IMPAK ONDERWYSDIENS BK
Reg. nr.: CK2005/041089/23
Straatadres: Rivierweg 139, Lyttelton, 0157
Posadres: Posbus 15132, Lyttelton, 0140, SA.
Tel.: +27 (0) 12 664 8552 / 082 561 0131
Faks: +27 (0) 12 664 2618 / 2318 of 086 641 6407
E-pos: bestuurder@impakonderwys.co.za
Webblad: www.impakonderwys.co.za

Nuusbrief 2/2010
Februarie 2010

Geagte Kliënte

PROBLEME EN OPLOSSINGS

Ons het in Oktober met groot afwagting ons drukwerk, verpakking en pos na ’n firma met ’n bewese sukses rekord uitgekontrakteer. Aanvanklik het alles vlot en volgens plan verloop, maar gou het ’n probleem met die pos van die pakkies ontstaan en ’n beduidende gedeelte van diegene wat voor 30 November ingeskryf het se pakkies kon eers na 5 Januarie gepos word. Om ‘n massa pos-aksie met groot en swaar pakkette kort voor Kersfees te probeer versend werk nie. Ons sal definitief die saak anders aanpak in die toekoms.

As gevolg van die feit dat daar nie betyds ‘n effektiewe en werkende elektroniese beheerstelsel tussen Impak en die Drukkers tot stand kon kom nie, het dit vir Impak en die Drukkers genoop om al die kontrole met handdrolies te verrig. Ten spyte van ‘n fenomenale spanpoging deur Impak en die Drukkers (dag en nag en oor naweke), het die kompleksiteit van Impak se 365 vakke en die 1230 produkte wat aan duisende leerders in 12 grade gelewer moet word, noodwendig tot probleemsituasies gelei. (Onthou asseblief dat dit die Drukkers se eerste kennismaking met die volle omvang en kompleksiteit van Impak/Delta was en dat dit die eerste keer was dat ons moes saamwerk.) Daar het hier en daar foute met die kontrole oor die inhoud van die pakkies ingesluip en sommige pakkies was onvolledig en foutief verpak en ander weer was verkeerd geadresseer. Voorts het programmatiese foute veroorsaak dat die eerste besending DVD’s foute gehad het – ’n fiasko!

Nodeloos om te sê dat hierdie skrikwekkende en onaanvaarbare sameloop van sake u die hoenders in gemaak het, en vir Impak ’n enorme klad op ons naam besorg het. U het die volste reg om briesend te wees en van Impak verantwoording te eis. Die probleem is dat ons die beheer oor ons verantwoordelikheid na ’n bekwame buite-instansie uitgekontrakteer het, wat om baie geldige redes, waarvan die vernaamste die afwesigheid van ‘n goeie elektroniese beheerstelsel, nie in die kort tyd tot hul beskikking alle kliente ewe gelukkig kon hou nie. Ons en die drukkers het saam skouer aan die wiel gesit en baie laat ure ingesit en die ekstra myl by herhaling geloop om die saak te probeer beredder, maar nou, saam met die drukkers besluit om onmiddellik weer self beheer oor die verpakking en versending van ons produkte te neem, tot tyd en wyl ‘n getoetse elektroniese beheerstelsel in plek geplaas is. Ons het volle vertroue dat Impak en die Drukkers die tandekry probleme sal uitstryk en dat ons binnekort die diens kan lewer waarop u hoop en waarvoor u betaal. Terwyl die kwessie oor die elektroniese sisteme deurgestamp word, het Impak aangebied om volle beheer oor die verpakking en versending van sy produkte oor te neem. Ons het vandag al ons produkte op die Drukkers se rakke onttrek en na ons eie kantore toe oorgeplaas.

Ons het gebeurlikheidsbeplanning gedoen om ‘n krisis af te weer en sal nie toelaat dat u kind/ers deur ons teëspoed skade ly nie. Ons is immers u bondgenoot in die onderrig van u kinders, en dra, net soos u, hul belange op ons hart.

Hier volg ons beplanning.

- Ons sal die agterstallige ouergidse, DVD’s en verkeerde boeke self verpak en D.V. van 15 Februarie af aan u beskikbaar stel. Uiteraard kan ons nie almal gelyktydig help nie en moet ons die uitreiking skeduleer.

- **Sentrums**: Maak asseblief met Nico Jacobs ‘n afspraak om u uitstaande materiaal van 10 Februarie af te kom afhaal. Ons kan ses sentrums per dag hanteer, afhangende van die ander afsprake en grootte van die sentrums. Die afsprake sal vanaf Impak bevestig word.
- **Enkel/Volopsie-kliënte:** U werk word van 15 Februarie af uitgereik. Ons onderneem om kliënte in die Pretoria omgewing te skakel, sodat u die werk op afspraak kan kom afhaal. Indien u buite die Pretoria omgewing woon, maar persoonlik u pakkies wil kom afhaal, is u welkom om dit per afspraak te doen. Afsprake moet per e-pos of faks gedoen word; bevestiging sal vanaf Impak gedoen word. Indien u nie u pakkies afhaal nie, word die werk op Impak se koste, per geregistreerde pos aan u versend.

Ten einde vir die implikasies van die vertraging voorsiening te maak, bied ons hiermee ’n alternatiewe jaarprogram aan. Indien u die werk betyds ontvang het, kan u op die huidige jaarprogram (**Jaarprogram A)** werk. Indien u nou eers geholpe raak, kan u die aangepaste program (**Jaarprogram B)** volg. As u die aangepaste jaarprogram (B) volg, behoort u kind die werk steeds met gemak te bemeester. Ons het die jaarsluitingsdatum van 19 November na 27 November verskuif en enkele aanpassings ten opsigte van die lengte van vakansies en toetsreekse aangebring. Ons kon die verskuiwings doen aangesien Impak nie aan ’n lang atletiekseisoen en ’n sokkerbekervakansie gebonde is nie.

Hierdie aanpassing het ‘n noenmenswaardige implikasie op die merk en lewering van rapporte aan die einde van die jaar. U samewerking om die vraestelle egter so vroeg as moontlik, selfs voor die afsnydatum in te handig, sal hoog op prys gestel word..

Ons is jammer oor die ongerief en teleurstelling. Ons het ‘n baie duur les geleer.

KAMPE EN KONGRESSE: STAANDE UITNODIGING

Beide die jaarprogramme maak voorsiening vir buitemuurse aktiwiteite soos kampe en kongresse. Maak asseblief seker van die datums.

Indien u graag u kinders na ’n kamp wil stuur of as u die kongres wil bywoon, hoef u slegs vir Mev. Madelein Beyers by Faks: **0866924171** of op die loopfoon: **084 506 5233** of per epos: madelein.beyers@imbila.co.za te kontak en te laat weet dat u kind of u self of u gesin daar gaan wees. Mev. Beyers sal aan u al die besonderhede en benodigdhede vir die kamp of kongres meedeel.

SLAAGSYFER 2009

Impak is ‘n dinamiese, lewende en aanpasbare kurrikulum- en diensverskaffer. Ons het van meet af aan vir ons kliente die onderneming gegee dat ons vars, opgegradeerde werk sal lewer om te verseker dat tuisleerders meer as voldoende toegerus word om ‘n groot sukses van die wettige gr. 12-kwalifikasie wat ons aanbied, te maak. Ons beloftes word nagekom en dit dra vrug. Impak se matriekslaagsyfer vir leerders wat langer as 2 jaar by Impak was (160 Leerders), is ‘n pragtige 92,8%. Die kandidaat wat onder die 5 bestes in die land in Wiskunde presteer het, is Benna Hugo van Carnarvon met 98%. Hy was sedert sy graad 9-jaar by Impak ingeskryf. Impak se slaagsyfer vir al 328 kandidate was 84%! Twee van die drie beste presteerders (eerste en derde plek) in die OAER se Matriekeksamen was Impakkandidate !

Impak se matrieks het ook onderskeidings losgewerk in onder andere Fisiese Wetenskap, Lewenswetenskap, Rekeningkunde, die tale, en nog meer. Hierdie uitstekende resultate is behaal as gevolg van die toewyding en insette van die ouers en die leerders, maar ook as gevolg van goeie, opgegradeerde leermateriaal.

OPGEDATEERDE LESMATERIAAL

Wat ‘n uitdaging om voor te bly met die korrekte leermateriaal! Die Departement van Onderwys en Umalusi het die nare geneigdheid om elke jaar in September, Oktober of November ingrypende leerplanwysigings aan te kondig, vir implementering in Januarie. Impak moet telkens

die uitdaging aanvaar deur nuwe werk te ontwikkel. Ons slaag nie altyd daarin om die nuwe werk reeds in Januarie gereed te hê nie, maar stel dit beskikbaar sodra dit gereed is. Aan die einde van verlede jaar het die Minister van Onderwys aangekondig dat ingrypende wysigings ten opsigte van portefeuljewerk en assesseringsvereistes aangebring gaan word. Impak het eers op Vrydag 23 Januarie die aard en omvang van die wysigings van die Departement en Umalusi af ontvang. Ons kan dus nou eers ons ouergidse, waarin die toetse en portefeulje-opdragte verskaf word, afrond en uitstuur. Dink net wat sou gebeur as ons die ouergidse vroeër, met verkeerde inligting, beskikbaar gestel het!?

UITWIS VAN FOUTE EN FLATERS

Impak het sedert 2006 met ‘n deeglike modereringsproses begin om vakke stelselmatig deur te werk vir taal-, spel-, inhoud- en tegniese foute. Ons het hierdie jaar ook die dienste van dr. Hennah Larkens en ‘n span taaldeskundges bekom om die Afrikaanse en Engelse weergawes finaal op te knap. Impak en Delta bied saam 365 vakke aan, in elke vak is daar ‘n handleiding, ‘n ouergids, ‘n memorandumboek, en soms studie notas, ‘n totaal van 1230 produkte! Dit neem tyd om hierdie enorme hoeveelheid leermateriaal vir foute en flaters deur te werk, maar ons vorder en is amper daar. Die van u wat sê dat ons werk in 2005 swak was, kan gerus, nou vyf jaar later weer ‘n ogie oor ons produk gooi.

UITDAGINGS BINNE EN BUITE ONS BEHEER

Dit is ‘n lekker uitdaging om die meer as 5000 kliente van diens te wees. Die woord “uitdaging” onderstreep egter die feit dat daar nog vele leemtes in ons mondering is, en dat ons nog harde werk voor het om by uitnemendheid uit te kom. Impak kan en mag homself nooit verontskuldig nie. As ons fouteer, verdien ons die pakslae!

Verlede jaar het Impak diens aan 4800 ingeskrewe kliënte gelewer. Daarvan het 335 weens “swak diens” groener weivelde opgesoek. Impak se eienaars en bestuur is besorgd oor elke klagte. Ons luister na die klagtes, skryf dit neer, werk daarmee en soek oplossings. Danksy kliënteklagtes kon Impak oor die jare groot verbetering en opgraderings in stelsels, sisteme en produkte aanbring. Onthou net dat elke verbetering of aanpassing ongelukkig met sy eie stel probleme gepaardgaan, baie daarvan onvoorsien. So byvoorbeeld het Impak ‘n nuwe administrasie- en finansiële stelsel geïmplementeer, maar die stelsels gooi data weg, “praat” nie vlot genoeg met mekaar nie, ens.

Daar is ook buitefaktore, buite ons beheer, wat ‘n groot las meebring, byvoorbeeld die onbetroubaarheid van die (baie duur) pos- en koerierdienste, kragonderbrekings wat soms dae lank duur, verskaffers van voorgeskrewe boeke of kaarte wat, al is die bestelling vroegtydig geplaas, doodeenvoudig nie die produk betyds lewer nie, die Departement en Umalusi se temperamentele geaardheid en onredelike verwagtinge, die feit dat ons by herhaling met Telkom se onbetroubare diens te doen kry (die helfte van ons inkomende Telkomlyne is, na ’n maand se gestoei, steeds ”dood”), asook “dooie” fakslyne. Dit is ’n uitdaging om met beperkte bronne uitmuntende diens te lewer, teen die aanslag van ’n verbrokkelende infrastruktuur in.

’n Verdere rede vir “swak diens” is omdat kliënte nie altyd mooi lees en verstaan wat hulle moet doen om ons te help om hulle te help nie, byvoorbeeld:

- Kliënte vul verkeerde inskryfvorms in (Impak, in plaas van Delta, of omgekeerd)
- Onvolledige inskrywingsvorms word ingestuur.
- Bewyse van deposito-inbetalings ontbreek.
- Afskrifte van identiteitsdokumente ontbreek.

- Kliënte skryf laat in, of stuur werk ná sperdatums in en verwag of dring aan op onmiddellike diens, terwyl hulle die reëls verontagsaam.
- Kliente stuur antwoordstelle in maar skryf nie die naam van die kind op die antwoordstelle nie.
- Puntestate word nie volledig voltooi en ingelewer nie en meer kan bygevoeg word.

Laaste, maar nie die minste nie, is daar dié dinge waaroor ons beheer behoort te hê, maar nie altyd het nie, byvoorbeeld:

- amptenare wat boodskappe neem, maar nie terugvoering gee nie;
- amptenare wat soms dokumente verlê;
- amptenare wat soms uit twee monde praat, en nog vele meer redes wat ons kan byvoeg.

Die feit dat ons die dinge wéét en daarmee werk, bewys dat Impak lewe en vorder, om uiteindelik nie net vir ’n baie goeie produk nie, maar ook vir uitstekende dienslewering bekend te wees. Ons is vol vertroue dat die uitkontrakteer van ons drukwerk, die in plek stel van behoorlike admin- en fin stelsels wat kan by hou met die vinnige groei tempo, deeglike opleiding van personeel en goeie kontrole en voorbeeld vanaf eienaars en bestuur Impak se rye die kortste in die mark gaan maak. Hou ons dop! Impak se strewe is om u betroubare bondgenoot in tuisonderwys te wees. Hou aan praat, en prys, en kapittel - dit help ons om vinniger dáár te kom.

Baie seën en sterkte met u taak om u kinders te help om tuis self te leer.

Groete

Pieter Botha

JAARPROGRAM 2010
A weergawe

GEBEURE	BEGINDATUM	EINDDATUM	PLEK	OPMERKINGS
KANTOOR OPEN	**7 Januarie**	**18 Desember**		
KWARTAAL 1	**13 Januarie**	**19 Maart**		7 Akademiese weke, 2 weke toetsreeks
KWARTAAL 2 **Gr. 1 -11** **Gr. 12**	 **6 April** **6 April**	 **15 Junie** **22 Junie**		 8 Akademiese weke, 2 weke eksamen
KWARTAAL 3	**5 Julie**	**10 September**		8½ Akademiese weke, 1½ weke toetsreeks
KWARTAAL 4	**20 September**	**19 November**		6½ Akademiese weke, 2½ weke eksamen
TOETSREEKS: Kwartaal 1	**8 Maart**	**19 Maart**	Tuis	Ouer toesig
TOETSREEKS: Kwartaal 3	**1 September**	**10 September**	Tuis	Ouer toesig
MIDJAAREKSAMEN: Gr. 1 – 11	**2 Junie**	**15 Junie**	Tuis	Ouer toesig
MIDJAAREKSAMEN: Gr. 12	**7 Junie**	**22 Junie**	Tuis	Ouer toesig
RAPPORTE BESKIKBAAR	**28 Julie (indien antw.stelle 29 Junie by kantoor was)**			
EINDEKSAMEN: Gr. 1 - 11	**4 November**	**19 November**	Tuis	Ouer toesig
RAPPORTE BESKIKBAAR: Gr. 1 - 11	**15 Desember (indien antw.stelle 25 November by kantoor was)**			
Gevorderde LOR kamp **Fondasie LOR kamp**	**7 Mei** **18 Junie**	**9 Mei** **20 Junie**	Moriakamp	Dek doelwitte Gr. 11-12 Dek doelwitte Gr. 10
AVONTUURKAMP Gr. 1- 11	**8 April**	**11 April**	Moriakamp	
Sportdae Gauteng: Dag 1 **Dag 2**	**13 Maart** **16 Junie**			
KONGRESSE: **Gauteng/ Noorde** **Namibië** **Wes-Kaap**	 **8 April** **27 Mei** **26 Augustus**	 **11 April** **30 Mei** **29 Augustus**		
VASBYT- EN LEIERSKAMP **Vlak 1 en 2 (Gr. 8 - 12)**	**18 Februarie**	**21 Februarie**		
WINTERSKOOL: **Gr. 10 - 12 Prakties** **Gr. 12 Akademies**	 **24 Junie** **28 Junie**	 **26 Junie** **2 Julie**		
Gr. 12 REKORDEKSAMEN	**9 Augustus**	**27 Augustus**		
Gr. 12 AFRONDINGSKOOL	**15 September**	**17 September**		
MATRIEKAFSKEID	**18 September**			

Belangrike opmerking

- Indien u die leerder/s se antwoordstelle betyds binne die bostaande skedule vir nasienwerk instuur, sal Impak se vakadviseurs die leerder/s se werk met graagte nasien. Indien u buite hierdie skedule werk, sal ons u van memorandums, na afloop van die eksamen datums, voorsien en kan u self die antwoordstelle nasien, die punte instuur en ons sal 'n verslag namens u uitreik. Ons vakouteurs is deeltyds aan Impak verbonde en kan nie op ongeleë tye nasienwerk verrig nie.

Die Hoofkantoor sal op die volgende datums gesluit wees: Vanaf 14:00 op 18 Desember 2010 tot 8:30 op 7 Januarie 2011.

Kantoortye (Dit is ook die tye wanneer die telefoon beantwoord sal word)
Maandae tot Donderdae van 8:30 soggens tot 16:30 smiddae.
Vrydae gesluit.

JAARPROGRAM 2010
B weergawe

GEBEURE	BEGINDATUM	EINDDATUM	PLEK	OPMERKINGS
KANTOOR OPEN	**7 Januarie**	**18 Desember**		
KWARTAAL 1	**10 Februarie**	**31 Maart**		6 Akademiese weke, 1 week toetsreeks
KWARTAAL 2 **Gr. 1 -11** **Gr. 12**	 **12 April** **12 April**	 **22 Junie** **26 Junie**		 8 Akademiese weke, 2 weke eksamen
KWARTAAL 3	**12 Julie**	**17 September**		8½ Akademiese weke, 1½ weke toetsreeks
KWARTAAL 4	**27 September**	**27 November**		6½ Akademiese weke, 2½ weke eksamen
TOETSREEKS: Kwartaal 1	**22 Maart**	**31 Maart**	Tuis	Ouer toesig
TOETSREEKS: Kwartaal 3	**7 September**	**17 September**	Tuis	Ouer toesig
MIDJAAREKSAMEN: Gr. 1 – 11	**10 Junie**	**22 Junie**	Tuis	Ouer toesig
MIDJAAREKSAMEN: Gr. 12	**14 Junie**	**26 Junie**	Tuis	Ouer toesig
RAPPORTE BESKIKBAAR	**28 Julie (indien antw.stelle 2Julie by kantoor was)**			
EINDEKSAMEN: Gr. 1 - 11	**11 November**	**27 November**	Tuis	Ouer toesig
RAPPORTE BESKIKBAAR: Gr. 1 - 11	**18 Desember (indien antw.stelle 3 Desember by kantoor was)**			
Gevorderde LOR kamp **Fondasie LOR kamp**	**7 Mei** **18 Junie**	**9 Mei** **20 Junie**	Moriakamp	Dek doelwitte Gr. 11-12 Dek doelwitte Gr. 10
AVONTUURKAMP Gr. 1- 11	**8 April**	**11 April**	Moriakamp	
Sportdae Gauteng: Dag 1 **Dag 2**	**13 Maart** **16 Junie**			
KONGRESSE: **Gauteng/ Noorde** **Namibië** **Wes-Kaap**	 **8 April** **27 Mei** **26 Augustus**	 **11 April** **30 Mei** **29 Augustus**		
VASBYT- EN LEIERSKAMP **Vlak 1 en 2 (Gr. 8 - 12)**	**18 Februarie**	**21 Februarie**		
WINTERSKOOL: **Gr. 10 - 12 Prakties** **Gr. 12 Akademies**	 **24 Junie** **28 Junie**	 **26 Junie** **2 Julie**		
Gr. 12 REKORDEKSAMEN	**9 Augustus**	**27 Augustus**		
Gr. 12 AFRONDINGSKOOL	**15 September**	**17 September**		
MATRIEKAFSKEID	**18 September**			

Belangrike opmerking

- Indien u die leerder/s se antwoordstelle betyds binne die bostaande skedule vir nasienwerk instuur, sal Impak se vakadviseurs die leerder/s se werk met graagte nasien. Indien u buite hierdie skedule werk, sal ons u van memorandums, na afloop van die eksamen datums, voorsien en kan u self die antwoordstelle nasien, die punte instuur en ons sal 'n verslag namens u uitreik. Ons vakouteurs is deeltyds aan Impak verbonde en kan nie op ongeleë tye nasienwerk verrig nie.

Die Hoofkantoor sal op die volgende datums gesluit wees: Vanaf 14:00 op 18 Desember 2010 tot 8:30 op 7 Januarie 2011.

Kantoortye (Dit is ook die tye wanneer die telefoon beantwoord sal word)
Maandae tot Donderdae van 8:30 soggens tot 16:30 smiddae.
Vrydae gesluit.