VERBRUIKERS-HANDVES VIR WATERDIENSTE

CITY OF CAPE TOWN | ISIXEKO SASEKAPA | STAD KAAPSTAD

HIERDIE STAD WERK VIR JOU

WATER EN SANITASIE VERBRUIKERSHANDVES

VISIE

Om ’n baken vir die voorsiening van water en sanitasiedienste in Afrika te wees

MISSIE

Om ons visie te verwesenlik deur ’n sentrum van uitnemendheid in die departement water en sanitasie te skep deur:

- Beste benutting van hulpbronne
- Omgewingsvolhoubare intervensies
- Voortgesette verbetering en kennisbestuur
- Goeie bestuur
- Kliënttevredenheid en goeie verhoudinge met belanghebbendes

ONS BELOOF DIE VOLGENDE AAN ONS VERBRUIKERS:

- Om die beskikbaarheid en betroubaarheid van waterhulpbronne te verseker
- Om verbruikertevredenheid te verseker en betekenisvolle verhoudings met alle belanghebbendes te bou
- Om gemeenskapsbewustheid en kennisoordrag oor water- en sanitasiekwessies te bevorder
- Om ’n regverdige, bekostigbare tarief daar te stel om te verseker dat alle inwoners, behoeftige huishoudings ingesluit, toegang tot basiese water en sanitasie het
- Om die beste bestuurspraktyke met die verskaffing van water en sanitasiedienste te verseker
- Om te mik na waterkwaliteit wat konsekwent met die Suid-Afrikaanse Nasionale Standaard 241 ooreenstem
- Om 6 000 liter gratis water per maand aan elke huishoudelike wateraansluiting te verskaf, in ooreenstemming met die tariefbeleid
- Om 4 200 liter gratis sanitasie per maand aan elke huishoudelike rioolaansluiting te verskaf, in ooreenstemming met die tariefbeleid
- Om tegniese klagtes oor water en sanitasie binne 24 uur op te klaar
- Om die impak op die omgewing te minimaliseer deur ’n doeltreffende afvalwaterstelsel te verseker
- Om die gebruik van alternatiewe waterbronne vir besproeiing en industriële doeleindes te bevorder

VERBRUIKERSVERANTWOORDELIKHEDE/-VERWAGTINGE IS:

- Om die wette, munisipale ordonnansies, verordeninge en waterbeperkingskennisgewings na te kom
- Om water te bespaar en waterbesparing deel te maak van elke dag
- Om die spoel van vreemde voorwerpe, gebruikte olie en materiaal in die riool of stormwaterstelsel te vermy
- Om die afvoer van reën of oppervlakwater in die rioolstelsel te vermy
- Om te betaal vir dienste bo en behalwe enige gratis toewysing
- Om oortredings van verordeninge, blokkasies, gebarste waterleidings, ontbrekende mangatdeksels, lekkende pype of veranderinge in die smaak van water te rapporteer
- Om te verseker dat die watermeter en grensrioolput op hulle eiendomme vir die Raad toeganklik is

Die departement water en sanitasie is besig om ’n kwaliteitsbestuurstelsel te vestig om hierdie handves te handhaaf en verbruikersdiens deurlopend te verbeter. Hierdie stelsel sal met internasionale bestuurstandaard ISO 9001 ooreenstem.

Om ons 24 uur-oproepsentrum te kontak, skakel 0860 103 089 of stuur ’n SMS aan 31373 (maksimum 160 karakters) of ’n e-pos aan waterTOC@capetown.gov.za.

ONS WATER, ONS TROTS