



Verwysing: 20190514-4641
Lêernommer: 9/7 (2018-2019)
Navrae: W Conrad

Besigheidstrategie- en Belanghebbendebeestuurminuut: 0001/2019

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

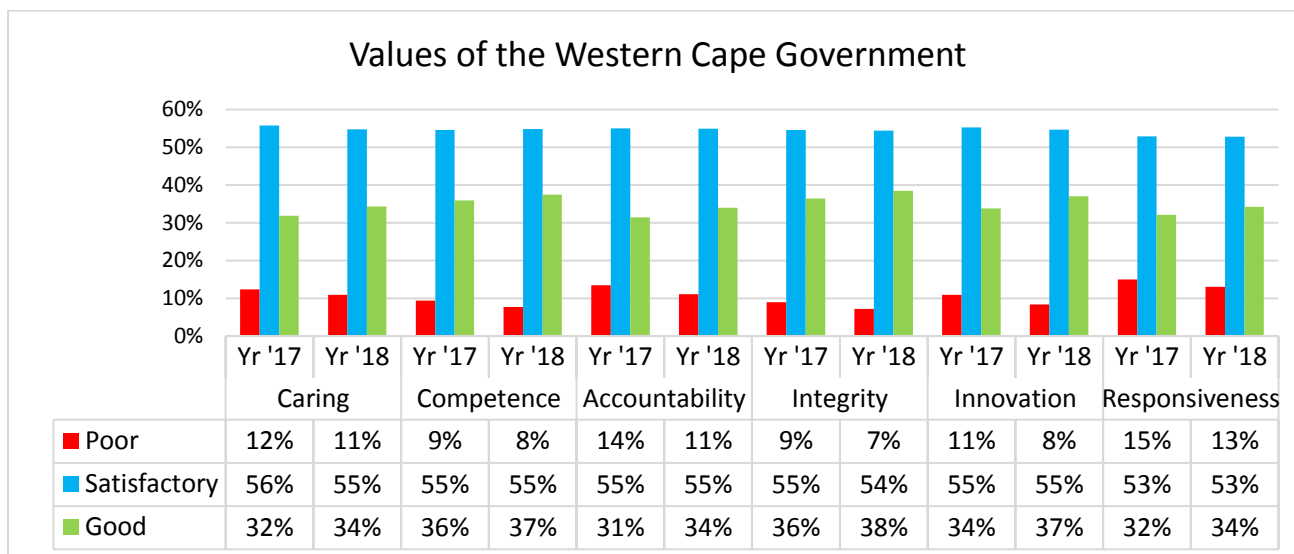
Onderwerp: Opname van die kliëntetevredenheidsverslag vir 2018

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 2018, is die opname vir die derde keer vir alle gewone en openbare skole met spesiale behoeftes aangebied en 'n maksimum van tien institusionele personeellede per skool was nodig om dit te voltooi. Met die viering van 2018 as die jaar van "Waardegedrewe Leer", het die WKOD die ses aangenome waardes gebruik om nabetragting te hou oor persepsies en om vir verdere verbeteringe te beplan.
3. Die deelnemers 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. Deelnemers is ook genooi om op diensleweringselemente kommentaar te lewer, dit te prys en/of te kritiseer.
4. Altesaam 5 394 voltooide opnames is aanlyn deur SOBIS vasgelê met 'n marginale toename van 0,4% van 72% in 2017 tot 72,4% in 2018. Hierdie beoordelings en/of insette het uitgeloop op 'n volledige verslag wat dien as terugvoering en vir nabetragting en aanmoediging vir toekomstige pogings om voorgesette dienslewering te verbeter. Alhoewel deelname vrywillig is, behoort skole aangemoedig te word om deel te neem, aangesien 'n toenemende aantal deelnemers 'n meer akkurate en realistiese siening van dienslewering aan skole kan gee.

5. Die volgende hoogtepunte van die verslag is hieronder getabuleer, waar beoordelings van 1 en 2 = Swak, 3 = Bevredigend en 4 en 5 = Goed is.

Survey Area	Year 2016			Year 2017			Year 2018		
	Poor	Satisfactory	Good	Poor	Satisfactory	Good	Poor	Satisfactory	Good
Admin of 3, 6 & 9	7%	53%	40%	7%	44%	48%	5%	43%	52%
Admin of Labour Relations	10%	58%	32%	13%	58%	29%	12%	57%	30%
Admin of Salaries	9%	41%	50%	10%	41%	49%	10%	42%	48%
Admin of Service Conditions	10%	49%	41%	11%	52%	37%	10%	54%	37%
Apologise for Errors	21%	54%	25%	24%	51%	25%	23%	52%	25%
Attend to Queries Promptly	10%	56%	34%	15%	52%	33%	12%	52%	35%
CEMIS Support	3%	37%	60%	5%	40%	54%	5%	42%	53%
CM Support	3%	31%	66%	5%	34%	61%	5%	32%	63%
Communications to Schools	6%	43%	51%	7%	43%	49%	7%	45%	48%
ED Office Support	4%	37%	59%	6%	39%	55%	5%	38%	57%
E-Learning	15%	56%	29%	17%	51%	32%	8%	49%	43%
E-Learning Strat	15%	56%	29%	17%	51%	32%	14%	53%	33%
E-Recruitment	12%	55%	32%	12%	52%	36%	10%	53%	37%
Exams Support	7%	53%	40%	9%	50%	40%	10%	59%	31%
Finance Managem. Supp.	8%	51%	41%	10%	49%	40%	9%	49%	42%
Furniture & Equipment Supply	22%	49%	29%	21%	49%	29%	21%	51%	28%
HIV/AIDS Support	20%	54%	26%	23%	51%	25%	16%	54%	30%
HO Support	8%	53%	39%	13%	52%	35%	10%	53%	37%
HR Support	12%	52%	36%	15%	53%	32%	14%	53%	33%
Infrastructure & Maint. Support	32%	47%	21%	28%	48%	23%	27%	48%	25%
Lang & Maths Strategy	9%	49%	42%	10%	49%	41%	9%	51%	40%
LSA Support to Learners	12%	45%	43%	12%	42%	47%	9%	43%	47%
LTS Support	15%	48%	37%	17%	46%	37%	16%	48%	36%
Matric Support Programme	7%	47%	46%	10%	48%	42%	10%	49%	41%
Mod Centres	17%	54%	29%	15%	55%	29%	13%	56%	31%
NSNP Support	6%	32%	62%	6%	31%	63%	6%	33%	61%
Online Support to Learner Placement	8%	49%	43%	10%	51%	40%	8%	52%	40%
Process Requests in 14 Days	19%	54%	26%	19%	53%	28%	17%	54%	29%
Progress Reports	27%	52%	21%	25%	53%	22%	24%	53%	22%
Safe School Support	17%	50%	33%	18%	49%	33%	17%	51%	32%
Safe Schools Call Centre	17%	50%	33%	11%	52%	37%	11%	55%	34%
School Visits	10%	43%	47%	10%	42%	48%	7%	44%	49%
Specialised Support by Psychologists	27%	44%	29%	28%	44%	29%	22%	45%	33%
Specialised Support by Social Workers	22%	47%	30%	24%	46%	30%	19%	47%	34%
SPMDS	7%	48%	45%	9%	49%	42%	8%	50%	42%
Support SBST: Learners with special needs	22%	50%	29%	20%	50%	30%	17%	51%	32%
Telephonic Queries	14%	50%	36%	17%	49%	34%	15%	48%	36%
Text Book Supply	6%	39%	55%	9%	42%	49%	9%	47%	44%
Training at CTLI	5%	42%	52%	8%	44%	48%	6%	44%	50%
WCED Call Centre	7%	53%	40%	9%	44%	46%	6%	52%	41%
WCED Walk-In Centre (HR and Finances)	4%	56%	40%	7%	55%	38%	4%	57%	39%
Website	3%	37%	59%	5%	43%	52%	5%	43%	53%
Written Queries	25%	51%	24%	25%	50%	25%	22%	51%	27%

6. Na aanleiding van die WKOD se waardes, het die deelnemers se beoordeling die volgende verbeteringe getoon:



7. Die WKOD spreek graag sy waardering uit teenoor almal wat aan die opname deelgeneem het – die opvoeders en administratiewe personeel wat tyd opsy gesit het om deel te neem, en die prinsipale vir die administrasie van hierdie oefening. Ons 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 op die WKOD-webwerf verkry kan word via <https://wcedonline.westerncape.gov.za/home/webmaster.html>.
8. Toegang tot die volledige 2018-opname van die kliëntetevredenheidsverslag kan op die WKOD-webwerf verkry word. Deel asseblief die inhoud van hierdie minuut met alle institusionele personeel.

GETEKEN: BK SCHREUDER
HOOF: ONDERWYS
DATUM: 2019-05-15