



DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING DIENSLEWERINGSHANDVES

- **ONS VISIE** : 'n Selfonderhoudende samelewing
- **ONS DOEL** : Om die voorsiening van 'n omvattende netwerk van maatskaplikeontwikkelingsdienste wat armes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes in staat stel en bemagtig, te verseker
- **ONS WAARDES** : Die kernwaardes van die Wes-Kaapse Regering at die Departement onderskrif, is soos volg:



Omgee



Bevoegdheid



Aanspreeklikheid



Integriteit



Innovasie



Responsiwiteit

Kindersorg- en beskermingsdienste

Sorg en Ondersteuningsdienste aan Families

Misdaadvoorkoming en Steun

Sorg en Dienste aan Ouer Persone

Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie

Jeugontwikkeling

Maatskaplike Verligting

Institusionele Kapasiteitsbou en Steun

Bevorder die welstand van kinders en bou die veerkragtigheid van gesinne en gemeenskappe om vir hulle kinders te sorg en hulle te beskerm.

Geteikende intervensies wat op die bou van veerkragtige families fokus.

Verminder die bydraende faktore van maatskaplike misdaad en heroortreding deur die lewering van 'n doeltreffende proefdiens vir alle kwesbare kinders, jeug en volwassenes.

Om ouer persone te versorg, te ondersteun en te beskerm, met 'n sterk fokus op die armes en kwesbares binne gemeenskappe.

Voorsien geïntegreerde dienste vir middelmisbruik: voorkoming, behandeling en rehabilitasie.

Fasiliteer dienste wat positiewe lewenstyle en verantwoordelike burgerskap bevorder.

Fasiliteer toegang tot dienste wat onmiddellike en tydelike maatskaplike verligting van nood bied aan diegene wat deur uitermatige lyding en rampspoed geraak word.

Kapasiteitsontwikkelings- en steundienste aan geïdentifiseerde befondsde organisasies sonder winsoogmerk en inheemse burgerlike gemeenskapsorganisasies.

Die Departement se kontakbesonderhede, diensareas en die diensstandaardeskedule kan gevind word by: westerncape.gov.za/dept/social-development.

Ons verantwoordelikheid teenoor u

- Om hofflik en met respek op te tree.
- Om u te raadpleeg oor u diensbehoefte.
- Om stiptelike en doeltreffende dienste te lewer.
- Om met deursigtigheid te reageer op versoeke om inligting.
- Om te poog om waarde vir geld te lewer.
- Om u persoonlike inligting met die uiterste vertroulikheid te hanteer.
- Om regstelling te bewerk waar foute begaan word.
- Ons het 'n beleid van geen verdraagsaamheid teenoor misbruik, bedrog en wangedrag nie.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvrynommer binne 10 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.

U verantwoordelikheid teenoor ons

- Om misbruik van kinders, vroue, ouer persone en diegene met gestremdhede, sowel as bedrog en wangedrag van personeel aan te meld.
- Om hofflik, goedgemanierd en beleefd te wees.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting en/of enige dokumentasie wat benodig mag word, te verskaf.
- Om eerlik te wees in u samesprekings met ons.
- Om beskikbaar en gewillig te wees om deel te neem aan dwarsleggende programme waarop besluit mag word.
- Om voorstelle te maak van hoe dienslewering moontlik verbeter kan word.

U TERUGVOER IS BELANGRIK VIR ONS:

U word uitgenooi om u voorstelle, komplimente, algemene navrae en/of konstruktiewe kritiek aan ons te stuur:

- Sien die kontakbesonderhede soos hierbo gelys.
- Of u kan dit in die voorstelhouers by ons plaaslike kantore plaas.
- Ons onderneem om binne 48 uur op alle geskrewe navrae/klagtes te reageer.
- Indien ons nie onmiddellik op u navraag kan reageer nie, sal ons die besonderhede van die kontakpersoon aan u verskaf wat u oor reaksietyd kan raadpleeg.

HOE OM 'N KLAG LÊ:

- Besoek of kontak u naaste plaaslike kantoor en praat met 'n kliëntesorgbeampte.
- Skakel ons tolvrynommer by 0800 220 250.
- Ons sal aan u 'n verwysingsnommer verskaf indien u ons tolvrynommer skakel vir opvolging van enige saak wat u by ons opgehaal het.
- Of u kan 'n e-pos stuur aan SD.CustomerCare@westerncape.gov.za.



Wes-Kaapse Regering

VIR JOU

Maatskaplike Ontwikkeling

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

Ek, Sharna Fernandez, verbind die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling daartoe om te hou by hierdie Diensleweringshandves ingevolge die Staatsdiensregulasies 2016, Deel III, artikel 36(f) en 37.

Me S. FERNANDEZ
WES- KAAPSE MINISTER: DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING
FEBRUARIE 2022



DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING DIENSLEWERINGSHANDVES

- ONS VISIE** : 'n Selfonderhoudende samelewing
- ONS DOEL** : Om die voorsiening van 'n omvattende netwerk van maatskaplikeontwikkelingsdienste wat armes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes in staat stel en bemagtig, te verseker
- ONS WAARDES** : Die kernwaardes van die Wes-Kaapse Regering at die Departement onderskryf, is soos volg:



Omgee



Bevoegdheid



Aanspreeklikheid



Integriteit



Innovasie



Responsiwiteit

Kindersorg- en beskermingsdienste

Sorg en Ondersteuningsdienste aan Families

Misdaadvoorkoming en Steun

Sorg en Dienste aan Ouer Persone

Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie

Jeugontwikkeling

Maatskaplike Verligting

Institusionele Kapasiteitsbou en Steun

Bevorder die welstand van kinders en bou die veerkragtigheid van gesinne en gemeenskappe om vir hulle kinders te sorg en hulle te beskerm.

Geteikende intervensies wat op die bou van veerkragtige families fokus.

Verminder die bydraende faktore van maatskaplike misdaad en heroortreding deur die lewering van 'n doeltreffende proefdiens vir alle kwesbare kinders, jeug en volwassenes.

Om ouer persone te versorg, te ondersteun en te beskerm, met 'n sterk fokus op die armes en kwesbares binne gemeenskappe.

Voorsien geïntegreerde dienste vir middelmisbruik: voorkoming, behandeling en rehabilitasie.

Fasiliteer dienste wat positiewe lewenstyle en verantwoordelike burgerskap bevorder.

Fasiliteer toegang tot dienste wat onmiddellike en tydelike maatskaplike verligting van nood bied aan diegene wat deur uitermatige lyding en rampspoed geraak word.

Kapasiteitsontwikkelings- en steundienste aan geïdentifiseerde befondsde organisasies sonder winsoogmerk en inheemse burgerlike gemeenskapsorganisasies.

Die Departement se kontakbesonderhede, diensareas en die diensstandaardeskedule kan gevind word by: westerncape.gov.za/dept/social-development.

Ons verantwoordelikheid teenoor u

- Om hoflik en met respek op te tree.
- Om u te raadpleeg oor u diensbehoefte.
- Om stiptelike en doeltreffende dienste te lewer.
- Om met deursigtigheid te reageer op versoeke om inligting.
- Om te poog om waarde vir geld te lewer.
- Om u persoonlike inligting met die uiterste vertroulikheid te hanteer.
- Om regstelling te bewerk waar foute begaan word.
- Ons het 'n beleid van geen verdraagsaamheid teenoor misbruik, bedrog en wangedrag nie.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvrynommer binne 10 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.

U verantwoordelikheid teenoor ons

- Om misbruik van kinders, vroue, ouer persone en diegene met gestremdhede, sowel as bedrog en wangedrag van personeel aan te meld.
- Om hoflik, goedgemanierd en beleefd te wees.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting en/of enige dokumentasie wat benodig mag word, te verskaf.
- Om eerlik te wees in u samesprekings met ons.
- Om beskikbaar en gewillig te wees om deel te neem aan dwarsleggende programme waarop besluit mag word.
- Om voorstelle te maak van hoe dienslewering moontlik verbeter kan word.

U TERUGVOER IS BELANGRIK VIR ONS:

U word uitgenooi om u voorstelle, komplimente, algemene navrae en/of konstruktiewe kritiek aan ons te stuur:

- Sien die kontakbesonderhede soos hierbo gelys.
- Of u kan dit in die voorstelhouers by ons plaaslike kantore plaas.
- Ons onderneem om binne 48 uur op alle geskrewe navrae/klagtes te reageer.
- Indien ons nie onmiddellik op u navraag kan reageer nie, sal ons die besonderhede van die kontakpersoon aan u verskaf wat u oor reaksietyd kan raadpleeg.

HOE OM 'N KLAG LÊ:

- Besoek of kontak u naaste plaaslike kantoor en praat met 'n kliëntesorgbeampte.
- Skakel ons tolvrynommer by 0800 220 250.
- Ons sal aan u 'n verwysingsnommer verskaf indien u ons tolvrynommer skakel vir opvolging van enige saak wat u by ons opgehaal het.
- Of u kan 'n e-pos stuur aan SD.CustomerCare@westerncape.gov.za.



Wes-Kaapse Regering

VIR JOU

Maatskaplike Ontwikkeling

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

Ek, Sharna Fernandez, verbind die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling daartoe om te hou by hierdie Diensleweringshandves ingevolge die Staatsdiensregulasies 2016, Deel III, artikel 36(f) en 37.

Me S. FERNANDEZ
WES- KAAPSE MINISTER: DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING
FEBRUARIE 2022



DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING DIENSLEWERINGSHANDVES

- **ONS VISIE** : 'n Selfonderhoudende samelewing
- **ONS DOEL** : Om die voorsiening van 'n omvattende netwerk van maatskaplikeontwikkelingsdienste wat armes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes in staat stel en bemagtig, te verseker
- **ONS WAARDES** : Die kernwaardes van die Wes-Kaapse Regering at die Departement onderskrif, is soos volg:



Omgee



Bevoegdheid



Aanspreeklikheid



Integriteit



Innovasie



Responsiwiteit

Kindersorg- en beskermingsdienste

Sorg en Ondersteuningsdienste aan Families

Misdaadvoorkoming en Steun

Sorg en Dienste aan Ouer Persone

Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie

Jeugontwikkeling

Maatskaplike Verligting

Institusionele Kapasiteitsbou en Steun

Bevorder die welstand van kinders en bou die veerkragtigheid van gesinne en gemeenskappe om vir hulle kinders te sorg en hulle te beskerm.

Geteikende intervensies wat op die bou van veerkragtige families fokus.

Verminder die bydraende faktore van maatskaplike misdaad en heroortreding deur die lewering van 'n doeltreffende proefdiens vir alle kwesbare kinders, jeug en volwassenes.

Om ouer persone te versorg, te ondersteun en te beskerm, met 'n sterk fokus op die armes en kwesbares binne gemeenskappe.

Voorsien geïntegreerde dienste vir middelmisbruik: voorkoming, behandeling en rehabilitasie.

Fasiliteer dienste wat positiewe lewenstyle en verantwoordelike burgerskap bevorder.

Fasiliteer toegang tot dienste wat onmiddellike en tydelike maatskaplike verligting van nood bied aan diegene wat deur uitermatige lyding en rampspoed geraak word.

Kapasiteitsontwikkelings- en steundiens aan geïdentifiseerde befondsde organisasies sonder winsoogmerk en inheemse burgerlike gemeenskapsorganisasies.

Die Departement se kontakbesonderhede, diensareas en die diensstandaardeskedule kan gevind word by: westerncape.gov.za/dept/social-development.

Ons verantwoordelikheid teenoor u

- Om hoflik en met respek op te tree.
- Om u te raadpleeg oor u diensbehoefte.
- Om stiptelike en doeltreffende dienste te lewer.
- Om met deursigtigheid te reageer op versoeke om inligting.
- Om te poog om waarde vir geld te lewer.
- Om u persoonlike inligting met die uiterste vertroulikheid te hanteer.
- Om regstelling te bewerk waar foute begaan word.
- Ons het 'n beleid van geen verdraagsaamheid teenoor misbruik, bedrog en wangedrag nie.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvrynommer binne 10 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.

U verantwoordelikheid teenoor ons

- Om misbruik van kinders, vroue, ouer persone en diegene met gestremdhede, sowel as bedrog en wangedrag van personeel aan te meld.
- Om hoflik, goedgemanierd en beleefd te wees.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting en/of enige dokumentasie wat benodig mag word, te verskaf.
- Om eerlik te wees in u samesprekings met ons.
- Om beskikbaar en gewillig te wees om deel te neem aan dwarsleggende programme waarop besluit mag word.
- Om voorstelle te maak van hoe dienslewering moontlik verbeter kan word.

U TERUGVOER IS BELANGRIK VIR ONS:

U word uitgenooi om u voorstelle, komplimente, algemene navrae en/of konstruktiewe kritiek aan ons te stuur:

- Sien die kontakbesonderhede soos hierbo gelys.
- Of u kan dit in die voorstelhouers by ons plaaslike kantore plaas.
- Ons onderneem om binne 48 uur op alle geskrewe navrae/klagtes te reageer.
- Indien ons nie onmiddellik op u navraag kan reageer nie, sal ons die besonderhede van die kontakpersoon aan u verskaf wat u oor reaksietyd kan raadpleeg.

HOE OM 'N KLAG LÊ:

- Besoek of kontak u naaste plaaslike kantoor en praat met 'n kliëntesorgbeampte.
- Skakel ons tolvrynommer by 0800 220 250.
- Ons sal aan u 'n verwysingsnommer verskaf indien u ons tolvrynommer skakel vir opvolging van enige saak wat u by ons opgehaal het.
- Of u kan 'n e-pos stuur aan SD.CustomerCare@westerncape.gov.za.



Wes-Kaapse Regering

VIR JOU

Maatskaplike Ontwikkeling

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

Ek, Sharna Fernandez, verbind die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling daartoe om te hou by hierdie Diensleweringshandves ingevolge die Staatsdiensregulasies 2016, Deel III, artikel 36(f) en 37.

Me S. FERNANDEZ
WES- KAAPSE MINISTER: DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING
FEBRUARIE 2022



DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING DIENSLEWERINGSHANDVES

ONS VISIE : 'n Selfonderhoudende samelewing

ONS DOEL : Om die voorsiening van 'n omvattende netwerk van maatskaplikeontwikkelingsdienste wat armes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes in staat stel en bemagtig, te verseker

ONS WAARDES : Die kernwaardes van die Wes-Kaapse Regering at die Departement onderskrif, is soos volg:



Omgee



Bevoegdheid



Aanspreeklikheid



Integriteit



Innovasie



Responsiwiteit

Kindersorg- en beskermingsdienste

Sorg en Ondersteuningsdienste aan Families

Misdaadvoorkoming en Steun

Sorg en Dienste aan Ouer Persone

Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie

Jeugontwikkeling

Maatskaplike Verligting

Institusionele Kapasiteitsbou en Steun

Bevorder die welstand van kinders en bou die veerkragtigheid van gesinne en gemeenskappe om vir hulle kinders te sorg en hulle te beskerm.

Geteikende intervensies wat op die bou van veerkragtige families fokus.

Verminder die bydraende faktore van maatskaplike misdaad en heroortreding deur die lewering van 'n doeltreffende proefdiens vir alle kwesbare kinders, jeug en volwassenes.

Om ouer persone te versorg, te ondersteun en te beskerm, met 'n sterk fokus op die armes en kwesbares binne gemeenskappe.

Voorsien geïntegreerde dienste vir middelmisbruik: voorkoming, behandeling en rehabilitasie.

Fasiliteer dienste wat positiewe lewenstyle en verantwoordelike burgerskap bevorder.

Fasiliteer toegang tot dienste wat onmiddellike en tydelike maatskaplike verligting van nood bied aan diegene wat deur uitermatige lyding en rampspoed geraak word.

Kapasiteitsontwikkelings- en steundiens aan geïdentifiseerde befondsde organisasies sonder winsoogmerk en inheemse burgerlike gemeenskapsorganisasies.

Die Departement se kontakbesonderhede, diensareas en die diensstandaardeskedule kan gevind word by: westerncape.gov.za/dept/social-development.

Ons verantwoordelikheid teenoor u

- Om hoflik en met respek op te tree.
- Om u te raadpleeg oor u diensbehoefte.
- Om stiptelike en doeltreffende dienste te lewer.
- Om met deursigtigheid te reageer op versoeke om inligting.
- Om te poog om waarde vir geld te lewer.
- Om u persoonlike inligting met die uiterste vertroulikheid te hanteer.
- Om regstelling te bewerk waar foute begaan word.
- Ons het 'n beleid van geen verdraagsaamheid teenoor misbruik, bedrog en wangedrag nie.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvrynommer binne 10 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.

U verantwoordelikheid teenoor ons

- Om misbruik van kinders, vroue, ouer persone en diegene met gestremdhede, sowel as bedrog en wangedrag van personeel aan te meld.
- Om hoflik, goedgemanierd en beleefd te wees.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting en/of enige dokumentasie wat benodig mag word, te verskaf.
- Om eerlik te wees in u samesprekings met ons.
- Om beskikbaar en gewillig te wees om deel te neem aan dwarsleggende programme waarop besluit mag word.
- Om voorstelle te maak van hoe dienslewering moontlik verbeter kan word.

U TERUGVOER IS BELANGRIK VIR ONS:

U word uitgenooi om u voorstelle, komplimente, algemene navrae en/of konstruktiewe kritiek aan ons te stuur:

- Sien die kontakbesonderhede soos hierbo gelys.
- Of u kan dit in die voorstelhouers by ons plaaslike kantore plaas.
- Ons onderneem om binne 48 uur op alle geskrewe navrae/klagtes te reageer.
- Indien ons nie onmiddellik op u navraag kan reageer nie, sal ons die besonderhede van die kontakpersoon aan u verskaf wat u oor reaksietyd kan raadpleeg.

HOE OM 'N KLAG LÊ:

- Besoek of kontak u naaste plaaslike kantoor en praat met 'n kliëntesorgbeampte.
- Skakel ons tolvrynommer by 0800 220 250.
- Ons sal aan u 'n verwysingsnommer verskaf indien u ons tolvrynommer skakel vir opvolging van enige saak wat u by ons opgehaal het.
- Of u kan 'n e-pos stuur aan SD.CustomerCare@westerncape.gov.za.



Wes-Kaapse Regering

VIR JOU

Maatskaplike Ontwikkeling

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

Ek, Sharna Fernandez, verbind die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling daartoe om te hou by hierdie Diensleweringshandves ingevolge die Staatsdiensregulasies 2016, Deel III, artikel 36(f) en 37.

Me S. FERNANDEZ
WES- KAAPSE MINISTER: DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING
FEBRUARIE 2022



DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING DIENSLEWERINGSHANDVES

- **ONS VISIE** : 'n Selfonderhoudende samelewing
- **ONS DOEL** : Om die voorsiening van 'n omvattende netwerk van maatskaplikeontwikkelingsdienste wat armes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes in staat stel en bemagtig, te verseker
- **ONS WAARDES** : Die kernwaardes van die Wes-Kaapse Regering at die Departement onderskrif, is soos volg:



Omgee



Bevoegdheid



Aanspreeklikheid



Integriteit



Innovasie



Responsiwiteit

Kindersorg- en beskermingsdienste

Sorg en Ondersteuningsdienste aan Families

Misdaadvoorkoming en Steun

Sorg en Dienste aan Ouer Persone

Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie

Jeugontwikkeling

Maatskaplike Verligting

Institusionele Kapasiteitsbou en Steun

Bevorder die welstand van kinders en bou die veerkragtigheid van gesinne en gemeenskappe om vir hulle kinders te sorg en hulle te beskerm.

Geteikende intervensies wat op die bou van veerkragtige families fokus.

Verminder die bydraende faktore van maatskaplike misdaad en heroortreding deur die lewering van 'n doeltreffende proefdiens vir alle kwesbare kinders, jeug en volwassenes.

Om ouer persone te versorg, te ondersteun en te beskerm, met 'n sterk fokus op die armes en kwesbares binne gemeenskappe.

Voorsien geïntegreerde dienste vir middelmisbruik: voorkoming, behandeling en rehabilitasie.

Fasiliteer dienste wat positiewe lewenstyle en verantwoordelike burgerskap bevorder.

Fasiliteer toegang tot dienste wat onmiddellike en tydelike maatskaplike verligting van nood bied aan diegene wat deur uitermatige lyding en rampspoed geraak word.

Kapasiteitsontwikkelings- en steundiens aan geïdentifiseerde befondsde organisasies sonder winsoogmerk en inheemse burgerlike gemeenskapsorganisasies.

Die Departement se kontakbesonderhede, diensareas en die diensstandaardeskedule kan gevind word by: westerncape.gov.za/dept/social-development.

Ons verantwoordelikheid teenoor u

- Om hoflik en met respek op te tree.
- Om u te raadpleeg oor u diensbehoefte.
- Om stiptelike en doeltreffende dienste te lewer.
- Om met deursigtigheid te reageer op versoeke om inligting.
- Om te poog om waarde vir geld te lewer.
- Om u persoonlike inligting met die uiterste vertroulikheid te hanteer.
- Om regstelling te bewerk waar foute begaan word.
- Ons het 'n beleid van geen verdraagsaamheid teenoor misbruik, bedrog en wangedrag nie.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvrynommer binne 10 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.

U verantwoordelikheid teenoor ons

- Om misbruik van kinders, vroue, ouer persone en diegene met gestremdhede, sowel as bedrog en wangedrag van personeel aan te meld.
- Om hoflik, goedgemanierd en beleefd te wees.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting en/of enige dokumentasie wat benodig mag word, te verskaf.
- Om eerlik te wees in u samesprekings met ons.
- Om beskikbaar en gewillig te wees om deel te neem aan dwarsleggende programme waarop besluit mag word.
- Om voorstelle te maak van hoe dienslewering moontlik verbeter kan word.

U TERUGVOER IS BELANGRIK VIR ONS:

U word uitgenooi om u voorstelle, komplimente, algemene navrae en/of konstruktiewe kritiek aan ons te stuur:

- Sien die kontakbesonderhede soos hierbo gelys.
- Of u kan dit in die voorstelhouers by ons plaaslike kantore plaas.
- Ons onderneem om binne 48 uur op alle geskrewe navrae/klagtes te reageer.
- Indien ons nie onmiddellik op u navraag kan reageer nie, sal ons die besonderhede van die kontakpersoon aan u verskaf wat u oor reaksietyd kan raadpleeg.

HOE OM 'N KLAG LÊ:

- Besoek of kontak u naaste plaaslike kantoor en praat met 'n kliëntesorgbeampte.
- Skakel ons tolvrynommer by 0800 220 250.
- Ons sal aan u 'n verwysingsnommer verskaf indien u ons tolvrynommer skakel vir opvolging van enige saak wat u by ons opgehaal het.
- Of u kan 'n e-pos stuur aan SD.CustomerCare@westerncape.gov.za.



Wes-Kaapse Regering

VIR JOU

Maatskaplike Ontwikkeling

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

Ek, Sharna Fernandez, verbind die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling daartoe om te hou by hierdie Diensleweringshandves ingevolge die Staatsdiensregulasies 2016, Deel III, artikel 36(f) en 37.

Me S. FERNANDEZ
WES- KAAPSE MINISTER: DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING
FEBRUARIE 2022



DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING DIENSLEWERINGSHANDVES

- ONS VISIE** : 'n Selfonderhoudende samelewing
- ONS DOEL** : Om die voorsiening van 'n omvattende netwerk van maatskaplikeontwikkelingsdienste wat armes, kwesbares en diegene met spesiale behoeftes in staat stel en bemagtig, te verseker
- ONS WAARDES** : Die kernwaardes van die Wes-Kaapse Regering at die Departement onderskrif, is soos volg:



Omgee



Bevoegdheid



Aanspreeklikheid



Integriteit



Innovasie



Responsiwiteit

Kindersorg- en beskermingsdienste

Sorg en Ondersteuningsdienste aan Families

Misdaadvoorkoming en Steun

Sorg en Dienste aan Ouer Persone

Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie

Jeugontwikkeling

Maatskaplike Verligting

Institusionele Kapasiteitsbou en Steun

Bevorder die welstand van kinders en bou die veerkragtigheid van gesinne en gemeenskappe om vir hulle kinders te sorg en hulle te beskerm.

Geteikende intervensies wat op die bou van veerkragtige families fokus.

Verminder die bydraende faktore van maatskaplike misdaad en heroortreding deur die lewering van 'n doeltreffende proefdiens vir alle kwesbare kinders, jeug en volwassenes.

Om ouer persone te versorg, te ondersteun en te beskerm, met 'n sterk fokus op die armes en kwesbares binne gemeenskappe.

Voorsien geïntegreerde dienste vir middelmisbruik: voorkoming, behandeling en rehabilitasie.

Fasiliteer dienste wat positiewe lewenstyle en verantwoordelike burgerskap bevorder.

Fasiliteer toegang tot dienste wat onmiddellike en tydelike maatskaplike verligting van nood bied aan diegene wat deur uitermatige lyding en rampspoed geraak word.

Kapasiteitsontwikkelings- en steundiens aan geïdentifiseerde befondsde organisasies sonder winsoogmerk en inheemse burgerlike gemeenskapsorganisasies.

Die Departement se kontakbesonderhede, diensareas en die diensstandaardeskedule kan gevind word by: westerncape.gov.za/dept/social-development.

**Ons
verantwoordelikheid
teenoor u**

- Om hofflik en met respek op te tree.
- Om u te raadpleeg oor u diensbehoefte.
- Om stiptelike en doeltreffende dienste te lewer.
- Om met deursigtigheid te reageer op versoeke om inligting.
- Om te poog om waarde vir geld te lewer.
- Om u persoonlike inligting met die uiterste vertroulikheid te hanteer.
- Om regstelling te bewerk waar foute begaan word.
- Ons het 'n beleid van geen verdraagsaamheid teenoor misbruik, bedrog en wangedrag nie.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvrynommer binne 10 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.

**U
verantwoordelikheid
teenoor ons**

- Om misbruik van kinders, vroue, ouer persone en diegene met gestremdhede, sowel as bedrog en wangedrag van personeel aan te meld.
- Om hofflik, goedgemanierd en beleefd te wees.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting en/of enige dokumentasie wat benodig mag word, te verskaf.
- Om eerlik te wees in u samesprekings met ons.
- Om beskikbaar en gewillig te wees om deel te neem aan dwarsleggende programme waarop besluit mag word.
- Om voorstelle te maak van hoe dienslewering moontlik verbeter kan word.

U TERUGVOER IS BELANGRIK VIR ONS:

U word uitgenooi om u voorstelle, komplimente, algemene navrae en/of konstruktiewe kritiek aan ons te stuur:

- Sien die kontakbesonderhede soos hierbo gelys.
- Of u kan dit in die voorstelhouers by ons plaaslike kantore plaas.
- Ons onderneem om binne 48 uur op alle geskrewe navrae/klagtes te reageer.
- Indien ons nie onmiddellik op u navraag kan reageer nie, sal ons die besonderhede van die kontakpersoon aan u verskaf wat u oor reaksietyd kan raadpleeg.

HOE OM 'N KLAG LÊ:

- Besoek of kontak u naaste plaaslike kantoor en praat met 'n kliëntesorgbeampte.
- Skakel ons tolvrynommer by 0800 220 250.
- Ons sal aan u 'n verwysingsnommer verskaf indien u ons tolvrynommer skakel vir opvolging van enige saak wat u by ons opgehaal het.
- Of u kan 'n e-pos stuur aan SD.CustomerCare@westerncape.gov.za.



Wes-Kaapse
Regering

VIR JOU

Maatskaplike Ontwikkeling

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

Ek, Sharna Fernandez, verbind die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling daartoe om te hou by hierdie Diensleweringshandves ingevolge die Staatsdiensregulasies 2016, Deel III, artikel 36(f) en 37.

Me S. FERNANDEZ
WES- KAAPSE MINISTER: DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE ONTWIKKELING
FEBRUARIE 2022