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) 0865053050
E-pos: info@impakonderwys.co.za
Webblad: www.impakonderwys.co.za

Beste Impakker/Delta kliënt 15 Maart 2009

Graad 12's, kyk uit vir jul eie nuusbrief.

Draai swak diens NÓÚ nek om!

Die grondliggende oorsaak

U het gelyk, ons diens is swak... en dit maak baie seer! Die grondliggende oorsaak daarvoor is ons elektroniese administratiewe/finansiële stelsel in Pastel Evolution wat sedert Desember heeltemal ophou funksioneer het. Die oorgang van 2008 na 2009 het ernstige en onvoorsiene programeerfoute, na vore gebring en sodoende ons administratiewe hande letterlik afgekap!

Natuurlik ontvang die probleem al die aandag wat geld kan koop! Sonder 'n elektroniese admin - en finansiële stelsel moes alles oorgaan na 'n handgedrewe sisteem en het dit onmoontlik geword om selfs 'n eenvoudige kliënte navraag met die nodige spoed en akkuraatheid te hanteer. Om die geringste navraag te beantwoord is omslagtig en moet die spoor regdeur die handstelsel geneem en die fout gesoek word. Dit neem baie kosbare man-ure in beslag! Ons telefoonstelsel was onbetroubaar deels as gevolg van kragonderbrekings, kabeldiefstal en Telkomlyn-probleme gedurende Januarie en Februarie en deels as gevolg van die feit dat die handstelsel dit onmoontlik maak om die tussen 600 en 3000 oproepe wat daagliks instroom vinnig en effektief genoeg te hanteer. Natuurlik is daar ook die menslike faktor waar personeel beloftes maak dat hulle die kliënt met antwoorde sal terug skakel en dan, a.g.v. heeltemal te veel druk en oneffektiewe kontrole a.g.v. die werksoorlading, nie hul woord gestand doen nie! Glo my, ons ervaar elke dag ontsaglike druk en werk dubbelskofte om die werkslading te hanteer. Ons kan onsself dus baie goed ons kliënte se ontevredenheid en frustrasie voorstel!

Die rekenaar praat weer!

Nadat kundige programmeerders reeds 2 maande gespook het om die stelselfoute reg te maak is ons tans besig om die admin - en finansiëlestelsel finaal te toets en om al ons kliënte se data vanuit die handstelsel oor te pons in die elektroniese stelsel in. Ons verwag dat die stelsel D.V. teen einde Maart in volle werking sal wees en dat u die resultate daarvan in die beduidend verbeterde dienslewering sal ervaar! Om die waarheid te sê is hierdie brief, uitgestuur met 'n elektronies gegenereerde adresplakker, die eerste bewys dat die nuwe stelsel kop optel.

Vat verantwoordelikheid!

Baie jammer vir die ernstige graad van ongerief waaraan ons u en u kinders blootgestel het. Die eienaars en bestuur trek nie net skouers op en gaan voort asof niks gebeur het nie, maar neem volle verantwoordelikheid vir die swak dienslewering en is vasberade besig om die leemtes te bestuur. Die eienaars en bestuur het besluit om 'n nuwe pos, naamlik die van Algemene Bestuurder te skep. Die Algemene Bestuurder gaan die verskillende afdelings en personeel in Impak/Delta op 'n dag tot dag basis bestuur en kontrole oor hulle uitoefen om produktiwiteit en effektiewe dienslewering te verseker. Die persoon wat uiteindelik die pos gaan vul moet 'n ervare en professionele persoon wees met sterk bestuursvaardighede en bewese besigheidskennis en -sukses.

Benewens die nuwe Algemene Bestuurder het die eienaars ook besluit om 'n verteenwoordigende Direksie van kundiges vanuit al Impak se belangegroepe tot stand te bring. Die Direksie se taak sal wees om bestuursdiepte aan Impak se bestuurskorps te verleen en om te waak oor Impak se etos, visie en misie asook om te verseker dat beste besigheidspraktyke bedryf en gehandhaaf word en om toe te sien dat die gehalte van Impak en Delta se produkte en kliëntediens verseker dat Impak die markleier in

tuisleer word en bly. Hulle taak is kortom om te verseker dat Impak/Delta u betroubare bondgenoot en steunpilaar in tuisonderwys word en bly.

Wat van die papiertier?

Ons het September verlede jaar besluit om die druk van al ons handleidings en ouergidse en die sny van ons CD's en DVD's uit te kontrakteer. Die drukker het gekontrakteer en onderneem om gehalte drukwerk binne die gegewe tydsraamwerk te lewer. Die drukker kon egter nie die groot volume werk binne die gekontrakteerde tyd lewer nie en het boonop nie die drukkersduiwel onder beheer gehad nie. Buiteblaaie pas nie by die inhoud nie, i.p.v al vier kwartale se werk is net een kwartaal se werk gedruk, CD's of DVD's was leeg of met foutiewe inligting gevul, ens. Ons moes, nadat die foute stelselmatig aan die lig gekom het, weer ons eie drukpers aan die rol sit om die probleem te bestuur. Ja, almal het nie die handleidings en ouergidse met die nuwe drukkers baadjie ontvang nie, ten minste het u vir blikkie Coke betaal, die Coke gekry maar ongelukkig nie in 'n blikkie nie, maar in 'n botteltjie. Ons is besig om nou reeds, saam met die drukkers beheer en bestuurstelsels in plek te plaas om 'n herhaling van die probleme te voorkom. Des nie teenstaande al die probleme het ons steeds daarin kon slaag om die hele jaar se werk, eenmalig met net 5% foute uit te stuur.

...en die foute?

Impak/Delta het 'n paneel van onafhanklike Moderators wat tans besig is om al die handleidings, ouergidse, toetse, eksamens en memorndums te modereer en toe te sien dat korreksies en aansuiwerings gedoen word vir 2010. Indien u met die moderators in aanraking wil kom, kan u die voorsitter van die paneel, Mnr. Johan Dippenaar, kontak by: johan@becc.co.za

Met hierdie stappe wil ons, Impak se eienaars en bestuur, graag aan u bewys dat ons baie ernstig is oor die beeld van swak diens wat tans bestaan en dat geen steen onaangeroer gelaat word om die probleem eens en vir altyd uit te roei en in die geskiedenis te begrawe nie. Impak kán en wíl en móét aan u, ons gewaardeerde kliënte, 'n uitnemende produk **EN** diens lewer!

Die nuwe Algemene Bestuurder en die Direksie sal, sodra hulle in hul poste aangestel en ingeburger is, geleentheid kry om hulself aan u bekend te stel.

Sentrums is spesiaal!

Ek wil graag elke sentrum wat moeite gedoen het om die vergadering by te woon of briewe met klagtes en aanbevelings gestuur het, van harte bedank vir u medewerking.

Ons sentrums is 'n uiters belangrike deel van ons besigheid. Ons móét u belange op die hart dra, net soos u Impak/Delta se belange op die hart dra!

Sentrums kry tande

Ons het besluit om 'n Sentrumpaneel, bestaande uit dié sentrums wat gebiedsbeskerming geniet, daar te stel. Hierdie paneel tree op as die spreekbuis vir sentrums asook die waghond wat die kwaliteit van dienslewering aan sentrums monitor en wat toesien dat sentrums aan al die beleidsaspekte voldoen ten einde effektiewe en kwaliteit dienslewering aan die kliënte te verseker. Die Sentrumpaneel word ook, deur 'n onderling verkose lid, op Impak se Direksie verteenwoordig. Sodoende word Sentrums vennote in hierdie grootse onderneming.

Daar's iemand wat luister

Benewens die instelling van 'n Sentrumpaneel wat verteenwoordiging op die Direksie geniet, beoog ons om met ingang 1 Mei 'n voltydse reisende verteenwoordiger aan te stel wat al die Sentrums minstens 1 keer in twee maande kom besoek. Ons het ook 'n Skakelbeampte net vir sentrums aangestel. Impak se Sentrumskakelbeampte is mev. Hanlie Botes. Hanli se kontakbesonderhede verskyn in die meegaande lys van kontakbesonderhede.

Moet asseblief nie verder ons algemene nommer skakel om deur die kliëntediens afdeling te werk nie. **Skakel voortaan direk met Hanli.** Ons versoek ook dat, aangesien sentrums nou 'n oop kanaal na Impak/Delta het, geen Sentrum ouer die kantoor sal skakel nie, maar altyd via die Sentrum, met Hanli.

Die Sentrumpaneel sowel as Hanli en die reisende verteenwoordiger sal persoonlik met u kontak maak sodra hulle hul voete in die nuwe aanstelling vind.

Portefeuljeopdragte vir Graad 10 en 11
Graad 10 en 11's het portefeuljewerk wat gedoen moet word. Ons werk tans aan 'n opdrag lêer waarin ons die portefeulje opdragte, nasienvereistes, nasienskemas ens. plaas. Hierdie lêer sal teen einde April aan al die Gr.10 en 11 leerders versend word.Die portefeulje moet teen September voltooi wees.

Sportdag
Die sportdag van 14 Maart was 'n reuse sukses met tot 250 persone wat geregistreer het om deel te neem. Die aktiwiteite en samesyn was heerlik. Ongelukkig kon die dag nie voltooi word nie aangesien swaar en aanhoudende reën sedert 12:00 begin uitsak het.

Die **wonderlike nuus** is dat ons die dag gaan herhaal! Imbila is bereid om weer 'n sportdag op 16 Junie aan te bied. Sien asseblief die meegaande uitnodiging.

Geldsake
Geen elektroniese admin - en finansiële stelsel het ook beteken dat geen rekeninge geskep en versend kon word nie! Die gesukkel is amper iets van die verlede met ons stelsel wat weer op die lug is.

Hessie Janse van Rensburg , ons Finansiële Bestuurder, het my verseker dat al ons kliënte hul rekeninge teen middel April in die hand sal hê! Gaan u rekening asb. deeglik na. U mag dalk vind dat die rekening van u berekenings verskil. 'n Belangrike rede vir 'n moontlike verskil is omdat ons die rekeninge korrek uitgewerk het nadat 'n groot persentasie kliënte, wat van die afbetalingsopsie gebruik maak, hul berekenings verkeerdelik volgens die kontantopsie gedoen het.

Leiers en oorlewingskamp.
Volgens die jaarprogram was 'n Leiers- en oorlewingskamp vir die einde Maart geskeduleer. Ons het gevoel dat dit te vroeg is en dat die kamp inmeng met die toetsreeks. Op publieke aandrang sal die kamp beslis op 'n meer geskikte datum voortgaan! Hou die volgende nuusbrief dop vir die reëlings.

Kongres 2009
Wat dink u van 'n kongres aan die einde van die jaar? Die gedagte is dat ons die jaar op 'n hoogtepunt afsluit met die uitreik van die jaar se rapporte en uitslae, dat ons 'n prysuitdeling vir ons beste presteerders aanbied en dat ons almal wat betyds, voor 31 Oktober, vir 2010 ingeskryf het, se boeke uitreik. Die kongres gaan ook fokus op oueropleiding en ons beoog om aanleg-, psigometriese- en profieltoetse te doen sodat ouers en leerders ingeligte besluite oor vakkeuses, studiemetodes ens. kan maak. Terwyl die ouers kongres hou bied ons D.V. terselfdertyd 'n bul van 'n avontuurkamp vir die kinders aan. Sien u kans om 10, 11 en 12 Desember vir die doel te reserveer?

Kyk net wat kry u als!
Hiermee ontvang u die laaste weergawe van die jaarprogram asook Impak/Delta se kontakbesonderhede, jongste vakouteurslys en net vir die Sentrumhoofde, die notule van die pas afgelope Sentrumvergadering.

Nuwe kantoortye

- **Neem asseblief kennis dat ons kantoor vanaf 1 april op vrydae gesluit sal wees.**
- **U kan die kantoor skakel of besoek van maandae tot donderdae vanaf 8:30 tot 16:30.**
- Geen afsprake of oproepe sal voortaan vir Vrydae geneem word nie.
- Sentrumhoofde/verteenwoordigers kan pakkies op DINSDAE, WOENSDAE, DONDERDAE afhaal.
- Die personeel werk Maandae tot Donderdae van 7:00 soggens tot saans om 18:00.
- Ons neem die stap om tyd in te ruim vir ons eie personeel wat hul eie kinders tuis onderrig en om tyd in te ruim vir die administratiewe take.

Sy Lig Skyn Steeds!

Beste Impakgroete,

Pieter Botha (Uitvoerende Bestuurder.)

JAARPROGRAM 2009

FINALE WEERGAWE: Maart

GEBEURE	BEGINDATUM	EINDDATUM	PLEK	OPMERKINGS
KANTOOR OPEN	**8 Jan vir kliënte**	**10 Des**		
KWARTAAL 1	**19 Jan**	**20 Mrt**		Kwartaal 1: 6 Akademiese weke, 2 weke toetsreeks
KWARTAAL 2	**14 Apr**	**26 Junie**		Kwartaal 2: 9 Akademiese weke, 2 weke eksamen.
KWARTAAL 3	**20 Jul**	**23 Sept**		Kwartaal 3: 9 Akademiese weke, 1 week toetsreeks
KWARTAAL 4	**5 Okt**	**27 Nov**		Kwartaal 4: 6 Akademiese weke, 2 weke eksamen
TOETSREEKS: Kwartaal 1	**11 Mrt**	**20 Mrt**	Tuis	Ouer toesig
TOETSREEKS: Kwartaal 3	**14 Sept**	**23 Sept**	Tuis	Ouer toesig
MIDJAAREKS. Gr. 1 – 12	**15 Junie**	**26 Junie**	Tuis	Ouer toesig
RAPPORTE BESKIKBAAR	**7 Aug. (antwstelle: 10 Jul. by kantoor)**			
EINDEKSAMEN. Gr. 1 - 11	**9 Nov**	**25 Nov**	Tuis	Ouer toesig
RAPPORTE BESKIKBAAR: Gr. 1 - 11	**15 Des. (indien antwstelle: 30 Nov. by kantoor was)**			
AVONTUURKAMP Gr. 1- 12 2 vir die jaar	**15 Jan om 18:00 3 Des**	**18 Jan 5 Des**	Kameeldrif, Pretoria	Imbila bied aan
Sportdae Gauteng: Dag 1 Dag 2	**14 Maart 16 Junie**	**14 Maart 16 Junie**	Kameeldrif, Pretoria	Atletiek, Boeresport, Kultuur
KONGRESSE: Noorde Namibië Weskaap	**10 Des Eers 2010 Eers 2010**	**12 Des Eers 2010 Eers 2010**	Kameeldrif, Pretoria	Ons wil almal se boeke hier uitreik.
VASBYT- EN LEIERSKAMP Vlak 1 en 2 Graad 8 tot 12's	**Sal aangekondig word.**	**Sal aangekondig word.**	Sal aangekondig word	Benodigdhede sal aangekondig word
WINTERSKOOL: Gr. 12	**29 Junie**	**3 Julie**	Pretoria	Bywoning vir Graad 12's Sterk aanbeveel
MATRIEK INSKRYWING EN ORIËNTERINGSDAG 2009	**7 Maart**	**7 Maart**	NG Kerksaal Lyttelton	Bywoning sterk aan te beveel
Gr. 12 REKORDEKSAMEN Gr. 12 AFRONDINGSKOOL	**17 Augustus 22 Sept**	**4 September 25 Sept**	 NG Kerksaal Lyttelton	
MATRIEKAFSKEID	**26 Sept**		Voortrekkermonument	
Praktiese vakke: Intreekursus	**Sal aangekondig word.**	**Sal aangekondig word.**		Verpligte bywoning
Praktiese vakke: Opvolgkursus	**Sal aangekondig word.**	**Sal aangekondig word.**		Verpligte bywoning

Belangrike opmerking:

- Indien u u kind/ers se antwoordstelle betyds binne die bostaande skedule vir nasienwerk instuur, sal Impak se vakouteurs u kind/ers 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 tydig en ontydig nasienwerk verrig nie.

Die Hoofkantoor sal op die volgende datums gesluit wees: Vanaf 16:00 op 12 Desember 2008 tot 8:30 op 8 Januarie 2009.

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

Sentrumhoofdevergaderings: **Bywoning verpligtend** Die datums vir volgende vergaderings sal aangekondig word .

Vakouteursdatums:	**Sperdatum vir opgraderings van bestaande werk vir 2010:**	**31 Julie 2009**
	Leerarea-beplanningsvergaderings: Teenwoordigheid is verpligtend.	**Word na behoefte gereël**

IMPAK ONDERWYSDIENS BK / DELTA EDUCATION / ICHON

Straatadres/ Street Address:	Rivierweg 139 River Road, LYTTELTON, 0157, SA
Posadres/ Postal Address:	Posbus/ PO Box 15132, LYTTELTON, 0140, SA
Impak Onderwysdiens BK:	+27 (0) 12 664 8552; +27 (0) 83 561 0131
Delta Education:	+27 (0) 12 664 8552; +27 (0) 72 224 3182
ICHON:	+27 (0) 12 664 8552; +27 (0) 76 803 8029
Faks/ Fax:	+27 (0) 12 664 2618; +27 (0) 86 505 3050
Impak E-pos/ E-mail:	impak@impakonderwys.co.za
Delta E-pos/ E-mail:	info@deltaeducation.co.za
ICHON E-pos/ E-mail:	info@ichon.co.za
Impak Web:	www.impakonderwys.co.za
Delta Web:	www.deltaeducation.co.za
ICHON Web:	www.ichon.co.za

VAKOUTEURS/SUBJECT AUTHORS 2009:
Maart weergawe/March edition

U kan die Vakouteurs weeksdae tussen 14:30 en 19:00 skakel.
Please contact these people on weekdays between 14:30 and 19:00.

VAKOUTEUR Author	GR. Grd.	VAK Subject	E-POS / FAKS e-mail/Fax	SEL
Basson, Nelius	7-12	IT, RTT/CAT, Fisiese Wet/Physical Science	neliusb@absamail.co.za	0823091924
Borg-Jorgensen, Esther	10-12	Lewensoriëntering Life Orientation	ebj@telkomsa.net	0833174641
Botes, Hanlie	10-12 8-9	Wisk. Gelett/Maths Litt. Maths (Delta)	malie@mweb.co.za	0845507551
Conradie, Louis	4-9	Lewensoriëntering	louis@patat.co.za	0731959077
De Jager, Joanie	1,3 1,3 1,2 1,2 1,2,3	Afrikaans Skrif/Writing Engels/English Wiskunde/Maths Omgewingsleer/Enviromental St.	joanie@mailbuddy.co.za	0832941931
De Klerk, Linda	3 3	Wiskunde/Maths Eng. 2de Taal.	lindadeklerk@rocketmail.com	0824037588
Du plooy, Michel	4-9	Life Orientation		076 958 7193
Du Toit, Petroné	8,9	Eng. 2nd Lang.	27123324685@vax.co.za	0832900431
Gabrielli, Lara	11,12	Eng. 2nd Lang.	human.heidi@gmail.com	0842404619
Goosen, André	4-9 5,6	Tegnologie/Technology Wetenskap/Science	andrehgoosen@gmail.com	0790656294
Johan Dippenaar	11,12	Ekonomie/Economy	johan@becc.co.za	083 408 1530
Human, Heidi	10	Eng. 2nd Lang.	human.heidi@gmail.com	0845563576
Jansen, Dawie	6,7	Volkskunde	djjansen@lantic.net	0844502030
Johan Dippenaar	10 12	Ekonomie/Economy Besigheidstudie/Bussines Studies	johan@becc.co.za	083 408 1530
Kellerman, Amelia	8-9	Eng. 1st Lang.	ameliak@absamail.co.za	0723212232
Keyser, Nannie	1	Engels/English	smartbrain00@gmail.com	0833722874
Kleynhans, Wendy	10-12	Kuns en Drama Art and Drama	info@mytutorcentre.co.za	0832452946
Kritzinger, Ilsé	8,9	Afr.1ste Taal.	koosk@up.ac.za	0842181818
Lochner, Melodie	4-7	Afr. 1ste en 2 nd Lang.	malochner@lantic.net	0829350889
Loubser, Anita	4-7	Wiskunde/Maths	azzie@telkomsa.net	0737738001
Malherbe, Phil Dr.	10,11,12	Afr. 1ste Taal.	philma@vukanet.co.za	0843355693

VAKOUTEUR Author	GR. Grd.	VAK Subject	E-POS / FAKS e-mail/Fax	SEL
Marachin, Lorenzo	10-12 10-12	Mech. Technology. Siviele/Civil Technology	lomara@absamail.co.za	0824441099
Marais, Charl	10-12	Elektriese Tegnologie	elektronika@htsjv.co.za	0823980214
Marneweck, Melissa	0-3	Kuns/Art	kuns@vodamail.co.za	0728824540
Oliver, Erna Dr.	8-12 4-7 4-7 4-7	Toerisme/Tourism Bybelonderrig/Bible Geskiedenis/History Kuns/Art	unut2@unisa.ac.za	0829293593
Oliver, Willem	4-7 8-11 12	Aardrykskunde/Geography Bybelkunde/Bible Godsdiensstudie/Religion Studies	willnet@impakonderwys.co.za	0824556671
Oost, Donna-Marié en Susan Naudé	8-12	Wiskunde (Impak)	oost@absamail.co.za susanfn@hotmail.com	0793827555 0866972903
Pretorius, JC	8-12	Geografie/Geogrphy	pretoriusjc1@gmail.com	0833435799
Prinsloo, Mollie	8-11 8-12	Besigheidstudie/Business Studies Rekeningkunde/Accounting	mollie.prinsloo@yahoo.co.uk	0732459555
Raath, Schalk	8-12	Geografie/Geography	muspark@mweb.co.za	0823391872
Raubenheimer, Ben	4,5,8	Volkskunde	aneli@kleinfontein.net	0825563346
Rawlings, Brigid	8-10	Frans/French	brigid@mtnloaded.co.za	0826530638
Schreuder Jozwa	8-12	IGO/IGD		
Schutte, Gerda Dr.	8,9	Lewenswet/Life Science	fschutte@discoverymail.co.za	0834881321
Theron, Bernhardett	10	Lewenswet/Life Science	bernhardett@gmail.com	0825844271
Van Aarde, Alti	0-3	Jollie Bollie/Jolly Bolly		082 557 1755
Van Aswegen, Ria	2 2 2	Afrikaans Skrif/Writing Engels/English	towcon@internext.co.za	0829245243
Van Rijn, Corne	4	Wetenskap/Science		072 676 4525
Van der Nest Eduan	10-12	Maths (Delta)	johan@becc.co.za	083 408 1530
Van der Ryst, Magda	8-12	Afr.2nd. Lang.	benepc@absamail.co.za	0793537242
Van Velden, Lorraine	8-12	Gasvryheidstudie/Hospitality Studies	lvanvelden@cbcpretoria.co.za	0827733420
Verwey, Liza	7,11,12	Lewenswet.	liza777@lantic.co.za	0721287546 (Slegs SMSSE)
Viljoen, Marianne	7-12	Haarkap. & Kosmet. Hair & Cosmetology	27139320115@vax.co.za	0846576631
Zandberg, Deon	8-12 10-12	Landbouwet/Agricult.Science Landbou Best Prakt/Agric. Management Pract.	stompiez@telkomsa.net	0842057646
Zandberg, Stompie	4-7	Eng. 2nd Lang.	stompiez@telkomsa.net	0842057646

HOE OM MET IMPAK IN VERBINDING TE TREË: Maart 2009 Weergawe

Drie maklike stappe

Stap 1: Skakel 012 664 8552.
Stap 2: Een van vier diensbeamptes behoort na meestens 10 luie te antwoord. Stel u saak en laat die diensbeampte u help of u deurskakel na die korrekte afdeling vir hulp.
Stap 3: Indien al 15 inkomende lyne en die 5 diensbeamptes toegeval word met inkomende oproepe sal 'n stem opkom en u veroek om die afdeling van u keuse te selekteer vanuit 'n opsielysie. Luister na die uitbreidingsopsies en druk die verlangde sleutel om by die afdeling van u keuse uit te kom.

Die onderstaande skakelbeamptes gaan u van diens wees. Hulle teken elke oproep op rekenaar aan en tik ook die aard van die gesprek op. Indien hulle u nie dadelik van 'n bevredigende antwoord kan voorsien nie, moet hulle u binne 48 uur van vordering in kennis stel. Elke inkomende en uitgaande oproep word ook opgeneem vir rekord doeleindes. Indien u ontevrede is met die diens wat die skakelbeampte lewer, kan u asseblief die saak by die betrokke afdelingshoof aanmeld en indien u steeds nie tevrede is nie rapporteer die probleem by Mnr. Pieter Botha, die Uitvoerende Bestuurder. faks: 0865567262, epos: ombudsman@impakonderwys.co.za of pieter@impakonderwys.co.za

OM 'N FAKS OF EPOS TE STUUR:

Rig asseblief u faks/epos aan 'n spesifieke persoon in die betrokke afdeling waarmee u skakel of waarvandaan u terugvoer verwag.

MAAK ASB SEKER U KRY DIENS:

MAAK ASB. SEKER DAT U DIE NAAM VAN DIE DIENSBEAMPTE WAARMEE U PRAAT NEERSKRYF ASOOK DIE DATUM VAN U OPROEP OF FAKS/EPOS EN DIE NAVRAAG SE VERWYSINGSNOMMER. U IS GEREGTIG OP PUIK DIENS EN U MOET DAAROP AANDRING!

LET ASSEBLIEF DAAROP DAT ALLE TELEFONE, OOK SELFONE, SLEGS TYDENS KANTOORURE BEANTWOORD SAL WORD!

UITBREIDING	AFDELING	DIENSBEAMPTE	BYSTANDSBEAMPTE	AFDELINGFAKS
012 - 664 8552	**Algemeen** • Inskrywings 2009/Pryse • Inligtingsbrosjure. • Vakkeuse. • Ek wil 'n afspraak maak • Ek wil my boeke kom haal. • Ek wil met 'n bestuurder praat • Rapporte en uitslae.	Jozwa Schreuder info@impakonderwys.co.za info@deltaeducation.co.za	Hier is 5 diensbeamptes wat fone beantwoord. Neem asb die naam van die diensbeampte wat u help.	Verkieslik: 0865053050 0865291155 012 6642618
1	**Verpakking en pos:** • Is pakkie gereed? • Is pakkie volledig? • Wat is in die pakkie? • Is ons eksamens gepos? • Bind ons boeke só.	Elize Botha/Sonja Hulme info@impakonderwys.co.za produksie@impakonderwys.co.za	Hier is 4 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865540883
2	**Administrasie:** U stuur u inskrywing hierheen • Het julle my inskrywing ontvang? • Wat is my P nommer? • Is ons op julle stelsel? • Vra asb. my kind se edlab-/profiel/ oorlpasingskaart aan.	Charlo Fouche info@impakonderwys.co.za info@deltaeducation.co.za	Hier is 3 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865053050 0865291155 0865053073

3	**Rekeninge** • Rekeninge. • Finansiële navrae. • Is ons data korrek?	Hessie Janse van Rensburg 0722243187 fin@impakonderwys.co.za	Hier is 3 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865053077
4	**Matrieksake, Matriekrapporte en Matriekuitslae:** • Gr. 12 Inskrywings. • Universiteitstoelatings. • Portefeuljes. • Eksamensentrums. • Matriekdag/ Slypskole. • Matriekafskeid. • Matriekuitslae. • Hier's ons puntestaat! • Wanneer kry ons ons Rapporte?	Willem Oliver 0825610131 matriek@impakonderwys.co.za	Hier is 2 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865059686
5	**Eksamens/ Memorandums en Rapporte Gr.1 tot 11** • Wanneer kom die eksamen? • Daar's fout met die vraestel! • Kan ek asb. 'n memo kry? • Hier's ons puntestaat! • Wanneer kom ons rapport?	Nico Jacobs rapporte@impakonderwys.co.za	Hier is 3 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865567260
6	**Hulpsentrumsake:** • Wat is 'n hulpsentrum? • Ons wil 'n sentrum oprig? • Sentrumadministrasie. • Sentrumklagtes.	Hanli Botes hulpsentrums@impakonderwys.co.za	Hier is 2 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865567261
7	**Tegniese Vakke en Londen City & Guilds:** • Watter vakke bied u aan? • Watter kwalifikasie kan ek verwerf? • Hoe werk die prakties? • Watter hulpmiddele moet ek aanskaf? • Londen City & Guilds	Jozwa Schreuder Mariaan Viljoen tegnologie@impakonderwys.co.za	Hier is 2 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865569324
8	**Tegniese bystand:** • Tegniese bystand met probleme t.o.v. CD's/DVD's.	Jacques Bekker inet@impakonderwys.co.za	Hier is 2 beamptes op diens. Maak seker u neem die naam van die beampte wat u help.	0865280637
9	**Klagtes:** • Uitvoerende Bestuurder	Jozwa Schreuder ombudsman@impakonderwys.co.za/ ombudsman@deltaeducation.co.za Pieter Botha pieter@impakonderwys.co.za Hessie Janse van Rensburg. fin@impakonderwys.co.za Elize Botha info@impakonderwys.co.za		0865569324

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) 0865053050
E-pos: info@impakonderwys.co.za
Webblad: www.impakonderwys.co.za

KLIËNTEDIENS EVALUERING

1	**Ons Diensbeampte is:**	Willem Oliver		x	x	x	x	x	x	x
		Ansie Pretorius		x	x	x	x	x	x	x
		Phillipina Coetzee		x	x	x	x	x	x	x
		Jozwa Schreuder		x	x	x	x	x	x	x
		Jacques Bekker		x	x	x	x	x	x	x
		Sonja Hulme		x	x	x	x	x	x	x
		Susan Terblanche		x	x	x	x	x	x	x
		Elize Botha		x	x	x	x	x	x	x
		Hanli Botes		x	x	x	x	x	x	x
		Nico Jacobs		x	x	x	x	x	x	x
		Hessie Janse van Rensburg		x	x	x	x	x	x	x
2	**Ons Diensbeampte beantwoord ons navrae**		100	90	80	70	60	50	40	30
3	**Ons Diensbeampte is goed ingelig oor Impak/Delta se beleid, strukture, produk en dienste en kon ons suksesvol bedien.**		100	90	80	70	60	50	40	30
4	**Ons Diensbeampte skep 'n netjiese en professionele indruk.**		100	90	80	70	60	50	40	30
5	**Ons Diensbeampte is behulpsaam**		100	90	80	70	60	50	40	30
6	**Ons Diensbeampte kom terug met antwoorde**		100	90	80	70	60	50	40	30
7	**Ons Diensbeampte is noukeurig en akkuraat**		100	90	80	70	60	50	40	30
8	**Ons Diensbeampte is stiptelik**		100	90	80	70	60	50	40	30
9	**Ons Diensbeampte kom sy/haar beloftes na**		100	90	80	70	60	50	40	30
10	**Ons ontvang ons Nuusbriewe**		100	90	80	70	60	50	40	30
11	**Ons ontvang maandeliks rekeninge**		100	90	80	70	60	50	40	30
12	**Ons rekeningnavrae word suksesvol beantwoord.**		100	90	80	70	60	50	40	30
13	**Ek skakel maklik met Impak, hetsy per telefoon, faks of e-pos**		100	90	80	70	60	50	40	30
14	**Ons is tevrede met die gehalte, inhoud en omvang van Impak se produk**		100	90	80	70	60	50	40	30
15	**Ons is tevrede met die diens wat die Vakadviseurs lewer**		100	90	80	70	60	50	40	30
16	**Impak bied waarde vir geld**		100	90	80	70	60	50	40	30
17	**Impak word effektief bestuur**		100	90	80	70	60	50	40	30
18	**Wanneer ons Impak besoek word ons gasvry ontvang en op professioneel bekwame wyse gehelp.**		100	90	80	70	60	50	40	30
19	**Ons sal volgende jaar weer by Impak inskakel**		100	90	80	70	60	50	40	30

Voltooi asb hierdie vorm deur u keuse duidelik te merk en stuur direk aan Pieter Botha by **0865567262**. U eerlike terugvoer is noodsaaklik ten einde Impak se effektiwiteit en dienslewering op standaard te bring. Baie dankie!!

U Voorletters en van: _____

U "P" nommer: _____

U kontakbesonderhede: _____

Datum: _____

KOMMENTAAR OP ENIGE ASPEK:

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: info@impakonderwys.co.za
Webblad: www.impakonderwys.co.za

Net vir u almal se kennisname: Hierdie onderstaande dokument vorm die wese van die opdrag aan Impak/Delta se vakskrywers. U kan self sien wat word van skrywers vereis.

Geagte Skrywer, 7 Maart 2009

VEREISTES VIR 2009

U het, volgens die bepalings van die bestaande en vorige kontrak/te, gekontrakteer om u lesontwikkeling en opgraderings aan die hand van die jongste leerplanvoorskrifte (NKV/NCS) te doen.

Na vele kliënteklagtes dat toetse en eksamens in heelparty vakke óf onder standaard is, óf ongebalanseerd saamgestel is óf derglike probleme, het ‘n kritiese ondersoek na die klagtes die juistheid, in heelparty vakke, daarvan bevestig. Die ondersoek het ook aan die lig gebring dat daar beslis vakke is wat nie voldoen aan die leerplanvoorskrifte nie. Baie vakke benodig ook dringende taalversorging en moderering.

Impak/Delta staan vandag in die kollig as een van die “grotes” in tuisonderwys en dit word allerweë verwag dat Impak die mark se ondersteuning en lojaliteit waardig sal wees deur te antwoord met gehalteprodukte, uitstekende dienslewering en professionaliteit.

Verdermeer mag Impak/Delta ook reeds so vroeg as hierdie jaar ‘n matriek aanbied wat deur die Nederlandse Open Universiteit as toelatingseksamen geakkrediteer word. So ‘n matriek/toelatingseksamen het internasionale statuur gelykwaardig aan Cambridge se “A” levels of die Amerikaanse SAT. Die voorwaarde is egter dat Impak/Delta bewys moet lewer van die gehalte en integriteit van sy stelsels, leerstof en assesseringsprosesse.

Impak se eienaars en bestuur is bereid om 100% te betaal vir 100% werkslewering en voldoening aan vereistes en standaard. Ons wil waarde vir ons geld hê en ons wil tevrede en suksesvolle skrywers, maar ook kliënte hê.

Daarom vra ons u om asseblief baie dringend aan die volgende sake u kwaliteit aandag te bestee:

1. U moet ‘n werkslêer opbou waarin u die volgende versamel:
   a. ‘n Inhoudsblad
   b. U CV
   c. Opsomming van u pligte
   d. U kontrak
   e. U jaarprogram
   f. Die NKV/NCS van u vak met u eie opsommings en aantekeninge daaroor
   g. Die eksamenriglyne vir u vak met u eie opsommings en aantekeninge daaroor
   h. Vakbeleid met u eie opsommings en aantekeninge daaroor
   i. Die skrywersriglyne met u eie opsommings en aantekeninge daaroor
   j. Die portefeuljeriglyne soos voorgeskryf deur die leerplan
   k. Rubricks
   l. Die portefeuljevereistes met riglyne soos voorberei vir die leerders
   m. U toetse met memoranda van die afgelope driejaar
   n. Eksamens met memoranda van die afgelope driejaar

o. Inhoudsopgawe van u handleiding met ‘n werksverdeling vir die jaar
p. Studiebriewe
q. U Lesse in oorspronklike formaat (hardekopie en/of elektronies)
r. U lesse in verwerkte formaat (hardekopie en/of elektronies met DVD’s daarby)
s. Alle korrespondensie met Impak/Delta
t. Notules van vakvergaderings.

2. U moet die Nasionale Leerplan (NKV) en Eksamenriglyne (na beide word voortaan verwys as leerplanvoorskrifte) t.o.v. u vak deeglik bestudeer en die vereistes ken.
3. U moet u bestaande handleiding/s se inhoud t.o.v. leerplanvoorskrifte, leeruitkomste, assesseringstandaarde en eksamenvoorskrifte kontroleer en waar daar enigsins ‘n leemte is, dit onmiddellik aanvul in ‘n deeglik saamgestelde studiebrief.
4. U moet absoluut seker maak dat u handleiding/s so geskryf is dat dit ‘n leerder instaat sal stel om teoretiese en feite kennis prakties toe te pas, te annaliseer, gevolgtrekkings te maak, te beskryf en te ondersoek. U moet konsepte, begrippe en feite met gevallestudies toelig.
5. Oopboektoetse moet van so ‘n aard wees dat teoretiese kennis getoets en die vermoë om dit toe te pas geoefen word.
6. Portefeuljewerk moet streng a.h.v. die leerprogram- en assesseringsriglyne saamgestel word en moet insluit:
   - Goed beplande opdragte wat aan Bloom se taksonomie voldoen en kan dien as bewys dat ‘n leerder die LU’s en die AS’e bemeester het.
   - Rubricks
   - Korrekte puntewaarde en gewigte
   - Duidelike instruksie en begeleiding t.o.v die beantwoording van insigvrae en die nasien van sulke vrae.
7. Vir 2010 moet u al die invoegings, aanpassings ens. wat nou in die studiebrief gedoen word oordra en integreer met u bestaande lesstof en ouergidse. U 2010 weergawe van die werk moet op 31 Julie ingedien en aan die paneel van moderators vir moderering en keuring voorgelê word.

Geen verdere betaling sal aan enigeen gemaak word alvorens u nie u werksleer kan voorlê waarin u óf bewys lewer dat u bestaande werk, toetse, eksamens en portefeuljewerk inkluis, volledig voldoen aan die leerplan vereistes nie óf waarin u met ‘n deeglike studiebrief sowel as nuwe toetse, eksamens en portefeuljeopdragte bewys dat u die tekortkominge in u werk aangesuiwer het nie.

Nuwe kontrakte kom in werking by indiening en aanvaarding deur die paneel van moderatore van 2010 se werk.

Die werksleer moet teen einde Maart gereed wees en by Impak ingedien word vir kontrole deur die moderatorspaneel.

Indien die moderators u werkslêer goedkeur, word betaling, soos huidig, voortgesit tot en met die aanvang van die nuwe kontrak.

Omdat Sy Lig steeds skyn, doen ons ons bes!

Die uwe,

Pieter Botha

Uitvoerende Bestuurder.

MBILA
EDU-ADVENTURES

Inspired and
Motivated to be my
Best
In a
Learning
Adventure

SEL: 084 506 5543 **E – Pos:** **madelein.beyers@telkomsa.net**

17 Maart 2009

AANDAG: Al die Impakkers!

Uitnodiging na Sportdag: 16 Junie 2009

Beste ouers,

Kom deel weer saam met ander tuisleer gesinne in ‘n heerlike sport en ontspanningsdag! Die vorige dag op 14 Maart was ‘n heerlike sukses, maar het uitgereën. Nou herhaal ons die dag en pas die program aan volgens die lesse geleer uit die sportdag van 14 Maart .

- Die ingangsgelde vir die dag beloop R10.00 per persoon. Dit sal direk by die hekke betaalbaar wees. Die ingangsfooi sluit dan die volgende in – parkering en inskrywingsgelde vir die deelname aan al die sportsoorte van die dag.
- Middagetes sal teen uiters billike pryse te koop wees bv. kerrie en rys, worsbroodjies, hamburgers en ‘n snoepie vir koeldranke en ander lekkergoed.
- Addisonele aktiwieteite soos perdry en “paintball” sal ook aangebied word teen ‘n minimale fooi.
- Bring asseblief u eie stoele of kombers – genoegsame koeltebome is beskikbaar.

Sportsoorte wat aangebied gaan word:

- 80m naellope – alle ouderdoms groepe
- 100m naellope – slegs hoërskool kinders.
- Skyfwerp
- Gewigstoot
- Spiesgooi
- 7 Man rugby
- Aksie krieket
- Volley ball
- Toutrek
- Landloop
- Boogskiet
- Skyfskiet
- Kettieskiet
- Sakresies
- Kussing geveg

Laat weet asseblief voor 10 Junie dat u kom. Ons kontak besonderhede is as volg:

Sel: 084 506 5233
Epos: madelein.beyers@telkomsa.net

Sien julle daar!

Neels Beyers.