



TAALBELEID VAN DIE SUID-AFRIKAANSE KWALIFIKASIE-OWERHEID (SAKO)

Status:	Goedgekeur
Bewaarder:	Direkteur: Voorspraak, Kommunikasie en Steun
Datum goedgekeur:	2017-05-31
Besluitnommer:	EXCO 11159/17
Implementeringsdatum:	2017-06-01
Volgende datum vir hersiening:	2020-05-31
Lêernommer:	PNFG40

SAKO-TAALBELEID

Die Suid-Afrikaanse Kwalifikasie Owerheid (SAKO) het, as 'n nasionale openbare entiteit, ingevolge artikel 4(1) van die "Use of Official Languages Act", 2012 (Wet No. 12 van 2012) ("die wet op gebruik van amptelike tale" of "die Taalwet"), 'n taalbeleid ontwikkel oor die gebruik van amptelike tale vir regeringsdoeleindes. Die SAKO-taalbeleid is ná openbare raadpleging deur SAKO aangeneem.

SAKO is van mening dat hierdie beleid sal bydra tot die gehalte van SAKO-dienste en die doelwitte van die "National Qualifications Framework Act", 2008 (Wet No. 67 van 2008), wat opgestel is om by te dra tot die volle persoonlike ontwikkeling van elke leerder en die sosio-ekonomiese ontwikkeling van die nasie in die algemeen.

Die SAKO-taalbeleid berus op 'n aantal Wette, regulasies en riglyne, ook die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996, die Taalwet, 2012, (Wet No. 12 van 2012), die Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting, 2000 (Wet No. 2 van 2000), die Wet op die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad, 1995 (Wet No. 59 van 1995), en die *Batho Pele*-beginsels.

Dr Julie Reddy

Waarnemende Hoof Uitvoerende Beampte, SAKO

Inhoud

1. OOGMERK VAN TAALBELEID	4
2. AARD VAN SAKO	7
3. SAKO SE FUNKSIES EN BEDRYWIGHEDA	8
4. AARD VAN DIENSTE VERSKAF DEUR SAKO	9
5. STREKE EN GEOGRAFIESE PLEKKE WAAR SAKO DIENSTE VERSKAF	11
6. SAKO SE GEBRUIK VAN AMPTELIKE TALE	11
7. KOMMUNIKASIE MET MENSE WIE SE VOORKEURTAAL NIE ENGELS IS NIE	12
8. TOEGANG TOT DIE SAKO-TAALBELEID DEUR DIE PUBLIEK.....	13
9. KLAGTEMEGANISME	13
10. VRYSTELLING VAN VESTIGING VAN 'N TAALEENHEID	14
10.1. INDIENING VAN JAARVERSLAE	15

SAKO-TAALBELEID

Die Suid-Afrikaanse Kwalifikasie Owerheid (SAKO) het, as nasionale openbare entiteit, ingevolge artikel 4(1) van die "Use of Official Languages Act", 2012 (Wet 12 van 2012) ("die wet op gebruik van amptelike tale" of "die Taalwet"), 'n taalbeleid ontwikkel oor die gebruik van amptelike tale vir regeringsdoeleindes. Die SAKO-taalbeleid ("die Taalbeleid") is ná openbare raadpleging deur SAKO aangeneem.

1. OOGMERK VAN TAALBELEID

1.1 Die oogmerk van die Taalbeleid is om besonderhede oor die volgende te verskaf:

- 1.1.1 SAKO se gebruik van Engels vir sy daaglikse werksaamhede, ook in sy kommunikasie met die publiek;
- 1.1.2 SAKO se kommunikasie met—
 - 1.1.2.1. mense wat 'n ander Suid-Afrikaanse amptelike taal as Engels gebruik, wat Engels nie goed magtig is nie;
 - 1.1.2.2. groepe wat inheemse Suid-Afrikaanse tale gebruik, waar uitvoerbaar;
 - 1.1.2.3. gesiggestremdes; en
 - 1.1.2.4. die dowe gemeenskap.

1.2 Die SAKO-taalbeleid berus op die volgende Wette, regulasies en riglyne:

- 1.2.1 **Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996—**
 - artikel 6(1), ingevolge waarvan amptelike status aan 11 tale toegeken is;
 - artikel 6(3), wat verklaar: "Die nasionale regering en provinsiale regerings kan enige bepaalde amptelike tale vir regeringsdoeleindes aanwend, met inagneming van gebruik, doenlikheid, koste, streekomstandighede en die ewewig van die behoeftes en voorkeure van die bevolking as geheel of in die betrokke provinsie..."; en
 - artikel 30, wat verklaar: "Elkeen het die reg om die taal van eie keuse te gebruik en om aan die kulturele lewe van eie keuse deel te neem...".
- 1.2.2 **Raamwerk vir die Nasionale Taalbeleid, 2003**, wat verklaar dat *"n publikasieprogram vir funksionele veeltaligheid gevolg moet word... in daardie gevalle wat nie publikasie in al 11 amptelike tale vereis nie. Waar die doeltreffende en stabiele werking van die regering egter omvattende kommunisering van inligting op enige vlak vereis, moet dit in al 11 amptelike tale gepubliseer word."*
- 1.2.3 **Wet op Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad, 1995**, wat voorsiening maak vir die erkenning, implementering en bevordering van meertaligheid en die ontwikkeling van voorheen gemarginaliseerde tale.
- 1.2.4 **Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting, 2000**, wat gevolg gee aan die grondwetlike reg van toegang tot enige inligting gehou deur die Staat en

enige inligting gehou deur 'n ander persoon en wat vir die uitoefening of beskerming van enige regte vereis word.

- 1.2.5 **Batho Pele-beginsels**, soos vervat in die regeringswitskrif oor die transformasie van openbare dienslewering, 1997.
 - 1.2.6 **"Use of Official Languages Act", 2012 ("die Taalwet"), en die regulasies kragtens die Taalwet**, wat vereis dat 'n nasionale departement, 'n nasionale openbare entiteit en 'n nasionale openbare onderneming 'n taalbeleid aanneem.
 - 1.2.7 **"National Qualifications Framework Act", 2008 ("die NKR-wet")**, wat bepaal dat die doelwitte van die Nasionale Kwalifikasieraamwerk (NKR) opgestel is om by te dra tot die volle persoonlike ontwikkeling van elke leerder en die sosio-ekonomiese ontwikkeling van die nasie in die algemeen (artikel 5(2)).
 - 1.2.8 **SAKO se riglyne vir skryfwerk en taalversorging in eenvoudige Engels, 2015**, wat duidelike riglyne verskaf vir die skryf van Engels op 'n toeganklike manier.
- 1.3 SAKO het besluit om Engels te gebruik as die taal vir besigheid en bedrywighede, en om, waar doenlik, (a) Engels, (b) minstens een taal uit die Nguni-groep, soos isiZulu, (c) minstens een taal uit die Sotho-groep, soos Sesotho, (d) Xitsonga, (e) Tshivenda en (f) Afrikaans in mondelinge kommunikasie met die publiek te gebruik. Dit behels mettertyd die vertaling van NKR-beleidsdokumente in die 11 amptelike tale met die hulp van geakkrediteerde taalpraktisyns (vertalers). Dit sal geleidelik geskied, met inagneming van die taalgroepe en koste, en totdat alle NKR-beleide in al die amptelike tale vertaal is. Hierdie besluit is geneem in 'n gees wat die doelwitte en beginsels van die Suid-Afrikaanse regering in ag neem, naamlik die behoefte om—
- 1.3.1 meertaligheid onder Suid-Afrikaners te bevorder;
 - 1.3.2 gelyke toegang tot inligting en dienste te steun en te verleen aan alle Suid-Afrikaners, ongeag taal, ras, godsdiens, seksuele oriëntasie of geloofsoortuiging;
 - 1.3.3 die marginalisering van inheemse Suid-Afrikaanse tale uit te wis;
 - 1.3.4 eerbied vir taalregte te kweek;
 - 1.3.5 tale te gebruik wat vir almal toeganklik is; en
 - 1.3.6 'n kultuur van maatskaplike geregtigheid en inklusiwiteit te bevorder.
- 1.4 Die besluit om Engels vir SAKO se daaglikse bedrywighede, en, waar doenlik, (a) minstens een taal uit die Nguni-groep, soos isiZulu, (b) minstens een taal uit die Sotho-groep, soos Sesotho, (c) Xitsonga, (d) Tshivenda, en (e) Afrikaans in mondelinge kommunikasie met die publiek te gebruik, asook om NKR-beleidsdokumente in die 11 amptelike tale deur geakkrediteerde taalpraktisyns (vertalers) te laat vertaal, is om die volgende redes geneem:
- 1.4.1 Suid-Afrika lê nadruk op beide plaaslike ontwikkeling en globale integrasie in sy sosio-ekonomiese beleide op makrovlak. Enersyds is toespitsing op plaaslike ontwikkeling en die uitwissing van armoede en ongelykheid

belangrik vir die welsyn van die mense in die land; andersyds is Suid-Afrika se integrasie in die wêreld ook belangrik om seker te maak dat ontwikkelings, soos nodig, die land binnevloei. Die gebruik van inheemse tale is belangrik vir Suid-Afrika se binnelandse ontwikkeling en maatskaplike samehorigheid. Die gebruik van Engels is belangrik om Suid-Afrika te verbind met die res van Afrika en die wêreld, internasionale vooruitgang en tegnologie ontwikkeling.

- 1.4.2 'n Gestandaardiseerde formaat en terminologie vir geregistreerde kwalifikasies en deelkwalifikasies is nodig ten einde verwarring en misverstande by die verskaffers van onderwys en opleiding, leerders en die publiek te vermy.
 - 1.4.3 Werkgewers in die privaat en openbare sektor het 'n behoefte om die kwalifikasies wat deur voornemende werknemers gehou word, ten volle te verstaan ten einde besluite oor hulle geskiktheid vir diens te neem. Die NKR en sy inligtingstelsel, die Nasionale Leerdersrekorddatabasis (NLRD), bevat inligting in Engels waartoe belanghebbendes van oor die wêreld heen toegang kan verkry.
 - 1.4.4 SAKO is hulpbronaafhanklik. Hy is verbind tot 'n leierskapsrol in die NKR, wat daarna streef om lewenslange leer van gehalte in 'n geïntegreerde stelsel van onderwys, opleiding en ontwikkeling vir alle Suid-Afrikaners te verwesenlik. Hoewel SAKO se daaglikse bedrywighede in Engels gevoer word, sal die NKR-beleide waarvoor SAKO verantwoordelik is, mettertyd in al 10 die ander amptelike tale vertaal word. SAKO sal byvoorbeeld in die eerste jaar twee van sy NKR-beleide in twee tale vertaal, wat onderskeidelik deel van die Nguni- en Sotho-taalgroep is. Dit sal gevolg word deur die vertaling van dieselfde twee beleide in Tshivenda, Xitsonga en Afrikaans. In die derde jaar sal dieselfde twee beleide in twee ander tale uit die twee hooftaalgroepe, Nguni en Sotho, vertaal word. Die proses sal voortgaan totdat al die beleide in al die amptelike tale vertaal is. Hierdie proses kan oor vier of vyf jaar afgehandel word. Aangesien SAKO oor nege NKR-beleide beskik, is drie verdere siklusse nodig om seker te maak dat al die beleide in die ander 10 amptelike tale vertaal word. Dit kan 'n verdere 12 tot 15 jaar duur om dit af te handel.
 - 1.4.5 Klankuittreksels sal aan siggestremde gemeenskappe beskikbaar gestel word. SAKO sal, waar nodig, met die hulp van geakkrediteerde taalpraktisyne, tolk- of vertaaldienste in die ander 10 amptelike tale verskaf, en voortgaan om geleenthede te vind om al 11 amptelike tale binne sy hulpbronnkonteks te gebruik en die gebruik daarvan te bevorder.
- 1.5 SAKO se inligtingshandleiding is in al 11 amptelike tale op die SAKO-webtuiste verkrygbaar en bevat besonderhede oor die dienste wat SAKO bied. SAKO sal voortgaan om geleenthede te benut om ander inligting in al 11 amptelike tale beskikbaar te stel, soos moontlik binne sy hulpbronnkonteks.

- 1.6 Die regte van die sprekers van inheemse tale, soos die reg op toegang tot NKR-inligting, word beskerm, want SAKO hanteer kliëntnavrae mondelings en skriftelik in die voorkeurtaal van die kliënt.

2. AARD VAN SAKO

- 2.1 SAKO is 'n regs persoon wat ingestel is ingevolge die Wet op die Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-owerheid, 1995 (Wet No. 58 van 1995), en sy bestaan word herbekragtig deur die NKR-wet.
- 2.2 SAKO is verantwoordbaar aan die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie.
- 2.3 Die NKR is 'n omvattende stelsel wat deur die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie goedgekeur is vir die—
- klassifisering,
 - registrasie,
 - publisering, en,
 - artikulering van nasionale kwalifikasies waarvan die gehalte verseker is.
- 2.4 Die doelwitte van die NKR is opgestel om by te dra tot die volledige persoonlike ontwikkeling van elke leerder en die sosio-ekonomiese ontwikkeling van die bevolking oor die algemeen. Die NKR-doelwitte is om—
- 2.4.1 'n enkele, geïntegreerde nasionale raamwerk vir leerprestasies te skep;
- 2.4.2 toegang tot, en mobiliteit en progressie binne, onderwys, opleiding en beroepsbane te vergemaklik;
- 2.4.3 die gehalte van onderwys en opleiding te verbeter; en
- 2.4.4 die regstelling van die onbillike diskriminasie van die verlede in onderwys, opleiding en diensgeleenthede te versnel (NKR-wet, artikel 5).
- 2.5 Die doelwitte van SAKO is om—
- 2.5.1 die doelwitte van die NKR te bevorder;
- 2.5.2 toesig te hou oor die verdere ontwikkeling en implementering van die NKR; en
- 2.5.3 die NKR-subraamwerke te koördineer (NKR-wet, artikel 11).
- 2.6 SAKO ag die NKR as 'n raamwerk vir **kommunikasie, koördinerings** en **samewerking** oor **onderwys, opleiding, ontwikkeling** en **beroepsbane** heen.

3. SAKO SE FUNKSIES EN BEDRYWIGHEDE

Bykomend tot die bereiking van sy doelwitte, is SAKO verantwoordelik vir die volgende:

- 3.1 Om die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie van raad te voorsien oor NKR-aangeleenthede;
- 3.2 Om 'n stelsel van samewerking te ontwikkel om die wedersydse verhoudings van SAKO en die Gehalterade te rig;
- 3.3 Om geskille betreffende die Gehalterade te besleg;
- 3.4 Om die geldigheid en toepaslikheid van vlakbeskrywers te ontwikkel, te publiseer en te verseker;
- 3.5 Om 'n beleid en vereistes vir die ontwikkeling, registrasie en publisering van kwalifikasies en deelkwalifikasies op te stel;
- 3.6 Om kwalifikasies en deelkwalifikasies wat deur die Gehalterade aanbeveel word op die NKR te registreer;
- 3.7 Om 'n beleid en die vereistes vir assessering, die erkenning van vorige leer, asook kredietakkumulering en -oordrag op te stel;
- 3.8 Om 'n beleid en die vereistes vir die erkenning van professionele liggame en die registrasie van professionele titels op die NKR op te stel;
- 3.9 Om professionele liggame te erken en professionele titels op die NKR te registreer;
- 3.10 Om met internasionale ampsgenote te skakel oor alle aangeleenthede rakende kwalifikasieraamwerke en om die Gehalterade en ander belanghebbendes oor internasionale praktyk in hierdie verband in te lig;
- 3.11 Om navorsing te doen of te laat doen oor kwessies betreffende die ontwikkeling en uitvoering van die NKR, ook periodieke studies oor die impak van die NKR op die Suid-Afrikaanse onderwys, opleiding en indiensneming, en om die bevindinge te publiseer;
- 3.12 Om 'n nasionale rekordstelsel in stand te hou oor geregistreerde kwalifikasies, geregistreerde deelkwalifikasies, leerderprestasies, erkende professionele liggame, geregistreerde professionele titels en verwante inligting. Dit word gedoen deur die NLRD op datum en in stand te hou;
- 3.13 Om 'n beoordelings- en raadgewende diens te lewer rakende buitelandse kwalifikasies; en

3.14 Om die publiek oor die NKR in te lig.

4. AARD VAN DIENSTE VERSKAF DEUR SAKO

SAKO bied voortgaande steun en inligting aan leerders, die verskaffers van onderwys en opleiding en die publiek betreffende geregistreerde kwalifikasies en deelkwalifikasies, leerderprestasies, professionele liggame en -titels, buitelandse kwalifikasies, internasionale kwalifikasieraamwerkpraktyke en -tendense, NKR-verwante navorsingbevindings en enige ander verwante onderwys-en-opleiding-aangeleenthede. Hierdie dienste sluit die volgende in:

4.1 Beoordeling van buitelandse kwalifikasies

Hierdie diens is vir individue wat oor buitelandse kwalifikasies beskik en wat verlang om vir studie in te skryf by 'n Suid-Afrikaanse instelling en/of aansoek te doen om 'n studie- en/of verblyfvisum of -permit. Hierdie kwalifikasiedokumente is dikwels in 'n vreemde taal wat óf bedreweheid in daardie taal óf die nodige instrumente vereis om die taal te lees. Aansoekers moet dus saam met hulle kwalifikasies in 'n vreemde taal 'n beëdigde Engelse vertaling daarvan indien. Kommunikasie met kliënte is in Engels omdat dit die voorkeurtaal van sake-omgewings is. SAKO het 'n paar personeellede in diens met vreemdetaalvaardighede en, waar moontlik, sal daardie personeel met buitelanders in hulle taal kommunikeer. SAKO se dokumente en inligting, ook hulle aansoekvorms, beleide, riglyne en evaluasiesertifikate, is in Engels beskikbaar.

4.2 Verifiëring van leerders se Suid-Afrikaanse kwalifikasies en die uitreiking van prestasiesertifikate

Sertifikate word in Engels uitgereik, maar navrae oor kwalifikasies en sertifikate, wat skriftelik gedoen moet word, kan in enige van die Suid-Afrikaanse amptelike tale gerig word.

4.3 Verifiëring van die egtheid van kwalifikasies vir werkgewers en leerinrigtings

Hierdie diens word verskaf om die aanbieding van wanvoorstellings van kwalifikasies of kwalifikasies van nie-geakkrediteerde instellings teen te werk. Aansoeke moet skriftelik in enigeen van die Suid-Afrikaanse amptelike tale gerig word. Die verklarings van egtheid word in Engels uitgereik omdat dit die algemeen aanvaarde taal van die regering en die sakewêreld in Suid-Afrika is.

4.4 Registrasie van kwalifikasies en deelkwalifikasies op die NKR

Kwalifikasies en deelkwalifikasies word deur die drie Gehalterade aan SAKO voorgelê vir die registrasie, in Engels, op die NKR. Kommunikasie (skriftelik en mondeling) oor die kwalifikasies of deelkwalifikasies wat deur die Gehalterade ingedien word, is in Engels as die taal van die regering en die sakewêreld in Suid-Afrika.

4.5 **Erkenning van professionele liggame en registrasie van professionele titels op die NKR**

Alle kommunikasie met professionele liggame oor die erkenning en registrasie van professionele titels geskied in Engels as die taal van die regering en die sakewêreld in Suid-Afrika. Dit sluit in aansoeke om erkenning en registrasie, ooreenstemmende sertifikate wat aan professionele liggame uitgereik word, terrein- en moniteringsbesoeke, en evaluasieverslae en navrae.

4.6 **Instandhouding van die NLRD**

Die publiek het elektroniese toegang tot die databasisse van geregistreerde kwalifikasies en deelkwalifikasies, erkende professionele liggame, geregistreerde professionele titels en verwante inligting, wat op die NLRD op SAKO se webtuiste beskikbaar is. Kliënte kan per e-pos, faks of brief of telefonies navraag doen oor NLRD-verwante inligting. Die NLRD-registers word in Engels gehou om konsekwente termgebruik en begrip te verseker, en omdat Engels die taal van die sakewêreld is. Die NLRD-data en die SAKO-webtuiste word deur die buiteland en die Suid-Afrikaanse publiek gebruik. Navrae kan aan SAKO gerig word in enige van die Suid-Afrikaanse amptelike tale en word in dieselfde taal beantwoord, tensy die antwoord bedoel is vir 'n konteks waarin Engels vereis word.

4.7 **Opstel van NKR-beleide**

SAKO moet 'n aantal NKR-verwante beleide opstel en bywerk, en oor die uitvoering daarvan toesig hou, insluitende NKR-vlakbeskrywers; die registrasie van kwalifikasies en deelkwalifikasies op die NKR; die erkenning van professionele liggame en die registrasie van professionele titels; die vereistes vir assessering en implementering van erkenning van vorige leer, asook kredietakkumulاسie en -oordrag; die evaluering van buitelandse kwalifikasies; en die wanvoorstelling van kwalifikasies. Beleide word opgestel in ooreenstemming met die Gehalterade. Die vergaderings, en die werk, om hierdie beleide op te stel, geskied in Engels as die taal van die sakewêreld, en die beleide word in Engels in die *Staatskoerant* gepubliseer én as uitdrukke beskikbaar gestel. Die belangrikste stel NKR-beleide word in die 10 ander amptelike tale vertaal en op SAKO se webtuiste beskikbaar gestel.

4.8 **Inligting oor die NKR aan die publiek**

SAKO voer 'n aantal aktiwiteite uit om die publiek oor die NKR in te lig en die NKR te propageer. Dit sluit in die aanbieding van werkwinkels en inligtingsessies, die hou van konferensies, die opstel van publikasies en brosjures, die plaas van tersaaklike inligting op die sosiale media, publiserings in gedrukte media, asook deelname aan konferensies en werkwinkels wat deur ander organisasies gehou word. Waar die belangrikste NKR-beleide uiteindelik in al 11 amptelike tale beskikbaar sal wees, is die meeste ander NKR-publikasies en algemene inligting oor die NKR slegs in Engels beskikbaar. Wanneer SAKO egter aan voorspraak- en kommunikasie-geleenthede soos loopbaanuitstallings en radio- en televisieuitsendings deelneem, en digitale media gebruik om met verskillende groot groepe mense te kommunikeer, maak SAKO seker sy mondelinge kommunikasie is in (a) Engels, (b) 'n taal uit die Nguni-groep, soos isiZulu, (c) 'n taal uit die Sotho-groep, soos Sesotho, (d) Xitsonga, (e)

Tshivenda, (f) Afrikaans en (g) Suid-Afrikaanse Gebaretaal (SAGT), soos gepas en waar uitvoerbaar binne sy hulpbronskonteks.

4.9 Hantering van NKR-verwante navrae van die publiek

SAKO ontvang daaglik navrae van die publiek oor NKR-verwante aangeleenthede. Die navrae word skriftelik per e-pos, faks en telefoon ontvang. Sommige kliënte besoek SAKO se kantore. Hoewel die meeste navrae in Engels gerig word, word die antwoorde in 'n ander taal gerig as die versoek in daardie ander taal ingedien is. SAKO sal, waar nodig, die dienste van geakkrediteerde taalpraktisyne bekom.

5. STREKE EN GEOGRAFIESE PLEKKE WAAR SAKO DIENSTE VERSKAF

SAKO is in Pretoria geleë, maar verskaf sy dienste, soos nodig, oor die land heen, asook aan die buiteland. Dienste word verskaf en navrae beantwoord, óf persoonlik by SAKO se kantore óf per telefoon, faks, e-pos of brief óf deur gebruikmaking van die sosiale media. Verslae en sertifikate word aan kliënte gestuur wat nie SAKO se kantore kan besoek nie.

6. SAKO SE GEBRUIK VAN AMPTELIKE TALE

SAKO gebruik Engels as sy medium van kommunikasie vir sy daaglikse bedrywighede. Engels word egter gebruik saam met (a) minstens een taal uit die Nguni-groep, soos isiZulu, (b) minstens een taal uit die Sotho-groep, soos Sesotho, (c) Xitsonga, (d) Tshivenda, (e) Afrikaans en (f) SAGT, waar uitvoerbaar. SAKO se sakebedrywighede in Engels sluit in:—

- Alle vergaderings, werkwinkels en konferensies, beide binne SAKO en vir die publiek;
- Agendas vir vergaderings, en notules en rekords van vergaderings;
- Publikasies, bv. beleide, riglyne en navorsingbevindings;
- SAKO se geïntegreerde jaarverslag;
- Mededelings op die SAKO-intranet;
- Die NLRD en ander inligtingstelsels wat gebruik word vir die bestuur van NKR-inligting;
- Kommunikasie met die Departement van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie en die Minister van die Departement;
- Kommunikasie met ander staatsdepartemente;
- Invul van amptelike vorms;
- Media-advertensies van SAKO-vakatures;
- Kennisgewings in die *Staatskoerant*;
- Sertifikate van evaluering, verifiëring, registrasie en erkenning;
- Dissiplinêre verhore; en
- Naamborde in SAKO se gebou wat fasiliteite en dienste identifiseer.

Wanneer kommunikasie egter geïnisieer word deur 'n kliënt in 'n ander Suid-Afrikaanse amptelike taal as Engels, of deur iemand wat nie Engels magtig is nie, en die gebruik van Engels tot misverstande of verwarring kan lei, word die taal van die kliënt gebruik. Daarby word pogings voortgesit om dokumente in al 11 Suid-

Afrikaanse amptelike tale op SAKO se webtuiste te plaas, asook om, waar gepas, dokumente in braille of klankuittreksels te gebruik.

7. KOMMUNIKASIE MET MENSE WIE SE VOORKEURTAAL NIE ENGELS IS NIE

SAKO kommunikeer soos volg met lede van die publiek wie se voorkeurtaal nie Engels is nie:

- 7.1 Skriftelike navrae (fakse, briewe en e-posse) in 'n ander taal as Engels word verwys na 'n personeellid wat bedrewe is in die taal wat gebruik word en wat 'n antwoord volgens 'n stel standarde vir taalkorrektheid kan kontroleer. Indien daardie personeellid nie die navraag kan beantwoord nie, kan 'n gepaste antwoord in die taal van die navraag deur 'n vryskutvertaler vertaal word. Aangesien dit nodig kan word om die dienste van geakkrediteerde vertalers te verkry, sal SAKO personeellede aanmoedig om hulle vrywillig beskikbaar te stel vir opleiding as 'n geakkrediteerde vertaler.
- 7.2 Skriftelike versoeke om verifiëring en sertifikate, en ander versoeke, in 'n ander taal as Engels word mee gehandel ooreenkomstig paragraaf 7.1 hierbo. Die sertifikaat of verklaring word egter in Engels uitgereik en vergesel deur 'n brief in die taal van die kliënt wat die inhoud van die sertifikaat en die rede vir die uitreiking daarvan in Engels verduidelik. Die gewone gehaltebeheer met die oog op korrektheid van inligting word ooreenkomstig 'n stel standarde deur geakkrediteerde vertalers gedoen. Sertifikate en verklarings word in Engels uitgereik, want Engels is die taal van die regering en die sakewêreld in Suid-Afrika.
- 7.3 Mondelinge versoeke (versoeke wat telefonies of persoonlik gerig word) in 'n ander taal as Engels word verwys na 'n personeellid wat bedrewe is in die taal van die kliënt en wat die vereiste inligting kan verskaf. Waar vertaling of tolking vereis word, sal die personeellid wat die vereiste inligting kan verskaf, die kliënt bystaan deur die navraag met die hulp van 'n geakkrediteerde vertaler te beantwoord. Wanneer geen SAKO-personeellid die kliënt in die taal van die kliënt kan bystaan nie, sal die kliënt versoek word om op 'n gegewe tyd (binne sewe werkdag) na SAKO terug te keer vir 'n vergadering met 'n geakkrediteerde tolk. SAKO sal reël dat die gepaste tolk teenwoordig is.
- 7.4 As 'n kliënt met 'n gehoorgestremdheid SAKO met 'n navraag nader en geen SAKO-personeellid SAGT magtig is nie, word die kliënt versoek om—
 - 7.4.1 die navraag skriftelik in te dien sodat die antwoord skriftelik verskaf kan word terwyl die kliënt aanwesig is; of
 - 7.4.2 sy of haar eie SAGT-tolk vir 'n vergadering op 'n gegewe tyd saam te bring; of
 - 7.4.3 SAKO toe te laat om die dienste van 'n SAGT-tolk te verkry vir 'n vergadering op 'n voorafbepaalde tyd.

Opvolgvergaderings word in alle gevalle geskeduleer binne sewe werkdade na die datum waarop die kliënt SAKO met 'n navraag genader het.

8. TOEGANG TOT DIE SAKO-TAALBELEID DEUR DIE PUBLIEK

- 8.1 Die SAKO-taalbeleid word in al 11 amptelike tale op die SAKO-webtuiste beskikbaar gestel.
- 8.2 Versoeke om 'n uitdruk van die Taalbeleid kan skriftelik, telefonies of persoonlik aan SAKO gerig word. Afskrifte van die Taalbeleid kan aan kliënte oorhandig of gestuur word.
- 8.3 Mense wat 'n uitdruk van die Taalbeleid telefonies versoek, sal eers verwys word na die SAKO-webtuiste, maar 'n uitdruk kan op versoek aan hulle verskaf word.
- 8.4 Vanweë die hoë koste van produksie en relatief min versoeke in die verlede om SAKO-dokumente in braille, word SAKO-dokumente nie in braille beskikbaar gestel nie. Waar uitvoerbaar binne die hulpbronnkonteks, kan pogings aangewend word om klankuittreksels te verskaf.

9. KLAGTEMEGANISME

- 9.1 Enigiemand ('n SAKO-personeelid of 'n lid van die publiek) wat ontevrede is met SAKO se gebruik van amptelike tale, kan 'n klag indien in enige van Suid-Afrika se 11 amptelike tale. Die klag moet skriftelik ingedien word. Die naam, adres en kontakbesonderhede van die klaer en volledige besonderhede oor die klag moet verskaf word. Sodanige klag moet—
 - aan SAKO se HUB gerig word;
 - óf per hand afgelewer word by die SAKO-kantoor óf per e-pos gestuur word aan SAKO se HUB óf per geregistreerde pos gestuur word na SAKO se posadres; en
 - ingedien word binne drie maande ná die ontstaan van die klag.
- 9.2 SAKO se HUB moet binne 48 uur van ontvangs van die klag ontvangs erken.
- 9.3 SAKO se HUB kan versoek dat die klaer—
 - meer inligting verskaf om te help met die ondersoek na die klag; en
 - 'n vergadering bywoon sodat hy sy ondersoek na die klag mondeling kan doen.
- 9.4 SAKO se HUB moet, binne drie maande na ontvangs van die klag—
 - die klag oorweeg, die nodige ondersoek doen en 'n besluit oor die klag neem; en
 - die klaer skriftelik van die besluit in kennis stel.

Kontakbesonderhede van die SAKO-kantoor

Straatadres: SAKO-huis, Arcadiastraat 1067, Hatfield, Pretoria
Posadres: Postnet Suite 248, Privaat Sak X06, Waterkloof, 0145
Telefoon: 012 431 5000
Faks: 012 431 5147
E-pos: sagainfo@saga.org.za
Webtuiste: <http://www.saga.org.za>

- 9.5 'n Klaer wat ontevrede is met die besluit van SAKO se HUB kan 'n appèl indien by die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie.
- 9.6 Die appèl moet skriftelik in enige van Suid-Afrika se 11 amptelike tale ingedien word. Die naam, adres en kontakbesonderhede van die appellant en volledige besonderhede van die appèl moet verskaf word. Sodanige appèl moet—
- gerig word aan die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie;
 - per hand afgelewer word by die kantore van die Ministerie van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie of per geregistreerde pos gestuur word aan die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie; en
 - ingedien word binne een maand nadat die klaer SAKO se HUB se besluit ontvang het.
- 9.7 Die Minister van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie moet ooreenkomstig die Regulasies—
- die appèl oorweeg en 'n besluit neem; en
 - die appellant skriftelik van die besluit in kennis stel.

Kontakbesonderhede van die Ministerie van Hoër Onderwys, Wetenskap en Tegnologie

Straatadres: Francis Baardstraat 123, Pretoria, 0001
Posadres: Privaat Sak X174, Pretoria, 0001
Telefoon: +27 12 312 5555
Faks: +27 12 323 5618

10. VRYSTELLING VAN VESTIGING VAN 'N TAALEENHEID

Die Minister van Sport, Kuns en Kultuur het ingevolge artikel 12(1) van die Taalwet, 2012, gedeeltelike vrystelling aan SAKO verleen vir die vestiging van 'n Taaleenheid. SAKO sal die funksies van 'n Taaleenheid aan 'n senior werknemer toewys. Die funksies van die SAKO-taalampenaar sal aan die hoogste gehalteversekeringsprotokolle onderwerp word.

10.1. INDIENING VAN JAARVERSLAE

SAKO moet jaarliks, binne drie maande van die einde van sy finansiële jaar, 'n verslag indien by die Minister van Sport, Kuns en Kultuur en die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad wat die volgende uiteensit:

- 11.1 die uitvoering van die SAKO-taalbeleid;
- 11.2 enige klagte ontvang betreffende SAKO se gebruik van amptelike tale en die wyse waarop hierdie klagte gehanteer is; en
- 11.3 enige ander aangeleentheid wat die Minister van Sport, Kuns en Kultuur kan voorskryf.