WATERDIENSTE KLIËNTEHANDVES

2001- 2002

Beloftes aan ons kliënte

Algehele beleid

- **om bekostigbare en handhaafbare waterdienste van ´n goeie gehalte ingevolge die Waterdiensteontwikkelingsplan te verskaf**

- om beleefde, doelmatige en doeltreffende kommunikasie met kliënte te verseker
- om handhaafbare watervoorsiening te verseker
- om die verlies van water te minimaliseer en verstandige waterverbruik deur die munisipaliteit en die publiek te verseker
- om voldoening aan wetgewing te handhaaf en betaling vir dienste te bevorder
- om waterdienste so gou as moontlik aan alle potensiële kliënte te verskaf

Drinkbare water

- om 6 000 liter gratis water per maand aan alle huishoudelike verbruikerseenhede te voorsien
- om te verseker dat die watergehalte voortdurend aan die gehalteriglyne vir drinkbare water voldoen
- om te poog om voldoende waterdruk tydens spitsvoorsiening te verseker (2.4 bar of 24 meterdrukhoogte)
- om te poog om voorsiening binne 6 uur na ´n onbeplande onderbreking te herstel
- om te poog om insiggewende en akkurate rekeninge wat op maandelikse meterlesings gebaseer is, te verskaf
- om grootmaatwatervoorsiening in ooreenstemming met ooreenkomste te verseker

Ondrinkbare water

- om gebruik vir besproeiing en nywerheid te bevorder waar dit ekonomies en uit ´n omgewingsoogpunt toepaslik is

Afvalwater (riool en nywerheidsuitvloeisel)

- om te poog om die impak op die omgewing van die bedryf van die afvalwaterstelsel, te minimaliseer
- om koste te verlaag deur stormwatertoegang en grondwaterinsypeling in riole te verminder
- om te poog om voldoende afvalwaterbehandelingskapasiteit te voorsien

Verantwoordelikhede van die kliënt

✓ betaal vir dienste bo en behalwe jou gratis toewysing van water
✓ wees waterbewaringsbewus
X moenie vreemde voorwerpe en materiaal in die rioolstelsel wegspoel nie
X moenie reënwater in die rioolstelsel laat loop nie
✓ voldoen aan die wette, munisipale ordonnansies, verordeninge en waterbeperkingskennisgewings

CITY OF CAPE TOWN
ISIXEKO SASEKAPA
STAD KAAPSTAD

Ten einde die bogenoemde kliëntehandves te handhaaf en kliëntediens voortdurend te verbeter, het ons onderneem om ´n Gehaltebestuurstelsel in te stel om aan die vereistes van ISO 9001:2000 te voldoen. Enige kommentaar en voorstelle vir verbetering kan aan die ISO-bestuursverteenwoordiger by tel. 710-8006 of faks 710-8374 gerig word.