



Verwysing: 9/11/2/1
20180125-8643
Navrae: W Conrad

Besigheidstrategie- en Belanghebbendebestuursminuut: 0001/2018

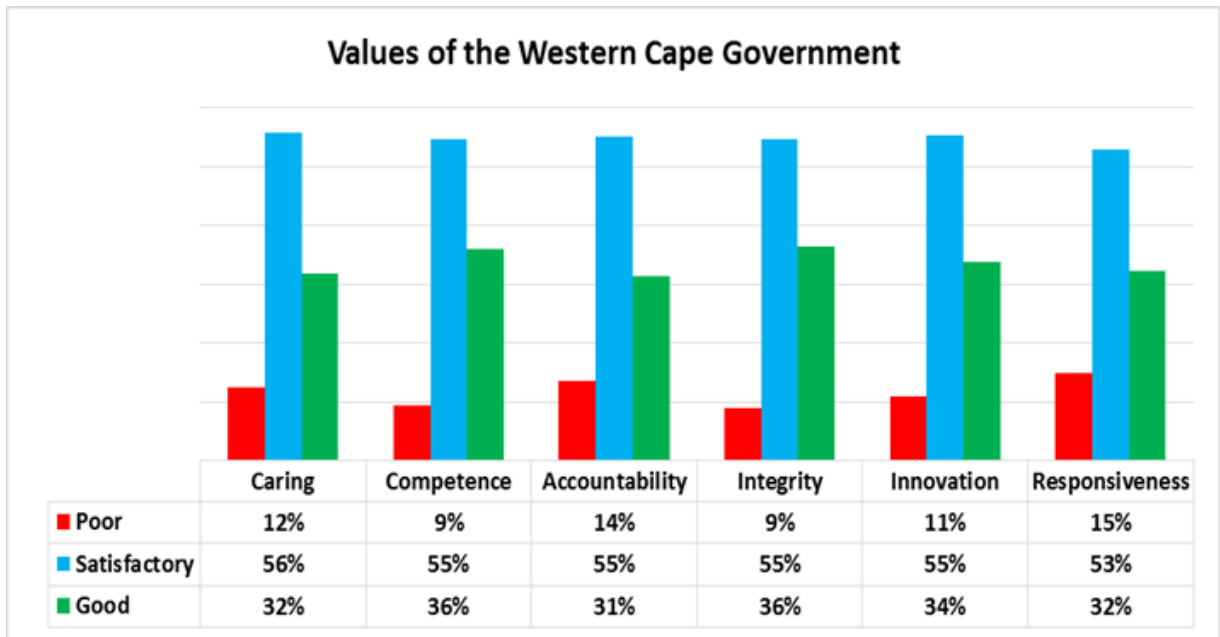
Aan: Adjunk-direkteurs-generaal, Hoofdirekteure, Direkteure, Hoofde: Bestuur en Beheer, Kringbestuurders, Kurrikulumondersteuningsbeamptes, Prinsipale van gewone en spesiale openbare skole en Lede van beheerliggame

Onderwerp: Opname van die kliëntetevredenheidsverslag vir 2017

1. Die opname van die kliëntetevredenheidsverslag bied jaarliks aan die bestuur van die Wes-Kaap Onderwysdepartement (WKOD) 'n geleentheid om nabetragting te hou oor die WKOD se dienslewering en om strategies te beplan om huidige diensvlakke te verbeter.
2. In 2017, is die opname vir die tweede keer aan alle gewone en spesiale openbare skole aangebied en 'n maksimum van 10 institusionele personeellede per skool was nodig om dit te voltooi. Met die viering van die *Jaar van die Onderwyser* in 2017, is die getal respondente per skool van 5 tot 10 verhoog, 'n proaktiewe poging om die response van institusionele personeel te laat toeneem. Respondente het van vlak een tot ses gewissel, en die meeste respondente het tussen 20 tot 30 jaar ondervinding gehad.
3. Die respondente het die dienste wat deur die WKOD-hoofkantoor en distrikskantore aan skole gebied word, beoordeel deur 'n vyf-punt-beoordelingskaal te gebruik waar 1 = uiters swak; 2 = swak; 3 = bevredigend; 4 = goed en 5 = uitstekend is. Respondente is ook genooi om op diensleweringselemente kommentaar te lewer, dit te prys en/of te kritiseer.
4. Altesaam 5 644 voltooide opnames is aanlyn deur SOBIS vasgelê en meer as 72% van die geteikende skole het gereageer. Hierdie syfers en/of insette het uitgeloop op 'n volledige verslag wat as terugvoering en vir nabetragting en aanmoediging vir toekomstige deelname vir deurlopende verbetering van dienslewering beskikbaar is.

5. Die volgende hoogtepunte van die verslag is alfabeties getabuleer, waar beoordelings van 1-2 = swak, 3 = bevredigend en 4-5 = goed is.

Survey Area	Year 2015			Year 2016			Year 2017			15-'17
	Poor	Satisfac	Good	Poor	Satisfac	Good	Poor	Satisfacto	Good	
WCED_CallCentre	12%	46%	43%	7%	53%	40%	9%	44%	46%	— ■ ■
WCED_Walkincentre	7%	49%	44%	4%	56%	40%	7%	55%	38%	— ■ ■
WCED_SafeSchools	19%	43%	37%	17%	50%	33%	11%	52%	37%	— ■ ■
WCED_Website	4%	37%	59%	3%	37%	59%	5%	43%	52%	■ ■ —
Telephone Response	13%	50%	37%	14%	50%	36%	17%	49%	34%	■ ■ —
Written Response	22%	48%	31%	25%	51%	24%	25%	50%	25%	■ — ■
Head Office	11%	52%	36%	8%	53%	39%	13%	52%	35%	■ ■ —
Education_District	4%	38%	59%	4%	37%	59%	6%	39%	55%	■ ■ —
Curriculum_Schoolvisit	13%	36%	51%	7%	41%	52%	8%	42%	49%	— ■ ■
CTM_Support	8%	39%	53%	3%	31%	66%	5%	34%	61%	— ■ ■
School_Visit	32%	39%	29%	10%	43%	47%	10%	42%	48%	— ■ ■
SE_Needs_Support_Social	30%	41%	29%	22%	47%	30%	24%	46%	30%	— ■ ■
SE_Needs_Support_Psych	35%	38%	27%	27%	44%	29%	28%	44%	29%	— ■ ■
Admin_Assessments	6%	46%	48%	7%	53%	40%	9%	50%	40%	■ ■ —
Educ_Training_CTLI	8%	34%	57%	5%	42%	52%	8%	44%	48%	— ■ ■
Financial_Management	9%	47%	44%	8%	51%	41%	10%	49%	40%	■ ■ —
HR_Management	14%	50%	36%	12%	52%	36%	15%	53%	32%	■ ■ —
E_Recruitment_Man	19%	47%	35%	12%	55%	32%	12%	52%	36%	— ■ ■
E_Info_Man_CEMIS	19%	47%	35%	3%	37%	60%	5%	40%	54%	— ■ ■
Infrast_Maintenance	41%	38%	21%	32%	47%	21%	28%	48%	23%	— ■ ■
Equip_Furniture	30%	45%	25%	22%	49%	29%	21%	49%	29%	— ■ ■
Textbooks_Material	12%	42%	46%	6%	39%	55%	9%	42%	49%	— ■ ■
NSNP	12%	45%	42%	6%	32%	62%	6%	31%	63%	— ■ ■
LTS	20%	39%	40%	15%	48%	37%	17%	46%	37%	— ■ ■
HIV_Aids	20%	39%	40%	20%	54%	26%	23%	51%	25%	■ ■ —
SafeSchools	28%	46%	26%	17%	50%	33%	18%	49%	33%	— ■ ■
Communication	28%	46%	26%	6%	43%	51%	7%	43%	49%	— ■ ■
MOD Centre support				17%	54%	29%	15%	55%	29%	■ ■ ■
Return Telephone Call Within 24 Hours				27%	48%	25%	30%	46%	24%	■ ■ ■
Process Requests Within 14 Days				19%	54%	26%	19%	53%	28%	■ ■ ■
Provide Progress Report If There Are Delays				27%	52%	21%	25%	53%	22%	■ ■ ■
E-Learning Strategy Support				15%	56%	29%	17%	51%	32%	■ ■ ■
Language And Mathematics Strategy Support				9%	49%	42%	10%	49%	41%	■ ■ ■
Matric Support Programme				7%	47%	46%	10%	48%	42%	■ ■ ■
Learning Support Teacher: Support To Learners				12%	45%	43%	12%	42%	47%	■ ■ ■
Support SBST For Learners With Moderate To High Support Needs				22%	50%	29%	21%	50%	30%	■ ■ ■
Administration Of Gr 3 6 And 9 Testing				7%	53%	40%	7%	44%	48%	■ ■ ■
Online System To Support Learner Placement				8%	49%	43%	10%	51%	40%	■ ■ ■
Admin Of Service Conditions (e.g. Leave, Housing, Pension, etc)				10%	49%	41%	11%	52%	37%	■ ■ ■
Admin Of Employee/Labour Relations Matters				10%	58%	32%	13%	58%	29%	■ ■ ■
Staff Performance Systems (SPMDS, PMDS, IQMS)				7%	48%	45%	9%	49%	42%	■ ■ ■
Administration Of Salaries And Pay Slips Matters				9%	41%	50%	10%	41%	49%	■ ■ ■
Attend To Queries With Promptness Professionalism & Courtesy				10%	56%	34%	15%	52%	33%	■ ■ ■
Apologise For Errors And Take Corrective Action				21%	54%	25%	24%	51%	25%	■ ■ ■



6. Reaksies op die vraag “How do you rate WCED’s display and application of these values during delivery of services?” was baie insiggewend en word waardeer. Die WKOD moet voortdurend verbeter en vereis dat alle personeel Die Jaar van Waardegedrewe Leer ondersteun.



7. Die WKOD spreek graag sy waardering uit teenoor almal wat aan die opname deelgeneem het – die administratiewe klerke vir hul rol en die prinsipale vir die administrasie van die oefening. Die WKOD sal daarna streef om klagtes wat aangeteken is te ondersoek, die lof wat ontvang is met personeel te deel en enige uitvoerbare voorstelle wat gemaak is, in werking te stel. U word daaraan herinner dat die WKOD se amptelike klagtemeganisme deur die Direkoraat: Kommunikasie bestuur word, en is verkrybaar by <https://wcedonline.westerncape.gov.za/home/webmaster.html>. U kan ook op “Your feedback” op die WKOD-webwerf klik.
8. Toegang tot die volledige 2017-opname van die kliëntetevredenheidsverslag kan op die WKOD-webwerf by <https://wcedonline.westerncape.gov.za/documents/PlanningStrat/ReportsandStudies/WCEDReports/WCED-CustomerSatisfactionSurvey2017.pdf> verkry word. Deel asseblief die inhoud van hierdie minuut met alle institusionele personeel.

9. Die WKOD bedank almal wat aan hierdie opname deelgeneem het om ons te help terwyl ons strewende na beter dienslewering aan u, ons kliënte.

GETEKEN: BK SCHREUDER

HOOF: ONDERWYS

DATUM: 2018-02-21