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, wat deur die Departement onderskryf word, is soos volg:

Omgee · Bevoegdheid · Aanspreeklikheid · Integriteit · Innovasie · Responsiwiteit

ONS HEG WAARDE DAARAAN OM TOEGANKLIK TE WEES

Dit is waarom ons geboue toeganklik is vir mense wat met gestremdhede saamleef.

DIREKTORAAT FASILITEITSBESTUUR

Adres: R101, Ou Paarlweg
De Novo Hub
Kraaifontein, 7570

Tel: 021 826 6040
E-pos: Marshionette.Jonkerman@westerncape.gov.za
24-uur inname: De Novo Hub
Tel: 021 826 6050; 067 429 0974
E-pos: Charlotte.September@westerncape.gov.za

KANTOORURE: Maan - Vry 08:30 – 16:00

Kinder- en Jeugsorgsentrums	Voorsien alternatiewe sorg en ondersteuning aan kinders wat ingevolge die Kinderwet 35 van 2005 in die verskeie Kinder- en Jeugsorgfasiliteite en inrigtings geplaas word.
Kinder- en Jeugveiligesorgsentrums	Om residensiële sorgsentrums te voorsien aan verhoorafwagtende en gevonnisde kinders en jeugdiges wat geplaas word ingevolge die Kinderwet 35 van 2005 en die Kinderregtewet, 75 van 2008.
Misdaadvoorkoming en Steun	Verminder faktore wat bydra tot maatskaplike misdaad en verminder herhalings van misdaad deur middel van 'n doeltreffende proefdiens aan alle weerlose kinders, jeugdiges en volwassenes.
Diens aan mense met gestremdhede	Voorsiening van residensiële sorgdienste vir diepgaande en ernstige intellektueel-gestremde kinders en volwassenes.
Middelmisbruik, Voorkoming en Rehabilitasie	Voorsien residensiële middelemisbruik-behandelingsprogramme aan kinders en volwassenes (vrywillig en statutêr).
Toelatings	Voorsien 'n 24-uur toelatingsdiens aan kinders en jeugdiges wat behoefte het aan versorging en beskerming.
Gehalteversekering	Om 'n konsekwente en gebalanseerde raamwerk te verskaf vir die evaluering van dienste wat deur kinder- en jeugsorgorganisasies verskaf word wat fokus op voortgaande verbetering.

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 diensbehoeftes.
- 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.
- Om te reageer op alle navrae wat ontvang word via die 0800 220 250 tolvry nommer binne 24 werksdae indien die navraag verwys moet word vir 'n respons.
- Om aan kinders wat noodsaaklik versorging en beskerming benodig op dieselfde dag 'n reaksie te verskaf.

U verantwoordelikheid teenoor ons

- Om hoflik en beleerd te wees en ons waardigheid te respekteer.
- Om aan ons volledige en akkurate inligting sowel as onlangs gesertifiseerde afskrifte van 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** .

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAGHEBBENDE:

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

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

Wes-Kaapse Regering
VIR JOU
Maatskaplike Ontwikkeling