en groeplede het spontaan aan die groepsgeprek deelgeneem.

6.4.6 Afsluiting

Al die lede word bedank vir hulle bereidheid om aan die groep deel te neem. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat die groeplede saam verversings geniet het.

6.5 SESSIE 3: MODULE 2: PERSONEEL SE VERWAGTINGE VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS

6.5.1 Doelwit

Om insig te bewerkstellig oor die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers.

6.5.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.5.3 Ysbreker

Waarom / Omdat. Elke groeplid kry 'n papiertjie waarop die woord “waarom” staan. Hulle voltooi die vraag deur 'n groeplid se naam daarin te gebruik. Voorbeeld: “Waarom dra Elizabeth altyd 'n blom in die hare?” Die papiertjies word opgeneem. Groeplede kry nou 'n volgende papiertjie waarop die woord “omdat” staan. Hulle maak 'n sin waarin hulle weer 'n groeplid se naam gebruik. Voorbeeld: “Omdat Lori altyd so mooi lyk.” Hierdie papiertjies word ook opgeneem. Nou word 'n waarom- en omdat-papiertjie aan elke lid uitgedeel wat hulle dan aan die groep voorlees. Hierdie ysbreker skep 'n aangename en ontspanne atmosfeer.

6.5.4 Teoretiese Inligting

Personeel van dienssentrum verwag die volgende van afgetrede vrywilligers:

Om eerlik te wees en lojaal teenoor die dienssentrum en personeel; om 'n positiewe ingesteldheid te hê, te alle tye vriendelik te wees en die beeld van die dienssentrum uit te dra; om aan die personeel terugvoer te gee; om hulle beste te gee, 'n kwaliteit diens sal lewer en sal help omsien na programme; dat vrywilligers soms nee sal sê, so akkuraat moontlik sal wees in die uitvoering van take en sal vra indien hulle nie weet nie; dat hulle die personeel sal ondersteun, hulp sal aanbied en inisiatief sal neem; om stiptelik te wees, geduldig te wees en in 'n span saam te werk; dat hulle hul kennis en ervaring met personeel sal deel, bereid sal wees om opleiding te ontvang, verantwoordelikheid sal aanvaar en take met liefde sal uitvoer.

6.5.5 Evaluering

Al die groeplede was stiptelik en opgewonde oor die aanbieding. 'n Groeplid het verjaar en die groep het vir haar gesing. Volgens die evaluering het die groeplede die module baie interessant gevind, dit as 'n positiewe ervaring ervaar en die aanbieding het aan hulle verwagtinge voldoen. Een van die groeplede se opmerking was dat hierdie betrokke aanbieding haar in staat stel tot meer korrekte optrede teenoor die personeel van die dienssentrum en haar help om haar taak as vrywilliger beter te verrig. Niemand was negatief oor die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers nie.

6.5.6 Afsluiting

Al die lede word bedank vir hulle deelname aan die groepsessie. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat die groeplede saam verversings geniet het.

6.6 SESSIE 4: MODULE 3: DIE VERSKEIDENHEID DIENSTE EN AKTIWITEITE WAARBY AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE KAN RAAK

6.6.1 Doelwit

Om afgetrede vrywilligers van dienssentrum in te lig oor die verskeidenheid dienste en aktiwiteite waarby hulle betrokke kan raak.

6.6.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne, skêr, gom, papier, potlode, vetkryt, tydskrifte met prente en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.6.3 Ysbreker

Elke groeplid kry 'n komponent van dienste, byvoorbeeld administrasie, fondswerwing, dienste, beheer en bestuur, handwerk, nutsman, sosialisering en aankope. Hulle moet dan prente of foto's uit die tydskrifte knip of 'n aktiwiteit teken. Na 15 minute kry elke groeplid die geleentheid om dit met die groeplede te deel. Die doel van die ysbreker was om die groeplede voor te berei om die aktiwiteite waarby hulle betrokke kan raak.

6.6.4 Teoretiese inligting

Tydens hierdie module gaan gekyk word na die onderskeie take en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers by 'n dienssentrum betrokke kan raak.

6.6.4.1 Take wat deur afgetrede vrywilligers verrig kan word

Die take wat binne 'n dienssentrum deur afgetrede vrywilligers verrig kan word, word kortliks weergegee.

❖ Aankope

Vrywilligers kan help met die aankoop van produkte, meublement, toerusting en skryfbehoeftes. Hulle kan ook kwotasies aanvra, produkte of toerusting gaan afhaal en vir die dienssentrum nuwe verskaffers ontdek.

❖ Administrasie

Take waarmee afgetrede vrywilligers behulpsaam kan wees, is onder andere tikwerk, taalkundige versorging, beantwoording van die telefoon, skryf van notules en lief-en-leedkaartjies aan medelede, liassing, koeverte adresseer, bind van kursusmateriaal, bank opmaak en geld tel.

❖ Beheer en bestuur

Lede van 'n dienssentrum kan op rade en komitees van die dienssentrum dien waar hulle personeel met raad en advies kan bystaan. Komiteeledede kan bemerking vir die

dienssentrum doen en behulpsaam wees met voorraadopnames. Volgens Daries (1999:8) is ouer persone uitstaande komiteelede.

❖ Fondswerwing

Vrywilligers kan help met die verkope van kaartjies, voorbereiding van etes, die opskep en bediening van etes tydens fondswerwingsprojekte. Verder kan hulle behulpsaam wees met bemarking van die funksie, aan die komitees nuwe voorstelle vir fondswerwings doen en optree as gasheer of -vrou.

❖ Handwerk

Maak handwerkitems om te verkoop ten einde vir die dienssentrum fondse in te samel. Hulle kan ook vir die dienssentrum tafeldoeke omsoom en vatlappies maak vir gebruik in die kombuis.

❖ Help met die lewering van dienste

Van die afgetrede vrywilligers kan by die maatskaplike werker betrokke raak deur eensame bejaardes te besoek en te bemoedig. Hulle kan behulpsaam wees met die aflewering van aanry-etes, help met kontrole tydens middagetes en ander bejaardes tydens etes bedien. By die gesondheidsdepartement kan afgetrede verpleegkundiges help met bloeddrukkontroles, gesondheidsvoorligtingspraatjies aanbied en siek en verswakte bejaardes besoek. Afgetrede vrywilligers kan verder help met die vervoer van lede na dokters, hospitale, na die sakegebied en na die dienssentrum vir dienste of deelname aan sosiale programme.

Volgens Pierson en Thomas (2010:371) bestaan die neiging om vir ouer persone minder dienste teen hoër kostes aan te bied. Hierdie stelling beklemtoon die dringendheid om van vrywilligers se dienste gebruik te maak ten einde die nodige dienste aan ouer persone te lewer.

❖ Nutsman

Klein takies in en om die dienssentrum kan deur ouer mans verrig word. Hulle kan help met die instandhouding van voertuie en toerusting.

❖ Sosialisering

Afgetrede vrywilligers kan as afrigters of instruktors by sosialisingsaktiwiteite betrokke raak, kan as aktiwiteitsleiers optree, kan bywoningsregisters op datum hou en kan help met die saamstel van sosiale programme.

❖ Voorbereiding van lokale

Met funksies wat deur die dienssentrum gereël of aangebied word, kan afgetrede vrywilligers met die voorbereiding van die lokaal help, hulle kan tafels dek, blommerangskikkings doen en help met opruiming.

Golden (2010:22) en Wilson en Musick (2011:150-152) is van mening dat dit goed vir 'n mens se gesondheid is om vrywillige werk te verrig. Dit beur jou op, laat jou glimlag en verhoog jou algemene goedvoel-gevoel. Hepburn (2011) maak die volgende stelling: "As you grow older, you will discover that you have two hands. One for helping yourself, the other for helping others."

'n Groep mense dien sonder vergoeding op 'n raad en ander help as vrywilligers met projekte. Die waarde van vrywillige en gratis dienste van finansiële raadgewers, prokureurs, bourekenaars, sakemanne en ander kundiges is onberekenbaar en waardevol vir die voortbestaan van 'n dienssentrum (Burger, 2009).

6.6.5 Evaluering

Groeplede het die sessie baie geniet en meegedoen aan die aktiwiteite. Aldus die evaluering het al die groeplede die onderwerp interessant gevind. Hulle noem dat hulle baie geleer het, die sessie as 'n positiewe geleentheid ervaar het, dat hulle meer positief oor vrywillige werk is en dat die aanbieding aan hulle verwagtinge voldoen het. Groeplede geniet veral die deelname van medegroeplede.

6.6.6 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle deelname. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat die groeplede saam verversings geniet het.

6.7 **SESSIE 5: MODULE 4: BELEID TEN OPSIGTE VAN VRYWILLIGE WERK**

6.7.1 **Doelwit**

Om saam met afgetrede vrywilligers wat by 'n dienssentrum betrokke is 'n beleid vir vrywilligers saam te stel en te ontwikkel.

6.7.2 **Hulpmiddels**

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne, ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers en evalueringsvraelys (Bylaag K).

6.7.3 **Ysbreker**

Die groeplede ontvang elkeen 'n ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers. Hulle lees dit en onderteken. Die groepleier vra aan die groeplede wat hulle belewenis en ervaring is? Groeplede gee antwoorde soos: "Dit laat my voel dat ek iewers hoort"; "Die ooreenkoms laat my veilig voel in die organisasie" en: "Ek weet wat ek van die dienssentrum kan verwag, maar ook wat die personeel van my verwag."

6.7.4 **Teoretiese inligting**

'n Beleid ten opsigte van afgetrede vrywilligers behoort as volg daar uit te sien:

6.7.4.1 *Begrippe*

❖ Beleid

Volgens DuBois en Miley (2008:249) bestaan 'n beleid uit beginsels en aktiwiteite wat 'n invloed het op die gehalte van die omstandighede van individue en groepe en hulle onderlinge verhoudings. Beleid ten opsigte van afgetrede vrywilligers kan dus gesien word as 'n riglyn vir 'n plan van aksie om vrywilligers wat by 'n dienssentrum betrokke is sinvol te bestuur.

❖ Afgetrede vrywilliger

Aldus die navorser is 'n afgetrede vrywilliger 'n persoon ouer as 60 jaar wat uit eie keuse sonder finansiële vergoeding bereid is om by 'n newinsgewende organisasie

betrokke te raak ten einde behulpsaam te wees met die lewering van maatskaplike dienste of aktiwiteite wat deur die organisasie aangebied word.

❖ **Vrywillige werk**

Vrywillige werk is die mobilisasie en gebruik van onbetaalde individue en groepe om dienste aan mense te lewer (Barker, 2003:458). Aldus Krüger (2010:36) is vrywillige werk 'n wonderlike geleentheid om diensbaar te wees, 'n bydrae te lewer tot die welsyn van die gemeenskap en self verryk te word met kennis oor bejaardesorg.

6.7.4.2 *Missie en doelstelling van die organisasie*

❖ **Missie:** Om die mees koste-effektiewe kwaliteit dienste vir ouer en gestremde persone in die gemeenskap te lewer, om kliënte tevredenheid te waarborg en om met deernis dienste te lewer.

❖ **Doelstelling:** Die doelstelling van 'n dienssentrum is om sodanige dienste te lewer ten einde ouer persone in staat te stel om so lank moontlik selfstandig in die gemeenskap te bly funksioneer.

6.7.4.3 *Regte van afgetrede vrywilligers*

The Centre for Volunteering (2011) stel dit duidelik dat die vrywilliger sowel as die organisasie regte en verantwoordelikhede het. Vrywilligers het 'n spesifieke taak om te verrig en die organisasie onderneem om die vrywilliger van 'n ervaring te verseker wat dit vir hom die moeite werd maak. Die vrywilliger en die organisasie het die reg tot basiese verwagtinge van mekaar. Die Wet op basiese diensvoorwaardes (Departement van Arbeid, 1997) sluit vrywilligers wat vir liefdadigheid werk by die wet uit.

Aldus The Centre for Volunteering (2011) het vrywilligers die reg om as medewerkers behandel te word. Vrywilligers se toestemming moet gevra word voor enige werksverwante wysigings aangebring word. Verder mag vrywilligers nie meer as 16 ure per week werk nie. Vrywilligers het ook die reg om te weet wat die organisasie se doelstellings en reëls is. Hulle is geregtig tot opleiding en oriëntasie van 'n spesifieke taak en het die reg om ingelig te word oor veranderinge in die organisasie en die redes vir die veranderinge. Vrywilligers is geregtig op 'n werksplek en toerusting om die werk te doen. Hulle is verder geregtig op vergoeding van ooreengekome uitgawes. Vrywilligers het ook die reg om na geluister te word, om voorstelle te maak en die reg op persoonlike ongeluksversekering.

Volgens Durham (2010) en die Volunteer Centre (2011) het vrywilligers die volgende regte: beskerming teen diskriminasie; om as individu met individuele vaardighede en talente aanvaar en erken te word; om voorsien te word van 'n veilige en gesonde werkplek; om oriëntasie ten opsigte van die werkplek te ontvang en opleiding om die werk te doen. Verder het vrywilligers die reg om vertrou te word en ondersteuning in hulle werk te ontvang; om voorsien te word van 'n geskrewe taakoms krywing en vrywilligersooreenkoms. Vrywilligers moet deurlopend van professionele hulp voorsien word ten einde vaardighede te ontwikkel wat tot beter dienslewering sal lei. Hulle moet deel wees van die beplanning, monitering en evaluasie op hulle werkgebied in die organisasie. Vrywilligers het die reg om te weet tot waar hulle gesag strek ten einde selfstandige besluite te kan neem alvorens betalende personeel geraadpleeg moet word. Hulle moet geleenthede kry om te groei, konstruktiewe terugvoer oor hulle werkprestasie ontvang, bedank word en erkenning ontvang vir hulle bydrae. Die dienssentrum moet die vrywilliger se uitgawes ten opsigte van etes, vervoer, opleiding en akkommodasie betaal indien die vrywilliger uitstедig is en dit in belang van die dienssentrum is.

6.7.4.4 Die regte van die organisasie

Die regte van die organisasie is om dieselfde diens van die vrywilliger as van 'n betalende personeel te ontvang en om die beste vrywilliger vir 'n spesifieke taak te kies. Die organisasie het verder ook die reg om van vrywilligers te verwag om by hulle taakoms krywings en die dienssentrum se praktykkode te hou, dat vrywilligers hulle aan opleiding sal onderwerp en lojaal teenoor die organisasie sal wees. Organisasies mag duidelike en oop kommunikasie van 'n vrywilliger verwag, personeel mag onderhandel oor werkopdragte en vrywilligers vrystel van sekere omstandighede (The Centre for Volunteering, 2011).

6.7.4.5 Bestuur van vrywilligers

Die bestuur van vrywilligers sluit die volgende aspekte in:

❖ Werwing

Dit is belangrik om die areas te identifiseer waar vrywilligers behulpsaam kan wees ten einde die dienssentrum se doelwitte te bereik. Werwing van vrywilligers kan deur middel van die volgende hulpbronne geskied: 'n berig aan die plaaslike radio-stasie, koerantberig, praatjies by gemeenskapsorganisasies, die dienssentrum se nuusbrief en persoonlike benadering van mense.

❖ Keuring

Die koördineerder wat met vrywilligers werk, moet weet wat die kennis, kundigheid en belangstelling van elke vrywilliger is ten einde hulle by die regte aktiwiteit of die regte persoon te plaas. Volgens Grové (2003:97) kan die volgende in ag geneem word met die keuring van vrywilligers: 'n maatskaplike werker met die nodige kennis moet as koördineerder van vrywilligers aangestel word; die keuringsonderhoud moet in 'n gemaklike en ontspanne omgewing plaasvind; vrywilligers moet aan sekere vereistes voldoen; en 'n verslag moet geskryf word oor die kwaliteite waaroor die vrywilliger beskik. Aldus WCVA Volunteering (2004:7) is dit van kardinale belang dat 'n vrywilliger wat benut word om met vervoer behulpsaam te wees 'n geldige rybewys vir die spesifieke voertuig sal hê.

❖ Oriëntering en Opleiding

Voordat vrywilligers daadwerklik benut kan word, moet hulle 'n oorsig kry van die organisasie, die funksionering, dienste en al die aktiwiteite wat die dienssentrum aanbied, die fasiliteite tot die vrywilliger se beskikking en wat van vrywilligers verwag word. Opleiding aan vrywilligers voorsien hulle van rigting en die nodige vaardighede om hulle take suksesvol te kan verrig. Volgens Van der Lingen (2007:75-76) moet opleiding van vrywilligers 'n deurlopende proses wees wat deur bevoegde personeel aangebied word.

❖ Toesig

Die koördineerder van vrywilligers moet seker maak dat elke vrywilliger goed inpas en gelukkig is in sy of haar take. Sy moet beskikbaar wees vir die vrywilligers en met die personeellede kommunikeer by wie 'n vrywilliger ingeskakel is.

❖ Erkenning aan vrywilligers

Die koördineerder moet weet wat elke vrywilliger motiveer. Sy moet elke vrywilliger op 'n persoonlike vlak ken en weet wat elkeen se verwagtinge van vrywillige werk is. Kommunikeer met die vrywilligers en gee aan hulle die nodige verantwoordelikheid om mede-eienaars van die dienssentrum te word. Personeel moet altyd opreg wees in hulle dank en waardering wat teenoor die vrywilliger uitgespreek word. Vrywilligers wat 100 ure vrywillige diens verrig, kan 'n lapelbalkie ontvang. Hier is 'n voorbeeld van so 'n balkie.



Hou een keer 'n jaar 'n spoggerige dankie-sê-funksie vir die vrywilligers en gee aan hulle terugvoer oor die jaar se dienste en aktiwiteite. Deel ook suksesverhale en die dienssentrum se toekomsdrome.

6.7.4.6 Take wat deur vrywilligers verrig kan word

Die take wat deur vrywilligers verrig kan word, is breedvoerig in Module 3 van die betrokke program hanteer. Aankope, administrasie, beheer en bestuur, fondswerwing, handwerk, hulp met die lewering van dienste, nutsman, sosialisering en voorbereiding van lokale is van die take wat deur vrywilligers verrig kan word.

6.7.4.7 Take van 'n koördineerder vir vrywilligers

Die take van 'n koördineerder is soos volg: Identifiseer leemtes en behoeftes in die organisasie waar vrywilligers 'n rol kan vervul. Werf, keur en lei vrywilligers op. Behou gereelde kontak met die vrywilligers, plaas hulle by 'n betrokke afdeling in die organisasie, hou vergaderings met vrywilligers, identifiseer opleidingsbehoefte en bied opleidings-, verrykingsprogramme en werkwinkels aan. Gee terugvoer en doen saam met die vrywilligers beplanning en stel doelwitte. Verder moet die koördineerder boekhou van die hoeveelheid ure wat vrywilligers gewerk het en die vrywilligersregister op datum hou. Sy moet die dienssentrumbestuur van hulp wees met die organisering en reël van die jaarlikse dankie-sê-funksie. Die koördineerder moet weet wat elke vrywilliger se motivering is om vrywillige werk te doen en ook op hoogte wees van elke vrywilliger se kennis, kundigheid en belangstelling ten einde die korrekte plasing te doen.

Die koördineerder moet toesien dat daar vir die vrywilligers taakoms krywings in die betrokke departement of afdeling van die dienssentrum beskikbaar is. Volgens Aguilar (2011:103) behels die koördineerder se take meer as net die dokumentering van die ure wat vrywilligers werk en die toekenning van take. Sy moet ook leiding bied, opleiding doen, geleentheid skep vir persoonlike groei en gereelde bevestiging van vrywilligers se werkbevrediging doen. Sy moet toesien dat daar 'n bestuursplan vir vrywilligers in plek is. Die koördineerder moet altyd onthou dat afgetrede vrywilligers persone is met baie talente, ondervinding en vaardighede. Die belangrikheid van supervisie is om seker te maak dat daardie talente, ervaring en vaardighede sinvol en

effektief in die dienssentrum se program aangewend word ten einde die behoeftes en doelwitte te ondersteun (Aguilar, 2011:106).

Dit is verder belangrik dat die koördineerder 'n omgewing sal skep waarin die vrywilligers hulle beste kan lewer. Aguilar (2011:107) noem ook die volgende take en verantwoordelikhede van die koördineerder, naamlik om die vrywilligers ten opsigte van die organisasie te oriënteer en om die vrywilligers altyd oor die program ingelig te hou. Dit is baie belangrik om gereeld aan die vrywilligers terugvoer te gee. Aldus die Interest Link Borders (2007:13) is die koördineerder verantwoordelik vir die implementering, monitering en hersiening van die beleid en prosedures ten opsigte van vrywillige werk.

6.7.4.8 Ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers

Volgens die United Kingdom Government (2011) moet die volgende in die vrywilligers-ooreenkoms uiteengesit word: Die toesig en ondersteuning wat 'n vrywilliger sal kry, opleiding wat die vrywilliger sal ontvang, dekking deur versekering, gelyke geleenthede en die uitgawes wat die organisasie sal dra ten opsigte van kos, drinkgoed, vervoer, items wat vir die werk nodig mag wees en akkommodasie indien die vrywilliger vir werkdoeleindes van die huis af weg is.

Vrywillige werkers het nie soos werknemers van 'n organisasie 'n werkskontrak nie. In die plek van 'n werkskontrak kan 'n ooreenkoms vir vrywilligers dus voorsien word (Durham, 2010). Aldus Volunteering England (2009) help 'n ooreenkoms vir vrywilligers om die verwagtinge van die organisasie en die vrywilliger uit te klaar. Hierdie ooreenkoms vorm deel van die vrywilligersbeleid. Sien Bylaag R vir 'n voorbeeld van so 'n vrywilligersooreenkoms.

6.7.5 Evaluering

Groepede het die sessie baie geniet en sinvolle bydraes gelewer ten opsigte van die samestelling van die beleid vir vrywilligers en die ooreenkoms. Met die evaluering het al die groepede die onderwerp interessant gevind, genoem dat hulle baie geleer het, die sessie as 'n positiewe geleentheid ervaar, laat blyk dat hulle meer positief oor vrywillige werk is en dat die aanbieding aan hulle verwagtinge voldoen het. Groepede geniet veral die deelname van medegroepede.

6.7.6 Afsluiting

Die lede word bedank vir hulle bereidheid om aan die groep deel te neem. Die sessie word afgesluit deur die voltooiing van die evalueringsvraelys (Bylaag K). Die datum en tyd van die

volgende sessie word bevestig en die groep verdaag nadat die groeplede saam verversings geniet het.

6.8 SESSIE 6: AFSLUITING, NATOETS EN EVALUERING

6.8.1 Doelwit

Om die groepwerksessies af te sluit, die natoets te voltooi en 'n algehele evaluering van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers te doen.

6.8.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne, algehele evaluering (Bylaag N), natoets (Bylaag S) en sertifikate

6.8.3 Verloop

Sessie 6 vind 'n week ná die aanvang van Module 4 van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers plaas. Die groeplede voltooi die natoets (Bylaag S) van die bemagtigingsprogram sowel as die algehele evaluering (Bylaag N). Die verwagtinge wat die groeplede met die eerste sessie genoem het, word op die skerm vertoon. Al die lede is dit eens dat aan hulle verwagtinge voldoen is. Die groepleier vra aan die groeplede om elkeen iets te noem wat hulle van die program sal onthou. Die volgende bydraes word deur die groeplede gelewer:

- ❖ “Vrywilligers moet as 'n groep saamwerk om die doelwitte van die dienssentrum te bereik.”
- ❖ “Vrywilligers moet vrywillig saamwerk.”
- ❖ “Die dienssentrum het 'n groot behoefte aan hulp van afgetrede vrywilligers; iets waarvan hulle nie bewus was nie.”
- ❖ “Ek is duidelik onder die besef dat dit 'n georganiseerde aktiwiteit is om die vrywilligers reg aan te wend en hulle toegerus en ingelig te hou.”
- ❖ “Hierdie bemagtigingsprogram het my opnuut laat besef dat ek nog meer kan doen vir die dienssentrum.”

- ❖ “Om ’n vrywillige werker te wees, moet ek dit wil wees.”
- ❖ “Die vertrouwe wat personeel in die vrywilligers het, was vir my ’n openbaring.”
- ❖ “Ons vrywilligers moet ’n doelgerigte strewe hê na ’n gesindheid van diensbaarheid.”

Groeplede ontvang hulle bywoningssertifikate en die media neem foto’s vir ’n berig in die plaaslike koerant (Bylaag P).

6.8.4 Evaluering

Groeplede sê dat hulle opgewonde is oor die bemagtigingsprogram. Uit die algehele evaluering het die meeste groeplede aangedui dat hulle tydens die program besonder baie oor die afgetrede vrywilliger geleer het en almal was dit eens dat die onderwerpe noodsaaklik was. Die meeste groeplede het die onderwerpe as uitstekend of gemiddeld aangedui. Die program wat uit sewe sessies bestaan, is net lank genoeg en so ook ’n sessie se tydsduur van ’n uur en ’n half.

6.8.5 Afsluiting

Al die lede word bedank vir hulle deelname aan die bemagtigingsprogram. Die datum en tyd van die uitgestelde natoets word bevestig en die groep verdaag nadat groeplede saam verversings geniet het.

6.9 SESSIE 7: UITGESTELDE NATOETS

6.9.1 Doelwit

Om die uitgestelde natoets ná ses weke van afhandeling van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by ’n dienssentrum te voltooi.

6.9.2 Hulpmiddels

Dataprojektor, skootrekenaar, Power Point-aanbieding, penne en uitgestelde natoets (Bylaag S).

6.9.3 Verloop

Sessie 7 vind ses weke ná die afhandeling van Module 4 van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers plaas. Al die modules van die bemagtigingsprogram se doelwitte word deur middel van 'n Power Point-aanbieding vertoon. Groeplede noem kortliks wat hulle van elke doelwit kan onthou. Die uitgestelde natoets word verduidelik en groeplede kry geleentheid om Bylaag S te voltooi.

6.9.4 Evaluering

Die groeplede is baie positief oor die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers. Hulle maak 'n voorstel dat elke vrywilliger van die dienssentrum die program moet deurloop. Die groeplede voel bemagtig.

6.9.5 Afsluiting

Die groepleier bedank die groeplede vir hulle deelname en getroue bywoning van die program. Die teoretiese inligting van die bemagtigingsprogram sal in 'n dokument vir die groeplede gebind en beskikbaar gestel word. Nadat al die groeplede saam verversings geniet het, verdaag die groep.

BIBLIOGRAFIE

- AGUILAR, N.** 2011. Supervision and management of volunteers. <http://www.floridaliteracy.org/toolkitfiles/GuideSupervision.pdf> Date of access: 7 July 2011.
- BARKER, R.L.** 2003. The social work dictionary. 5th ed. Washington: NASW Press. 439 p.
- BECKER, L., ed.** 2005. Working with groups. New York: Oxford University Press. 234 p.
- BURGER M.J.** 2009. Jan Kriel Instituut. http://www1.givengain.com/cause_data/images/1312/Nuusbrief_Maart_2009.pdf Datum van gebruik: 22 Okt. 2010.
- CARIBBEAN ASSOCIATION FOR FEMINIST RESEARCH AND ACTION (CAFRA).** 1999. International day of older persons. <http://www.cafra.org/spip.php?article106> Date of access: 15 July 2011.
- DARIES, J.** 1999. Older volunteers: a vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference 11-13 August 1999, Cape Town. p. 8-9.)
- DEPARTEMENT VAN ARBEID.** 1997. Wet op basiese diensvoorwaardes. <http://www.capecgateway.gov.za/afr/pubs/public.info/w/3342> Datum van gebruik: 26 Jun. 2011.
- DE VOS, A.S. & STRYDOM, H.** 2011. Intervention research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.)
- DUBOIS, B. & MILEY, K.K.** 2008. Social work: an empowering profession. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 493 p.
- DURHAM, J.** 2010. Your employment rights as a volunteer. <http://www.voluntaryworker.co.uk/youremploymentrightsasavolunteer.html> Date of access: 26 June 2011
- ECKLEY, S.C.A.** 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 30 April. Pretoria.
- ELOFF, W. & JANSEN VAN RENSBURG, S.M.** 2011. Handleiding vir die vestiging van dienssentrum. Potchefstroom: Printing Things.

- GOLDEN, M.** 2010. Volunteering can make a difference. *Plus 50*, (5/3):22-23, Jun/Jul.
- GROVÉ, S.S.** 2003. 'n Verkennende studie oor die aard van vrywillige werk binne die konteks van maatskaplike ontwikkeling. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (Verhandeling - MA.) 159 p.
- HEPBURN, A.** 2011. Brainy quote. <http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/a/audreyhelpb>
Date of access: 22 Sept. 2011.
- INTEREST LINK BORDERS.** 2007. Interest Link Borders volunteer policy. www.interestlink.org.uk/ilbo%20Volunteer%20Policy.doc Date of access: 27 June 2011.
- JANSEN VAN RENSBURG, S.M.** 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling - MA(MW).) 117 p.
- KLEÏNHANS, H.** 2009. Gehaltesorg van ouer persone in residensiële sorgfasiliteite. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Proefskrif - PhD. (Verpleegkunde).) 326 p.
- KRÜGER, E.** 2010. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (5/5):36, Okt/Nov.
- MALAN, H.** 2009. An empowerment programme for social work students regarding HIV and AIDS: adapted REds programme. Potchefstroom: North-West University, Potchefstroom Campus. (Thesis - DPhil.(SW).) 220 p.
- NEWMAN, B.M. & NEWMAN, P.R.** 2003. Development through life: a psychosocial approach. 8th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson Learning.
- PIERSON, J. & THOMAS, M.** 2010. Dictionary of social work: the definitive A to Z of social work and social care. Glasgow: Bell & Bain. 560 p.
- POTCHEFSTROOM DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES.** 2009. Seminaar vir afgetrede vrywilligers, Potchefstroom, 15 Oktober 2009.
- PRINSLOO, C.E.** 2001. Groeigeoriënteerde maatskaplike groepwerk. <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-05072007-135558/unrestricted/04chapter4.pdf> Datum van gebruik: 7 Mei 2011.
- RENGASAMY, S.** 2011. Social group work. <http://www.slideshare.net/srengasamy/understanding-social-group-work> Date of access: 4 June 2011.

STRYDOM, H. 2011. Sampling in the quantitative paradigm. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. Pretoria: Van Schaik. p. 222-235.*)

THE CENTRE FOR VOLUNTEERING. 2011. Become a volunteer. http://www.volunteering.com.au/become_a_volunteer/rights_responsibilities.asp Date of access: 26 June 2011.

UNITED KINGDOM. Government. 2011. Your rights as a volunteer. http://www.direct.gov.uk/en/HomeAndCommunity/Gettinginvolvedinyourcommunity/Volunteering/DG_10038499 Date of access: 26 June 2011

VAN DER LINGEN, J. 2007. Die bemagtiging van vrywilligers by 'n geloofsgebaseerde organisasie. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 131 p.

VOLUNTEER CENTRE. 2011. Did you know that volunteers have rights? <http://www.volcent.co.za/did-you-know-volunteers-have-rights> Date of access: 26 June 2011.

VOLUNTEERING ENGLAND. 2009. Volunteer agreements. <http://www.volunteering.org>.

WCVA VOLUNTEERING. 2004. Getting ready for volunteers. www.wcva.org.uk/.../Planning%20for%20volunteers%20-%20Getting%20ready%20for%20volunteers.doc Date of access: 27 June 2011.

WIID, W. & BARNARDT, E. 2007. Die pad met my ouerwordende ouer(s). *Gereformeerde vroueblad*: 7, Sept.

WILSON, J. & MUSICK, M. 2011. The effects of volunteering on the volunteer. <http://www.law.duke.edu/journals/62LCPWilson> Date of access: 27 Apr. 2011.

ARTIKEL 6:

DIE EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGSPROGRAMME VIR PERSENEEL EN AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY 'N DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES

OPSOMMING

Die fokus van hierdie artikel is om die bemagtigingsprogramme te evalueer deur 'n algehele evaluering (Bylae L en N) en die voortoets, natoets en uitgestelde natoets (Bylae J en S) met mekaar te vergelyk. Fase 5 (evaluering en gevorderde ontwikkeling) en Fase 6 (verspreiding) van die intervensienavorsingsmodel word in die artikel gebruik. Evalueerings geskied aan die hand van die vraelyste sowel as waarneming en word per opskrif hanteer. Die onderwerpe wat bespreek is, word geëvalueer asook die tydstop waarop die bemagtigingsprogramme aangebied is en die lokaal waar die groepsessies plaasgevind het. Kennis, houding en gesindheid van personeel sowel as afgetrede vrywilligers wat die bemagtigingsprogramme deurloop het, word in hierdie artikel weergegee.

1. INLEIDING

Hierdie artikel fokus spesifiek op die evaluering van die bemagtigingsprogram van personeel wat met afgetrede vrywilligers in 'n dienssentrum vir bejaardes werk, sowel as die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum vir bejaardes. Die effektiwiteit van die onderskeie onderwerpe wat deel van die programme uitgemaak het, word geëvalueer. Die bemagtigingsprogram vir personeel het uit die volgende onderwerpe bestaan: die leefwêreld van ouer persone, die profiel van afgetrede vrywilligers, die waarde van afgetrede vrywilligers, die benutting van afgetrede vrywilligers en verwagtinge van afgetrede vrywilligers. Aandag is verder geskenk aan die redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, waarom vrywilligers hulle dienste staak, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en die frustrasies wat hulle ervaar. Effektiewe tydsbenutting, vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik, het ook deel uitgemaak van die bemagtigingsprogram. Die inhoud van die laaste vier modules van die bemagtigingsprogram was: hoe personeel teenoor afgetrede

vrywilligers behoort op te tree, die grondwet van 'n dienssentrum vir bejaardes, vrywilligersbeleid en leierskapskwaliteite.

Die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum vir bejaardes het bestaan uit: die doelstelling van 'n dienssentrum vir bejaardes, die grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum, personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers, die verskeidenheid dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers betrokke kan raak en 'n beleid ten opsigte van vrywillige werk.

Die resultate van die bemagtigingsprogramme word per opskrif hanteer soos dit in die vraelyste na vore gekom het.

2. PROBLEEMSTELLING

Daar bestaan nie tans 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums wat die personeel se behoeftes uiteensit nie en ook nie 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers wat by 'n dienssentrum vir bejaardes betrokke is nie. Personeel sowel as afgetrede vrywilligers het 'n behoefte aan bemagtiging binne hulle werkgebied, naamlik die dienssentrum. Ten einde die effektiwiteit van 'n program te bepaal, is dit noodsaaklik om die program wat ontwikkel en aangebied is te evalueer en die nodige aanpassings en aanbevelings te maak ten einde 'n meer doeltreffende bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers daar te stel.

3. DOELSTELLING

Die doelstelling van hierdie artikel is om die programme na afloop van die aanbieding daarvan te evalueer ten einde vas te stel of die ontwikkelde bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers positiewe groei en vordering by die groepe meegebring het ten einde die programme bekend te kan stel aan al die dienssentrums.

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Dane (2011:324) omskryf evaluasie soos volg: "Overall positive or negative meaning attached to the concept in a semantic differential scale." Die motivering vir programmevaluering is volgens Dane (2011:12-14) en Royse *et al.* (2010:14-15) om te weet of dit 'n "goeie" program is. Met programmevaluering wil die navorser wys dat die kliënt baat gevind het by die program, dat die

kliënt tevrede is, dat die program 'n impak op maatskaplike probleme het, dat die program waarde het en dat personeel sinvol benut word.

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model), soos in De Vos en Strydom (2011:476-489) behandel, word in die ondersoek benut. Fase 5 (evaluering en gevorderde ontwikkeling) en Fase 6 (verspreiding) word in hierdie artikel gebruik. Tabel 1 illustreer die onderskeie aspekte soos in Fase 5 en 6 vervat.

Tabel 1: Intervensiefases

FASE 5	FASE 6
EVALUERING EN GEVORDERDE ONTWIKKELING	VERSPREIDING
Selekteer 'n eksperimentele ontwerp	Berei die produk voor vir verspreiding
Insameling en analisering van data	Identifiseer potensiële markte vir intervensie
Herhaal die intervensie onder veldomstandighede	Skep 'n aanvraag vir die intervensie
Verfyn die intervensie	Moedig geskikte wysiging aan
	Voorsien tegniese ondersteuning vir wysigings

Intervensiefase 5 en 6 word kortliks bespreek.

Fase 5 – Evaluering en gevorderde ontwikkeling. Data is verkry van 25 personeellede van dienssentrum wat met afgetrede vrywilligers werk en 60 afgetrede vrywilligers wat betrokke is by die agt dienssentrum. Selfopgestelde meetinstrumente vir personeel (Bylaag B) en vir afgetrede vrywilligers (Bylaag C) wat kwalitatiewe en kwantitatiewe data ingesamel het, 'n gestandaardiseerde metingsvraelys, naamlik Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) (Bylaag D), 'n tweede gestandaardiseerde metingsvraelys, naamlik die Neethling Brein Instrument (NBI) (Bylaag E), waarneming, gespreks- en fokusgroepe is gebruik om al die nodige data in te win. 'n Evalueringvraelys is vir beide groepe ontwerp om elke groepsessie te evalueer (Bylaag K). Voor-, na- en uitgestelde natoetse (Bylae J en S) is benut ten einde die groeps groei te meet. Aldus Engel en Schutt (2010:180) is die inhoud van navorsingsvraelyste baie belangrik, aangesien dit bepaal hoe die groeplid die vraag gaan interpreteer. Navorsers moet die vraelys met groot omsigtigheid ontwerp.

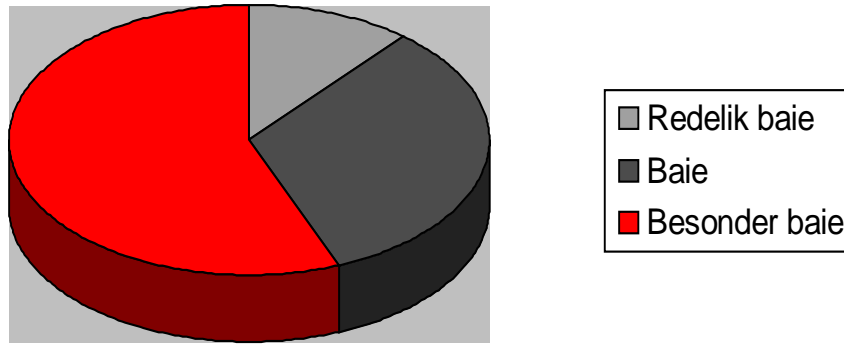
Fase 6 – Verspreiding. Die fokus val hier op die verspreiding van die programme vir personeel van dienssentrum wat met afgetrede vrywilligers werk en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum. Die betrokke bemagtigingsprogramme sal aan alle dienssentrum vir bejaardes beskikbaar gestel word. Die pos- en e-posadres van geregistreerde dienssentrum sal verkry word by Age In Action (Nasionale Raad vir Ouer Persone) ten einde 'n skrywe aan hulle te rig oor die bemagtigingsprogramme wat vir personeel en afgetrede vrywilligers van dienssentrum ontwikkel is. Bemaking van die programme sal verder gedoen word tydens lesings wat die navorsers sal lewer by die Gerontologie Vereniging of die Program vir Kreatiewe Veroudering wat deur die Universiteit van Pretoria aangebied word. Radioprogramme en tydskrifte gerig op die ouer persoon, soos *Plus 50*, sal van artikels voorsien word om die bemagtigingsprogramme bekend te stel. Daar sal ook gepoog word om manuskripte aan geakkrediteerde tydskrifte voor te lê vir moontlike publikasie.

5. EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK

'n Evalueringsvraelys (Bylaag K) is na elke module deur die groeplede voltooi. Na afhandeling van al sewe die modules is 'n algehele evalueringsvraelys (Bylaag L) voltooi.

5.1 UITBREIDING VAN KENNIS

Die vraag was hoeveel die groeplede tydens die bemagtigingsprogram oor afgetrede vrywilligers geleer het. Groeplede het 'n keuse gehad van “niks”, “iets”, “redelik baie”, “baie” en “besonder baie”. Die groeplede het slegs “redelik baie”, “baie” en “besonder baie” gemerk.



SEGMENTVOORSTELLING 1 : Uitbreiding van kennis

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die meeste groeplede aangedui het dat hulle baie en besonder baie oor afgetrede vrywilligers geleer het.

5.2 DIE BESPREKING VAN ONDERWERPE

Groeplede het drie keuses gehad oor die bespreking van die onderwerpe, naamlik “onnodig”, “taamlik interessant” en “noodsaaklik”. Nie een van die groeplede het gedink dat die bespreking van die betrokke onderwerpe onnodig was nie. Groeplede het die onderwerpe as volg geëvalueer: taamlik interessant 22% en noodsaaklik 78%. Die groot meerderheid groeplede het dus die bespreking van die onderwerpe as noodsaaklik beskou. Groeplede was nie noodwendig bewus van hulle behoefte aan die bespreking van bepaalde onderwerpe nie, maar die bemagtigingsprogram het hulle bewus gemaak van hulle behoefte aan meer kennis oor afgetrede vrywilligers.

5.3 EVALUERING VAN ONDERWERPE

Hieronder volg 'n opsomming van die onderwerpe wat deel van die bemagtigingsprogram uitmaak het en hoe die groeplede dit ervaar het.

Tabel 2: ONDERSKEIE MODULES

ONDERWERP	UITSTEKEND	GEMIDDELD
Die leefwêreld van ouer persone en die profiel van afgetrede vrywilligers (Module 1)	89%	11%
Die waarde van afgetrede vrywilligers, die benutting van afgetrede vrywilligers en afgetrede vrywilligers se verwagtinge van personeel (Module 2)	89%	11%
Hoekom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, vrywilligers hulle dienste staak, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en frustrasies wat afgetrede vrywilligers ervaar (Module 3)	89%	11%
Effektiewe tydsbenutting (Module 4)	78%	22%
Vaardighede en eienskappe waaroor personeel behoort te beskik en hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree (Module 5)	100%	0%
Grondwet van die dienssentrum, beleid en ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers (Module 6)	100%	0%
Leierskapskwaliteite (Module 7)	100%	0%

Al sewe die modules is as uitstekend aangedui. Met effektiewe tydsbenutting het twee persone (22%) aangedui dat die aanbieding gemiddeld was en die oorblywende 78% het dit ook as uitstekend gemerk. Modules 5, 6 en 7 het al die groeplede as uitstekend gemerk. Die afleiding kan dus gemaak word dat groeplede die kursusinhoud as uitstekend ervaar het.

5.4 DUUR VAN PROGRAM

Die bemagtigingskursus het uit sewe modules bestaan. Volgens groeplede kon die program uit meer modules bestaan het. Groeplede skryf:

- ❖ “Meer modules kan aangebied word.”
- ❖ “Hierdie program was ’n verborge skat wat ek gevind het.”

Vier weke is beslis lank genoeg vir 'n bemagtigingsprogram. Nog modules kan eerder die daaropvolgende jaar as uitbreiding van die program aangebied word.

5.5 TYDSTIP

Die tydstip, naamlik van 14:00 tot 15:30, was vir al die personeel die regte tyd van die dag. Hulle kon noodsaaklikhede in die oggend afhandel. Die ysbrekers het die spanning van die dag gebreek, groeplede kon afskakel en ontspanne aan die groep deelneem. Die program aan die einde van 'n dag werk goed in 'n dienssentrum, aangesien die oggende baie besig is. In die middag is van vrywilligers gebruik gemaak om die inligtingskantoor en telefoon te beman terwyl personeel die program deurloop het.

5.6 LOKAAL

Die lokaal waar opleiding plaasgevind het, was baie goed geleë, netjies en stimulerend vir groepsdeelname. Daar was genoeg ruimte en al die groeplede kon die Power Point-aanbieding sien. Die lokaal het beslis bygedra tot die goeie interaksie tussen groeplede.

5.7 MOTIVERING VIR BYWONING

Die sterkste motivering vir waarom groeplede die bemagtigingsprogram bygewoon het, was onder andere:

- ❖ “Ek wil myself verryk.”
- ❖ “Ek wil 'n sinvoller bydrae lewer in my werk.”
- ❖ “As personeellid wil ek meer bemagtig word.”
- ❖ “Om meer te leer van ouer persone en vrywilligers.”
- ❖ “Om te weet waar ek kan verbeter.”

Genoemde redes wat groeplede aangevoer het oor waarom hulle die bemagtigingsprogram bygewoon het, is positief en hulle het 'n ingesteldheid van uitbreiding van kennis voor oë gehad. Die groepleier het vir die deelnemers vyf scenario's gegee oor wat die redes vir bywoning van

die program sou wees. Hulle moes dit in volgorde van belangrikheid merk. Die groeplede het die scenario's as volg aangedui:

- ❖ **Eerste oorweging:** Om my kennis rakende al die onderwerpe te verbeter.
- ❖ **Tweede oorweging:** Om afgetrede vrywilligers meer effektief te benut.
- ❖ **Derde oorweging:** Om my houding jeens afgetrede vrywilligers te verander.
- ❖ **Vierde oorweging:** Omdat een van die onderwerpe vir my 'n probleem skep.
- ❖ **Die laaste oorweging van die personeel:** Om my kennis oor slegs een onderwerp te verbeter.

In die kwalitatiewe vraag oor die oorweging vir bywoning het groeplede geskryf dat hulle kennis wil vermeerder en in die kwantitatiewe vraag word die grootste oorweging ook aangedui as dat groeplede hulle kennis rakende die onderwerpe wil verbeter.

5.8 VERDERE MENINGS

Groeplede se verdere menings oor die bemagtigingsprogram:

- ❖ “Dit was 'n positiewe en kosbare ervaring.”
- ❖ “Ek het baie geleer.”
- ❖ “Daar het baie verander in myself.”
- ❖ “Daar is baie nuwe insig bewerkstellig.”

5.9 BYWONING VAN SOORTGELYKE PROGRAM

Al die groeplede het aangedui dat hulle weer 'n soortgelyke program sou bywoon.

5.10 NOG ONDERWERPE

Onderwerpe waaraan nog aandag geskenk kan word met 'n verdere bemagtigingsprogram is leierskap, die leefwêreld van ouer persone, beplanning en evaluering. Van die groeplede het selfs genoem dat die bemagtigingsprogram soos dit tans aangebied is net weer so herhaal kan word. Aldus die groepleier moet die bemagtigingsprogram jaarliks herhaal word en veral vir nuwe personeellede.

6. VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS VIR PERSONEELPROGRAM

Die voortoets, natoets en uitgestelde natoets is 'n kwantitatiewe en kwalitatiewe selfopgestelde meetinstrument (Bylaag J). Die vrae word dienooreenkomstig die vraelys hanteer en met mekaar vergelyk.

6.1 AFDELING A: LEEFWÊRELD VAN OUER PERSONE

Afdeling A is kwantitatief en handel oor liggaamlike veranderinge by ouer persone asook emosionele, maatskaplike en godsdienstige aspekte wat by ouer persone teenwoordig is.

6.1.1 Liggaamlike veranderinge by ouer persone

	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Verandering in voorkoms word sigbaar	3	6				7	2				7	2			
Gehoor en sigvermoë bly onveranderd		1		7	1	1			6	2				3	6
Slaappatroon word ongereeld		9				3	6				5	4			
Verandering ten opsigte van reuk en smaak vind plaas	1	6	2			5	3	1			6	3			

Uit bogenoemde blyk dit baie duidelik dat groeplede kennis dra van die liggaamlike veranderinge wat by ouer persone plaasvind. Een groeplid het aangedui dat die gehoor en sigvermoë van ouer persone onveranderd bly. Daar was groter beslistheid met die uitgestelde natoets dat gehoor en sigvermoë nie onveranderd bly nie. Vyf van die groeplede het aan die einde van die uitgestelde natoets “beslis ja” geantwoord op die stelling dat ouer persone se slaappatroon ongereeld word.

6.1.2 Emosionele aspekte

	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis ja
Ouer persone vergeet insidente uit die vroeër jare		3	1	5		1	2		6		1	2		6	
Sommige ouer persone beskou hulleself as nutteloos		8		1		4	5				2	6		1	
Daar is baie ouer persone wat nog lewenstevredenheid geniet	4	5				6	3				7	3			
Depressie is 'n emosionele probleem by ouer persone	1	5	3			1	8				2	7			

Vyf van die nege groeplede het met die aanvang van die program geweet dat ouer persone nie insidente uit die vroeër jare vergeet nie. Met die uitgestelde natoets het ses groeplede aangedui dat ouer persone nie insidente uit die vroeër jare vergeet nie. Aanvanklik het agt personeellede gedink dat ouer persone hulleself as nutteloos sien. Tydens die uitgestelde natoets merk twee groeplede egter “beslis ja” en ses “ja” op die stelling. Een groeplid het “nee” gemerk. Die feit dat sommige ouer persone hulleself as nutteloos beskou, plaas 'n groot verantwoordelikheid op personeel van dienssentrums om afgetredenes by die dienssentrum as vrywilligers betrokke te maak. Al die groeplede is dit eens dat ouer persone nog lewenstevredenheid geniet. Groeplede was met die aanvang van die program onseker of depressie 'n emosionele probleem by ouer persone is. Met die natoets en uitgestelde natoets is dit egter duidelik dat daar nou by die groeplede sekerheid oor dié aspek bestaan.

6.1.3 Maatskaplike aspekte

	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Na aftrede verander die rolle van man en vrou		4	3	2		5	4				2	5	1		
Ouer persone verwerk die afsterwe van 'n huweliksmaat moeiliker as jonger persone		6	2	1		3	6				2	7			
Baie ouer persone trou vir geselskap	1	6	2			2	6	1			4	4	1		
Ouer persone wil nie graag betrokke raak by gemeenskaplike aktiwiteite nie			2	6	1		2	2	5		1		1	5	2

Voor die aanvang van die bemagtigingsprogram was drie groeplede onseker of die rolle van man en vrou na aftrede verander. Twee groeplede het ook beweer dat die rolle nie verander nie. Ná die aanbieding van die program was slegs een groeplid onseker en al sewe die ander lede het “ja” of “beslis ja” geantwoord. Twee van die groeplede was aanvanklik onseker of ouer persone die afsterwe van 'n huweliksmaat moeiliker verwerk as jonger persone en een groeplid het “nee” geantwoord. Na die aanbieding van die program het al die lede “beslis ja” of “ja” op die stelling geantwoord. Wat die maatskaplike aspekte ten opsigte van ouer persone aanbetref, het daar positiewe groei by groeplede plaasgevind. Uit die ervaring van die navorser raak ouer persone graag by gemeenskaplike aktiwiteite betrokke indien dit op hulle behoeftes fokus.

6.1.4 Godsdienstige aspekte

	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Die ouer Christen-persoon maak meer erns met sy godsdiens	2	7				6	3				6	3			
Sommiges kwel hulle oor God se vergewensgesindheid		4	5			1	6	2			1	6	1	1	
Vrae oor die dood en die hiernamaals kom gereeld voor	1	6	2			2	7				4	4	1		

Ten opsigte van die godsdienstige aspekte het die kennis van ouer persone by groeplede verbeter. Voor die aanvang van die program het sewe groeplede “ja” geantwoord op die stelling dat die ouer Christen-persoon meer erns met sy godsdiens maak en met die na- en uitgestelde natoets het ses “beslis ja” geantwoord en drie “ja”. Vyf groeplede was aanvanklik onseker of sommige ouer persone hulle oor God se vergewensgesindheid kwel. Met die uitgestelde natoets het slegs een groeplid “onseker” aangedui en een “nee”. Groter duidelikheid het by groeplede na vore gekom oor die stelling dat vrae oor die dood en die hiernamaals gereeld by ouer persone voorkom. Uit bogenoemde het groeplede nou groter sekerheid oor godsdienstige aspekte van ouer persone.

6.2 AFDELING B: ALGEMENE INLIGTING OOR AFGETREDE VRYWILLIGERS

Hierdie afdeling bestaan uit kwantitatiewe vrae wat die volgende insluit: die gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers, die verwagtinge wat afgetrede vrywilligers van personeel het, redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, redes waarom vrywilligers hulle

dienste staak, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie, hulle frustrasies en eienskappe en vaardighede waarvoor personeel behoort te beskik.

6.2.1 Gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers

Voortoets	Jonger as 60	60 – 65		66 – 70	6	71 – 75	2	76 – 80	1	Ouer as 80
Natoets	Jonger as 60	60 – 65	1	66 – 70	4	71 – 75	4	76 – 80		Ouer as 80
Uitgestelde natoets	Jonger as 60	60 – 65	1	66 – 70		71 – 75	8	76 – 80		Ouer as 80

Agt van die nege groeplede se feite is korrek met die gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers in die uitgestelde natoets, terwyl net twee groeplede met die voortoets die regte ouderdom aangedui het. Dit dui 'n duidelike verbetering in kennis aan. Die gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers soos in Artikel 2 aangedui, wissel tussen 71 en 72 jaar.

6.2.2 Verwagtinge van afgetrede vrywilligers

VERWAGTING	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Dat personeel hulpvaardig sal wees	9			9			9		
Dat personeel vriendelik en geduldig sal wees	9			9			9		
Personeel moet aan hulle erkenning gee	8		1	9			8		1
Liefde en respek teenoor die vrywilliger	9			9			9		
Dat personeel opdragte duidelik sal deurgee	9			9			9		

Die groeplede het volgens bogenoemde geweet wat afgetrede vrywilligers se verwagtinge van die personeel is. Hulle is egter weer opnuut daaraan herinner en bewus gemaak.

6.2.3 Redes vir afgetrede vrywilligers se betrokkenheid

REDE	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Hulle diensbaar wil wees?	9			9			9		
Dit verrykend en bevredigend is?	9			9			9		
Hulle persoonlike groei ervaar?	9			9			8	1	
Hulle genoeg vrye tyd het?	5	2	2	7	1	1	9		
Dit hul Christelike plig is?	3	4	2	5	3	1	7	1	1
Hulle nuwe vaardighede wil aanleer?	7	2		8		1	8	1	

Die groeplede was voor die aanvang van die program seker dat afgetredenes as vrywilligers betrokke raak omdat hulle diensbaar wil wees, vrywillige werk verrykend en bevredigend is en vrywilligers persoonlik wil groei. Voor die aanbieding van die bemagtigingsprogram was daar verskillende menings by die groeplede oor die stelling dat afgetredenes genoeg vrye tyd het en hulle vrywillige werk as hul Christelike plig beskou. Met die uitgestelde natoets is dit duidelik dat hier meer duidelikheid bestaan.

6.2.4 Afgetrede vrywilligers staak hulle dienswerk oor die volgende redes

REDES VIR DIE STAKING VAN DIENSWERK	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Hulle tyd word nie effektief benut nie	1	6	1	1		6	3				4	4	1		
Hul dienste word nie waardeer nie	2	5	1	1		6	3				4	4			
Hulle is lus om by die huis te bly		3	2	3	1		4	1	3	1		2	3	4	

REDES VIR DIE STAKING VAN DIENSWERK	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Hulle werk word deur personeel oorgedoen		3	3	3		3	5	1			3	6			
Hulle ervaar verhoudingsprobleme met medevrywilligers of personeel	2	7				4	5				3	6			
Voel misbruik	1	4	3	1		4	5				3	6			
Personeel tref onderskeid tussen vrywilligers	1	5	3			3	5	1			4	5			
Hulle voel dat hul dienste nie 'n verskil maak nie		3	3	3		3	3	1	2		4	4		1	
Hulle verhuis	2	5	2			4	5				3	6			

Die groeplede was met die aanvang van die groep onseker oor die volgende redes waarom afgetrede vrywilligers hulle dienste staak: as hulle dienste nie waardeer word nie, as die vrywilligers se werk deur personeel oorgedoen word, wanneer vrywilligers misbruik voel, die personeel onderskeid tref tussen vrywilligers, vrywilligers die gevoel het dat hulle dienste nie 'n verskil maak nie en as hulle verhuis. Met die uitgestelde natoets is dit duidelik dat die groeplede groter sekerheid oor die genoemde redes het. Die stelling dat afgetrede vrywilligers dienste staak omdat hulle lus is om by die huis te bly, ontlok steeds verskeie menings by die groeplede. Afgetrede vrywilligers staak nie sonder meer hulle dienste om tuis te bly nie.

6.2.5 Waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en hulle grootste frustrasies

	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
As hulle dienste nie verlang word nie	1	3	5			2	6		1		4	4	1		
As dinge nie volgens tyd verloop nie	2	7				5	4				7	2			
Onduidelike opdragte	4	5				7	2				6	3			
Om onseker oor die regte van 'n vrywilliger te wees		5	4			2	6		1		1	7		1	

Vyf van die groeplede was met die voortoets onseker of vrywilligers frustrasie ervaar wanneer hulle dienste nie verlang word nie. Met die uitgestelde natoets was daar slegs een personeelid wat onseker was. Voor die aanbieding van die program het twee groeplede “beslis ja” en sewe “ja” geantwoord op die stelling dat afgetrede vrywilligers nie daarvan hou as dinge nie volgens tyd verloop nie. Ná die aanbieding het sewe groeplede “beslis ja” geantwoord en slegs twee het “ja” geantwoord. Vier groeplede was onseker of vrywilligers gefrustreerd voel omdat hulle nie sekerheid oor hulle regte as vrywilligers het nie. Met die uitgestelde natoets was nie een van die groeplede onseker nie. Agt groeplede het “beslis ja” of “ja” geantwoord, terwyl een lid steeds dink dat vrywilligers nie frustrasie ervaar as hulle nie weet wat hulle regte is nie.

6.2.6 Eienskappe en vaardighede waaroor personeel behoort te beskik

	VOORTOETS		NATOETS		UITGESTELDE NATOETS	
	Onbelangrik	Belangrik	Onbelangrik	Belangrik	Onbelangrik	Belangrik
Aanvaarding van ouer persone		9		9		9
Betroubaar		9		9		9
Duidelike opdragte kan gee		9		9		9
Geduld		9		9		9
Goeie luistervaardighede		9		9		9
Kennis van vrywilligers en ouer persone		9		9		9
Konflik kan hanteer		9		9		9
Respek vir die vrywilliger		9		9		9
Sterk morele waardes	1	8		9		9

Die groeplede was duidelik goed ingelig oor watter eienskappe en vaardighede 'n personeellid behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk.

6.3 AFDELING C: KWALITATIEWE VRAE

In Afdeling C is drie kwalitatiewe vrae bespreek. Die antwoorde word weergegee soos die groeplede dit in die voortoets, natoets en uitgestelde natoets weergegee het.

6.3.1 Die waarde wat afgetrede vrywilligers vir personeel en dienssentrums inhou

Voortoets: Met die voortoets het die respondente die volgende gemeld:

- ❖ “Afgetrede vrywilligers is 'n verlengstuk vir personeel.”

- ❖ “Die werkdruk van personeel word verlig deur vrywilligers.”
- ❖ “Afgetrede vrywilligers beskik oor kennis en vaardighede wat tot voordeel van die dienssentrum strek.”
- ❖ “’n Dienssentrum kan nie sonder vrywilligers funksioneer nie.”

Natoets: Tydens die natoets noem die groeplede die volgende waardes:

- ❖ “Sonder afgetrede vrywilligers kan die personeel nie al die werk verrig nie.”
- ❖ “Afgetrede vrywilligers is waardevol en kosbaar en dra baie by tot die sukses van die dienssentrum.”

Uitgestelde natoets: In die uitgestelde natoets meld groeplede die volgende waardes wat afgetrede vrywilligers inhou:

- ❖ “Die organisasie sou meer personeel moes aanstel as daar nie van afgetrede vrywilligers gebruik gemaak word nie.”
- ❖ “Personeel het meer tyd om by ander take uit te kom en werkdruk word verlig.”
- ❖ “Vrywilligers bespaar die organisasie geld deur gebruik te maak van addisionele hulp wat gratis is.”
- ❖ “Afgetrede vrywilligers se kennis, insig en lewenservaring is van onskatbare waarde vir ’n dienssentrum.”
- ❖ “Vrywilligers is ’n verlengstuk van dienste en hulle help met die bemerking van die dienssentrum se dienste en aktiwiteite.”

Uit bogenoemde is dit duidelik dat personeel afgetrede vrywilligers van groter waarde beskou. Na die aanbieding van die bemagtigingsprogram is meer waardes genoem, soos dat die dienssentrum meer personeel sou moes aanstel indien nie van afgetrede vrywilligers gebruik ge-

maak word nie en dat afgetrede vrywilligers die organisasie baie geld spaar deur hulle gratis dienste.

6.3.2 Die bydraes wat afgetrede vrywilligers lewer

Voortoets: Groeplede noem die volgende take wat vrywilligers kan verrig ten einde hulle as personeel in staat te kan stel om hulle tyd beter te benut: Afgetrede vrywilligers kan die telefoon beantwoord, etes aflewer, tafels dek, die jaarlikse inventaris van die dienssentrum behartig, foto's sorteer, die winkel beman, bywoningsregisters hou, behulpsaam wees met die saamstel van die dienssentrum se nuusbrief, administratiewe take verrig, liasseerwerk doen, namens die dienssentrum skriftelike bedankings aan donateurs en borge skryf, voorraad help tel, bestellings na kliënte toe neem, aankope doen, uitnodigings adresseer, eensame bejaardes besoek, personeel van raad bedien, skinkborde pak in spyseniering, hulp verleen met die opskep van etes, help met garnering van geregte en behulpsaam wees met spysenieringsfunksies oor naweke en vakansiedae.

Natoets: In die natoets noem groeplede die volgende bydraes wat afgetrede vrywilligers kan maak: Afgetrede vrywilligers kan personeellede se werkdruk verlig, inventaris van die dienssentrum in stand hou, dienstestatistieke op datum hou, geld invorder van rekeninge wat betaal word, help met administrasie, liassering doen, data invoer in die rekenaar, bywoningsregisters hou, die telefoon beantwoord, voorraad tel en skinkborde vir spyseniering pak.

Uitgestelde natoets: Tydens die uitgestelde natoets noem die groeplede die volgende bydraes van afgetrede vrywilligers: Afgetrede vrywilligers kan help met die tel van toerusting, opskep van voedsel, pak van skinkborde vir spyseniering, kan personeel behulpsaam wees met administratiewe take, tuisbesoeke aan eensame en huisgebonde bejaardes doen, die personeel behulpsaam wees met aankope en hulp verleen in die winkel.

Voor die aanvang van die bemagtigingsprogram het groeplede aansienlik meer aktiwiteite genoem waarmee afgetrede vrywilligers personeel behulpsaam kan wees, soos die beantwoording van die telefoon, hantering van die dienssentrum se inventaris, bedankings aan donateurs en borge en om oor naweke en vakansiedae met spyseniering te help. Dit is egter duidelik dat die groeplede duidelik bewus is van waar afgetrede vrywilligers benut kan word in 'n dienssentrum.

6.3.3 Personeel beskou ouer persone as iemand wat ...

Voortoets: In die voortoets skryf die groeplede die volgende: Ouer persone is 'n persoon wat "Kosbaar is."

- ❖ "Moeilik maar tog spesiaal is."
- ❖ "My baie kan leer omdat hulle baie kennis het."
- ❖ "'n Positiewe, verrykende houding het."
- ❖ "Sommiges kan my negatief en moedeloos maak."
- ❖ "Liefdevol en geduldig is teenoor jonger onkundiges."
- ❖ "Met hulle kennis en ervaring kan lei en help om my taak beter uit te voer."
- ❖ "Ouer as ek is en soms vir my sê wat om te doen."
- ❖ "Altyd 'n drukkie nodig het en 'n mens in eie reg is."
- ❖ "'n Bydrae wil maak, 'n verskil wil maak, iewers wil behoort en waardeer wil word."
- ❖ "Liefgehe en gerespekteer wil word."

Natoets: Die ouer persoon is 'n persoon wat ...

- ❖ "Kosbaar is, waardeer moet word, waardevol is en waarde toevoeg."
- ❖ "Diensbaar wil wees en soms erkenning wil hê."
- ❖ "Meer kennis en lewenservaring as ek het en my kennis kan uitbrei."
- ❖ "Gerespekteer wil word."
- ❖ "Sy eie tyd beskikbaar stel en met geduld en leiding benut wil word."
- ❖ "Besonderse talente het wat tot voordeel van die dienssentrum benut moet word."

Uitgestelde natoets: Met die uitgestelde natoets noem die groeplede die volgende aspekte van hoe hulle 'n ouer persoon sien:

- ❖ “Ouer persone kan met kennis en vaardighede personeel se werklas verminder.”
- ❖ “Kosbaar is en wie se insette positief kan bydra tot personeel se werksomstandighede.”
- ❖ “Vol kennis, liefde en behulpsaam is.”
- ❖ “Hulle is persone wat steeds waardevol is vir die gemeenskap.”
- ❖ “Met liefde en respek behandel moet word, waardeer wil word, diensbaar wil wees en 'n diens lewer.”

Al drie metings wys daarop dat die groeplede weet wie ouer persone is. Dit kan wees vanweë die personeel se dienstydperk by die dienssentrum en dat die benutting van afgetrede vrywilligers 'n baie belangrike plek in die dienssentrum inneem. Met die voortoets is negatiewe aspekte genoem, soos dat ouer persone moeilik is, dat sommiges 'n groeplid negatief en moedeloos maak en 'n ander groeplid wil voorskryf. In die uitgestelde natoets is geen negatiewe aspekte genoem nie. Die afleiding kan gemaak word dat personeel beter begrip vir ouer persone het noudat hulle kennis oor ouer persone verbreed is.

6.4 AFDELING D: GRONDWET, OOREENKOMS EN BELEID

Afdeling D bestaan uit kwantitatiewe sowel as kwalitatiewe vrae wat handel oor die grondwet van 'n dienssentrum en 'n beleid vir afgetrede vrywilligers.

6.4.1 Komponente vervat in die grondwet van 'n dienssentrum

KOMPONENTE VERVAT IN DIE GRONDWET	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Die naam van die organisasie	9			9			9		
Doelstellings van die dienssentrum	9			9			9		
Dienste wat deur die dienssentrum gelewer word	8	1		9			9		
Fondsinsameling van die dienssentrum	6	3		8	1		9		

Die groeplede het geweet dat die naam, doelstellings en dienste van 'n dienssentrum in die grondwet vervat word. In die voortoets was drie groeplede onseker of fondsinsameling ter sprake is in die grondwet, maar met die uitgestelde natoets het al nege "ja" aangedui. Daar het dus vermeerdering in kennis plaasgevind.

6.4.2 Aspekte ingesluit by die ooreenkoms vir vrywilligers

ASPEKTE DEEL VAN DIE OOREENKOMS	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Werkskontrak vir vrywilligers	4	2	3	5	1	3	5	1	3
Toesig en ondersteuning wat vrywilligers sal ontvang	9			9			8		1
Uitgawes wat die dienssentrum van die vrywilliger sal dra	5	3	1	6	1	2	7	1	1
Opleiding wat vrywilligers sal ontvang	8	1		8		1	8		1

Uit bogenoemde blyk dit dat die werkskontrak vir vrywilligers die groeplede verwar, want afgetrede vrywilligers is nie amptelike personeel van 'n dienssentrum nie en daar kan dus slegs 'n ooreenkoms met hulle aangegaan word. In 'n ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers word gemeld watter toesig en ondersteuning vrywilligers van 'n dienssentrum sal ontvang (Bylaag R). Groeplede het groter duidelikheid in die natoets getoon oor die uitgawes wat 'n dienssentrum van vrywilligers sal dra.

6.4.3 Beleid vir vrywilligers

'n Beleid vir vrywilligers sal verseker dat die vrywilliger binne 'n spesifieke raamwerk bestuur word." Op hierdie stelling reageer die groeplede soos volg:

VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
7	2		8		1	9		

Groeplede het verseker baie groter duidelikheid oor die stelling. Voor die aanvang van die program was twee lede onseker en met die uitgestelde natoets was daar 'n 100%-duidelikheid onder die groeplede.

6.4.4 Die Waarde van 'n vrywilligersbeleid

"n Beleid vir vrywilligers sal verseker dat vrywilligers binne 'n spesifieke raamwerk bestuur word". Die groeplede reageer as volg op die stelling:

- ❖ "Ek kan delegeer, maar dit is steeds my verantwoordelikheid om toesig te hou."
- ❖ "Gee die vrywilliger meer duidelikheid oor sy/haar verwagtinge."
- ❖ "Die belangrikheid van die beeld van die dienssentrum wat deur die vrywilligers uitgedra word."
- ❖ "Dit gee 'n riglyn oor hoe vrywilligers bestuur kan word."

- ❖ “’n Vrywilligersbeleid bied leiding aan personeel en vrywilligers oor wat van mekaar verwag kan word.”
- ❖ Uit bogenoemde kan afgelei word dat personeel die waarde van ’n vrywilligersbeleid besef.

6.5 AFDELING E: LEIERSKAPSKWALITEITE

Leierskapskwaliteite is rekenaarmatig uitgemerk en die resultate is soos volg:

Kwaliteite van leierskap	Voortoets	Natoets	Uitgestelde natoets
Leierskapskwaliteite	57	71	70
Mensgeoriënteerde kwaliteite	53	68	73
Taakgeoriënteerde kwaliteite	65	72	74
Selfgeoriënteerde kwaliteite	65	70	74
Leierskapsvaardighede	57	71	70
Oorredingsvermoë	53	68	73
Bevoegdheid	65	72	74
Selfdisipline	65	70	74

Dit is duidelik uit die voortoets dat al die kwaliteite aandag verlang het. Die swakste kwaliteite was mensgeoriënteerde kwaliteite en oorredingsvermoë met 53%. Met die natoets groei beide die twee kwaliteite met 15% en in die uitgestelde natoets toon die meting vanaf die voortoets tot uitgestelde natoets ’n groei van 20%. Die gemiddelde persentasie van al die leierskapskwaliteite in die voortoets is 60%, die gemiddeld van die natoets is 70% en die gemiddeld van die uitgestelde natoets is 73%. Die effek van die bemagtigingsprogram dui op langtermynstabilisering en groei. Die afleiding kan gemaak word dat regte teoretiese inligting in die program aangebied is. ’n Verdere aanname kan gemaak word dat groeplede so deur die kursus bemagtig is dat hulle ná afsluiting steeds geëksperimenteer het en sodoende steeds verbeter. Die uitgestelde natoets dui op ’n noemenswaardige verbetering.

7. EVALUERING VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS WAT BETROKKE IS BY 'N DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES

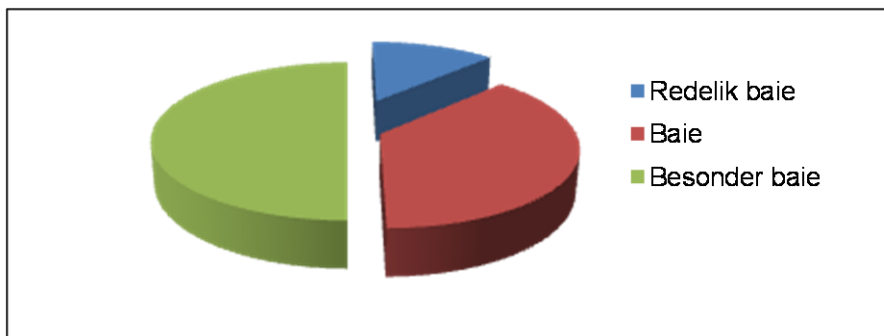
Die doel van die algehele evaluering is om te evalueer of al die doelwitte van elke module bereik is en of daar verbetering in kennis en gesindheid ten opsigte van die dienssentrum en personeel plaasgevind het.

7.1 ALGEGELE EVALUERING

'n Evalueringsvraelys (Bylaag K) is ná elke module deur die groeplede voltooi. Na afhandeling van al vier die modules is 'n algehele evalueringsvraelys (Bylaag N) voltooi. Al die modules is baie positief deur die groeplede ontvang. Die vrae soos dit in die evalueringsvraelys voorgekom het, sal puntsgewys hanteer word.

7.2 UITBREIDING VAN KENNIS

Die groeplede het 'n keuse gehad tussen “niks”, “iets”, “redelik baie”, “baie” en “besonder baie”.

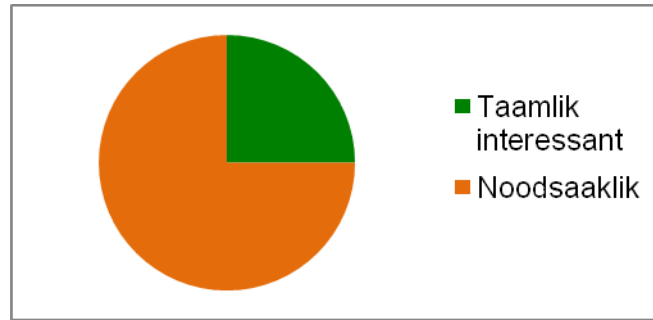


SEGMENTVOORSTELLING 2: Uitbreiding van kennis

Uit die segmentvoorstelling is dit duidelik dat die oorgrote meerderheid groeplede baie en besonder baie geleer het tydens die aanbieding van die bemagtigingsprogram. Die vier modules het oor inligting beskik wat onbekend aan die afgetrede vrywilligers was en waaraan hulle 'n behoefte het, soos aangedui in Artikel 2.

7.2.1 Bespreking oor die spesifieke onderwerpe

Groeplede evalueer die vier modules se onderwerpe soos volg:



SEGMENTVOORSTELLING 3: Bespreking van onderwerpe

Die keuse is gebied om “onnodig”, “taamlik interessant” of “noodsaaklik” te merk. Uit die segmentvoorstelling blyk dit dat al die groeplede die bespreking as “taamlik interessant” en “noodsaaklik” aangedui het. Daar was nie een persoon wat gedink het die onderwerpe is onnodig nie.

7.2.2 Onderwerpe

Onderwerp	Uitstekend	Gemiddeld
Die doelstelling, grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum (Module 1)	87,5%	12,5%
Die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers (Module 2)	75%	25%
Die verskeidenheid dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers betrokke kan raak (Module 3)	100%	0%
Beleid ten opsigte van vrywillige werk (Module 4)	100%	0%

Al vier die modules is as “uitstekend” aangedui. Slegs een persoon (12,5%) het die module oor die doelstelling, grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum as “gemiddeld” aangedui. Die module oor personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers (Module 2) het die laagste uitgemerk, alhoewel 75% steeds baie hoog is. Module 3 en 4 is deur al die groeplede as “uitstekend” aangedui. Hieruit is dit duidelik dat die inhoud van die modules verstaanbaar is en dat die betrokke inligting van toepassing is op die groeplede se behoeftes.

7.2.3 Oorweging om bemagtigingsprogram by te woon

Die groepleier het vir die deelnemers vyf scenario's gegee oor wat die redes vir bywoning van die program sou wees. Hulle moes dit in volgorde van belangrikheid merk. Die groeplede het die scenario's as volg aangedui:

- ❖ **Eerstens:** Om vir die personeel van die dienssentrum van groter hulp te wees.
- ❖ **Tweedens:** Om my kennis rakende al die onderwerpe te verbeter.
- ❖ **Derdens:** Om my houding jeens die dienssentrum en personeel te verander.
- ❖ **Vierdens:** Omdat een van die onderwerpe vir my 'n probleem skep.
- ❖ **Laastens:** Om my kennis oor slegs een onderwerp te verbeter.

Dit is duidelik dat die groeplede se grootste motivering om die groep by te woon, was om vir personeel van die dienssentrum van groter hulp te wees. Die afgetrede vrywilligers wou hulle kennis rakende al die onderwerpe verbeter.

7.2.4 Kwalitatiewe vrae

Die volgende kwalitatiewe vrae is in die voortoets, natoets en uitgestelde natoets gevra:

7.2.4.1 *Getal modules*

Die bemagtigingsprogram wat uit vier modules bestaan het, was vir al die groeplede net lank genoeg. Volgens die groeplede het hulle nie met die bemagtigingsprogram verveeld geraak nie en hulle het ook nie gevoel dat hulle tyd met onnodighede gemors word nie. Die insiggewende program het alle aspekte ten opsigte van vrywillige werk geraak en nuwe inligting is oorgedra. Groeplede het dit leersaam gevind en het waarde geheg aan die "vrae en antwoord"-tyd.

7.2.4.2 *Tydstip*

Al die groeplede was dit eens dat 10:00 tot 11:30 die ideale tyd van die dag is vir afgetredenes om 'n program te deurloop. Hulle kon noodsaaklikhede voor die tyd en die res van die dag afhandel. Die sessies was net lank genoeg om die groeplede se aandag en konsentrasie te kon behou.

7.2.4.3 Die lokaal

Groeplede lewer die volgende kommentaar oor die lokaal waar die bemagtigingsprogram aangebied is:

- ❖ “Die lokaal waar die opleidingsprogram plaasgevind het, was lekker gesellig en groeplede kon goed sien en deelneem.”
- ❖ “Die temperatuur was baie goed geregleer.”
- ❖ “Die lokaal was netjies, rustig, privaat en die regte grootte.”

Die lokaal waar groepsessies aangebied word, speel ’n baie belangrike rol in die sukses van groepwerk. Daar moenie onderbrekings wees nie, die grootte moet geskik wees, klankdigtheid is belangrik sodat lede mekaar goed kan hoor en die nodige toerusting moet beskikbaar wees om die groepsessies so lewendig moontlik aan te bied.

7.2.4.4 Motivering vir bywoning van die program

Motivering waarom groeplede die bemagtigingsprogram bygewoon het, was onder andere:

- ❖ “Om meer te leer van die dienssentrum en waar vrywilligers van diens kan wees.”
- ❖ “Om nuwe inligting te versamel en aan ander oor te dra.”
- ❖ “Om my sienswyse as vrywilliger te versterk en myself te verryk.”
- ❖ “Om te hoor wat Sanet (die aanbieder) dink en weet van vrywilligers.”

Die motivering waarom groeplede die bemagtigingsprogram bygewoon het, is ook ’n aanduiding van hulle verwagtinge van die program. Die modules wat uitgewys is deur afgetrede vrywilligers van die betrokke dienssentrums wat deel van die navorsing uitgemaak het, het aan die verwagtinge voldoen.

7.2.4.5 Menings oor die bemagtigingsprogram

Die groeplede het die volgende menings oor die bemagtigingsprogram gelug:

- ❖ “Dit was ’n positiewe ervaring en alle nuwe vrywilligers behoort so ’n program te deurloop.”
- ❖ “Dit was baie goed en ek het baie geleer.”
- ❖ “Dit voel of ek in my doel as vrywillige werker slaag.”
- ❖ “Baie insiggewend en nuwe kennis is verkry.”
- ❖ “So ’n bemagtigingsprogram is sinvol en nodig.”

Uit genoemde kommentaar is dit weereens duidelik dat groeplede se tyd sinvol en effektief benut is met die aanbieding van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers.

7.2.4.6 Aanbevelings

Al die groeplede, met uitsondering van een, het aangedui dat hulle weer ’n soortgelyke program sou bywoon. Groeplede maak die volgende aanbevelings:

- ❖ “Die werk van vrywilligers kan uitgebrei word.”
- ❖ “Gereelde opvolging en verfrissing van inligting is waardevol.”
- ❖ “Daar is dikwels nuwe tendense, veranderde werkwyses, iets nuuts wat vasgelê word of ’n nuwe visie word verkry.”

Onderwerpe wat aangedui is as dié waaraan aandag geskenk kan word, is die verhouding met ander vrywilligers en hoe vrywilligers vir die professionele span van groter hulp kan wees. Hoe om maatskaplike en verpleeghulp te verleen aan ouer persone is ’n verdere onderwerp wat hanteer kan word. Die ander lede voel die program is volledig genoeg. Aldus die groepleier moet programme nie oor ’n langer tydperk as drie weke vir ouer persone duur nie, aangesien hulle baie kuier. Afgetrede vrywilligers is ook oor die algemeen betrokke by kerklike en ander gemeenskapsaktiwiteite.

8. VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS

Die metings het uit 'n afdeling A, B en C bestaan. Die resultate van die drie metings word met mekaar vergelyk en sal per opskrif hanteer word.

8.1 AFDELING A: DIE DOELSTELLING VAN 'N DIENSSENTRUM EN VRYWILLIGERSBETROKKENHEID

Afdeling A bestaan uit twee kwalitatiewe vrae.

8.1.1 Die doelstelling van 'n dienssentrum

Groepede se samevattende omskrywing van die doelstelling van 'n dienssentrum sien as volg daar uit.

Voortoets: “Om dienste aan bejaardes te lewer wat hulle in staat stel om so lank moontlik selfstandig in die gemeenskap te bly funksioneer.”

Natoets: “Om 'n koste-effektiewe diens aan die bejaardes te lewer sodat hulle so lank moontlik onafhanklik in die gemeenskap kan funksioneer en om die vrywilligers op te lei om die dienssentrum te help uitbrei deur die personeel by te staan.”

Uitgestelde natoets: “Om die bejaardes, sowel as liggaamlik gestremdes, so lank moontlik deur doelgerigte programme en ondersteunende dienste selfstandig in die gemeenskap te laat funksioneer. Hulp word ook verleen wanneer dit nodig word om ouer persone in aftreeoorde te plaas. Afgetrede vrywilligers word ook betrek by die dienslewering.”

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die groepede weet dit is die dienssentrum se doelstelling om ouer persone so lank moontlik met behulp van ondersteunende dienste selfstandig in die gemeenskap te laat bly.

8.1.2 Dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers betrokke kan raak

Groepede is versoek om al die dienste en aktiwiteite te noem waarby afgetrede vrywilligers by 'n dienssentrum betrokke kan raak. Die dienste en aktiwiteite is as volg weergegee met die onderskeie metings.

VOORTOETS	NATOETS	UITGESTELDE NATOETS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administratiewe werk ➤ Aflewering ➤ Bemarking ➤ Berading ➤ Besoeke aan ander ➤ Dienste in ander woonbuurtes ➤ Fondsinsameling ➤ Funksies ➤ Haarsalon ➤ Naaldwerk ➤ Ontspannings- en sosiale aktiwiteite ➤ Spyseniering ➤ Toere & uitstappies ➤ Vervoer ➤ Winkel 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administratiewe werk ➤ Aflewering ➤ Besoeke aan ander (hospitaal en tuis) ➤ Dien op komitees en die beheerraad ➤ Fondsinsameling ➤ Funksies ➤ Naaldwerk ➤ Ontspannings- en sosiale aktiwiteite ➤ Spyseniering ➤ Toere & uitstappies ➤ Vervoer ➤ Voedselbediening ➤ Winkel 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administratiewe werk ➤ Aflewering ➤ Bemarking ➤ Besoeke aan ander (tuis of in hospitale) ➤ Fondsinsameling ➤ Funksies ➤ Maatskaplike dienste ➤ Ontspannings- en sosiale aktiwiteite / sosialisering ➤ Op bestuur of komitees te dien ➤ Spyseniering ➤ Telefoondiens ➤ Toere & uitstappies ➤ Tuisversorging ➤ Vervoer ➤ Voetversorging ➤ Winkel

Groepede is bewus van die dienste en aktiwiteite in 'n dienssentrum waar afgetrede vrywilligers met hulle kennis en kundigheid 'n verskil kan maak. Met die uitgestelde natoets is daar egter meer dienste en aktiwiteite genoem as met die voor- of natoets. Dienste en aktiwiteite wat addisioneel in die uitgestelde natoets genoem is, is onder andere: maatskaplike dienste, om op die bestuur of komitees te dien, telefoondiens, tuisversorging en voetversorging.

8.2 AFDELING B: GRONDWET VAN 'N DIENSSENTRUM, VRYWILLIGERSOOREENKOMS, BELEID EN PERSONEELSTRUKTUUR

Afdeling B bestaan uit kwantitatiewe sowel as kwalitatiewe vrae.

8.2.1 Komponente vervat in die grondwet van die dienssentrum

Die kwantitatiewe vrae is soos volg deur groeplede beantwoord:

KOMPONENTE VERVAT IN DIE GRONDWET	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Die naam van die organisasie	4	4		8			8		
Doelstellings van die dienssentrum	4	4		8			8		
Dienste wat deur die dienssentrum gelewer word	5	3		8			8		
Fondsinsameling van die dienssentrum	5	3		8			8		

Vier van die agt groeplede was voor die aanvang van die bemagtigingsprogram onseker of die naam van die organisasie en die doelstellings van 'n dienssentrum in die grondwet vervat is. So was daar ook drie groeplede wat onseker was of die dienste en die komponent van fondsinsameling in die grondwet vervat is. Met die natoets en uitgestelde natoets het al die groeplede op al vier die vrae “ja” geantwoord. Kennis van groeplede ten opsigte van die grondwet het dus positief verbeter.

8.2.2 Ooreenkoms vir vrywilligers

Die vrywilligersooreenkoms bestaan uit vier stellings waarop “ja”, “onseker” of “nee” geantwoord moet word.

ASPEKTE DEEL VAN DIE OOREENKOMS	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Werkskontrak vir vrywilligers	2	2	4	6	1	1	5		3
Toesig en ondersteuning wat vrywilligers sal ontvang	7		1	8			8		
Uitgawes van vrywilligers wat die dienssentrum sal dek	3	3	2	8			8		
Opleiding wat vrywilligers sal ontvang	6	1	1	8			8		

Uit bogenoemde is dit duidelik dat daar baie onsekerheid onder die groeplede bestaan oor 'n werkskontrak vir vrywilligers. Vanweë die feit dat vrywilligers hulle dienste gratis beskikbaar stel, kan daar nie 'n werkskontrak met vrywilligers gesluit word nie, maar slegs 'n ooreenkoms. Die antwoord moet dus "nee" wees. Dit is egter belangrik dat daar in die vrywilligersooreenkoms melding gemaak sal word van die toesig en ondersteuning wat vrywilligers van die dienssentrum sal ontvang. Voor die aanvang van die program het een groeplede "nee" geantwoord en met die natoets het al agt groeplede "ja" op die stelling geantwoord. Voor die aanvang van die program was drie vrywilligers onseker en twee het aangedui dat die dienssentrum nie vrywilligers se uitgawes moet dek nie. Ná die program weet die groeplede dat die dienssentrum vir direkte kostes instaan wat 'n vrywilliger in belang van die dienssentrum moet aangaan. Vrywilligers wil graag weet wat die aard van opleiding is wat hulle van die dienssentrum sal ontvang. Ses groeplede het met die aanvang van die program "ja" geantwoord dat die opleiding in die ooreenkoms omskryf moet word, een was onseker en een het "nee" geantwoord. Ná die program was al agt lede daarvan oortuig dat opleiding van afgetrede vrywilligers deel van die vrywilligersooreenkoms moet wees. Beter insig is dus bewerkstellig met die aanbieding van die program.

8.2.3 Beleid vir afgetrede vrywilligers

Die stelling het soos volg gelui: “n Beleid vir afgetrede vrywilligers sal verseker dat vrywilligers binne ’n spesifieke raamwerk bestuur word.” Groeplede het die volgende op die kwalitatiewe vraag geantwoord:

Voortoets:

- ❖ “n Ingeligte persoon is ’n bruikbare persoon.”
- ❖ “n Beleid sal verseker dat vrywilligers die diens kan lewer.”
- ❖ “Alle vrywilligers sal weet wat van hulle verwag word, wat hulle veilig sal laat voel en sal aanmoedig.”

Natoets:

- ❖ “Vrywilligers sal geborge voel binne ’n vasgestelde raamwerk en dus meer funksioneel wees.”
- ❖ “Hulle sal take met doelgerigheid kan uitvoer.”
- ❖ “Vrywilligers sal weet hoe en waar hulle ’n diens kan lewer wat die personeel sal help.”

Uitgestelde natoets:

- ❖ “Die vrywilliger sal beter ingelig en opgelei wees om ’n spesifieke diens te lewer wat sal lei tot ordelike en deeglike benutting van vrywilligers.”
- ❖ “Onsekerheid word uitgeskakel deurdat afgetrede vrywilligers weet wat van hulle verwag word, hoe hulle personeel kan ondersteun en dat hulle samewerking noodsaaklik is.”
- ❖ “Die personeel sal verseker dat vrywilligers gemaklik is en veilig voel in die werk wat verrig moet word.”

Die groeplede besef die waarde van 'n vrywilligersbeleid in 'n dienssentrum en is positief oor 'n beleid. Volgens DuBois en Miley (2008:249) is 'n beleid die beginsels en aktiwiteite wat 'n invloed het op die gehalte van die omstandighede van individue en groepe en hulle onderlinge verhoudings. Beleid ten opsigte van afgetrede vrywilligers kan dus gesien word as 'n riglyn vir 'n plan van aksie om vrywilligers betrokke by 'n dienssentrum sinvol te bestuur.

8.2.4 Personeelstruktuur

STELLING	VOORTOETS			NATOETS			UITGESTELDE NATOETS		
	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee	Ja	Onseker	Nee
Afgetrede vrywilligers is deel van die dienssentrum se personeelstruktuur	4	2	2	8			8		

In die voortoets dui vier groeplede aan dat vrywilligers deel van 'n dienssentrum se personeelstruktuur uitmaak, twee groeplede was onseker en volgens die ander twee lede is vrywilligers nie deel van die personeelstruktuur nie. In die natoets sowel as die uitgestelde natoets is al agt groeplede dit eens dat vrywilligers deel van die personeelstruktuur is. Kennis in die verband is dus verbreed.

Die volgende kwalitatiewe antwoorde is vanaf die groeplede ontvang op die stelling dat afgetrede vrywilligers deel van die dienssentrum se personeelstruktuur uitmaak:

Voortoets: Groeplede se motivering op 'n 'ja', "onseker" of "nee" is soos volg:

- ❖ "Personeel ontvang 'n salaris terwyl vrywilligers 'n gratis diens lewer."
- ❖ "Vrywilligers werk onder die leiding van personeel."
- ❖ "Personeelaflosse verhoed duplisering van personeeluitgawes."
- ❖ "Vrywilligers sal graag deel van die personeelstruktuur wil wees, aangesien dit die personeel se werk sal verlig."

Natoets: Die groeplede motiveer hulle antwoord in die natoets soos volg:

- ❖ “Die dienssentrum behoort aan die lede en hulle dien op die beheerraad en op die Mooirivier-bestuur.”
- ❖ “Alhoewel vrywilligers nie op die salarisstruktuur is nie, word hulle as ’n medewerker (verlengstuk) van die personeel gesien en verskyn op die organisasiestruktuur.”

Uitgestelde natoets: Die groeplede se motivering op hulle antwoorde is soos volg:

- ❖ “Vrywilligers help om personeel se werk makliker te maak. Sodoende kan meer werk verrig word.”
- ❖ “Personeel deel opdragte uit aan vrywilligers en sien toe dat ’n kwaliteit diens gelewer word.”
- ❖ “Vrywilligers kan op die bestuur sowel as die raad dien.”

Dit is van kardinale belang dat ’n dienssentrum oor ’n personeelstruktuur beskik waarvan afgetrede vrywilligers deel is. Dit gee leiding aan personeel sowel as vrywilligers en ook duidelikheid oor aan wie hulle moet rapporteer. Sodra vrywilligers weet dat hulle deel van die dienssentrum se personeelstruktuur uitmaak, sal hulle groter eienaarskap aanvaar.

8.3 AFDELING C: PERSONEEL SE VERWAGTINGE EN REGTE VAN VRYWILLIGERS

Afdeling C bestaan uit twee kwantitatiewe vrae.

8.3.1 Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers

Die groeplede het soos volg op die stellings geantwoord:

Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Om eerlik te wees	7	1				8					8				
Presies te weet hoe om 'n taak uit te voer	4	2	2			5	2		1		7	1			
Terugvoer te gee	3	5				6	2				6	2			
Om positief en lojaal teenoor die personeel en dienssentrum te wees	4	4				7	1				7	1			
Om geduldig te wees en in 'n span te kan saamwerk	4	4				6	2				7	1			

Die groeplede het op al vyf komponente “beslis ja” of “ja” geantwoord. Daar was slegs twee lede wat voor die aanvang van die program onseker was of personeel van vrywilligers verwag om te weet hoe om 'n taak uit te voer. In Artikel 1 noem die respondente dat hulle as personeel onder andere van afgetrede vrywilligers verwag om eerlik te wees, te weet hoe om 'n taak uit te voer, terugvoer te gee, om positief en lojaal teenoor die personeel en dienssentrum te wees, om geduldig te wees en in 'n span te kan saamwerk.

8.3.2 Die regte van afgetrede vrywilligers

Groeplede beantwoord die volgende stellings soos volg:

Regte van afgetrede vrywilligers	VOORTOETS					NATOETS					UITGESTELDE NATOETS				
	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Deel van besluitneming in die organisasie te wees	1	4	1	2		4	2		2		6	1		1	
Om voorsien te word van 'n veilige en gesonde werkplek	5	2		1		6	2				8				
Vertrou te word en ondersteuning in hulle werk te ontvang	4	4				5	3				7	1			
Om oriëntasie en opleiding ten opsigte van die werkplek te ontvang	4	4				5	3				7	1			
Bedank te word en erkenning te ontvang vir hulle bydrae	4	4				5	3				6	2			

Voor die aanvang van die bemagtigingsprogram het vyf groeplede “beslis ja” of “ja” geantwoord, een groeplid was onseker en twee het nie gedink dat vrywilligers deel van die organisasie se besluitneming is nie. Groter sekerheid het wel met die aanbieding van die program by die groeplede voorgekom. Een groeplid het ook nie gedink dit is vrywilligers se reg om 'n veilige en gesonde werkplek te mag hê nie, maar ná die aanbieding van die module weet die vrywilligers wat hulle regte is. Al die groeplede het “beslis ja” of “ja” geantwoord op die volgende drie stellings, naamlik dat ...

- ❖ vrywilligers die reg het om vertrou te word en ondersteuning in hulle werk te ontvang.
- ❖ afgetrede vrywilligers oriëntasie en opleiding ten opsigte van die werkplek moet ontvang.
- ❖ vrywilligers bedank moet word en erkenning moet kry vir die bydrae wat hulle in die dienssentrum lewer.

9. **BESPREKING**

Die modules wat aangebied is, is gegrond op die behoeftes en leemtes wat deur die respondente uitgewys is. Vanweë die feit dat die meeste dienssentrums outonoom is, is opleiding- en toerustingseleenthede beperk. Kennis oor ouer persone en spesifiek afgetrede vrywilligers is beperk en in sekere gevalle onvoldoende om die deurleefde kennis en ervaring van afgetrede vrywilligers tot voordeel van 'n dienssentrum en vrywilligers aan te wend. Die bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums begin met die leefwêreld van ouer persone, aangesien die ander ses modules daarop voortbou. Die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers het nie 'n spesifieke volgorde nie. Aangesien die bemagtigingsprogramme uit die behoeftes van dienssentrumpersoneel en afgetrede vrywilligers ontwikkel is, het dit bygedra tot die groei, verryking en positiewe houdingsveranderinge wat by die groeplede plaasgevind het. Die personeel wat deel van die bemagtigingsprogram vir personeel was, het noemenswaardige groei getoon terwyl die afgetrede vrywilligers se kennis ook aansienlik verbreed is.

Na afloop van elke module is 'n evalueringsvorm gebruik om die spesifieke sessie te evalueer. Groeplede het die visuele aanbiedings geniet en dit help hulle ook om inligting beter te onthou. Die bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums bestaan uit sewe modules terwyl die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers uit vier modules bestaan. Beide die personeel en afgetrede vrywilligers het die module oor die grondwet van 'n dienssentrum en vrywilligersbeleid gehad aangesien dit vir beide groepe belangrik is. Dit is belangrik dat die personeel weet wat afgetrede vrywilligers van hulle verwag en net so ook moet die afgetrede vrywilligers weet wat personeel van hulle verwag. Hierdie modules is baie belangrik om goeie samewerking te verseker. Die bemagtigingsprogram vir personeel se eerste module is die leefwêreld van ouer persone. Om die afgetrede vrywilliger beter te verstaan is dit belangrik om kennis te dra oor die leefwêreld van ouer persone.

10. **AANBEVELINGS**

- ❖ Dit is goed om al die personeel wat met afgetrede vrywilligers werk sowel as die afgetrede vrywilligers wat by 'n dienssentrum betrokke is by die onderskeie bemagtigingsprogramme te betrek.
- ❖ Hou die groepwerksessies laat in die middag sodat personeel kan afskakel en ontspanne aan die groep kan deelneem. Tienuur die oggend werk weer uitstekend vir die afgetrede vrywilligers.

- ❖ Twee groepwerksessies per week is voldoende anders sal die program oor 'n te lang tydperk moet plaasvind of is daar te veel nuwe data wat verwerk moet word.
- ❖ Ysbrekers was in al die gevalle vir die groeplede die hoogtepunt en hulle onthou ook 'n ysbreker. Dit laat hulle vinnig in 'n gemoedelike stemming kom.
- ❖ Afsluiting met verversings gee die groeplede 'n kans om lekker te sosialiseer en nog oor die afgelope sessie te gesels.
- ❖ Evaluerings na elke module is baie belangrik en 'n algehele evaluering aan die einde van die bemagtigingsprogram gee 'n goeie geheelindruk van die program.
- ❖ Daar word aanbeveel om die inhoud van die programme na afhandeling van die bemagtigingsprogramme aan die groeplede te voorsien.
- ❖ 'n Sertifikaat laat groeplede trots voel en herinner veral personeellede aan die bemagtigingsprogram. Dit is ook goed dat personeel hulle sertifikate in hulle kantore ophang.
- ❖ Dit word aanbeveel dat die programaanbieder die betrokke personeellede gereeld ná afhandeling van die program sal ondersteun met hulle nuwe voornemens om van afgetrede vrywilligers gebruik te maak en om erkenning te gee aan positiewe gedrag.
- ❖ Verder word dienssentrums aanbeveel om 'n berig in die plaaslike koerante te plaas met 'n foto van die groeplede wat aan die program deelgeneem. Die doel hiervan is om erkenning te verleen.
- ❖ Dit sal baie goed wees as nuwe personeel van 'n dienssentrum die program deurloop.
- ❖ Hierdie bemagtigingsprogram kan uitgebou word na gelang van nuwe behoeftes en verwagtinge.

11. SAMEVATTING

Hierdie program berus uitsluitlik op die resultate van die behoeftebepaling wat gedoen is onder personeel van dienssentrum en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrum. Die doelwit van die groep was om personeellede te bemagtig ten einde meer effektief met afgetrede vrywilligers te werk en hulle dienste tot voordeel van hulleself en die dienssentrum te benut. Gereelde gesprek tussen personeel oor die betrokke modules sal nodig wees. Uit hierdie studie is bevind dat beide groepe (personeel sowel as afgetrede vrywilligers) se kennis, houding en gesindheid verbeter het. Hierdie bemagtigingsprogramme sal beslis 'n bydrae lewer tot die gesonde dienslewering aan ouer persone en die effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers. Die programme is in verstaanbare taal geskryf en op so 'n vlak aangebied dat enige persoon wat deel van die program uitmaak dit sal verstaan en selfs sal kan aanbied.

BIBLIOGRAFIE

DANE, F.C. 2011. Evaluating research. Metodology for people who need to read research. Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications. 371 p.

DE VOS, A.S. & STRYDOM, H. 2011. Intervention research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.*)

DUBOIS, B. & MILEY, K.K. 2008. Social work: an empowering profession. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 493 p.

ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K. 2010. Fundamentals of social work research. Los Angeles: Sage. 396 p.

ROYSE, D., THYER, B.A. & PADGETT, D.K. 2010. Program evaluation: an introduction. 5th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 601 p.

Afdeling

Samevattende bevindings, Gevolgtrekkings & Aanbevelings



AFDELING C:
SAMEVATTENDE BEVINDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN
AANBEVELINGS

1. INLEIDING

In hierdie afdeling word die opsomming en belangrikste bevindings en gevolgtrekkings rakende die ondersoek aangebied. Daarbenewens word die sentraal teoretiese stelling getoets asook die doelstelling en doelwitte. Op grond van die bevindings en gevolgtrekkings word enkele aanbevelings dan aan die hand gedoen. Hierdie navorsingstudie het bestaan uit 'n behoeftebepaling wat gedoen is om vas te stel watter behoeftes die personeellede van 'n dienssentrum vir bejaardes het wat spesifiek met afgetrede vrywilligers werk, sowel as die behoeftes van afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum vir bejaardes. Die navorsingsverslag bestaan uit:

AFDELING A: ALGEMENE INLEIDING

AFDELING B: ARTIKELS

- ARTIKEL 1: Die benutting van afgetrede vrywilligers deur personeel van dienssentrums
- ARTIKEL 2: Afgetrede vrywilligers se verwagting van die dienssentrum en sy personeel
- ARTIKEL 3: Die profiel van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk
- ARTIKEL 4: Die inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrywilligers werk
- ARTIKEL 5: Die inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum
- ARTIKEL 6: Die evaluering van die bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum vir bejaardes

AFDELING C: SAMEVATTENDE BEVINDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

AFDELING D: BYLAES

AFDELING E: SAAMGESTELDE BIBLIOGRAFIE

2. SAMEVATTENDE OPSOMMING EN BEVINDINGS

Die belangrikste bevindings van hierdie ondersoek word vervolgens aangebied deur te let op die navorsingsmetodologie en die artikels soos vervat in **Afdeling B** van hierdie navorsingsverslag.

3. NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die oorhoofse doelstelling van hierdie ondersoek was dat indien personeel van dienssentrums die nodige opleiding deurloop het rakende die waarde wat afgetrede vrywilligers vir die dienssentrum inhou en hoe om effektief met afgetrede vrywilligers te werk, dit personeel in staat sal stel om by meer doeltreffende dienslewering aan die ouer persoon uit te kom. 'n Verdere oogmerk is ook dat indien afgetrede vrywilligers wat by 'n dienssentrum betrokke is deur middel van die program bemagtig word, hulle groter eienaarskap van die dienssentrum sal aanvaar. Om hierdie doelstelling te kon verwesenlik, is beide 'n literatuurstudie en empiriese ondersoek gedoen. Dit het bygedra tot die samestelling en ontwikkeling van die bemagtigingsprogramme.

3.1 LITERATUURSTUDIE

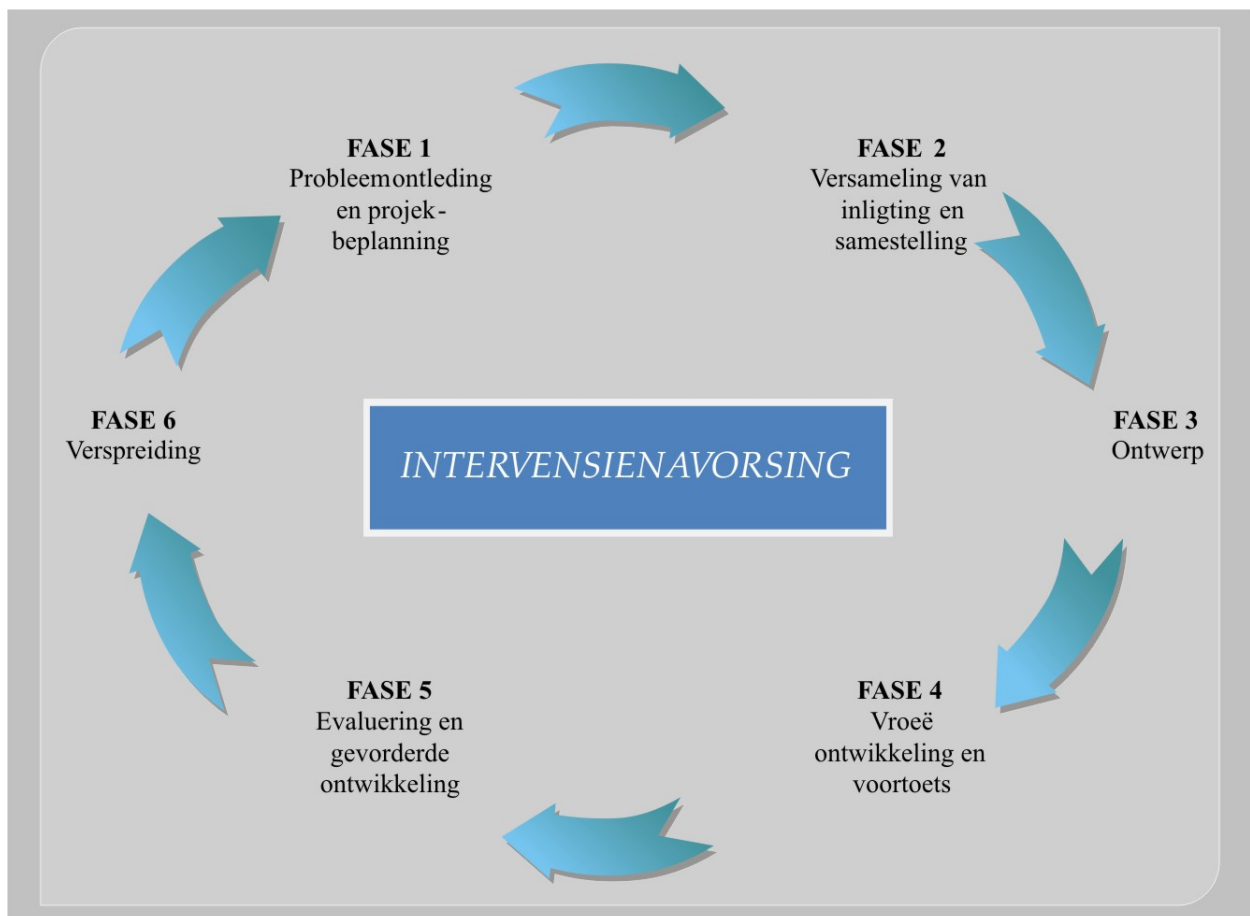
Tesame met die literatuurstudie is 'n empiriese ondersoek onderneem ten einde bevindings te ondersteun of te verwerp. Die studie was beide kwantitatief en kwalitatief van aard; dus is die gemengde metodologie-benadering gebruik (Creswell, 2009:214-215). Bronne wat vir die studie geraadpleeg is, is vaktydskrifte, proefskrifte, verhandelings, ongepubliseerde verslae, Internetbronne, lesings wat tydens konferensies en opleidingsgeleenthede aangebied is, persoonlike gesprekke met kundiges en fokusgroepe om die literatuur oor veroudering te kon verifieer.

3.2 EMPIRIESE ONDERSOEK

Die empiriese ondersoek bestaan uit die volgende komponente:

3.2.1 Intervensienavorsing

Die intervensienavorsingsmodel (D & D-model) is in hierdie studie toegepas met die volgende verdeling van die ses onderskeie fases waaruit die model bestaan (De Vos en Strydom, 2011:476-489) soos aangetoon in skematiese voorstelling 1.



SKEMATIESE VOORSTELLING 1: Fases van die intervensienavorsingsmodel.

3.2.2 Ontwerp

Vervolgens word die navorsingsmetodologie vir duidelikheidshalwe in twee fases aangebied.

Eerste fase:

Volgens Burns en Grove (2005:211) vorm die navorsingsontwerp die strukturele raamwerk van die studie. Hierdie ontwerp word uitgebou in terme van die gemengde metodologiebenadering en spesifiek die gelyktydige geïntegreerde strategie (Creswell, 2009:213-215; Delport & Fouché, 2011:433-448; Royse *et al.*, 2010:98-99). Hierdie strategie kom neer op die gelyktydige insameling van twee tipes data tydens 'n enkele data-insamelingsfase; dus in dié geval kwalitatiewe en kwantitatiewe data.

Die verkennende en beskrywende ontwerp is in hierdie deel van die ondersoek benut. Die verkennende ontwerp word gebruik omdat min navorsing op hierdie terrein gedoen is (Mitchell & Jolley, 2010:205, 550; Rubin & Babbie, 2005:123-124). Die verkennende ontwerp is 'n voorlopige ondersoek om die navorser op hoogte te bring van die aard van 'n verskynsel of maatskaplike probleem met die oog op die afbakening van die navorsingsterrein (Babbie, 2010:92; Mitchell & Jolley, 2010:550; Neuman, 2006:33; Smith, 2009:62; Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk, 1995:67).

Die beskrywende ontwerp is navorsing met die primêre doel om 'n prentjie te skets, om 'n profiel voor te stel, 'n onderskeid in tipes te bepaal, of 'n riglyn van stappe te bied om vrae te beantwoord soos wie, wanneer, waar en hoe (Babbie, 2010:93; Hammersley, 2009:44-45; Neuman, 2006:35). Die opname-prosedure is ook gebruik om die behoeftes van personeel en afgetrede vrywilligers te bepaal met die oog op die saamstel van twee bemagtigingsprogramme. Babbie (2010:254-294) en Bailey (1994:110) omskryf opname as die ondersoekmetode waarvolgens kwantitatiewe en kwalitatiewe data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing kan wees op groot en klein populasies.

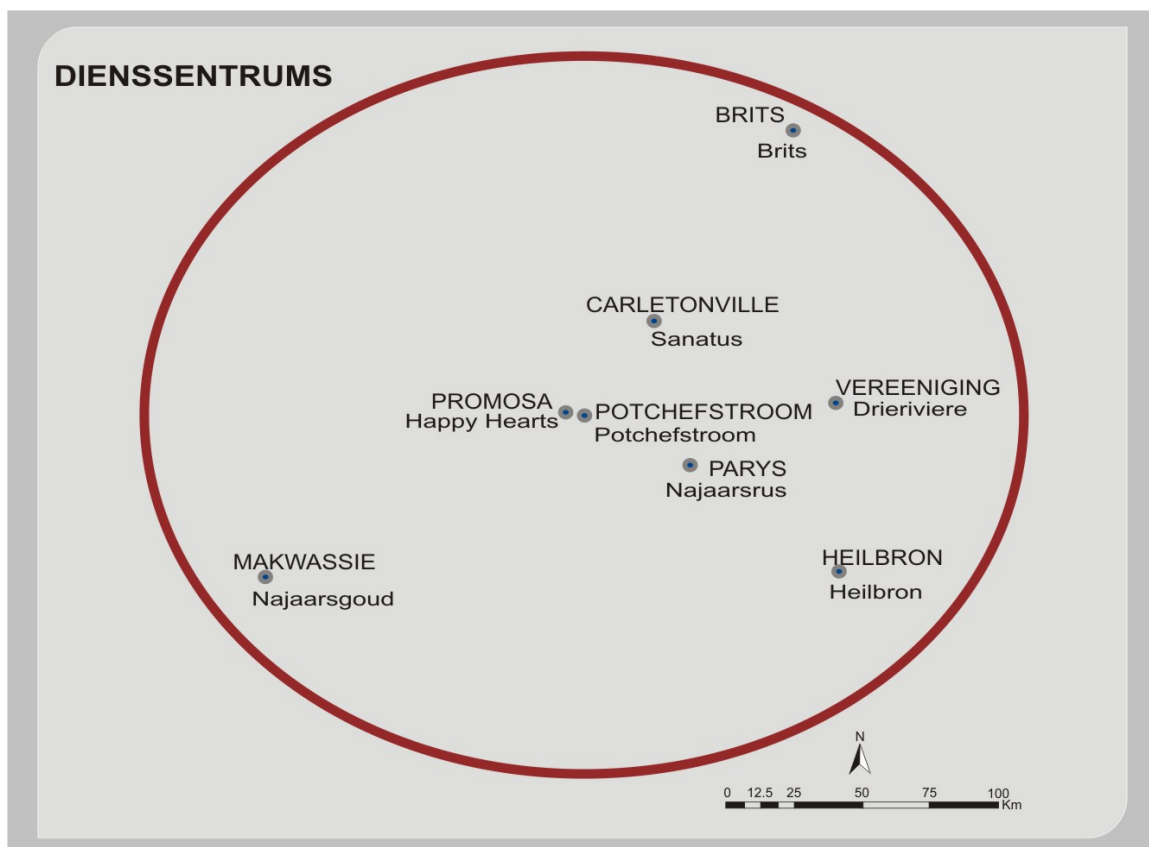
Tweede fase:

In hierdie fase is die verklarende en evaluatiewe ontwerp benut. Die primêre doel van die verklarende ontwerp, volgens Babbie (2010:94) en Neuman (2006:35), is om te verduidelik hoekom 'n gebeurtenis plaasvind en om teorie te bou, uit te werk, te verleng of te toets. Aldus Fouché (2011:467) kan fokusgroepe doeltreffend benut word vir programmevaluering deur die gebruikmaking van 'n verskeidenheid kwantitatiewe metodes soos toepaslik vir die summatiewe evaluering, insluitend vraelyste en terugvoer. 'n Program vir personeel sowel as afgetrede vrywilligers van dienssentrus vir bejaardes is ontwikkel, toegepas en geëvalueer.

3.2.3 Deelnemers

Eerste fase:

Die ondersoek het betrekking op 25 personeellede en 60 afgetrede vrywilligers van agt dienssentrums in 'n radius van 150 kilometer rondom Potchefstroom. Enige personeellid en afgetrede vrywilliger van die betrokke dienssentrums kon deelneem aan die ondersoek, mits die vrywilliger ouer as 60 is, geen finansiële vergoeding vir dienste gelewer aan die dienssentrum ontvang nie en bereid is om aan die studie deel te neem. Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes het 77 personeellede in diens, maar slegs die personeellede wat direk met afgetrede vrywilligers werk, is by die studie betrek. Agt afsonderlike fokusgroepe is saamgestel waartydens die deelnemers die kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae beantwoord het. 'n Verdere fokusgroep is betrek om meer relevante inligting ten opsigte van die leefwêreld van ouer persone in te win. Die agt dienssentrums wat hierby ingesluit is val in die provinsies Noordwes, Vrystaat en Gauteng.



FIGUUR 1: Dienssentrums deel van die navorsing

In figuur 1 word die dienssentrums aangedui wat by die studie ingesluit is. Brits en Makwassie is die verste vanaf Potchefstroom geleë.

Tweede fase:

Met die implementering van die twee bemagtigingsprogramme is 'n doelbewuste steekproef getrek. Personeellede en afgetrede vrywilligers van Potchefstroom se twee dienssentrums is na twee afsonderlike programaanbiedings genooi. Die program vir personeel het oor 'n tydperk van vier weke (twee middae 'n week) gestrek. Nege persone het die sessies bygewoon. Meer persone sou moeilik hanteerbaar wees, en minder nie verteenwoordigend van die groep nie. Die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers het dan gevolg. Hierdie program is ook oor 'n tydperk van drie weke (twee oggende per week) aangebied. Nege afgetrede vrywilligers het die program deurloop.

3.2.4 Meetinstrumente

Eerste fase:

Data is met behulp van fokusgroepe by personeel (Bylaag B) en vrywilligers (Bylaag C) ingesamel deur 'n selfopgestelde meetinstrument wat kwalitatiewe en kwantitatiewe data versamel het. Greeff (2011:342) vermeld dat die skedule waardevol is indien dit gebruik word vir kwalitatiewe navorsing waar gefokus word op sekere belangrike areas en ruimte gelaat word vir buigbaarheid. Aldus Gomm (2009:154) skep fokusgroepe 'n ondersteunende omgewing waarin mense hulleself kan uitspreek. Die meetinstrumente is opgestel met oop en geslote vrae.

Lincoln en Guba (soos aangehaal deur Schurink *et al.*, 2011:419-421) dui vier kriteria aan waarvolgens kwalitatiewe studies die vertrouenswaardigheid van 'n studie kan meet. Hierdie kriteria is geloofwaardigheid, oordraagbaarheid, betroubaarheid en bevestigbaarheid. Die afgetrede vrywilligers van die onderskeie dienssentrums het die vraelyste in fokusgroepverband voltooi. Ten einde addisionele inligting in te win is kwalitatiewe vrae in die fokusgroepe gestel. Indien 'n vraag soos in die vraelys vervat onduidelik was, kon dit deur die navorser verduidelik word (Morris, 2006:49).

Daar is verder van 'n gestandaardiseerde metingsvraelys, naamlik Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) (Bylaag D) van Faul en Hanekom (2005), vir die personeel gebruik gemaak. Die elemente wat gemeet is, is die volgende: leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. 'n Tweede gestandaardiseerde metingsvraelys wat vir personeel van dienssentrums gebruik is, is die Neethling Brein Instrument (NBI)

(Bylaag E) (Korf, 2009). Die Neethling Brein Instrument meet die onderbewussyn se voorkeure in die volgende kwadrante: analities (L1), sistematies (L2), emosies (R2) en holisties (R1). Hierdie meetinstrumente is in groepverband met personeel van dienssentrums hanteer en persoonlike terugvoer is aan elkeen deurgegee.

Tweede fase:

Die inhoud van die program is ná die afhandeling van fase een bepaal. Die onderskeie bemagtigingsprogramme is deur middel van 'n groeps gesprek aangebied. Voor-, na- en uitgestelde natoetsing is gedoen voor en ná die opleidingsprogramme aangebied is ten einde die effektiwiteit van die programme te bepaal. Die meetinstrument wat benut is, is 'n selfopgestelde meetinstrument wat deur die navorser self verwerk is.

3.2.4.1 Betroubaarheid

Cronbach Alpha-waardes is bereken ten einde die betroubaarheid van elke subskaal van die Kwaliteite van Leierskap Inventaris te bepaal. 'n Waarde van groter as of gelyk aan 0,5 is 'n aanduiding dat die subskaal betroubaar is (Gravetter & Forzano, 2003:91-93).

3.2.4.2 Konstruktiviteit

Eksploratiewe faktoranalises is gedoen om konstruktiviteit te toets. Die items waaruit elke subskaal bestaan, is telkens by 'n spesifieke eksploratiewe faktoranalise gebruik (Monette *et al.*, 2005:113-116).

3.2.5 Prosedure

Eerste fase:

Die opnameprosedure, met 'n komponent van kwantitatiewe sowel as kwalitatiewe meting, is tydens die ondersoek gebruik. Opname word omskryf as die ondersoekmetode waarvolgens data uit 'n verteenwoordigende steekproef ingesamel word sodat die veranderlikes van toepassing sal wees op groot en klein populasies (Babbie, 2010:254-294; Bailey, 1994:110). Die totale populasie van afgetrede vrywilligers kon aan die studie deelneem. Personeel wat betrek is by die studie, is slegs diegene wat direk met afgetrede vrywilligers werk. 'n Voortoetsing van die selfopgestelde meetinstrument is in 2009 tydens 'n seminaar vir afgetrede vrywilligers gedoen. Aldus Babbie (2010:267), Engel en Schutt (2008:282) en Unrau (2008:336) is die voortoetsing van 'n vraelys baie belangrik, want dit sluit onduidelike vrae of die verskillende interpretering van vrae uit en is die finale fase van die voorbereiding van die

vraelys. Voortoetsing verteenwoordig al die aspekte van die data-insamelingsplan op 'n klein skaal. Persone wat vir die opnameprosedure geselekteer is, is telefonies genader ten einde instemming tot deelname te bekom.

By die gebruik van kwantitatiewe data word veranderlikes teenoor mekaar opgeweeg en met die kwalitatiewe data word diepgaande gevoelens en belewenisse van die deelnemers ondersoek (Ivankova *et al.*, 2007:259). Die metodes dra by ten einde die triangulering van data en aanvullende data te kan verkry. In maatskaplikewerknavorsing beteken triangulering kruiskontrolle tussen een bron van bewyse teen 'n ander (Gomm, 2009:367). Alle afgetrede vrywilligers en personeel van die agt geselekteerde dienssentrums kon aan die ondersoek deelneem.

Tweede fase:

In hierdie fase is van die enkelstelselontwerp gebruik gemaak. Alston & Bowles (2003:178), DePoy & Gilson (2008:191-192) en Royse (2004:71) omskryf enkelstelsel soos volg: "The term single-system design is the genus term denoting the study of a single subject or target behaviour on a repetitive basis linking research with practice." Wat uitstaan van die enkelstelsel is die verskillende fases, soos die basislynfase, die intervensiefase, 'n terugkeer na die basislynfase en 'n verdere intervensiefase (Strydom, 2011:162). Die enkelstelsel is volgens Gray *et al.* (2009:34) 'n sterk ontwerp en die voordeel van hierdie ontwerp is dat dit selfs uit 'n klein groep deelnemers resultate kan oplewer.

Daar is van voor-, na- en uitgestelde natoetsing gebruik gemaak ten einde die bemagtigingsprogramme te evalueer wat vir personeel en afgetrede vrywilligers van Potchefstroom Dienssentrum en Happy Hearts aangebied is. Kennis, houding en vaardighede is wel deur middel van die voor-, na- en uitgestelde natoetsing gemeet.

3.2.6 Etiese aspekte

Etiese goedkeuring is van die Etiekkomitee van die Potchefstroom Kampus van die Noordwes-Universiteit verkry. Die verwysingsnommer is NWU – 0017-08-S1 (Bylaag F). Deelname aan die ondersoekgroep was te alle tye vrywillig en ingeligte toestemming is verkry om te verseker dat die ondersoekgroep wel vrywillig deelneem en te eniger tyd aan die ondersoek kon onttrek (Universiteit van Pretoria, 1999:29-30). Aldus Szala-Meneok (2009:508) is die volgende drie etiese beginsels, naamlik respek vir mense, welwillendheid en regverdigheid, van groot belang wanneer met ouer persone gewerk word. Hierdie beginsels is deurlopend tydens hierdie navorsingstudie in ag geneem.

Die prosedure sowel as die doel van die ondersoek is verduidelik; respondente is dus nie mislei nie. Die Beheerraad van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes is deurlopend ingelig oor die vordering van die navorsingstudie. Die deelnemers is na afloop van die verwerking van die data met 'n spesiale byeenkoms volledig oor die bevindings ingelig en het ook die teoretiese inligting van die onderskeie modules ontvang.

3.2.7 Dataverwerking

Eerste fase:

Die kwantitatiewe data uit die selfontwerpte meetinstrument is deur die Statistiese Konsultasiediens van die Noordwes-Universiteit met die SAS-rekenaarprogram (2005) verwerk. Die navorser het self die kwalitatiewe data verwerk deur oop vrae volgens Tesch se benadering te analiseer (Poggenpoel, 1998:343-344). Die gestandaardiseerde skaal wat kwaliteite van leierskap meet, is rekenaarmatig volgens die rekenaarpakket van Faul en Hanekom (2005) verwerk. Die Neethling Brein Instrument is rekenaarmatig deur Orton (geregistreeerde arbeidskonsultant) verwerk. Met behulp van die verskillende meetinstrumente is triangulering van data bereik.

Tweede fase:

Die meetinstrumente wat in die tweede fase benut is, is selfopgestelde meetinstrumente (Bylae J, L, N en S) wat deur die navorser self volgens Tesch se benadering verwerk is (Poggenpoel, 1998:343-344).

4. OPSOMMING EN BEVINDINGS PER ARTIKEL

'n Kort opsomming en bevindings word per artikel (Afdeling B) hanteer.

4.1 ARTIKEL 1: DIE BENUTTING VAN AFGETREDE VRYWILLIGERS DEUR PERSONEEL VAN DIENSSENTRUMS

Die fokus van die artikel is spesifiek om te bepaal of dienssentrums afgetredenes as vrywilligers benut, watter waarde vrywilligers vir personeel van dienssentrums vir bejaardes inhou, die take wat deur vrywilligers verrig word, wat personeel van vrywilligers verwag, frustrasies wat personeel ervaar ten opsigte van die benutting van vrywilligers, hoe

personeel teenoor vrywilligers behoort op te tree, die eienskappe en vaardighede waaroor personeel behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk. Hierdie data was deel van 'n groter studie met die doel om 'n behoeftegeesentreerde bemagtigingsprogram vir die personeel van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel.

Dienssentrums ervaar finansiële druk en kan nie altyd personeel betaal om te help met take in en om die dienssentrum nie. Die sinvolle en effektiewe benutting van afgetrede vrywilligers kan waardevol wees vir die afgetredene sowel as die dienssentrum. Om vrywilligers te werf en te benut is een kant van die saak, maar belangriker is om hulle op te lei en oor 'n lang termyn betrokke te hou. Personeel van dienssentrums speel hierin 'n prominente rol.

Die jongste definisie wat gevind kon word oor wat 'n dienssentrum vir bejaardes is, is in 1995 geskryf. Uit hierdie studie blyk dit belangrik te wees om te besef dat die dienssentrums wat in die ondersoek betrek is al 'n gemiddeld van 22 jaar bestaan. Vyf van die agt bestuurders van die onderskeie dienssentrums is ouer as 60 jaar. Hulle is dus al self ouer persone. Daar is bevind dat die dienssentrums wat die meeste dienste en aktiwiteite aanbied beide outonome dienssentrums is. Die dienssentrums (Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes uitgesluit) het slegs 'n gemiddeld van drie personelede in hulle diens. Dit beklemtoon die groot behoefte aan en aanvraag van afgetrede vrywilligers wat die personeel van hulp moet wees.

Die benutting van afgetrede vrywilligers is vir personeel van groot waarde. Sewe van die agt dienssentrums lê sterker klem op sekondêre of sosiale dienste eerder as die primêre of noodsaaklike ondersteunende dienste. Die take wat aangedui word as dié wat deur die vrywilligers verrig word, dra daartoe by dat personeel by ander take en verantwoordelikhede kan uitkom. Die verwagtinge wat personeel in diens van dienssentrums rondom die afgetrede vrywilliger koester, is realisties. Frustrasies wat personeel ten opsigte van die benutting van vrywilligers ervaar, is in die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers bespreek. Hierdie frustrasies is deel van die risiko's wat personeel bereid moet wees om te neem wanneer hulle van vrywilligers se dienste gebruik maak. Die ses belangrikste aspekte van hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree is die ideaal. Die respondente was eensgesind oor die eienskappe en vaardighede waaroor personeel moet beskik wat met afgetrede vrywilligers werk.

In hierdie artikel is die profiel van die betrokke dienssentrums ondersoek, wat insluit die ouderdom van die dienssentrums, die personeel in diens van dienssentrums se ouderdomme, deur watter instansie die dienssentrums bestuur word, of hulle gebruik maak van afgetrede vrywillige werkers, watter dienste dienssentrums lewer en die aktiwiteite wat hulle aanbied. Ondersoek is ingestel na die waarde wat afgetrede vrywilligers vir 'n

dienssentrum en sy personeel inhou sowel as die take wat deur vrywilligers verrig word. Daar is verder gekyk na die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers en moontlike frustrasies wat die personeel ten opsigte van vrywilligers mag ervaar.

4.2 ARTIKEL 2: AFGETREDE VRYWILLIGERS SE VERWAGTING VAN DIE DIENSSENTRUM EN SY PERSONEEL

Die fokus van die artikel is spesifiek om te kyk wat die ouderdomsprofiel van die respondente is, die redes waarom hulle as vrywilligers betrokke is, watter betekenis vrywillige werk vir afgetrede vrywilligers inhou, die take wat hulle as vrywilligers verrig, waarvan hulle as vrywillige werkers nie hou nie, wat hulle verwagtinge rakende die dienssentrum se personeel is, die grootste frustrasies wat vrywillige werk inhou, hoe personeel teenoor vrywilligers behoort op te tree en die vaardighede en eienskappe waarvoor personeel wat met afgetrede vrywilligers werk na hulle mening behoort te beskik. Die data is deel van 'n groter studie, naamlik om 'n behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram te ontwikkel vir personeel en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrums.

Dit blyk uit verskeie studies dat die gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers 71 jaar is. Die redes en betekenis vir afgetrede vrywilligers se betrokkenheid is hoofsaaklik diensbaarheid, omdat hulle dit geniet, dit hulle nuttig laat voel, hulle dit uit dankbaarheid doen en die feit dat vrywilligers nuwe mense ontmoet. Verder word hulle lewe verryk, stagnasie word voorkom en dit bied aan hulle die geleentheid om hulle dankbaarheid aan die Here te toon vir sy genade. 'n Lys van al die take waarby vrywilligers betrokke is, laat 'n mens duidelik besef van watter groot waarde afgetrede vrywilligers vir personeel van dienssentrums is.

Genoemde sake waarvan die respondente nie hou nie, hulle verwagtinge van die dienssentrum en personeel sowel as hulle grootste frustrasies, het die nodige aandag in die bemagtigingsprogram vir personeel geniet. Die vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik, is deur die personeel sowel as afgetrede vrywilligers as ewe belangrik beskou. Die grootste meerderheid afgetrede vrywilligers voel dat 'n opleidingsprogram rakende die effektiewe benutting en bestuur van vrywilligers vir personeel ontwikkel moet word.

4.3 ARTIKEL 3: DIE PROFIEL VAN PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK

Hierdie artikel fokus op die profiel van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk. Die data is verkry deur middel van twee gestandaardiseerde meetinstrumente, onderhoudvoering, fokusgroepe, groeps gesprek en waarneming. Die eerste gestandaardiseerde meetinstrument wat gebruik is, is die Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S) wat die volgende elemente gemeet het: leierskaps-, mensgeoriënteerde, taakgeoriënteerde en selfgeoriënteerde kwaliteite. 'n Tweede gestandaardiseerde metingsinstrument wat gebruik is, is die Neethling Brein Instrument (NBI). Hierdie instrument meet die onderbewussyn se voorkeure in die volgende kwadrante: analities (L1), sistematies (L2), emosies (R2) en holisties (R1). Die data is deel van 'n groter studie om 'n behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram te ontwikkel vir personeel en afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrums.

Die sterkste leierskapskwaliteite is diensbaarheid, verbintenis en positiewe houding. Hierdie kwaliteite is belangrik in nuwingsgewende organisasies. Komponente wat die laagste is, maar nie noodwendig in 'n krisis beweeg nie, is oorreringsvermoë, bevoegdheid, leierskapsvermoë en selfdissipline. Oorreding het in die bemagtigingsprogram aandag geniet. Londt (2002:42) maak die volgende stelling: "Die bemagtiging van vrywilligers vorm deel van die bemagtiging van gemeenskappe." Personeellede en spesifiek die bestuur van dienssentrums het nie 'n oorkoepelende liggaam wat opleiding aanbied nie. Die bemagtigingsprogram vir personeellede van dienssentrums het hierdie leemte ten opsigte van inligting blootgelê. Die gemiddelde breinvoorkeur van die respondente is linkerbrein georiënteerd. Vir personeel wat met mense werk, is linkerbreindominansie belangrik, want dit help dat personeel 'n gesonde objektiwiteit ten opsigte van die emosionele het. Alhoewel die meting goed uit toets, was daar steeds leemtes en 'n behoefte aan 'n bemagtigingsprogram. Personeellede het 'n behoefte aan toerusting en opleiding aangesien die meeste dienssentrums dit nie aan hulle personeellede bied nie. Deelnemers het die Kwaliteite van Leierskap Inventaris en Neethling se breinprofieltoetsings baie positief ervaar.

4.4 ARTIKEL 4: DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL WAT MET AFGETREDE VRYWILLIGERS WERK

Hierdie artikel fokus op die ontwikkeling en inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir personeel in diens van dienssentrums vir bejaardes wat met afgetrede vrywilligers werk. Data is ingesamel deur 'n selfopgestelde vraelys wat die verwagtinge, frustrasies en die waarde van afgetrede vrywilligers aandui, redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak en hoekom hulle hul dienste staak. 'n Gestandaardiseerde vraelys, naamlik Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI), is benut om die personeel se komponente van leierskap te toets. Die navorser het 'n literatuurstudie gedoen en inligting is ook benut vanuit die 20 jaar ondervinding wat die navorser by 'n dienssentrum het asook haar betrokkenheid by afgetrede vrywilligers. As gevolg van onvoldoende inligting oor die leefwêreld van ouer persone, is 'n fokusgroep van tien persone, waarvan die ouderdomme wissel van 62 tot 91 jaar, op 3 Junie 2011 byeengebring om die leefwêreld van ouer persone vanuit die teikengroep self vas te stel.

Die aspekte waaruit die bemagtigingsprogram bestaan het, is: die leefwêreld van ouer persone, die profiel van afgetrede vrywilligers, die waarde van afgetrede vrywilligers, hoekom personeel afgetrede vrywilligers moet benut, wat afgetrede vrywilligers van die personeel verwag, redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, hoekom hulle ophou om vrywillige werk te doen, dit waarvan hulle nie hou nie, frustrasies wat vrywilligers ervaar, effektiewe tydsbenutting, vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk, hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree, die grondwet van 'n dienssentrum, vrywilligersbeleid, delegering en die vier swakste leierskapseienskappe wat in Artikel 3 uitgetoets het, naamlik oorreding, bevoegdheid, selfdissipline en leierskap.

Die doelstelling van hierdie artikel is die ontwerp en aanbieding van 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk. Die program is geïdentifiseer op grond van die frustrasies wat personeel met afgetrede vrywilligers ervaar en die kennis waarvoor die navorser beskik, maar wat nie in dienssentrums nagevors is nie. Uit die navorsing is belangrike aspekte geïdentifiseer wat in die bemagtigingsprogram aandag geniet het. In hierdie artikel word sekere resultate uit die behoeftebepaling van die personeel (Artikel 1), behoeftebepaling van afgetrede vrywilligers (Artikel 2) en die leierskapskwaliteite van personeel (Artikel 3) in die program van afgetrede vrywilligers aangebied. Sekere modules van die twee bemagtigingsprogramme (Artikels 4 en 5) is

gedupliseer, bloot omdat beide die personeel en vrywilligers in sekere gevalle dieselfde inligting moet kry.

4.5 ARTIKEL 5: DIE INHOUD VAN 'N BEMAGTIGINGS-PROGRAM VIR AFGETREDE VRYWILLIGERS BETROKKE BY 'N DIENSSENTRUM

Hierdie artikel fokus op die ontwikkeling en inhoud van 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum vir bejaardes. Data is ingesamel deur 'n selfopgestelde vraelys wat deur die fokusgroep voltooi is en die verwagtinge, frustrasies en die waarde van afgetrede vrywilligers aandui asook redes waarom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak en hoekom hulle hul dienste staak. Die navorser het 'n literatuurstudie gedoen en inligting is ook benut vanuit die 20 jaar ondervinding wat die navorser by 'n dienssentrum het asook haar betrokkenheid by afgetrede vrywilligers. Die aspekte waaruit die bemagtigingsprogram bestaan het, is die doelstelling van 'n dienssentrum, die grondwet, die bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum, verwagtinge van die personeel, waar afgetrede vrywilligers betrokke kan raak en 'n beleid ten opsigte van vrywillige werk asook 'n vrywilligersooreenkoms.

4.6 ARTIKEL 6: DIE EVALUERING VAN DIE BEMAGTIGINGS-PROGRAMME VIR PERSONEEL EN AFGETREDE VRYWILLIGERS WAT BETROKKE IS BY 'N DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES

Hierdie artikel fokus spesifiek op die evaluering van die bemagtigingsprogram vir personeel wat by 'n dienssentrum vir bejaardes met afgetrede vrywilligers werk asook die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers wat betrokke is by 'n dienssentrum vir bejaardes. Die effektiwiteit van die onderskeie onderwerpe wat deel van die programme uitgemaak het, is geëvalueer.

In hierdie ondersoek is bevind dat die onderwerpe van die bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers toepaslik was en dat die personeel sowel as afgetrede vrywilligers werklik baat gevind het by die inligting. Kennis is verbreed en houdings en gesindheid het positief verander. Die feit dat die bemagtigingsprogramme ontwikkel is uit deeglike behoeftebepalings wat vooraf gedoen is, het bygedra tot die identifisering van die spesifieke modules waaruit die bemagtigingsprogramme bestaan. Aspekte rakende die

behoefte van personeel en afgetrede vrywilligers is bespreek. Dit het beslis bygedra tot die effektiwiteit van beide die bemagtigingsprogramme.

Die programme is nie te lank nie en kan effektief in dienssentrums vir bejaardes geïmplementeer word. Uit die ondersoek is bevind dat daar noemenswaardige groei by die personeel sowel as afgetrede vrywilligers plaasgevind het. Beide groepe voel meer bemagtig en die personeel toon ná die ses weke se aanbieding van die program steeds progressiewe groei.

Vanweë die feit dat die bemagtigingsprogramme behoeftegesentreerd is, kan dit ongetwyfeld 'n bydrae lewer tot die wetenskap van maatskaplike werk. Verder het die programme se voor-, na- en uitgestelde natoetse die positiewe groei by die teikengroepe uitgewys. Tans bestaan daar geen wetenskaplike programme in dienssentrums wat spesifiek die behoeftes van personeel en afgetrede vrywilligers aanroer nie. Hierdie programme is in maklik verstaanbare taal geskryf en kan deur kundiges in dienssentrums oor die land aangebied word ten einde personeellede en afgetrede vrywilligers te bemagtig.

5. DOELSTELLING EN DOELWITTE VAN DIE ONDERSOEK

Die oorhoofse doelstelling en ses doelwitte word kortliks bespreek.

5.1 OORHOOFSE DOELSTELLING

Die oorhoofse doelstelling van die navorsing was om behoeftebepalings onder personeel van dienssentrums vir bejaardes sowel as afgetrede vrywilligers te doen ten einde 'n effektiewe bemagtigingsprogram vir beide groepe te kon saamstel. Daar is ook vasgestel wat die effektiwste kenmerke van die personeellid van 'n dienssentrum is. Die studie het dit ten doel gehad om bemagtigingsprogramme vir beide personeel en afgetrede vrywilligers te ontwikkel, aan te bied en te evalueer ten einde afgetrede vrywilligers meer sinvol en effektief tot voordeel van beide die organisasie en ouer persoon self te benut.

5.2 DOELWITTE

Ten einde die bogenoemde oorhoofse doelstelling te bereik, is die volgende doelwitte nagestreef:

5.2.1 Doelwit 1

Om 'n behoeftebepaling onder personeel van dienssentrum vir bejaardes te doen ten einde vas te stel of hulle van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik maak en wat die stremming is wat hulle ten opsigte van die benutting van afgetrede vrywilligers ervaar. Hierdie doelwit is in Artikel 1 bereik waar agt dienssentrum se 25 personeellede betrek is by die voltooiing van die selfopgestelde meetinstrument. Literatuurstudies en fokusgroepe het ook bygedra tot die bereiking van die doelwit. Die inligting soos bekom uit hierdie behoeftebepaling was noodsaaklik vir die ontwikkeling van die bemagtigingsprogramme en aanbieding daarvan.

5.2.2 Doelwit 2

Om 'n behoeftebepaling te doen onder afgetrede vrywilligers wat betrokke is by dienssentrum vir bejaardes ten einde vas te stel wat hulle verwagtinge van die dienssentrum en sy personeel is. Hierdie doelwit is in Artikel 2 bereik waar 60 afgetrede vrywilligers verteenwoordigend uit agt dienssentrum betrek is. Inligting is ingewin deur literatuurstudies, die voltooiing van die selfopgestelde meetinstrument en fokusgroepe. Hierdie behoeftebepaling het die inhoud van die bemagtigingsprogramme voorafgegaan. Sonder hierdie inligting sou dit nie moontlik wees om behoeftegesentreerde programme te ontwikkel nie.

5.2.3 Doelwit 3

Om vas te stel hoe die profiel van personeellede lyk wat met afgetrede vrywilligers werk. Hierdie doelwit is in Artikel 3 bereik waar 25 personeellede van agt verteenwoordigende dienssentrum vir bejaardes wat met afgetrede vrywilligers werk, betrek is. Inligting is deur middel van twee gestandaardiseerde metingsvraelyste (LQS en Neethling Brein Instrument) ingewin. Die leierskapskwaliteite wat sterk teenwoordig is sowel as die eienskappe wat aandag verlang by personeellede, is geïdentifiseer en in die bemagtigingsprogram vir personeellede het dit in een module die nodige aandag geniet. Personeellede van dienssentrum wat met vrywilligers werk se breinvoorkeur is linkerbrein georiënteerd.

5.2.4 Doelwit 4

Om 'n bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrum vir bejaardes te ontwikkel en toe te pas ten einde personeel meer kennis oor afgetrede vrywilligers te bied en hulle met die nodige vaardighede toe te rus sodat hulle meer effektief met afgetrede vrywilligers kan werk. Die doelwit is in Artikel 4 bereik. Die navorser het 'n behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram ontwikkel en geïmplementeer. Die behoeftes wat in Artikel 1 en 2 geïdentifiseer is, is in hierdie artikel vir personeellede deur middel van modules aangebied. Artikel 3 wys personeel

se sterk en swak leierskapskwaliteite uit. Die vier swakste leierskapskwaliteite sowel as delegering is in Module 7 van Artikel 4 hanteer. Personeel se kennis het verbreed ten opsigte van die leefwêreld van ouer persone en die inhoud van 'n dienssentrum se grondwet was vir die meeste personeellede nuwe inligting. Modules van die bemagtigingsprogram het gefokus op afgetrede vrywilligers se verwagtinge van personeel en frustrasies wat hulle ervaar. Vaardighede is deur personeel aangeleer ten einde meer effektief met afgetrede vrywilligers te kan werk. Na die aanbieding van elke module is 'n evaluering van die groepsessie gedoen. Sodoende kon die groepleier 'n duidelike aanduiding kry van hoe groeplede die sessie ervaar het.

5.2.5 Doelwit 5

Om 'n bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes te ontwikkel en aan te bied ten einde hulle in te skakel by die dienssentrum waar hulle met volle oorgawe effektief kan funksioneer. Hierdie doelwit is in Artikel 5 bereik. 'n Behoeftegesentreerde bemagtigingsprogram is ontwikkel en aangebied. Die behoeftes soos dit in Artikel 1 en 2 na vore gekom het, is in die vier modules van Artikel 5 vervat. Afgetrede vrywilligers is bemagtig deur inligting wat hulle oor die funksionering van 'n dienssentrum ontvang het. Groeplede dra kennis van die verwagtinge wat personeel van afgetrede vrywilligers het en al die dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers in dienssentrums betrokke kan raak. Die groeplede het deelgeneem aan die formulering van 'n beleid vir afgetrede vrywilligers wat die verwagtinge van vrywilligers en die dienssentrum duidelik uitspel. Na die aanbieding van elke module is 'n evaluering van die groepsessie gedoen. Sodoende kon die groepleier 'n duidelike aanduiding kry van hoe groeplede die sessie ervaar het.

5.2.6 Doelwit 6

Om die bemagtigingsprogramme na afloop van die aanbieding daarvan te evalueer ten einde vas te stel of die ontwikkelde bemagtigingsprogramme vir personeel en afgetrede vrywilligers positiewe groei en vordering by die groepe meegebring het sodat die programme aan al die dienssentrums bekendgestel kan word. Hierdie doelwit is in Artikel 6 bereik waar 'n algehele evaluering asook 'n voor-, na- en uitgestelde natoets deur die groeplede voltooi is. Die doelwit is verder bereik deur die indiening van die proefskrif vir publikasiedoeleindes, deur die program bekend te stel en die bemagtigingsprogramme se inhoud te bind en bekend te stel aan die agt dienssentrums wat deel van die ondersoek was. Enige dienssentrum wat die inligting sou verlang, kan dit bekom.

6. HIPOTESE

Die hipotese van die studie is getoets en bevestig. Artikel 1, 2 en 3 het die behoeftes van personeel en afgetrede vrywilligers geïdentifiseer ten einde die bemagtigingsprogramme te ontwikkel. Die programme is aangebied en geëvalueer. Die bemagtigingsprogram vir personeel is oor nege sessies aangebied en die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers is oor sewe sessies aangebied. In Artikel 6 is die groei van personeel en afgetrede vrywilligers soos gemeet deur die voor-, na- en uitgestelde natoets duidelik sigbaar. Die leierskapskwaliteite van personeel het van die voortoets tot die uitgestelde natoets met 'n gemiddeld van 20% gegroei.

7. AANBEVELINGS

Die aanbevelings sal per artikel hanteer word.

7.1 AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 1

- ❖ Die definisie van 'n dienssentrum soos omskryf deur die navorser moet opnuut by besture en personeel van dienssentrums gevestig word.
- ❖ Dit word aanbeveel dat dienssentrums vir bejaardes aan die vereistes van die Wet op ouer persone (Wet 13 van 2006) sal voldoen ten opsigte van minimum personeel en dienste.
- ❖ Terugvoer moet aan alle personeellede van dienssentrums gegee word oor watter waarde afgetrede vrywilligers vir personeel kan inhou en die take wat deur afgetrede vrywilligers verrig kan word.

7.2 AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 2

- ❖ Terugvoer moet aan alle personeellede van dienssentrums gegee word oor redes waarom afgetrede vrywilligers betrokke is by dienssentrums, die betekenis wat vrywillige werk vir afgetredenes inhou, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie, hulle verwagtinge en die grootste frustrasies wat hulle ervaar.

- ❖ Leiding kan aan personeel gegee word deur middel van 'n bemagtigingsprogram oor die verwagtinge en frustrasies van afgetrede vrywilligers.

7.3 AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 3

- ❖ Die respondente moet terugvoer ontvang oor hulle leierskapskwaliteite sowel as hulle breinprofiel.
- ❖ Personeel moet aangemoedig word om hulle kennis uit te brei ten opsigte van hulle leierskapskwaliteite wat hoog uitgetoets het en leiding kry om aan die komponente te werk wat aandag nodig het.
- ❖ Indien personeel en hulle kollegas weet wat hulle breinvoorkeur is, sal kollegas mekaar beter verstaan. Sodoende kan hulle net 'n gedugter span uitmaak.

7.4 AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 4

- ❖ Gee met die aanvang van die program aan die groeplede al die modules wat bespreek gaan word.
- ❖ Die programinhoud moet behoeftegesentreerd en in maklik verstaanbare terme aangebied word.
- ❖ Personeel van dienssentrusms moet goed ingelig wees oor die leefwêreld van ouer persone. Deur die uitbreiding van kennis oor ouer persone ontwikkel personeel beter begrip vir ouer persone en in die besonder vir afgetrede vrywilligers.
- ❖ Laat groeplede vir hulle 'n mentor uit hulle kollegas kies en versoek hulle om ten minste een keer per maand bymekaar uit te kom. Tydens die geleentheid identifiseer hulle take en aktiwiteite in die betrokke personeellid se pos waar van afgetrede vrywilligers se dienste gebruik gemaak kan word.
- ❖ Die aanbieding van groepsessies moet lewendig en deelnemend wees.

- ❖ Gee aan die einde van die program vir groeplede die teoretiese inligting in 'n lêer of gebind. Gee ook vir hulle 'n sertifikaat en plaas 'n foto met inligting oor die program in die plaaslike koerant. Dit is goed dat die gemeenskap sien dat personeel bemagtig is om met ouer persone en spesifiek afgetrede vrywilligers te werk. Hierdie tipe erkenning dra by tot die positiewe groei van personeel se menswaardigheid.
- ❖ Indien dit enigsins moontlik is, sluit die groepsessies met verversings af. Dit is goed vir groeplede om sosiaal met mekaar te verkeer en dra ook by tot die verstewiging van verhoudings.
- ❖ Identifiseer deurlopend nuwe behoeftes van personeel ten opsigte van afgetrede vrywilligers en bied jaarliks 'n bemagtigingsprogram aan ten einde die behoeftes te bespreek.
- ❖ Deur middel van die bemagtigingsprogram word leiding aan personeellede gegee oor hoe hulle teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree en oor die verlangde eienskappe en vaardighede waarvoor personeel behoort te beskik.
- ❖ Na elke module moet die groepsessie in geheel geëvalueer word. Sodoende kan die groepleier vasstel of daar aan die groeplede se verwagtinge voldoen is en wat hulle tydens die sessie geleer het.

7.5 AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 5

- ❖ Bied gereeld aan afgetrede vrywilligers die geleentheid om die bemagtigingsprogram te deurloop en skakel alle nuwe afgetrede vrywilligers by die program in.
- ❖ Maak gebruik van aangename en humoristiese ysbrekers. Dit skep 'n aangename en ontspanne atmosfeer.
- ❖ Maak vaste tye vir drie aaneenlopende weke waar groeplede twee keer per week byeenkom.

- ❖ Gee aan die einde van die program vir groeplede die teoretiese inligting in 'n lêer of gebind. Gee ook vir hulle 'n sertifikaat en plaas 'n foto met inligting oor die program in die plaaslike koerant. Dit is vir die afgetrede vrywilligers 'n groot lekkerte om hulle foto in die koerant te sien en hulle spog graag daarmee by die kinders en kleinkinders.
- ❖ Maak gebruik van visuele middele soos Power Point-aanbiedings met komiese prentjies of sketse oor ouer persone. Groeplede geniet dit en onthou ook die inligting beter.
- ❖ Evalueer elke module. Dit gee aan die groepleier 'n aanduiding van wat die groeplede uit die sessie geleer het en wat hulle ervaring van die sessie was.
- ❖ Die inhoud van die bemagtigingsprogram moet verstaanbaar en op die behoeftes van afgetrede vrywilligers ingestel wees.

7.6 AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN ARTIKEL 6

- ❖ Moenie meer as tien persone by groepsessies betrek nie, want dan kry al die lede nie geleentheid om hulle mening met die groep te deel nie.
- ❖ Die bemagtigingsprogramme was tussen 60 en 90 minute per sessie. Dit is die ideale tydsduur vir beide personeel en afgetrede vrywilligers. Die oggende vanaf 10:00 vir afgetrede vrywilligers en middag vanaf 15:00 vir personeellede is uiters geskikte tye vir die aanbieding van die groepsessies.
- ❖ Laat groeplede met die eerste byeenkoms hulle verwagtinge deel, 'n kontrak sluit en ooreenkoms teken.
- ❖ Indien dit enigsins moontlik is, sluit die groepsessies met verversings af. Dit is goed vir lede om gesellig met mekaar te verkeer en bied ook vir personeel en vrywilligers 'n geleentheid om mekaar beter te leer ken.
- ❖ Die gereeldheid van die aanbieding van die groepsessie is baie belangrik ten einde effektiewe groei en evaluering te verseker.

- ❖ Datums vir die groepsessies moet reg aan die begin van die program vasgestel word en daar moet stiptelik by die datums gehou word. Dit help personeellede in die beplanning van hulle werk en ook hulle voorbereiding vir die groepsessies.
- ❖ Maak seker dat die groepsessies 'n aangename ervaring vir groeplede is. Dit dra by tot positiewe eindresultate.
- ❖ Laat groeplede 'n algehele evaluering ten opsigte van die bemagtigingsprogram doen en vra wat vir hulle tydens die modules uitgestaan het.
- ❖ Gee aan die groeplede terugvoer sodat hulle weet watter groei plaasgevind het.
- ❖ Om groei by groeplede te meet is dit belangrik dat 'n voortoets voor die aanvang van die program voltooi word. Laat groeplede dan 'n natoets ná die afhandeling van die program voltooi. Dit is ook baie belangrik om te sorg dat die groeplede ses weke ná afhandeling van die bemagtigingsprogram 'n uitgestelde natoets voltooi.

8. SLOTOPMERKING

As gevolg van beide personeel en afgetrede vrywilligers wat by dienssentrums vir bejaardes betrokke is se talle oproepe en navrae om meer inligting te bekom, opgelei of bemagtig te word, het die navorser besluit om die twee bemagtigingsprogramme te ontwikkel. Daar bestaan in Suid-Afrika geen navorsing ten opsigte van die personeellede van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk nie. Inligting oor afgetrede vrywilligers is beperk en almal gaan maar op "gevoel" aan en kom nie by effektiewe benutting van afgetrede vrywillige hulpkrigte uit nie. Sommige personeel is negatief oor die benutting van afgetredenes as vrywilligers. Daar bestaan ook in baie gevalle ongelukkigheid by beide personeel en afgetrede vrywilligers as gevolg van onkunde. Hierdie onkunde is in die bemagtigingsprogramme bespreek. Met die behoeftebepalings is kontak met verskeie dienssentrums gemaak en hulle is ook besoek. Almal van hulle was opgewonde oor die vooruitsig van bemagtigingsprogramme. Hulle sien die bemagtigingsprogramme as 'n baie groot hulpmiddel, aangesien baie dienssentrums in die platteland is en nie altyd stimulasie van buite ontvang nie.

Bejaardesorg en spesifiek afgetrede vrywilligers is 'n passie van die navorser. Gedurende Mei 2011 is die navorser deur die plaaslike radiostasie (Radio Overvaal) aangewys as "Dame van die jaar" vir haar bydrae in bejaardesorg. Verder word Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes, waarvan die navorser al vir die afgelope 20 jaar bestuurder is, deur die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling aangewys as "Community Builder of the Year". In die navorser se verhandeling (2009) word die behoefte aan bemagtigingsprogramme uitgewys. Die navorser beskou die twee bemagtigingsprogramme as 'n nalatenskap in bejaardesorg. Dit was nog altyd 'n droom om bemagtigingsprogramme vir personeellede van dienssentrums en afgetrede vrywilligers te ontwikkel. Nou is dit nie net meer 'n droom nie, maar 'n werklikheid.

BIBLIOGRAFIE

ALSTON, M. & BOWLES, W. 2003. Research for social workers: an introduction to methods. 2nd ed. London: Routledge. 334 p.

BABBIE, E. 2010. The practice of social research. 12th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.

BAILEY, K.D. 1994. Methods of social research. 4th ed. New York: Free Press. 588 p.

BURNS, N. & GROVE, S.K. 2005. The practice of nursing research: conduct, critique, & utilization. 5th ed. St Louis, Mo.: Elsevier/Saunders. 780 p.

CRESWELL, J.W. 2009. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 3rd ed. Los Angeles: Sage Publishers. 260 p.

DELPORT, C.S.L. & FOUCHÉ, C.B. 2011. Mixed methods research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 433-448.*)

DEPOY, E. & GILSON, S. 2008. Evaluation practice: how to do good evaluation research in work settings. London: Routledge. 237 p.

DE VOS, A.S. & STRYDOM, H. 2011. Intervention research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.*)

ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K. 2008. Survey research. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. 8th ed. New York: Oxford University Press. p. 266-304.*)

FAUL, A.C. & HANEKOM, A.J. 2005. Ecometric assessment scales. Potchefstroom: Perspective Training College.

FOUCHÉ, C.B. 2011. Evaluation research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 449-472.*)

GOMM, R. 2009. Key concepts in social research methods. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 429 p.

GRAVETTER, F.J. & FORZANO, L.B. 2003. Research methods for the behavioural sciences. Belmont, Calif.: Thomson/Wadsworth. 478 p.

GRAY, M., PLATH, D. & WEBB, S.A. 2009. Evidence-based social work: a critical stance. London: Routledge Taylor & Francis Group.

GREEFF, M. 2011. Information collection: interviewing. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-375.*)

HAMMERSLEY, M. 2009. Assessing validity in social research. (*In Alasuutari, P., Bickman, L. & Brannen, J., eds. Social research methods. Thousand Oaks, Calif.: Sage. p. 42-53.*)

IVANKOVA, N.V., CRESWELL, J.W. & CLARK, V.L.P. 2007. Foundations and approaches to mixed methods research. (*In Maree, K., ed. First steps in research. Pretoria: Van Schaik. p. 253-282.*)

KORF, L. 2009. Neethling Brain Instrument (NBI). Johannesburg: Solutionsfinding.

LONDT, N. 2002. Die rol van die maatskaplike werker by die bemagtiging van vrywilligers by 'n slagofferondersteuningsentrum. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 108 p.

MITCHELL, M.L. & JOLLEY, J.M. 2010. Research design explained. 7th ed. Thousand Oaks, Calif.: Wadsworth/Cengage Learning. 645 p.

MONETTE, D.R., SULLIVAN, T.J. & DE JONG, C.R. 2005. Applied social research: a tool for the human services. 6th ed. London: Thomson/Brooks/Cole. 542 p.

MORRIS, T. 2006. Social work research methods: four alternative paradigms. London: Sage Publications. 314 p.

NEUMAN, W.L. 2006. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 592 p.

POGGENPOEL, M. 1998. Data analysis in qualitative research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: a primer for the caring professions. Pretoria: Van Schaik. p. 334-353.*)

ROYSE, D. 2004. Research methods in social work. Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole
Tompson Learning.

ROYSE, D., THYER, B.A. & PADGETT, D.K. 2010. Program evaluation: an introduction. 5th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 601 p.

RUBIN, A. & BABBIE, E.R. 2005. Research methods for social work. 5th ed. London: Thomson/Brooks/Cole. 789 p.

SAS Institute Inc. 2005. SAS/STAT, Release 9.1, www.sas.com.

SCHURINK, W., FOUCHÉ, C.B. & DE VOS, A.S. 2011. Qualitative data analysis and interpretation. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 397-423.*)

SMITH, R. 2009. Doing social work research. London: McGraw-Hill.

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2006. Older Persons Act, Act no 13 of 2006. Cape Town: Government Printer.

STRYDOM, H. 2011. Single-system design. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 159-169.*)

SUID-AFRIKA. Departement van Sosiale Welvaart. Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk. 1995. Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk. Kaapstad: CTP Book Printers. 72 p.

SZALA-MENEOK, K. 2009. Ethical research with older adults. (*In Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.*)

UNIVERSITEIT VAN PRETORIA. 1999. Kode vir navorsingsetiek. http://www.ais.up.ac.za/research/kode_etiek.pdf Datum van gebruik: 16 Apr. 2010.

UNRAU, Y.A. 2008. Selecting a data collection method. (*In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. New York: Oxford University Press. p.328-341.*)

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK *kyk* **SUID-AFRIKA.** Departement van Sosiale Welvaart.

Afdeling



Bylae



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT
POTCHEFSTROOMKAMPUS

®

BYLAAG A:
TOESTEMMING VAN DIE BEHEERRAAD



POTCHEFSTROOM
Dienssentrum vir

Posbus 1726
Potchefstroom
2520

002-071 NPO

Bejaardes

Pr. Nr./No. BHF 8820864

Tel: (018) 293 0678
Faks: (018) 294 4951
Epos: dsanet@lantic.net

26 Februarie 2010

Geagte Sanet,

Toestemming tot PhD studies

Titel: 'n Bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers van dienssentrum vir bejaardes

Jou versoek om verdere PhD studies, het op 'n beheerraadsvergadering gehou op 22 Februarie 2010, gedien.

Na bespreking het die beheerraad eenparig goedkeuring verleen.

Goedkeuring is o.a. verleen op grond van die volgende:-

1. Tot datum is daar min navorsing oor vrywilligers gedoen.
2. Die Bemagtigingsprogramme gaan verseker groot waarde toevoeg tot die funksionering van die personeel sowel as die afgetrede vrywilligers.

Die beheerraad weet dat jou passie die afgetrede vrywilliger is en dit is vir ons 'n voorreg dat jy Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes as verwysingsraamwerk gebruik.

Baie sterkte en wees verseker van ons ondersteuning.

Dienssentrum Groete


WENDRI ELOFF
DIREKTEUR

BYLAAG B:
SELFOPGESTELDE MEETINSTRUMENT VIR PERSONEEL

Ondergetekende beoog die ontwikkeling van bemagtigingsprogramme vir personeel sowel as afgetrede vrywilligers. Hiermee dus 'n versoek dat u asseblief hierdie vraelys so eerlik en volledig moontlik sal voltooi.

U geslag

Manlik	Vroulik
--------	---------

Geboortejaar

19

Afdeling A

1. Maak u van vrywilligers gebruik?

Ja	Nee
----	-----

Verskaf redes

2. Watter betekenis hou vrywilligewerk vir u in?

3. Watter take word deur vrywilligers verrig?

4. Watter verwagtinge het u van vrywilligers?

5. Noem die grootste frustrasies wat u van vrywillige werkers ervaar.

6. Hoe moet personeel teenoor afgetrede vrywilliges optree?

7. Oor watter eienskappe behoort 'n personeellid na u mening te beskik wat met afgetrede vrywilligers werk?

Afdeling B

Merk elke eienskap en vaardigheid volgens belangrikheid waaroor personeellede wat met afgetrede vrywilligers werk behoort te beskik.

	Onbe- langrik	Redelik belangrik	Belangrik	Nood- saaklik
1. Kennis van ouerpersone				
2. Selfvertroue				
3. Betroubaar				
4. Empatie hê				
5. Geduld				
6. Kennis van vrywilligers				
7. Doelgerig				
8. Behulpsaam				
9. Erkenning gee				
10. Vriendelikheid				
11. Moet kan koördineer				
12. Respek				
13. Eerlik				
14. Goeie kommunikasievaardighede				
15. Liefdevol				
16. Deernis				
17. Rustige persoonlikheid				
18. Goeie luistervaardighede				
19. Ongeruimde persoonlikheid				
20. Konflik kan hanteer				
21. In span kan saamwerk				
22. Duidelike opdragte kan gee				
23. Sterk morele waardes				
24. Aanvaarding van ouer persone				

Afdeling C

Antwoord die volgende vrae deur elkeen te merk met 'n beslis ja, ja, nee of beslis nee.

	Beslis ja	Ja	Nee	Beslis nee
1. Voel u dat vrywilligers 'n verskil in ander mense se lewens maak?				
2. Voel u dat vrywilligers aan die organisasie se werksdruk 'n verskil maak?				
3. Geniet u dit om met vrywillige werkers te werk?				
4. Benut u die vrywilliger se tyd effektief?				
5. Sou u sê dat personeel weet hoe om met afgetrede vrywilligers te werk?				
6. Is opdragte vanaf personeel duidelik?				
7. Dink u daar moet 'n opleidingsprogram ontwikkel word vir personeel oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywillige werkers?				

Afdeling D

1. Indien u oor enige van die vorige stellings 'n opmerking wil maak, doen dit gerus in die ruimte.

2. Sou u bereid wees om deel van 'n fokusgroep te wees om verder oor die benutting van vrywilligers gesprek te voer?

Naam en van: _____

Kontaknommer: _____

Ja	Nee
----	-----

3. Sou u bereid wees om deel te wees van 'n opleidingsprogram wat oor 'n aantal sessies sal strek?

Naam en van: _____

Kontaknommer: _____

Ja	Nee
----	-----

4. Wat dink u behoort ingesluit te word in 'n program vir die opleiding van vrywilligers?

5. Wat dink u behoort ingesluit te word in 'n program vir die opleiding van personeel wat met vrywilligers werk?

Baie dankie vir die voltooiing van hierdie vraelys. U bydrae word opreg waardeer.



Sanet van Rensburg

BYLAAG C:
SELFOPGESTELDE MEETINSTRUMENT VIR AFGETREDE
VRYWILLIGE WERKERS

Ondergetekende beoog die ontwikkeling van 'n bemagtigingsprogram vir personeel sowel as afgetrede vrywilligers. Hiermee dus 'n versoek dat u asseblief hierdie vraelys so eerlik en volledig moontlik sal voltooi.

U geslag

Manlik	Vroulik
--------	---------

Geboortejaar

19

Afdeling A

1. Is u 'n vrywillige werker?

Ja	Nee
----	-----

2. Hoekom is u as vrywilliger betrokke?

3. Watter betekenis hou vrywilligewerk vir u in?

4. Watter take verrig u as vrywilliger?

5. Waarvan hou u as vrywillige werker nie?

6. Wat is u verwagtinge rakende die dienssentrum en personeel?

7. Noem die grootste frustrasies van 'n vrywillige werker.

8. Hoe tree personeel teenoor u as vrywillige werker op?

9. Oor watter eienskappe moet 'n personeellid na u mening beskik wat met afgetrede vrywilligers werk?

Afdeling B

Merk elke eienskap en vaardigheid volgens belangrikheid waaroor personeellede wat met afgetrede vrywilligers werk behoort te beskik.

	Onbe- langrik	Redelik belangrik	Belangrik	Nood- saaklik
1. Kennis van ouerpersone				
2. Selfvertroue				
3. Betroubaar				
4. Empatie hê				
5. Geduld				
6. Kennis van vrywilligers				
7. Doelgerig				
8. Behulpsaam				
9. Erkenning gee				
10. Vriendelikheid				
11. Moet kan koördineer				
12. Respek				
13. Eerlik				
14. Goeie kommunikasievaardighede				
15. Liefdevol				
16. Deernis				
17. Rustige persoonlikheid				
18. Goeie luistervaardighede				
19. Ongeruimde persoonlikheid				
20. Konflik kan hanteer				
21. In span kan saamwerk				
22. Duidelike opdragte kan gee				
23. Sterk morele waardes				
24. Aanvaarding van ouer persone				

Afdeling C

Antwoord die volgende vrae deur elkeen te merk met 'n beslis ja, ja, nee of beslis nee.

	Beslis ja	Ja	Nee	Beslis nee
1. Voel u dat u as vrywilliger 'n verskil in ander mense se lewens maak?				
2. Voel u dat u as vrywilliger aan die organisasie se werksdruk 'n verskil maak?				
3. Geniet u vrywillige werk?				
4. Word u tyd effektief deur die personeel benut?				
5. Sou u sê dat personeel weet hoe om met afgetrede vrywilligers te werk?				
6. Is opdragte vanaf personeel duidelik?				
7. Dink u daar moet 'n opleidingsprogram ontwikkel word vir personeel oor die effektiewe benutting en bestuur van vrywillige werkers?				

Afdeling D

1. Indien u oor enige van die vorige stellings 'n opmerking wil maak, doen dit gerus in die ruimte.

2. Noem die name van die personeel in u organisasie wat van u as vrywilliger se dienste gebruik maak en merk die toepaslike blokkie langs elkeen se naam.

Personeelid se naam en van	Kan gladnie met vrywilligers werk nie	Het leiding nodig om met vrywilligers te werk	Werk baie goed met vrywilligers	Werk uitstekend met vrywilligers

3. Sou u bereid wees om deel van 'n fokusgroep te wees om verder oor vrywilligewerk gesprek te voer?

Ja	Nee
----	-----

Naam en van: _____

Kontaknommer: _____

4. Sou u bereid wees om deel te wees van 'n opleidingsprogram wat oor 'n aantal sessies sal strek?

Ja	Nee
----	-----

Naam en van: _____

Kontaknommer: _____

5. Wat dink u behoort ingesluit te word in 'n program vir die opleiding van vrywilligers?

6. Wat dink u behoort ingesluit te word in 'n program vir die opleiding van personeel wat met afgetrede vrywilligers werk?

Baie dankie vir die voltooiing van hierdie vraelys. U bydrae word opreg waardeer.



Sanet van Rensburg

KWALITEITE VAN LEIERSKAP INVENTARIS (LQI-S)



**Perspective
Training College**

**Perspektief
Opleidingskollege**

**Potchefstroom,
South Africa:**

PO Box 20842 Posbus
Noordbrug, Potchefstroom, 2522

7 Grietjie Street / Straat 7
Dassierand, Potchefstroom, 2531

Tel +27 18 297 3716
Faks +27 18 297 4775

E-mail / E-pos:
perspektief@lantic.net

Besoek ons
webwerf: Visit our
website:

www.perspektief.co.za

Maatskappy
(ingelyf kragtens artikel 21)

2005/013629/08

**Leadership Qualities
Inventory (LQI-S)**

**Kwaliteite van Leierskap
Inventaris (LQI-S)**

Questionnaire / Vraelys

**Comprehensive Personal
Assessment**

**Omvattende Persoonlike
Assessering**

Leadership Qualities Inventory (LQI-S)

Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S)

About your LQI-S Profile

Oor u LQI-S Profiel

Confidentiality:

We want you to know that the personal information you share will remain just that, personal. Your confidentiality will be respected.

Vertroulikheid:

Ons wil hê u moet weet dat die persoonlike inligting wat u met ons deel persoonlik bly. U vertroulikheid sal beskerm word.

Purpose:

The LQI is designed to evaluate your present leadership qualities. For the report to be accurate, all questions need to be answered to the best of your ability.

Doel:

Die LQI is ontwerp om u huidige kwaliteite van leierskap te evalueer. Vir die verslae om akkuraat te wees moet al die vrae na die beste van u vermoë beantwoord word.

A few Suggestions:

Answer the questions as quickly and as honestly possible. Do not speculate too long before you answer. This is not a test and there are no right or wrong answers. The first answer that comes to mind is usually the correct one.

'n Paar Voorstelle:

Antwoord die vrae so vinnig en eerlik moontlik. Moenie te lank oor 'n antwoord dink nie. Dit is nie 'n toets nie en daar is geen regte of verkeerde antwoorde nie. Die eerste antwoord wat in u gedagtes opkom, is normaalweg die korrekte een.

Procedure:

Mark the relevant number on the answer sheet, by encircle the number.
Check to be sure you have answered every question.

Prosedure:

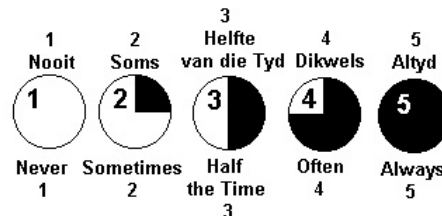
Merk die relevante nommer op die antwoordblad, deur die nommer te omkring.
Maak seker u het elke vraag geantwoord.

Example:

I am full of life.

Voorbeeld:

Ek is vol lewe.



If your answer is often, encircle 4.

Indien u antwoord dikwels is, trek 'n sirkel om 4.

Copyright © 2004 Perspektief Training
College

No part of this assessment scale may be copied or reproduced in any manner without written permission from the publisher.

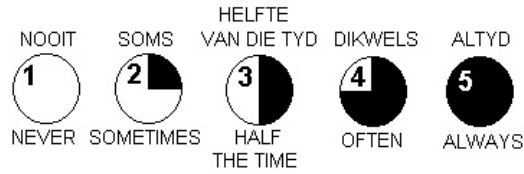
Perspektief Training College, PO Box 20842, Noordbrug
2522

Tel +27 18 297 3716, Fax +27 18 297 4775, E-mail
perspektief@lantic.net

Leadership Qualities Inventory (LQI-S)

Kwaliteite van Leierskap Inventaris (LQI-S)

Mark the relevant item on the answer sheet, using the following numerical scale:



Merk die betrokke item op die antwoordblad deur die bostaande skaal te gebruik:

I find it difficult to set goals.	1.	Dis vir my moeilik om doelwitte te stel.
I stay focussed on results.	2.	Ek bly gefokus op resultate.
I envy others that are strong.	3.	Ek is jaloers op ander wat sterk is.
I have a negative outlook on life.	4.	Ek het 'n negatiewe uitkyk op die lewe.
I focus on what I can get out of people.	5.	Ek fokus op wat ek uit mense kan kry.
I perform well at what I do.	6.	Ek presteer goed in wat ek doen.
I focus on my strengths.	7.	Ek fokus op my sterkpunte.
I ignore problems in the hope they will go away.	8.	Ek ignoreer probleme in die hoop dat hulle sal verdwyn.
I am overwhelmed by the size of problems.	9.	Ek word oorweldig deur die grootte van probleme.
I can manage people successfully.	10.	Ek kan mense suksesvol bestuur.
I find it hard to handle difficult situations.	11.	Dis vir my moeilik om moeilike situasies te hanteer.
I am unable to make decisions on my	12.	Dis vir my onmoontlik om besluite op my eie te neem.
I find it difficult to interact with people.	13.	Dis vir my moeilik om met mense in interaksie te tree.
I allow problems to get me off track.	14.	Ek laat toe dat probleme my van koers af druk.
There is nothing in life to be excited about.	15.	Daar is min dinge in die lewe om oor opgewonde te raak.
I am afraid to live life to its fullest.	16.	Ek is bang om voluit te lewe.
I have the ability to persuade others.	17.	Ek het die vermoë om ander om te praat.
I pay attention to what others have to say.	18.	Ek gee aandag aan wat ander sê.
I have poor interpersonal skills.	19.	My interpersoonlike vaardighede is swak.
I find it difficult to work with people.	20.	Dis vir my moeilik om met mense te werk.
I need other people to motivate me.	21.	Ek het ander mense nodig om my te motiveer.
I follow my priorities.	22.	Ek volg my prioriteite na.
I am incapable of dealing with life.	23.	Dis vir my onmoontlik om die lewe te hanteer.
I sort out my priorities.	24.	Ek sorteer my prioriteite uit.
I maintain a negative attitude.	25.	Ek het 'n negatiewe ingesteldheid.
I feel powerless to solve my problems.	26.	Ek voel magteloos om my probleme op te los.
I am a negative person.	27.	Ek is 'n negatiewe persoon.
I need a jump-start from others.	28.	Ander mense moet my aan die gang kry.
I complete tasks successfully.	29.	Ek voltooi take suksesvol.



I feel jealous when other people succeed.	30.	Ek is jaloers wanneer ander mense sukses behaal.
I listen to what others have to say.	31.	Ek luister na wat ander sê.
I am available to help others.	32.	Ek is beskikbaar om ander te help.
I allow circumstances to get me off track.	33.	Ek laat omstandighede toe om my van koers af te druk.
I see the worst in everything.	34.	Ek sien die ergste in alles.
I am dedicated to	35.	Ek lewe met oorgawe.
I am willing to help	36.	Ek is gewillig om ander te help.
I prefer to depend on someone else's ability.	37.	Ek verkies om op iemand anders se vermoë staat te maak.
I perform at a consistently high level.	38.	Ek presteer op 'n konstante hoë vlak.
I pay attention to what is going on around me.	39.	Ek gee aandag aan wat rondom my gebeur.
I isolate myself from others.	40.	Ek isoleer myself van ander.
I allow others to put obstacles in my way.	41.	Ek laat ander toe om struikelblokke op my pad te plaas.
I lack the ability to finish tasks.	42.	Dit ontbreek my aan die vermoë om take te voltooi.
I have a positive	43.	Ek het 'n positiewe houding.
I pay attention to	44.	Ek gee aandag aan mense.
I have the ability to lead others.	45.	Ek het die vermoë om ander te lei.
I make major decisions when I am down.	46.	Ek maak belangrike besluite wanneer ek neerslagtig is.
I think positively.	47.	Ek dink positief.
I wait for others to act when there is a problem.	48.	Ek wag vir ander om iets te doen as daar 'n probleem is.
I am passionate about my	49.	Ek het 'n passie vir die lewe.
I am afraid people will reject	50.	Ek is bang mense verwerp my.
I influence people to follow	51.	Ek beïnvloed mense om my te volg.
I communicate with	52.	Ek kommunikeer met entoesiasme.
I feel enthusiastic about my life.	53.	Ek voel entoesiasies oor my lewe.
I am a pessimist.	54.	Ek is 'n pessimis.
People trust the way I plan things.	55.	Mense het vertroue in die manier hoe ek dinge beplan.
I wait for others to make things	56.	Ek wag vir ander om dinge te laat gebeur.
I develop systems to be successful.	57.	Ek ontwikkel sisteme om suksesvol te wees.
Self-discipline is a lifestyle to me.	58.	Selfdisipline is vir my 'n lewenswyse.
I focus my attention on important	59.	Ek fokus my aandag op belangrike take.
I quit under difficult	60.	Ek gee op onder moeilike omstandighede.
I persuade people to think	61.	Ek oortuig mense om anders te dink.

BYLAAG E:
NEETHLING BREIN INSTRUMENT

NBI Volwasse vraelys

solutionsfinding .COM

Beantwoord asseblief die volgende 30 vrae. Die vrae het betrekking op jou voorkeure en jy word versoek om jou voorkeure soos volg te rangskik:

1 = Eerste voorkeur (sterkste voorkeur)

2 = Tweede voorkeur

3 = Derde voorkeur

4 = Vierde voorkeur (laagste voorkeur)

Beantwoord asseblief elke vraag en onthou om elke item te rangskik, m.a.w. jy moet elke blokkie afmerk met 4,3,2 of 1, afhangende van jou voorkeur.

As daar vrae is wat handel oor ervaringe wat jy nog nie beleef het nie, visualiseer die situasie en reageer dienooreenkomstig.

DAAR IS GEEN REGTE OF VERKEERDE ANTWOORDE NIE EN ELKEEN SE GROOTTOTAAL IS PRESIES DIESELFDE.

Geniet dit!

Voltooi asseblief in BLOKLETTERS:

Naam:		
Van:		
Geslag:	Manlik	Vroulik:

1. Wanneer ek STUDEER, verkies ek om...

- 'n algemene oorsig van die inligting te verkry
- die feite te onthou
- positief oor die werk te voel
- volgens 'n spesifieke plan of prosedure te studeer

2. Ek verkies 'n PERSOON wat...

- goed georganiseerd is
- realisties en objektief is
- oop en toeganklik is
- graag wil luister

3. Ek verkies SITUASIES...

- wat warm en ontspanne is
- waar alles op sy plek is
- wat nie altyd dieselfde nie
- wat tegnies gevorderd is

4. Ek verkies om 'n OPDRAG af te handel...

- sodat dit akkuraat is
- deur dit met ander te bespreek
- vinnig, sodat ek met iets anders kan begin
- sistematies, totdat dit voltooi is

5. Ek verkies 'n BESTUURDER wat...

- doeltreffend beplan
- tersaaklike taakinligting verskaf
- idees heen en weer uitruil
- sterk op spanontwikkeling konsentreer

6. **Indien ek van een plek na 'n ander oorgeplaas sou word, sou ek ...**
- die voordele objektief oorweeg en nie toelaat dat my gevoelens oorheers nie
 - wonder hoedat die oorplasing my bekende omstandighede sou omvergooi
 - dink oor die mense wat ek sal ontmoet, en dié wat ek agterlaat
 - probeer bepaal hoe die oorplasing by my toekomsplanne gaan inpas
7. **Wanneer ek REIS, verkies ek om...**
- die voor- en nadele van 'n paar plekke vooraf te bepaal
 - my reis baie goed te beplan, voordat ek vertrek
 - my tyd by vriende en familie deur te bring
 - dinge op die ingewing van die oomblik te doen
8. **Ek verkies om INLIGTING...**
- in verskillende afdelings te rangskik
 - goed te oordink om soedoende by die oplossing uit te kom
 - met 'n vriend of vriende te bespreek
 - te vergelyk met wat ek reeds weet of wat ek al ervaar het
9. **Ek verkies om 'n opdrag sò te ontvang...**
- "Hier is 'n paar opdragte wat jy gelyktydig aan kan werk"
 - "Toets dit voordat jy dit begin gebruik"
 - "Gaan gesels met jou kollegas oor die opdrag"
 - "Maak seker al die feite is korrek"
10. **As ek aan die voet van 'n BERG staan, sal die stem hier binne my sê...**
- daardie piek is omtrent 200 meter hoog
 - waar is my vriende nou
 - ek wonder of dit veilig sou wees om die piek te klim
 - is daar enige ander roetes wat ek kan volg?
11. **Wanneer ek met 'n nuwe PROJEK begin, verkies ek om...**
- dit saam met ander aan te pak
 - eers kundige bronne te raadpleeg
 - verborge moontlikhede te ontdek
 - dit binne 'n bepaalde tyd af te handel

12. **Gedurende 'n OPLEIDINGSESSIE verkies ek om...**
- 'n duidelike geformuleerde lesing te ontvang
 - nie elke dag op dieselfde wyse onderrig te word nie
 - gestruktureerde inligting en aantekeninge vooraf te ontvang
 - opleiding in 'n ontspanne atmosfeer te ontvang
13. **In my WERKSITUASIE sou ek 'n uitdaging verkies om...**
- 'n slagspreuk (kredo, leuse) vir die departement of maatskappy te ontwikkel
 - 'n kollega met die voltooiing van 'n ingewikkelde projek te help
 - 'n lys op te stel van "dinge wat gedoen moet word" en die afhandeling daarvan te kontroleer
 - kennis oor 'n rekenaarprogram te bekom wat my sal help om my werkprestasies te verbeter
14. **Wanneer ek 'n ONBEKENDE plek besoek, verkies ek om...**
- vooraf 'n deeglike studie van my bestemming te maak
 - 'n padkaart saam te neem en dit noukeurig te volg
 - mense te vra waar die plek is en hulle raad te volg
 - 'n globale prentjie van die omgewing te kry en dan my gevoelens te vertrou
15. **As ek 'n groot SOM GELD sou wen, sou ek...**
- geleentheid ondersoek wat die prys vir my kan skep
 - my vriende / familie oornooi om die geleentheid te vier
 - die beleggingsmoontlikhede ondersoek
 - die prys as sekuriteit vir my toekoms te beskou
16. **Wanneer ek na 'n spreker luister verkies ek...**
- om uitgedaag te word om verder te dink
 - dat daar 'n duidelike begin, verloop en einde sal wees
 - dat die spreker warmte en entoesiasme wys
 - dat die spreker nie afdwaal nie maar by die onderwerp bly
17. **Ek sou verkies om by 'n MAATSKAPPY of ORGANISASIE betrokke te wees wat voorkeur gee aan...**
- strategiese posisionering en verandering
 - organisatoriese doeltreffendheid
 - regverdigheid en waardes
 - gesonde finansiële bestuur

18. **As ek oor 'n gebeurtenis LEES, verkies ek...**
- die breë trekke van die voorval, sonder 'n klomp besonderhede
 - 'n objektiewe en feitelike verslag
 - 'n kronologiese en gedetailleerde beskrywing
 - dat die voorval simpatiek beskryf word
19. **Ek verkies dat my VRIENDE my beskryf as iemand wat...**
- planne kan deurvoer
 - altyd besig is om planne te beraam
 - nie graag vir mense onaangename dinge sê nie
 - beslis en ondubbelsinnig is
20. **Ek verkies dat IDEES...**
- deeglik deurdink moet word
 - toegepas moet word
 - met ander gedeel moet word
 - verken moet word
21. **As ek dink aan AKTIWITEITE wat ek nog vandag kan doen, verkies ek om...**
- iets te doen wat ek nog nooit tevore gedoen het nie
 - om my prioriteite te identifiseer
 - 'n plan van aksie vir 'n spesifieke projek op te stel
 - 'n konflik wat tussen 'n paar mense bestaan, op te los
22. **Ek geniet dit om met mense te GESELS wat...**
- nie ander mense met hulle woorde seermaak nie
 - weet wat hulle wil hê
 - stiptelik is en my nie laat wag nie
 - verbeeldingskrag het
23. **As 'n NUWE WERKNEMER by 'n maatskappy, sal ek voorkeur gee aan...**
- logiese riglyne
 - aanvaarding
 - geleenthede
 - doeltreffende toesighouding

24. **In my werksituasie, verkies ek om ...**
- altyd goed voorbereid te wees
 - objektief te wees wanneer ek besluite neem
 - na ander om te sien
 - te ondersoek en te ontdek
25. **Ek verkies om beskryf te word as IEMAND wat...**
- iets sonder enige gevoel aanpak
 - maklik beïnvloed word
 - nie te veel verbeelding het nie
 - nie die reëls streng navolg nie
26. **As Ek verkies die volgende UITDRUKKING ...**
- "Haal dit uitmekaar uit"
 - "Verras my"
 - "Stel die span / groep eerste"
 - "Ondervinding het bewys"
27. **Wanneer ek met mense PRAAT, verkies ek...**
- om saam te werk en tot 'n vergelyk te kom
 - om my woorde fyn te kies
 - om dinge duidelik te beskryf
 - dat hulle 'n duidelike prentjie kry van wat ek sê
28. **My VOORKEUR is...**
- die minimum feite om die geheelbeeld te kry
 - om dit eers te toets
 - om reguit en op die man af te wees
 - om op my gevoelens staat te maak
29. **Ek verkies 'n TYDSKRIF wat...**
- relefante feite verskaf oor onderwerpe waarin ek belangstel
 - heelwat self-doen-projekte in het
 - interessante inligting oor mense en verhoudings verskaf
 - my altyd verras met nuwe en interessante artikels

30. **As ek oor my TOEKOMS nadink, verkies ek om...**

- nie in fyn besonderhede nie maar in breë terme daaroor te dink
- bedaard en met 'n duidelike plan voor oë die toekoms te benader
- realisties en verstandig daaroor te besin
- my toekoms in konteks met ander mense te oorweeg

BYLAAG F: ETIESE GOEDKEURING



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT

Private Bag X6001, Potchefstroom
South Africa 2520

Tel: (018) 299-4900
Faks: (018) 299-4910
Web: <http://www.nwu.ac.za>

Ethics Committee

Tel +27 18 299 4850
Fax +27 18 293 5329
Email Ethics@nwu.ac.za

Prof H Strydom

Dear Prof Strydom

2010/07/13

ETHICS APPROVAL OF PROJECT

The North-West University Ethics Committee (NWU-EC) hereby approves your project as indicated below. This implies that the NWU-EC grants its permission that, provided the special conditions specified below are met and pending any other authorisation that may be necessary, the project may be initiated, using the ethics number below.

Project title: 'n Bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes																	
Ethics number:			N	W	U	-	0	0	1	7	-	0	8	-	S	1	
			Institution			Project Number				Year		Status					
Status: S = Submission; R = Re-Submission; P = Provisional Authorisation; A = Authorisation																	
Approval date: 11 July 2008										Expiry date: 10 July 2013							

Special conditions of the approval (if any): None

General conditions:

While this ethics approval is subject to all declarations, undertakings and agreements incorporated and signed in the application form, please note the following:

- The project leader (principle investigator) must report in the prescribed format to the NWU-EC:
 - annually (or as otherwise requested) on the progress of the project,
 - without any delay in case of any adverse event (or any matter that interrupts sound ethical principles) during the course of the project.
- The approval applies strictly to the protocol as stipulated in the application form. Would any changes to the protocol be deemed necessary during the course of the project, the project leader must apply for approval of these changes at the NWU-EC. Would there be deviated from the project protocol without the necessary approval of such changes, the ethics approval is immediately and automatically forfeited.
- The date of approval indicates the first date that the project may be started. Would the project have to continue after the expiry date, a new application must be made to the NWU-EC and new approval received before or on the expiry date.
- In the interest of ethical responsibility the NWU-EC retains the right to:
 - request access to any information or data at any time during the course or after completion of the project;
 - withdraw or postpone approval if:
 - any unethical principles or practices of the project are revealed or suspected,
 - it becomes apparent that any relevant information was withheld from the NWU-EC or that information has been false or misrepresented,
 - the required annual report and reporting of adverse events was not done timely and accurately,
 - new institutional rules, national legislation or international conventions deem it necessary.

The Ethics Committee would like to remain at your service as scientist and researcher, and wishes you well with your project. Please do not hesitate to contact the Ethics Committee for any further enquiries or requests for assistance.

Yours sincerely

Prof MMJ Lowes
(chair NWU Ethics Committee)

BYLAAG G:
DIENSSENTRUM INLIGTING



POTCHEFSTROOM
Dienssentrum vir

Posbus 1726
Potchefstroom
2520

002-071 NPO **Bejaardes**

Pr. Nr./No. BHF 8820864

Tel: (018) 293 0678
Faks: (018) 294 4951
Epos: dsanet@lantic.net

1. Wanneer het die dienssentrum tot stand gekom? _____
2. Is die dienssentrum outonoom? _____
3. Indien nie, onder wie se bestuur val die dienssentrum? Kerk / SAVF
a. Spesifiseer asb _____

4. Hoeveel betaalde personeellede het die dienssentrum in diens? _____
5. Van hoeveel vrywilligers is die afgelope finansiële jaar gebruik gemaak? _____

Hoeveel van die vrywilligers was ouer as 60 jaar? _____

Hoeveel was jonger as 60 jaar? _____

6. Watter van die volgende dienste lewer die dienssentrum? Merk in die toepaslike blokkie.

Etes by die sentrum		Aanry etes		Vervoer	
Kliniekdienste		Tuisverpleging		Maatskaplike werk	
Tuishulp		Tuinhulp		Haarkappery	
Verhuring v mediese hulpmiddels		Tuisversorging		Sosiale klubbyeenkomste	
Toere		Uitstappies		Koor	
Brug		Rummykub		Trimgim	
Houtsneewerk		Lyndans		Orkes	
Vingerbord		Bingo		Rolbal	
Jukskei		Toneelgroep			

Baie baie dankie


Sanet van Rensburg

BYLAAG H:
AGTERGROND VAN DIE STUDIE



POTCHEFSTROOM
Dienssentrum vir

Posbus 1726
Potchefstroom
2520

002-071 NPO

Bejaardes

Pr. Nr./No. BHF 8820864

Tel: (018) 293 0678
Faks: (018) 294 4951
Epos: dsanet@lantic.net

3 Junie 2010

Mev Elsabé Ferreira
Dienssentrum Drieriviere

Beste Elsabé

Ons gesprek van vroeër vanoggend het betrekking.

‘n Bemagtigingsprogram vir personeel en afgetrede vrywilligers van dienssentrums vir bejaardes.

Onder getekende is met haar PhD studies in maatskaplike werk aan die Noord-Wes Universiteit van Potchefstroom besig. Vanweë die feit dat bejaardesorg geen prioriteit vir die regering is nie, is dit 'n droom van my om leiding aan personeel van dienssentrums en vrywilligers wat by dienssentrums betrokke is te bied. Ek is self al sedert 1985 gemoeid met bejaardesorg en in diens van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes sedert Mei 1992. Gedurende 1995 was daar 385 geregistreerde dienssentrums vir bejaardes in Suid-Afrika, terwyl daar in 1998 slegs 188 was. Daar is dus 'n daling van 51% in dienssentrums. Daagliks verneem ek steeds van dienssentrums wat deregistreer, net in naam bestaan, maar geen dienste aan die ouer persone in die gemeenskap lewer nie of wat gesluit het. Redes is oorwegend **geld**. Daar is nie langer geld om personeel te betaal nie of om die dienste te lewer nie. Ouer persone in die gemeenskap raak toenemend al meer van dienste van dienssentrums afhanklik.

Die doel van die navorsing is om 'n bemagtigingsprogramme te ontwikkel, aan te bied en te evalueer. Die bemagtigingsprogram vir personeel is om die personeel te bemagtig ten einde meer effektief met afgetrede vrywilligers te kan werk sodat hulle vir langer termynen by dienssentrums betrokke kan wees. 'n Tweede program is gerig op die afgetrede vrywilligers. Om aan hulle die nodige inligting te verskaf oor wat 'n dienssentrum is, wat van hulle verwag word, aan wie hulle terugvoering gee, en nog vele meer. Sodra hierdie programme getoets is, sal dit vir dienssentrums beskikbaar gestel word ten einde personeel en vrywilligers self op te lei. Om by hierdie programinhoud te kan uitkom het ek al die hulp van personeel en vrywilligers nodig.

In hierdie voorondersoek het ek die hulp nodig van al die personeel van die dienssentrum wat met afgetrede vrywilligers werk. Dit is dus die personeel wat aan die vrywilligers opdragte gee. Dan die vrywilligers (afgetredenes) wat by die dienssentrum betrokke is. Van die respondente sal verwag word om die volgende vraelyste in te vul:-

Personeel

1. Algemene inligtingsvraelys met kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae.
2. Kwaliteite van leierskap (gestandaardiseerde vraelys)
3. Brein profiel (Kobus Neethling se gestandaardiseerde vraelys)

Vraelys 2 en 3 sal elke personeellid persoonlike terugvoering van kry wat vir hul persoonlike groei kan beteken en inligting oor hulself.

Afgetrede vrywilligers

Voltooi net 'n algemene inligtingsvraelys met kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae.

Bogenoemde inligting sal te alle tye konfidensieel hanteer word. Data van al die betrokke dienssentrums sal verwerk word om gesamentlike data beskikbaar te stel. Dit gaan glad-nie oor 'n spesifieke dienssentrum of individu nie, maar in die versamel vorm van dienssentrums, personeel van dienssentrums en afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums.

Duur van die besoek: Ek het so 'n uur en 'n half nodig en ons gaan die vraelyste as groep voltooi. Ek gaan kortliks net eers agtergrond gee wooroor die studie gaan en die etiese sake van elke deelnemer verseker. Dit sal goed wees as ons 'n lokaal het waar al die betrokke personeel en vrywilligers byeen kan kom, verkieslik dat elkeen by 'n tafel sal sit om te skryf.

Ek dra al die kostes ten opsigte van die verwerking van die data. Op die wyse belê die navorser ook in die personeel van die dienssentrum. Baie dankie vir jul bereidwilligheid om deel van my navorsingsdata uit te maak.

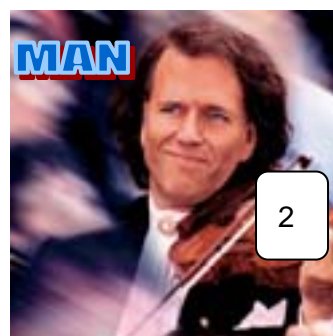
Ek bevestig dan net weer ons afspraak vir Maandag 14 Junie om 10:30 wanneer ek julle kom besoek.

Dienssentrum groete



Sanet van Rensburg
Dienssentrumbestuurder

**BYLAAG I:
UITDEELSTUK 1**



BYLAAG J:
VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE
NATOETS - PERSONEEL

Elke vraelys word individueel en anoniem voltooi. Lees asseblief alle vrae noukeurig deur.

AFDELING A: LEEFWÊRELD VAN OUER PERSONE

Merk elke stelling met 'n ✓ in die toepaslike blokkie.

1. LIGGAAMLIKE VERANDERINGE WAT BY OUER PERSONE PLAASVIND IS:

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Verandering in voorkoms word sigbaar					
Gehoor en sigvermoë bly onveranderd					
Slaappatroon word ongeregeld					
Verandering te opsigte van reuk en smaak vind plaas					

2. EMOSIONELE ASPEKTE WAT TEENWOORDIG IS:

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Ouer persone vergeet insidente uit die vroeër jare					
Sommige ouer persone sien hulself as nutteloos					
Daar is baie ouer persone wat nog lewenstevredenheid geniet					
Depressie is 'n emosionele probleem by ouer persone					

3. MAATSKAPLIKE ASPEKTE TEENWOORDIG BY OUER PERSONE

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Na aftrede verander die rolle van man en vrou					
Ouer persone verwerk die afsterwe van 'n huweliksmaat moeiliker as jonger persone					
Baie ouer persone trou vir geselskap					
Ouer persone wil nie graag betrokke raak by gemeenskaplike aktiwiteite nie					

4. GODSDIENSTIGE ASPEKTE

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Die Christen oer persoon maak meer erns met sy godsdiens					
Sommiges kwel hulle oor God se verge-wensgesindheid					
Vrae oor die dood en die hiernamaals kom gereeld voor					

AFDELING B: ALGEMENE INLIGTING OOR AFGETREDE VRYWILLIGERS

Beantwoord asseblief die volgende vrae na die beste van jou vermoë deur jou antwoord met 'n ✓ aan te dui in die toepaslike blokkie van elke vraag .

1. Wat is die gemiddelde ouderdom van afgetrede vrywilligers?

Jonger as 60	60 – 65	66 – 70	71 – 75	76 – 80	Ouer as 80
--------------	---------	---------	---------	---------	------------

2. Volgens u opinie, wat is die volgende verwagtinge wat die afgetrede vrywilligers van personeel het?

VERWAGTING	Ja	Onseker	Nee
Dat personeel hulpvaardig sal wees			
Dat personeel vriendelik en geduldig sal wees			
Personeel moet aan hulle erkenning gee			
Liefde en respek teenoor die vrywilliger			
Dat personeel opdragte duidelik sal deurgee			

3. Afgetredenes raak as vrywilligers by 'n dienssentrum betrokke omdat...

REDE	Ja	Onseker	Nee
Hulle diensbaar wil wees?			
Dit verrykend en bevredigend is?			
Hulle persoonlike groei ervaar?			
Hulle genoeg vrye tyd het?			
Dit hul christelike plig is?			
Hulle nuwe vaardighede wil aanleer?			

4. Afgetrede vrywilligers staak hul dienswerk oor die volgende redes?

REDE	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Hul tyd nie effektief benut word nie.					
Hul dienste nie waardeer word nie					
Hul lus is om by die huis te bly					
Hul werk deur personeel oorgedoen word					
Verhoudingsprobleme met mede vrywilligers of personeel ervaar					
Misbruik voel					
Personeel onderskeid tussen vrywilligers maak					
Hulle voel dat hul dienste nie 'n verskil maak nie					
Hulle verhuis					

5. Waarvan hou afgetrede vrywilligers nie en wat is hul grootste frustrasies as vrywilligers?

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
As hul dienste nie verlang word nie					
As dinge nie volgens tyd verloop nie					
Onduidelike opdragte					
Om onseker oor die regte van 'n vrywilliger te wees					

6. Eienskappe en vaardighede waarvoor personeel behoort te beskik

	Onbelangrik	Belangrik
Aanvaarding van ouer persone		
Betroubaar		
Duidelike opdragte kan gee		
Geduld		
Goeie luistervaardighede		
Kennis van vrywilligers en ouer persone		
Konflik kan hanteer		
Respek vir die vrywilliger		
Sterk morele waardes		

AFDELING C: KWALITATIEWE VRAE

1. Hou die afgetrede vrywilliger vir die personeel en organisasie enige waarde in? Motiveer jou antwoord.

2. Watter bydrae kan afgetrede vrywilligers lewer personeel se tyd beter te benut?

3. Ek as personeellid beskou ouer persone as 'n persoon, wat

AFDELING D: GRONDWET VAN 'N DIENSSENTRUM, VRYWILLIGERS OOREENKOMS EN BELEID

1. Volgens jou opinie, is die volgende komponente vervat in die grondwet van 'n dienssentrum?

KOMPONENTE VERVAT IN DIE GRONDWET	Ja	Onseker	Nee
Die naam van die organisasie			
Doelstellings van die dienssentrum			
Dienste wat deur die dienssentrum gelewer word			
Fondsinsameling van die dienssentrum			

2. Is die volgende aspekte ingeluit by 'n ooreenkoms vir vrywilligers?

ASPEKTE DEEL VAN DIE OOREENKOMS	Ja	Onseker	Nee
Werkskontrak vir vrywilligers			
Toesig en ondersteuning wat vrywilligers sal ontvang			
Uitgawes wat die dienssentrum van die vrywilliger sal dra			
Opleiding wat vrywilligers sal ontvang			

3. 'n Beleid vir vrywilligers sal verseker dat die vrywilliger binne 'n spesifieke raamwerk bestuur word.

Ja	Onseker	Nee
----	---------	-----

Motiveer jou antwoord _____

AFDELING E: LEIERSKAPSKWALITEITE

Merk met 'n kruisie in slegs een van die blokkies van die onderstaande skaal

		1	2	3	4	5
		Nooit	Soms	Helfte van die tyd	Dikwels	Altyd
2	Ek bly gefokus op resultate.					
6	Ek presteer goed in wat ek doen					
10	Ek kan mense suksesvol bestuur					
17	Ek het die vermoë om ander om te praat.					
22	Ek volg my prioriteite na.					
24	Ek sorteer my prioriteite uit.					
29	Ek voltooi take suksesvol.					
38	Ek presteer op 'n konstante hoë vlak.					
45	Ek het die vermoë om ander te lei					
51	Ek beïnvloed mense om my te volg.					
52	Ek kommunikeer met entoesiasme.					
55	Mense het vertroue in die manier hoe ek dinge beplan.					
57	Ek ontwikkel sisteme om suksesvol te wees.					
58	Selfdisipline is vir my 'n lewenswyse.					
61	Ek oortuig mense om anders te dink.					
68	Ek gee onverdeelde aandag aan my werk.					
72	Ek het die vermoë om mense te laat saamwerk					

Afdeling E is 'n aangepaste vraelys van Faul en Hanekom (2011)

Baie dankie vir u bydrae



Sapet van Rensburg

Dienssentrumbestuurder

BYLAAG K:
EVALUERING NA ELKE AANBIEDING

1. Ek het nie gehou van _____

2. Ek het geleer dat _____

3. Wat ek geniet het _____

4. Die hoogtepunt was _____

5. Merk die stelling wat u gevoel oor die onderwerp die beste beskryf in elke geval:

5.1	Vervelig		Redelik		Interessant	
5.2	Ek het vandag nie veel geleer nie		Ek het iets geleer		Ek het baie geleer	
5.3	Dit was 'n frustrerende ervaring		Dit was maar so so		Dit was 'n positiewe ervaring	
5.4	Ek het niks verstaan nie		Ek het omtrent die helfte verstaan		Ek het alles/byna alles verstaan	
5.5	Te lank		Net reg		Te kort	
5.6	Ek het alles alreeds geweet		Hier en daar nuwe inligting ontvang		Byna alles was nuwe inligting	
5.7	Ek is nou meer negatief as voorheen		Ek voel nog dieselfde as voor die tyd		Ek is meer positief oor afgetrede vrywilligers	

6. Het vandag se aanbieding aan jou verwagting voldoen?
Motiveer jou antwoord

Ja Onseker Nee


 Sanet Jansen van Rensburg

Aanbieding _____

BYLAAG L:
ALGEHELE EVALUERING VAN DIE
BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR PERSONEEL VAN
DIENSSENTRUMS

Hierdie evaluering word anoniem gedoen. U hoef dus nie u naam op die vorm te skryf nie. Wees asseblief baie eerlik in u evaluering. Die doel van hierdie evaluasie is om die sinvolheid en doeltreffendheid van die program in geheel te evalueer. Voltooi asseblief al die vrae deur 'n kruisie in die toepaslike blokkie te trek en u eie mening te verstrek.

1. Hoeveel het u tydens die bemagtigingsprogram oor afgetrede vrywilligers geleer?

Niks	Iets	Redelik baie	Baie	Besonder baie
------	------	--------------	------	---------------

2. Dink u die bespreking oor die spesifieke onderwerpe was...

Onnodig	Taamlik interessant	Noodsaaklik
---------	---------------------	-------------

3. Hoe sou u die onderwerpe wat bespreek is evalueer?

Onderwerp	Uitstekend	Gemiddeld	Swak
Die leefwêreld van ouer persone en die profiel van afgetrede vrywilligers (Module 1)			
Die waarde van afgetrede vrywilligers, die benutting van afgetrede vrywilligers en afgetrede vrywilligers se verwagtinge van personeel (Module 2)			
Hoekom afgetredenes as vrywilligers betrokke raak, vrywilligers hul dienste staak, waarvan afgetrede vrywilligers nie hou nie en die frustrasies wat afgetrede vrywilligers ervaar (Module 3)			
Effektiewe tydsbenutting (Module 4)			
Vaardighede en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik en hoe personeel teenoor afgetrede vrywilligers behoort op te tree (Module 5)			
Grondwet van 'n dienssentrum, beleid en ooreenkoms vir afgetrede vrywilligers (Module 6)			
Leierskapskwaliteite (Module 7)			

4. Hoe voel u oor die kursus wat uit 7 modules bestaan het?

Dit was te lank	Dit was te kort	Net reg
-----------------	-----------------	---------

Motiveer u keuse of maak 'n aanbeveling _____

5. Die tydsberekening van die middag naamlik van 14:00 tot 15:30 was...?

Te lank	Te vroeg in die middag	Te laat opgehou	Kon langer wees	Net reg
---------	------------------------	-----------------	-----------------	---------

Motiveer u keuse of maak 'n aanbeveling _____

6. Enige opmerking of aanbeveling oor die lokaal waar opleiding plaasgevind het?

7. Wat was u sterkste motivering om die program by te woon?

8. Rangskik die volgende stellings in volgorde van belangrikheid. Ken die nommers 1 tot 5 toe in die opening langs elke stelling. Nommer 5 dui die stelling aan wat u grootste oorweging was toe u besluit het om die bemagtigingsprogram by te woon en nommer 1 as die laaste oorweging.

Om my kennis rakende al die onderwerpe te verbeter	
Om my kennis slegs oor 1 onderwerp te verbeter	
Om my houding jeens afgetrede vrywilligers te verander	
Omdat een van die onderwerpe vir my 'n probleem skep	
Om afgetrede vrywilligers meer effektief te benut	

9. Hoe voel u oor die bemagtigingsprogram oor die algemeen?

10. Sou u weer soortgelyke program bywoon?

Ja	Nee
----	-----

Indien **ja**, aan watter onderwerpe moet nog aandag geskenk word?

Baie dankie vir u goeie samewerking ten opsigte van die evaluering van die bemagtigingsprogram vir personeel van dienssentrums wat met afgetrede vrywilligers werk.


Sanet Jansen van Rensburg
Navorser

BYLAAG M:
BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE
VRYWILLIGERS EN ONDERNEMING

DAG	DATUM	TYD	PROGRAM
Donderdag	4 Aug	08:00	Die doelstelling van 'n dienssentrum, 'n grondwet, die bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum.
Maandag	8 Aug	10:00	Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers.
Woensdag	10 Aug	15:00	Die verskeidenheid van dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers by betrokke kan raak
Maandag	15 Aug	10:00	Beleid ten opsigte van vrywillige werk. Afsluiting en evaluering
Maandag	22 Aug	10:00	Natoets, algehele evaluering van die program en oorhandiging van bywoningseertifikaat
Maandag	3 Okt	10:00	Uitgestelde natoets

ONDERNEMING

Ek _____ (naam en van) onderneem om die bogenoemde sessies wat deel van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers uitmaak, getrou by te woon. Ek sal hierdie geleentheid benut ten einde groei in myself te laat plaasvind.

Geteken te Potchefstroom op hierdie vierde dag van Augustus 2011.

GROEPLID

BYLAAG N:
ALGEHELE EVALUERING VAN DIE
BEMAGTIGINGSPROGRAM VIR AFGETREDE
VRYWILLIGERS BETROKKE BY DIENSSENTRUMS

Hierdie evaluering word anoniem gedoen. U hoef dus nie u naam op die vorm te skryf nie. Wees asseblief baie eerlik in u evaluering. Die doel van hierdie evaluasie is om die sinvolheid en doeltreffendheid van die program in geheel te evalueer. Voltooi asseblief al die vrae deur 'n kruisie in die toepaslike blokkie te trek en u eie mening te verstrek.

- 1. Hoeveel het u tydens die bemagtigingsprogram oor die dienssentrum en personeel geleer?**

Niks	Iets	Redelik baie	Baie	Besonder baie
------	------	--------------	------	---------------

- 2. Dink u die bespreking oor die spesifieke onderwerpe was...**

Onnodig	Taamlik interessant	Noodsaaklik
---------	---------------------	-------------

- 3. Hoe sou u die onderwerpe wat bespreek is evalueer?**

Onderwerp	Uitstekend	Gemiddeld	Swak
Die doelstelling van 'n dienssentrum, 'n grondwet, bestuur en personeelstruktuur van 'n dienssentrum (Module 1)			
Die personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers (Module 2)			
Die verskeidenheid van dienste en aktiwiteite waarby afgetrede vrywilligers by betrokke kan raak. (Module 3)			
Beleid ten opsigte van vrywillige werk (Module 4)			

- 4. Hoe voel u oor die kursus wat uit 4 modules bestaan het?**

Dit was te lank	Dit was te kort	Net reg
-----------------	-----------------	---------

Motiveer u keuse of maak 'n aanbeveling _____

5. Die tydsberekening van die oggende naamlik van 10:00 tot 11:30 was..?

Te lank	Te vroeg in die middag	Te laat opgehou	Kon langer wees	Net reg
---------	------------------------	-----------------	-----------------	---------

Motiveer u keuse of maak 'n aanbeveling _____

6. Enige opmerking of aanbeveling oor die lokaal waar opleiding plaasgevind het?

7. Wat was u sterkste motivering om die program by te woon?

8. Rangskik die volgende stellings in volgorde van belangrikheid. Ken die nommers 1 tot 5 toe in die opening langs elke stelling. Nommer 5 dui die stelling aan wat u grootste oorweging was toe u besluit het om die bemagtigingsprogram by te woon en nommer 1 as die laaste oorweging.

Om my kennis rakende al die onderwerpe te verbeter	
Om my kennis slegs oor 1 onderwerp te verbeter	
Om my houding jeens die dienssentrum en personeel te verander	
Omdat een van die onderwerpe vir my 'n probleem skep	
Om vir die personeel van die dienssentrum van groter hulp te wees	


9. Hoe voel u oor die bemagtigingsprogram oor die algemeen?

10. Sou u weer soortgelyke program bywoon?

Ja	Nee
----	-----

Indien **ja**, aan watter onderwerpe moet nog aandag geskenk word?

Baie dankie vir u goeie samewerking ten opsigte van die evaluering van die bemagtigingsprogram vir afgetrede vrywilligers betrokke by dienssentrums vir bejaardes.


Sanet Jansen van Rensburg
Navorser

BYLAAG O:
SERTIFIKAAT



**BYLAAG P:
KOERANTBERIGTE**

NorthWest Independent • 10 Augustus 2011



Personeel leer meer oor afgetrede vrijwilligers

’n Bemagtigingsprogram vir personeel wat met afgetrede vrijwilligers werk, is onlangs deur die Dienssentrum vir bejaardes aangebied. Afgetrede vrijwilligers het ook die program voltooi. Die bemagtigingsprogram, wat deel uitgemaak het van me Sanet van Rensburg van die Dienssentrum se PhD-studies, is oor ses weke aangebied en het onder meer die grondwet van die dienssentrum, die verwagtinge van die afgetrede vrijwilliger, ’n beleid vir die afgetrede vrijwilliger, doeltreffende tydsbestuur en leierskapskwaliteite behandel. Die program is voltooi deur (voor) Cilia du Plessis, Sanet van Rensburg en Hester van Sittert. Agter is Minette van der Westhuizen, Maureen van der Merwe, Christelle Weideman, Christa du Plessis, Janine Nell en Mitha Carolus.

NorthWest Independent • 24 Augustus 2011



Afgetrede vrijwilligers kry sertifikate

Afgetrede vrijwilligers van die Dienssentrum vir Bejaardes het Maandag hul sertifikate ontvang nadat hulle ’n bemagtigingsprogram suksesvol voltooi het. Me Sanet van Rensburg, bestuurder van die Dienssentrum, het die program as deel van haar PhD-studies ontwikkel. Die program het onder meer gefokus op die take en dienste waarby afgetrede vrijwilligers betrokke kan raak. Voor is mee Jordi Ments, Elizabeth Laubscher en Hester Wessels. In die middel is mee Gene Loots, Lori Wolmarans, Joyce Roux en Susan Jansen. Agter is me Sanet v Rensburg (aanbieder) en mnr Piet Terblanche.

BYLAAG Q:
DIENSSENTRUMS BETROKKE BY DIE STUDIE



Potchefstroom Dienssentrum



Happy Hearts Dienssentrum
(Promosa)



Heilbron Dienssentrum



Makwassie Dienssentrum



Vereeniging Dienssentrum



Brits Dienssentrum



Senatus Dienssentrum (Carletonville)



Najaarsrus Dienssentrum (Parys)

BYLAAG R:
VRYWILLIGERS OOREENKOMS

Afgetrede vrywilligers is 'n belangrike en waardevolle deel van **Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes**. Ons vertrou dat u vrywillige werk by die dienssentrum sal geniet en gou deel van die span sal voel. Hierdie ooreenkoms deel u mee wat u van die dienssentrum kan verwag, en ons hoop wat ons van u kan verwag. Ons is buigbaar, laat ons gerus weet indien u enige voorstelle wil maak en ons sal ons bes doen om u te akkomodeer.

Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes doen graag ons beste om:

- U bekend te stel aan: die funksionering van die organisasie, u rol as vrywilliger en die beskikbaarstelling van opleiding indien u dit nodig mag hê of dit verlang.
- Vergaderings te belê waarin u ons kan meedeel oor u ingesteldheid teenoor die wyse waarop u take georganiseer is en om terugvoering van ons te ontvang. U personeellid aan wie u terugvoering gee vir hierdie doeleinde is Minette van der Westhuizen.
- Om u vaardighede te respekteer, u met waardigheid te hanteer en individuele wense binne ons vermoë te akkomodeer.
- Om gereeld met u te konsulteer en u op hoogte te hou van moontlike veranderinge.
- Om aan u 'n veilige en skoon werksplek te voorsien.
- Om u in te lig aangaande ons klagte prosedure indien daar sou wees.

Ek **Gene Loots**, onderneem om:

- my beste te gee, na die beste van my vermoë te werk en om so vroegtydig moontlik kennis te gee indien ek nie vir diens kan aanmeld nie,
- betroubaar en stiptelik te wees,
- mee te doen aan die bereiking van die dienssentrum se doelstellings,
- lojaal te wees teenoor die dienssentrum as organisasie en die personeel.
- **Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes** se reëls, regulasies en konfidensialiteit na te volg.

Hierdie ooreenkoms is nie 'n wetlike werkskontrak nie, maar 'n ooreenkoms vir vrywilligers.

VRYWILLIGER

DATUM

BYLAAG S:
VOORTOETS, NATOETS EN UITGESTELDE NATOETS VIR
AFGETREDE VRYWILLIGERS

Elke vraelys word individueel en anoniem voltooi. Lees asseblief alle vrae noukeurig deur.

AFDELING A: DOELSTELLING VAN 'N DIENSSENTRUM EN VRYWILLIGERS
BETROKKENHEID

1. Die doelstelling van 'n dienssentrum is _____

2. Noem soveel as moontlik dienste en aktiwiteite waarby 'n afgetrede vrywilliger by die dienssentrum betrokke kan raak.

AFDELING B: GRONDWET, OOREENKOMS, BELEID EN PERSONEELSTRUKTUUR

1. Volgens u opinie, is die volgende komponente vervat in die grondwet van die dienssentrum?

KOMPONENTE VERVAT IN DIE GRONDWET	Ja	Onseker	Nee
Die naam van die organisasie			
Doelstellings van die dienssentrum			
Dienste wat deur die dienssentrum gelewer word			
Fondsinsameling van die dienssentrum			

2. Is die volgende aspekte ingeluit by die ooreenkoms vir vrywilligers?

ASPEKTE DEEL VAN DIE OOREENKOMS	Ja	Onseker	Nee
Werkskontrak vir vrywilligers			
Toesig en ondersteuning wat vrywilligers sal ontvang			
Uitgawes van vrywilligers wat die dienssentrum sal dek			
Opleiding wat vrywilligers sal ontvang			

3. 'n Beleid vir vrywilligers sal verseker dat vrywilligers binne 'n spesifieke raamwerk bestuur word.

Ja	Onseker	Nee
----	---------	-----

Motiveer u antwoord _____

4. Vrywilligers is deel van die organisasie se personeelstruktuur

Ja	Onseker	Nee
----	---------	-----

Motiveer u antwoord _____

AFDELING C: PERSONEEL VERWAGTINGE EN REGTE VAN VRYWILLIGERS

1. Personeel se verwagtinge van afgetrede vrywilligers is onder andere die volgende?

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Om eerlik te wees					
Presies te weet hoe om 'n taak uit te voer					
Terugvoering te gee					
Om positief en lojaal teenoor die personeel en dienssentrum te wees					
Om geduldig te wees en in 'n span te kan saam werk					

2. Die regte van afgetrede vrywilligers is onder andere die volgende?

	Beslis ja	Ja	Onseker	Nee	Beslis nee
Deel van besluitneming in die organisasie te wees.					
Om voorsien te word van 'n veilige en gesonde werksplek.					
Vertrou te word en ondersteuning in hul werk te ontvang.					
Om oriëntasie en opleiding ten opsigte van die werksplek te ontvang.					
Bedank te word en erkenning te ontvang vir hul bydrae.					

Baie dankie vir u bydrae



Sanet Jansen van Rensburg
 Navorsers

BYLAAG T:

MAATSKAPLIKE WERK / SOCIAL WORK

Die Tydskrif publiseer artikels, boekbesprekings en kommentaar op reeds gepubliseerde artikels uit enige gebied van die maatskaplike werk. Bydrae mag in Afrikaans of Engels geskryf word. Alle artikels moet vergesel wees van 'n Engelse opsomming van nie meer as 100 woorde nie. Alle bydraes sal krities deur ten minste twee keurders beoordeel word. Beoordeling is streng vertroulik. Manuskripte sal na die outeurs teruggestuur word indien ingrypende hersiening vereis word of indien die styl nie ooreenstem met die tydskrif se standaard nie. Artikels van minder as 2,000 woorde of meer as 12,000 woorde sal normaalweg nie oorweeg word vir publikasie nie. 'n Disket met die teks, verkieslik in MS Windows, moet twee kopieë van die manuskrip vergesel. Manuskripte moet in 12 pt "Times Roman" dubbel-spasiëring slegs op een kant van 'n A4 bladsy getik word. Indien enigsins moontlik moet die manuskrip ook per e-pos versend word aan hsu@sun.ac.za. Verwysing moet volgens die Harvard-stelsel geskied. Verwysing in die teks: wanneer woordelike sitate, feite of argumente uit ander bronne gesitueer word, moet die van(ne) van die outeur(s), jaar van publikasie, en bladsynommers tussen hakies in die teks verskyn, bv. "... (Berger, 1967:12). Meer besonderhede omtrent bronne moet alfabeties volgens die vanne van die outeurs aan die einde van die manuskrip onder die opskrif "Bibliografie" verskyn. Let op die gebruik van hoofletters en leestekens by die volgende voorbeelde.

The Journal publishes book reviews and commentary on articles already published from any field of social work. Contributions may be written in English or Afrikaans. All articles should include an abstract in English of not more than 100 words. All contributions will be critically reviewed by at least two referees on whose advice contributions will be accepted or rejected by the editorial committee. All refereeing is strictly confidential. Manuscripts may be returned to the authors if extensive revision is required or if the style or presentation does not conform to the Journal practice. Articles of fewer than 2,000 words or more than 12,000 words are normally not considered for publication. Two copies of the manuscript as well as a diskette with the text, preferably in MS Windows should be submitted. Manuscripts should be typed in 12 pt Times Roman double-spaced on one side of A4 paper only. If possible the manuscript should be sent electronically to hsu@sun.ac.za. Use the Harvard system for references. Short references in the text: When word-for-word quotations, facts or arguments from other sources are cited, the surname(s) of the author(s), year of publication and page number(s) must appear in parenthesis in the text, e.g. "... (Berger, 1967:12). More details about sources referred to in the text should appear at the end of the manuscript under the caption "References". The sources must be arranged alphabetically according to the surnames of the authors. Note the use of capitals and punctuation marks in the following examples.

TWO AUTHORS/TWEE OUTEURS: SHEAFOR, B.W. & JENKINS, L.E. 1982. **Quality field instruction in social work**. Program Development and Maintenance. New York: Longman.

COLLECTION/BUNDEL ARTIKELS: MIDDLEMAN, R.R. & RHODES, G.B. (eds) 1985. **Competent supervision, making imaginative judgements**. New Jersey: Prentice-Hall.

ARTICLE IN COLLECTION/ARTIKEL IN BUNDEL: DURKHEIM, E. 1977. On education and society. In: KARABEL, J. & HALSEY, A.H. (eds) **Power and ideology in education**. New York: Oxford University Press.

JOURNAL ARTICLE/ARTIKEL IN TYDSKRIF: BERNSTEIN, A. 1991. Social work and a new South Africa: Can social workers meet the challenge? **Social Work/Maatskaplike Werk**, 27(3/4):222-231.

THESIS/TESIS: EHLERS, D.M.M. 1987. **Die gebruik van statistiese tegnieke vir die ontleding van gegewens in maatskaplikewerk-navorsing**. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (M tesis)

MINISTRY FOR WELFARE AND POPULATION DEVELOPMENT. 1995. Draft White Paper for Social Welfare. **Government Gazette**, Vol. 368, No. 16943 (2 February). Pretoria: Government Printer.

NEWSPAPER REPORT/KOERANTBERIG: MBEKI, T. 1998. Fiddling while the AIDS crisis gets out of control. **Sunday Times**, 8 March, 18.

INTERNET REFERENCES/VERWYSINGS: McKIERNAN, G. 1998. **Beyond bookmarks: schemes for organizing the Web**. Available: <http://www.public.iastate.edu/CYBERSTACKS/CTW.htm>. [Accessed: 18/06/1998].

BYLAAG U:

THE SOCIAL WORK PRACTITIONER-RESEARCHER

DIE MAATSKAPLIKEWERK NAVORSER-PRAKTISYN

NOTES FOR CONTRIBUTORS

Editorial scope

The *Social Work Practitioner-Researcher* is a refereed interdisciplinary journal for social workers and social service professionals concerned with the advancement of the theory and practice of social work and social development in Africa and in a changing global world. The purpose of the journal is to promote research and innovation in the practice of helping individuals, families, groups, organizations and communities to promote development and human well-being in society. The journal is committed to the creation of empowered, humane, just and democratic societies.

Manuscripts that would be appropriate are: (1) conceptual analyses and theoretical presentations, (2) literature reviews that provide new insights or new research questions, (3) manuscripts that report empirical work. Topics that will be considered include, but are not limited to, the following: lifespan, populations at risk, poverty, livelihoods, anti-discriminatory practice, welfare systems, development management, social security, social policy, human rights, community-based development, social development, comparative health, mental health, education, urban and rural development, civic service, voluntarism, civil society, social movements and social change.

As it is the intention of this journal to maintain a balance between theory and practice, contributors are encouraged to spell out the practical implications of their work for those involved in social work practice and the social services in the African context.

Submissions

A decision to submit an article to this journal means that you will not be able to simultaneously submit the same article to another journal in South Africa or elsewhere.

If there is more than one author, we require a letter stating that all the authors agree to submit the article. If a person has contributed to the research of the article and is not going to be included as a co-author, then that person needs to be acknowledged at the end of the article.

The reviewing process

Each manuscript is reviewed by the Editor and Assistant Editor. If it is judged suitable for this journal, it is sent to two reviewers for blind peer-review. Based on their recommendations, the editorial committee decides whether the manuscript should be accepted as is, revised or rejected. If a manuscript is published, the author or their institution will be invoiced for page fees at the rate of R100,00 per page.

Presentation

1. Manuscripts should be submitted as electronic attachments to the journal administrator swjournal@uj.ac.za in Word format. All authors should be shown but the authors should not be identified anywhere in the article.
2. A *minimum length* of 3 500 words and a *maximum length* of 5 000 words (excluding references). No footnotes, endnotes and annexures are allowed.
3. On a separate page, a *title* of not more than ten words should be provided. The author's full name and title, position, institutional affiliation and e-mail address should be supplied.
4. An *abstract* of 150 words plus up to six *keywords*, which encapsulate the principal topics of the paper, must be included. The abstract should summarise the key argument/s of the article and locate the article in its theoretical practice and context. Please note that abstracts are not summaries of research studies. No sub-headings should be used in the abstract.
5. *Headings* must be short, clear and not numbered. Headings should be formatted in capitals and bold, and subheadings in bold only (not underlined or italics). Refer to a copy of the journal.
6. *Figures and tables*:
 - All figures (diagrams and line drawings) should be copied and pasted or saved and imported from the origination software into a blank Microsoft Word document and submitted electronically. Figures should be of clear quality, black and white, and numbered consecutively with arabic numerals. Supply succinct and clear captions for all figures.
 - In the text of the paper the preferred position of all figures should be indicated by typing on a separate line the words "Place figure (No)".
 - Tables must be numbered consecutively with arabic numerals and a brief title should be provided. In the text, typing on a separate line the words "Place Table (No)" should show the position of the table.
 - The maximum width for diagrams, line drawings and tables, should not exceed 104mm for portrait and 164mm for landscape (with a maximum depth of 104mm).
7. *References*:
 - References to other publications must be in modified Harvard style (see below) and checked for completeness, accuracy and consistency. Include all authors' names and initials and give any journal title in full.
 - You should cite publications in the text: (Adams, 1997) or (Mbatha et al., 2005). At the end of the paper a reference list in alphabetical order should be supplied using the following style. Do not use indentation when formatting your references.

- If a direct quote is used in-text references should include name of author, date and page number. All other references should not include page numbers.
- Ensure that only references cited in the text are included in the final reference list at the end of the article. Please cross check that only references cited in the text are included in the final reference list and that references follow the format set out below.
- *Books:* Last name, Initials. (year). *Title of Book* Place of publication: Publisher.

Swanepoel, H. and De Beer, F. (1996). *Community Capacity Building* Johannesburg: Thomson Publishing.

- *For book chapters:* Last name, Initials. (year). "Chapter Title" in Editor's last name, Initials. (Ed.) *Title of Book* Place of publication: Publisher, Edition, pages.

Boult, B.E. (1998). "Adoption" in Bezuidenhout, F.J. (Ed.). *A Reader in Selected Social Issues* Pretoria: van Schaik Publishers, Second Edition, 41-52.

- *For journals:* Last name, Initials. (year). "Title of article" *Journal Name* Volume(number):pages.

Mda, C.J. (2004). "Population ageing and survival challenges in rural Ghana" *Journal of Social Development in Africa* 19(2):90-112.

- *For electronic sources:* If available online the full URL should be supplied at the end of the reference.

Louisiana State Board of Social Work Examiners. (1998). "Guidelines for Child Custody Evaluations", <http://www.labswe.org/child.htm> (Accessed on 23/08/2006).

8. Content:

- Manuscripts should contribute to knowledge development in social work, social welfare or related professions and the practice implications of the research should be spelled out. Sufficient and appropriate recent literature should be cited. Where the study is based on empirical research, the research design and methodology, results, discussion and conclusion should be addressed. All manuscripts should locate the issue within its social context and the conceptual and theoretical framework informing the study should be clearly outlined.

The journal will consider articles based on research studies but we will not publish articles which are merely a summary of a research report. The article should have a clear focus that contributes to knowledge building or informs policy and/or practice

Afdeling

Saamgestelde Bibliografie



NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT
POTCHEFSTROOMKAMPUS

®

AFDELING E:
SAAMGESTELDE BIBLIOGRAFIE

AGGENBACH, L.H. 2010. Towards implementing sections of the Older Persons Act, 2006: draft guidelines for social workers. Johannesburg: University of Johannesburg. (Dissertation - MA(MW).)

AGUILAR, N. 2011. Supervision and management of volunteers. <http://www.floridaliteracy.org/toolkitfiles/GuideSupervision.pdf> Date of access: 7 July 2011.

ALLEN, J.A. 2011. Child Welfare Manual: family system theory. http://www.dss.mo.gov/cd/info/cwmanual/section7/chl_33/sec7chl.htm Date of access: 19 February 2011.

ALSTON, M. & BOWLES, W. 2003. Research for social workers: an introduction to methods. 2nd ed. London: Routledge. 334 p.

ANASTASI, A. & URBINA, S. 1997. Psychological testing. 7th ed. New York: Prentice Hall. 721 p.

ANDERSON, D. 2011. Systems theory. http://www.simpleliberty.org/essays/systems_theory.htm Date of access: 19 February 2011.

ANON. 1999. The Caribbean Association for Feminist Research and Action (CAFRA). (International Day of the Older Persons.) <http://www.cafra.org/spip.php?article106> Date of access: 19 February 2011.

ANON. 2001. The senior volunteer. *Journal of the SA Council for the Aged*, 3(1):7, May.

ANON. 2011. Hoe effektiewe tydsbestuursvaardighede jou kan help. <http://af.forme.co.il/hoe-effektiewe-tydsbestuur-vaardighede-kan-jou-help/> Datum van gebruik: 2 Julie 2011.

BABBIE, E. 2010. The practice of social research. 12th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.

BAILEY, K.D. 1994. Methods of social research. 4th ed. New York: Free Press. 588 p.

BAIO, P. 2001. Working with volunteers. *Journal of the SA Council for the Aged*, 3(1):8-11, May.

BARKER, R.L. 2003. The social work dictionary. 5th ed. Washington: NASW Press. 439 p.

BECKER, L., ed. 2005. Working with groups. New York: Oxford University Press. 234 p.

BOTHA, J. 2009. 'n Sinvolle en gelukkige lewe. *Jou wêreld jou e-tydskrif*, 1(8), Mrt. http://www.jouwereld.co.za/jm_roeping.htm Datum van gebruik: 2 Julie 2011.

BRUDNEY, J.L. 1999. The effective use of volunteers: best practices for the public sector. <http://www.mendeley.com/research/effective-volunteers-best-practices-public-sector/> Date of access: 14 July 2011.

BURGER, M.J. 2009. Jan Kriel Instituut. http://www1.givengain.com/cause_data/images/1312/Nuusbrief_Maart_2009.pdf Datum van gebruik: 22 Oktober 2010.

BURNS, N. & GROVE, S.K. 2005. The practice of nursing research: conduct, critique, & utilization. 5th ed. St Louis, Mo.: Elsevier/Saunders. 780 p.

BYBEL. 1983. Die Bybel: nuwe vertaling. Kaapstad: Bybelgenootskap van Suid-Afrika.

CALVARY ACADEMICS. 2009. Interpersonal communication skills training: say a few words effectively. Pretoria: Calvary Academics.

CARIBBEAN ASSOCIATION FOR FEMINIST RESEARCH AND ACTION (CAFRA). 1999. International day of older persons. <http://www.cafra.org/spip.php?article106> Date of access: 15 July 2011.

CENTRE FOR VOLUNTEERING. 2011. Become a volunteer. http://www.volunteering.com.au/become_a_volunteer/rights_responsibilities.asp Date of access: 26 June 2011.

CLAASSEN, J.W. 2001. Gemeenskapsgebaseerde bejaarde versorging: maatskaplike werk perspektief. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

CORBY, B. 2006. Applying research in social work practice. Maidenhead: Open University Press.

CRESWELL, J.W. 2009. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 3rd ed. Los Angeles: Sage Publishers. 260 p.

DANE AGE ASSOCIATION. 2006. Older volunteers: who, why and how? (Presentation at the IFA Conference, May 2006 by Ia Brix Ohmann, DaneAge. Copenhagen: Eldre & Sagen.)

DANE, F.C. 2011. Evaluating research. Methodology for people who need to read research. Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications. 371 p.

DARIES, J. 1999. Older volunteers: a vital link in community care. (South African Council for the Aged, National Conference 11-13 August 1999, Cape Town. p. 8-9.)

DELPORT, C.S.L. & FOUCHÉ, C.B. 2011. Mixed methods research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 433-448.)

DEPOY, E. & GILSON, S. 2008. Evaluation practice: how to do good evaluation research in work settings. London: Routledge. 237 p.

DE VOS, A.S. & STRYDOM, H. 2011. Intervention research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 473-490.)

DUBOIS, B. & MILEY, K.K. 2008. Social work: an empowering profession. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 493 p.

DU PREEZ, N.P. 1995. Delegering en tydbestuur. (*In* Kroon, J. Algemene bestuur. 3de uitg. Kaapstad: Kagiso Tersiêr. p. 265-282.)

DURHAM, J. 2010. Your employment rights as a volunteer. <http://www.voluntaryworker.co.uk/youremploymentrightsasavolunteer.html> Date of access: 26 June 2011

DYER, M.D. 2010. The health benefits of altruism: how giving back is good for you. <http://www.squidoo.com/altruism>. Date of access: 21 December 2010.

EASON, S.J. 1991. Why generalizability theory yields better results than classical test theory: a primer with concrete examples. (*In* Thompson, B., ed. Advances in educational research: substantive findings, methodological developments. Greenwich: JAI Press. p. 83-98.)

ECKLEY, S.C.A. 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 30 April. Pretoria.

ELOFF, W. & JANSEN VAN RENSBURG, S.M. 2011. Handleiding vir die vestiging van dienssentrus. Potchefstroom: Printing Things.

ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K. 2008. Survey research. (In Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-based practice. 8th ed. New York: Oxford University Press. p. 266-304.)

ENGEL, R.J. & SCHUTT, R.K. 2010. Fundamentals of social work research. Los Angeles: Sage. 396 p.

FAUL, A.C. & HANEKOM, A.J. 2005. Ecometric assessment scales. Potchefstroom: Perspective Training College.

FOUCHÉ, C.B. 2011. Evaluation research. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 449-472.)

FOURIE, C. 2007. 'n Opleidingsprogram vir voornemende pleegouers. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Proefskrif - DPhil(MW).) 412 p.

FRASER, M.W., RICHMAN, J.M. & GALINSKY, M.J. 1999. Risk, protection, and resilience: toward a conceptual framework for social work practice. *Social work research*, 23(3):131-143.

GERICKE, C. 2008. Alleen. http://www.drcecile.co.za/page.php?view=media_articles
Datum van gebruik: 21 Desember 2010.

GEYER, L.S. 2003. Maatskaplike groepwerk aan alkoholafhanklike bejaardes ooreenkomstig die sterkteperspektief. Potchefstroom: Potchefstroom Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys. (Verhandeling - MA(MW).) 276 p.

GEYER, L.S. 2006. Evaluering van 'n maatskaplike groepwerk-bemagtigingsprogram met alkoholafhanklike bejaardes: 'n sterkteperspektief. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit. (Proefskrif - PhD(MW).) 238 p.

GOLDEN, M. 2010. Volunteering can make a difference. *Plus 50*, (5/3):22-23, Jun/Jul.

GOMM, R. 2009. Key concepts in social research methods. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 429 p.

GRAVETTER, F.J. & FORZANO, L.B. 2003. Research methods for the behavioural sciences. Belmont, Calif.: Thomson/Wadsworth. 478 p.

GRAY, M., PLATH, D. & WEBB, S.A. 2009. Evidence-based social work: a critical stance. London: Routledge Taylor & Francis Group.

GREEFF, M. 2011. Information collection: interviewing. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-375.*)

GROVÉ, S.S. 2003. 'n Verkennende studie oor die aard van vrywillige werk binne die konteks van maatskaplike ontwikkeling. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (Verhandeling - MA.) 159 p.

HAIR, J.R., ANDERSON, R.E., TATHAM, R.L. & BLAK, W.C. 1998. Multivariate data analysis. 5th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall. 730 p.

HAMMERSLEY, M. 2009. Assessing validity in social research. (*In Alasuutari, P., Bickman, L. & Brannen, J., eds. Social research methods. Thousand Oaks, Calif.: Sage. p. 42-53.*)

HANEKOM, A.J. 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 16 Julie. Potchefstroom.

HANEKOM, A.J. 2011. Mondelinge mededeling en aanbieding vir groeplede. 25 Julie. Potchefstroom.

HEPBURN, A. 2011. Brainy quote. <http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/a/audreyhelpb> Date of access: 22 September 2011.

HONG, L., IRIS, C. & LING, X. 2010. Factors associated with volunteerism among community-living older adults in urban China: social development issues. *Alternative approaches to global human needs*, 32(1):62-75, Jan.

HOOGERDIJN, J. 2011. Identification of seniors at risk. (Presentation rendered during a visit to the Nursing Department of Northwest University, Potchefstroom on 6 May.)

INDEPENDENT SECTOR. 2010. Value of volunteer time. <http://www.independentsector.org/programs/research/volunteertime.html>. Date of access: 13 February 2010.

INTEREST LINK BORDERS. 2007. Interest Link Borders volunteer policy. www.interestlink.org.uk/ilbo%20Volunteer%20Policy.doc Date of access: 27 June 2011.

IVANKOVA, N.V., C RESWELL, J.W. & C LARK, V.L.P. 2007. Foundations and approaches to mixed methods research. (*In* Maree, K., ed. First steps in research. Pretoria: Van Schaik. p. 253-282.)

JANSEN VAN RENSBURG, S.M. 2009. Die rol van die afgetrede vrywilliger in die funksionering van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Verhandeling - MA(MW).) 117 p.

JANSEN VAN RENSBURG, S. & STRYDOM, H. 2010. Profiel en betrokkenheid van afgetrede vrywilligers by 'n nie-winsgewende organisasie. *Social work / Maatskaplike werk*. 46(3):381-394, Aug.

JONKER, H. 2010. Vervulling. http://www.hispeople.co.za/downloads/RR_Nov%20STD%20Bank%20Mapreneur.pdf Datum van gebruik: 22 Oktober 2010.

KLEÏNHANS, H. 2009. Gehaltesorg van ouer persone in residensiële sorgfasiliteite. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus. (Proefskrif - PhD (Verpleegkunde).) 326 p.

KORF, L. 2009. Neethling Brain Instrument (NBI). Johannesburg: Solutionsfinding.

KROON, J. 1995. Algemene bestuur. 3de uitg. Kaapstad: Kagiso Tersiêr. 564 p.

KRUGELL, W. 2010. Wie is die goeie Samaritane? Eienskappe van vrywilligers in Suid-Afrika. *Tydskrif vir geesteswetenskappe*, 50(2):187-196, Jun.

KRÜGER, E. 2008. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (3/4):18-20, Jan/Feb.

KRÜGER, E. 2010. Vrywillige werkers in bejaardesorg. *Plus 50*, (5/5):36, Okt/Nov.

KULIK, L. 2006. Burnout among volunteers in the social services: the impact of gender and employment status. *Journal of community psychology*, 34(5):541-561.

LAUBSCHER, H. 2010. Stigting van 'n tak van die Suid-Afrikaanse Gerontologievereniging. (Voordrag gelewer tydens 'n Stigtingsvergadering van 'n tak van die SA Gerontologie Vereniging te Pretoria op 13 Oktober 2010.)

LE ROUX, A.M. 1985. Die inskakeling van vrywillige werkkragte by dienssentrum vir bejaardes. Port Elizabeth: Universiteit van Port Elizabeth. (Verhandeling - MA(MW).) 162 p.

- LONDT, N.** 2002. Die rol van die maatskaplike werker by die bemagtiging van vrywilligers by 'n slagofferondersteuningsentrum. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 108 p.
- MALAN, E. & L. ABUSCHAGNE, N.** 2009. Sinvolle veroudering: 'n multidissiplinêre uitdaging. *Plus 50*: 24-26, Feb/Mrt.
- MALAN, H.** 2009. An empowerment programme for social work students regarding HIV and AIDS: adapted REds programme. Potchefstroom: North-West University, Potchefstroom Campus. (Thesis - DPhil.(SW).) 220 p.
- MALGAS, M.** 2004. Malgas lê tuig neer. <http://152.111.1.87/argief/berigte/dieburger/2004/06/10/MO/04/02.html> Datum van gebruik: 24 Oktober 2010.
- MARAIS, K.** 2011. Doeltreffende tydsbestuur. <http://www.bravoland.co.za/forum/index.php?topic=4709.0;wap2> Datum van gebruik: 2 Julie 2011.
- MARLOW, C.** 2001. Research methods for generalist social work. 3rd ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 365 p.
- MAXWELL, J.C.** 2001. Word die leier wat jy kan wees. Kaapstad: Struik Christelike Boeke.
- MAXWELL, J.C.** 2002. Leierskap wat werk: 21 eienskappe van 'n doeltreffende leier. Kaapstad: Struik Christelike Boeke .
- MCINNIS, G.J. & WHITE, J.H.** 2001. A phenomenological exploration of loneliness in the older adult. *Archives of psychiatric nursing*, 15(3):128-139, June.
- MCQUAIDE, S. & EHRENREICH, J.H.** 1997. Assessing client strengths. *Families in society*, 78(2):201-212.
- MERTENS, D.M. & GINSBERG, P.E., eds.** 2009. The handbook of social research ethics. London: Sage Publications. 667 p.
- MEYR, I.** 2010. Mandela day at the Tygerberg Service Centre. <http://www.capegateway.gov.za/eng/pubs/speeches/2010/jul/201751> Date of access: 3 November 2010.
- MITCHELL, M.L. & JOLLEY, J.M.** 2010. Research design explained. 7th ed. Thousand Oaks, Calif.: Wadsworth/Cengage Learning. 645 p.

- MONETTE, D.R., SULLIVAN, T.J. & DE JONG, C.R.** 2005. Applied social research: a tool for the human services. 6th ed. London: Thomson/Brooks/Cole. 542 p.
- MORRIS, T.** 2006. Social work research methods: four alternative paradigms. London: Sage Publications. 314 p.
- MURRAY, J.** 2011. Ouderdom 'n sierlike kroon. *Juig*: 62-64, Mei.
- MYBURGH, M.** 1999. Voorbereiding vir aftrede: 'n bedryfsmaatskaplike werk ondersoek. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (Verhandeling - MA(MW).)
- NAPIER, A.** 2011. Empowerment theory. http://www.malone.edu/media/1/7/71/Empowerment_Presentation_A_Napier.s06.pdf Date of access: 27 February 2011.
- NEETHLING, K.** 1992. Kreatiwiteit laat jou wondere verrig. Pretoria: Benedic Boeke. 119 p.
- NEETHLING, K.** 2003. Neethling se breinprofiel. <http://upetd.up.za/thesis/available/etd-01252008-101730/unrestricted/05chapter10.pdf> Datum van gebruik: 4 Januarie 2011.
- NEETHLING, K.** 2010. How whole brain thinking can make business fly. <http://www.kobusneethling.co.za/?p=137> Date of access: 22 October 2010.
- NEETHLING, K. & RUTHERFORD, R.** 1996. Is ek slim of is ek dom? Pretoria: Benedic Boeke. 232 p.
- NEETHLING, K., RUTHERFORD, R. & PRINCE, F.** 1998. Heelbrein seksualiteit: 'n radikaal anderste gids tot seksuele geluk in die 21ste eeu. Vanderbijlpark: Carpe Diem Boeke. 140 p.
- NEUMAN, W.L.** 2006. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 592 p.
- NEWMAN, B.M. & NEWMAN, P.R.** 2003. Development through life: a psychosocial approach. 8th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson Learning.
- NTUSI, N. & FERREIRA, M.** 2004. South African doctors and elderly patients. *Bold*, 15(1):3-13.
- NUNNALLY, J. & B ERNSTEIN, I.H.** 1994. Psychometric theory. 3rd ed. New York: McGraw-Hill. 752 p.

- ORTON, F.** 2010. Mondelinge mededeling aan outeur. 1 September. Potchefstroom.
- ORTON, F.** 2011. Mondelinge mededeling aan outeur. 10 Januarie. Potchefstroom.
- PATTON, M.Q.** 2002. Qualitative research and evaluation methods. 3rd ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications. 598 p.
- PEDHAZUR, E. & SCHMELKIN, L.** 1991. Measurement, design and analysis: an integrated approach. Hillsdale, N.J.: Erlbaum. 819 p.
- PIERSON, J. & THOMAS, M.** 2010. Dictionary of social work: the definitive A to Z of social work and social care. Glasgow: Bell & Bain. 560 p.
- POGGENPOEL, M.** 1998. Data analysis in qualitative research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: a primer for the caring professions. Pretoria: Van Schaik. p. 334-353.*)
- POTCHEFSTROOM DIENSSENTRUM VIR BEJAARDES.** 2009. Seminaar vir afgetrede vrywilligers, Potchefstroom, 15 Oktober 2009.
- POTGIETER, M.C.** 1998. The social work process: development to empower people. Cape Town: Prentice Hall South Africa. 306 p.
- POTGIETER, S.T.** 2005. Sukses beginsels. <http://www.pitkos.co.za/suksesbeginsels.html>
Datum van gebruik: 2 Julie 2011.
- PRINSLOO, C.E.** 2001. Groeigeoriënteerde maatskaplike groepwerk. <http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-05072007-135558/unrestricted/04chapter4.pdf> Datum van gebruik: 7 Mei 2011.
- RENGASAMY, S.** 2011. Social group work. <http://www.slideshare.net/srengasamy/understanding-social-group-work> Date of access: 4 June 2011.
- ROBSON, J.** 2011. Mondelinge mededeling tydens 'n Alzheimers Suid Afrika vergadering, Kemptonpark. 3 Augustus 2011.
- ROUX, A.A.** 2008. Opleidingskursus vir vrywilligers van Potchefstroom Dienssentrum vir Bejaardes. (Voordrag gelewer as deel van die Opleidingskursus vir Vrywilligers betrokke by maatskaplike werk op 30 Januarie 2008 te Potchefstroom. 5 p.) (Ongepubliseer.)

ROYSE, D. 2004. Research methods in social work. Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole
Tompson Learning.

ROYSE, D., THYER, B.A. & PADGETT, D.K. 2010. Program evaluation: an introduction.
5th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Brooks/Cole. 601 p.

RUBIN, A. & BABBIE, E.R. 2005. Research methods for social work. 5th ed. London:
Thomson/Brooks/Cole. 789 p.

RYKE, E.H. 2004. The social niche of farm dwellers: a social work strengths approach.
Potchefstroom: North-West University, Potchefstroom Campus. (Thesis - PhD(SW).) 147 p.

SALEEBEY, D. 2002. Introduction: power in the people. (*In Saleebey, D., ed. The
strengths perspective in social work practice. 3rd ed. Boston, Mass.: Allyn & Bacon. p.
1-22.*)

SAPP, S. 2011. Mondelinge mededeling aan outeur. 17 Mei. Potchefstroom.

SAS Institute Inc. 2005. SAS/STAT, Release 9.1, www.sas.com.

SCHILLING, R.F. 1997. Developing intervention research programs in social work. *Social
work research*, 21(3):173-180.

SCHLEICHER, T. 2011. Regulasies van die Wet op Ouer Persone (Wet 13 van 2006).
Voorskrifte en regulasies met betrekking tot dienssentrus. (Voordrag gelewer as deel van
SAVF se Toerustingsvergadering te Pretoria Hoofkantoor op 8 Februarie 2011. 3 p.)
(Ongepubliseer.)

SCHURINK, W., FOUCHÉ, C.B. & DE VOS, A.S. 2011. Qualitative data analysis and
interpretation. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research
at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van
Schaik. p. 397-423.*)

SCOTT, D. & MORRISON, M. 2006. Key ideas in educational research. London:
Continuum Publishers. 302 p.

SMITH, R. 2009. Doing social work research. London: McGraw-Hill

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2005. South African policy for older
persons. Pretoria: Government Printer.

SOUTH AFRICA. Department of Social Development. 2006. Older Persons Act, Act no 13 of 2006. Cape Town: Government Printer.

STATISTICS SOUTH AFRICA. 2001. Census. <http://www.statssa.gov.za/census01/Census/Dialog/Saveshow.asp> Date of access: 29 March 2008.

STATISTICS SOUTH AFRICA. 2010. Stats in brief. Pretoria: Statistics South Africa.

STIM, R. & WARNER, R. 2008. Retire happy: what you can do now to guarantee a great retirement. Berkeley, Calif.: Nolo. 248 p.

STRYDOM, H. 2000. Maatskaplikewerk-navorsing. Potchefstroom: PU vir CHO. (Diktaat MWK 321/411.)

STRYDOM, H. 2011. Ethical aspects of research in the social sciences and human service professions. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 113-130.*)

STRYDOM, H. 2011. Information collection: participant observation. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 328 -340.*)

STRYDOM, H. 2011. Sampling in the quantitative paradigm. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. Pretoria: Van Schaik. p. 222-235.*)

STRYDOM, H. 2011. Single-system design. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social science and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 159-169.*)

STRYDOM, H. & DELPORT, C.S.L. 2011. Sampling and pilot study in qualitative research. (*In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., eds. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 390-396.*)

STRYDOM, H. & ROUX, A.A. 2006. Evaluering van die benutting van gemeenskapsdienste deur bejaardes in 'n semi-stedelike gebied. *Social work / Maatskaplike werk*, 42(2):173-182.

SUID-AFRIKA. Departement van Arbeid. 1997. Wet op Basiese Diensvoorwaardes. <http://www.capegateway.gov.za/afr/pubs/public.info/w/3342> Datum van gebruik: 26 Junie 2011.

SUID-AFRIKA. Departement van Welsyn. 1997. Witskrif vir Maatskaplike Welsyn. Pretoria: Staatsdrukker.

SUID-AFRIKA. Departement van Sosiale Welvaart. Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk. 1995. Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk. Kaapstad: CTP Book Printers. 72 p.

SWANEPOEL, L. 1995. Die mishandeling van bejaardes in Heidedal - 'n maatskaplike-werkperspektief. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

SZALA-MENEOK, K. 2009. Ethical research with older adults. (In Mertens, D.M. & Ginsberg, P.E., eds. Social research ethics. London: Sage. p. 507-517.)

TANG, F., MORROW-HOWELL, N. & HONG, S. 2009. Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social work research*, 33(3):172-182, Sept.

CENTRE FOR VOLUNTEERING. 2011. Become a volunteer. http://www.volunteering.com.au/become_a_volunteer/rights_responsibilities.asp. Date of access: 26 June 2011.

THOMPSON, B. 1994. Guidelines for constructors. *Educational and psychological measurement*, 54:837-847.

TOSELAND, R.W. & RIVAS, R.F. 2009. An introduction to group work practice. 6th ed. Boston: Pearson/Allyn & Bacon. 537 p.

TURNER, F.J. 2005. Canadian encyclopaedia of social work. [Books.google.co.za/book?isbn=0889204365](http://books.google.co.za/book?isbn=0889204365) Date of access: 27 February 2011.

UNITED KINGDOM. Government. 2011. Your rights as a volunteer. http://www.direct.gov.uk/en/HomeAndCommunity/GettingInvolvedInYourCommunity/Volunteering/DG_10038499 Date of access: 26 June 2011

UNITED STATES. Census Bureau. 2009. Census. <http://www.census.gov/ipc/www/idb/region.php> Date of access: 12 March 2010.

UNIVERSITEIT VAN PRETORIA. 1999. Kode vir navorsingsetiek. http://www.ais.up.ac.za/research/kode_etiek.pdf. Datum van gebruik: 16 April 2010.

UNRAU, Y.A. 2008. Selecting a data collection method. (*In* Grinnell, R.M. & Unrau, Y.A. Social work research and evaluation: foundations of evidence-bases practice. New York: Oxford University Press. p.328-341.)

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK *kyk* **SUID-AFRIKA.** Departement van Sosiale Welvaart.

VAN DER LINGEN, J. 2007. Die bemagtiging van vrywilligers by 'n geloofsgebaseerde organisasie. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (Verhandeling - MA(MW).) 131 p.

VAN DONKERSGOED, M.L. 1992. 'n Maatskaplikewerk-bestuursmodel ter ondersteuning van 'n geselekteerde groep bejaardes. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

VAN ZYL, C.C. 1992. 'n Maatskaplikewerk-model vir aftredebeplanning. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje Vrystaat. (Verhandeling - M.Soc.Sc.)

VOLUNTEER CENTRE. 2011. Did you know that volunteers have rights? <http://www.volcent.co.za/did-you-know-volunteers-have-rights> Date of access: 26 June 2011.

VOLUNTEERING ENGLAND. 2009. Volunteer agreements. <http://www.volunteering.org>. Date of access: 26 June 2011.

WCVA V OLUNTEERING. 2004. Getting ready for volunteers. [www.wcva.org.uk/.../Planning %20for%20volunteers%20-%20Getting%20ready%20for%20volunteers.doc](http://www.wcva.org.uk/.../Planning%20for%20volunteers%20-%20Getting%20ready%20for%20volunteers.doc) Date of access: 27 June 2011.

WET *kyk* **SOUTH AFRICA**

WIID, W. & BARNARDT, E. 2007. Die pad met my ouerwordende ouer(s). *Gereformeerde vroueblad*: 7, Sept.

WIKIPEDIA. 2011. The free encyclopedia. <http://en.wikipedia.org/wiki/Systems> Date of access: 19 February 2011.

WILKINSON, B. & CILLIERS, A. 2004. Die Droomgewer vir leiers. Wellington: Lux Verbi. 184 p.

WILSON, J. & M USICK, M. 2010. The effects of volunteering on the volunteer. <http://heinonline.org/HOL/LandingPage?collection=journals&handle=hein.journals/lcp62&div=45&id=&page=> Date of access: 28 December 2010.

WILSON, J. & M USICK, M. 2011. The effects of volunteering on the volunteer. <http://www.law.duke.edu/journals/62LCPWilson> Date of access: 27 April 2011.

WITSKRIF VIR MAATSKAPLIKE WELSYN *kyk SUID-AFRIKA.* Departement Welsyn

ZUMA, J.G. 2010. Staatsrede van sy eksellensie JG Zuma, President van die Republiek van Suid-Afrika tydens die Gesamentlike Sitting van die Parlement, Kaapstad. <http://www.info.gov.za/speeches/2010/10022610151003.htm> Datum van gebruik: 22 Oktober 2010.