



Verwysing: 20190927-9728
Lêernommer: 9/7/2019 Customer Satisfaction Survey Report
Navrae: W Conrad

Besigheidstrategie- en Belanghebbendebeestuurminuut: 0002/2019

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

Onderwerp: 2019 Kliëntetevredenheidsverslag

1. Die Kliëntetevredenheidsverslag (KTV) bied jaarliks aan die bestuur van die Wes-Kaap Onderwysdepartement (WKOD) die geleentheid om nabetragting te hou oor die WKOD se dienslewering en om strategies te beplan om huidige diensvlakke te verbeter.
2. Vir 2019, is die opname vir die vierde keer vir alle gewone en spesialebehoefte openbare skole aangebied en 'n maksimum van tien institusionele personeellede per skool was nodig om dit te voltooi. Met die viering van 2019 as "Die Jaar van die Leerder" met die onderliggende tema, "Ontwikkeling van 'n Waardesgedrewe Ingesteldheid", het die WKOD die ses aangenome waardes gebruik om nabetragting te hou oor persepsies en vir verdere verbetering te beplan.
3. Die KTV word saam met die *Barett Survey* gebruik om persepsies oor die verbetering/ontwikkeling van die waardes wat deur die organisasie gedryf word, asook die kultuur van die organisasie, te monitor.
4. Die deelnemers het die dienste wat deur die WKOD se Hoofkantoor en distrikskantore aan skole gebied word, beoordeel deur 'n vyf-punt-beoordelingskaal te gebruik waar 1 = Uifers swak; 2 = Swak; 3 = Bevredigend; 4 = Goed en 5 = Uitstekend is. Deelnemers is ook genooi om op diensleweringselemente kommentaar te lewer, dit te komplimenteer en/of te kritiseer.
5. Altesaam 6 303 personeellede by die inrigtings het die opname voltooi, wat 'n toename van 16,9% op die 2018-opname is. Die deelnemers verteenwoordig 1 146 (75,6%) van ons gewone en spesialebehoefte openbare skole. Hierdie beoordelings en/of insette het uitgeloop op 'n volledige verslag wat as terugvoering en vir nabetragting en aanmoediging vir toekomstige deelname aan deurlopende verbetering van dienslewering beskikbaar is. Alhoewel deelname vrywillig is, behoort skole

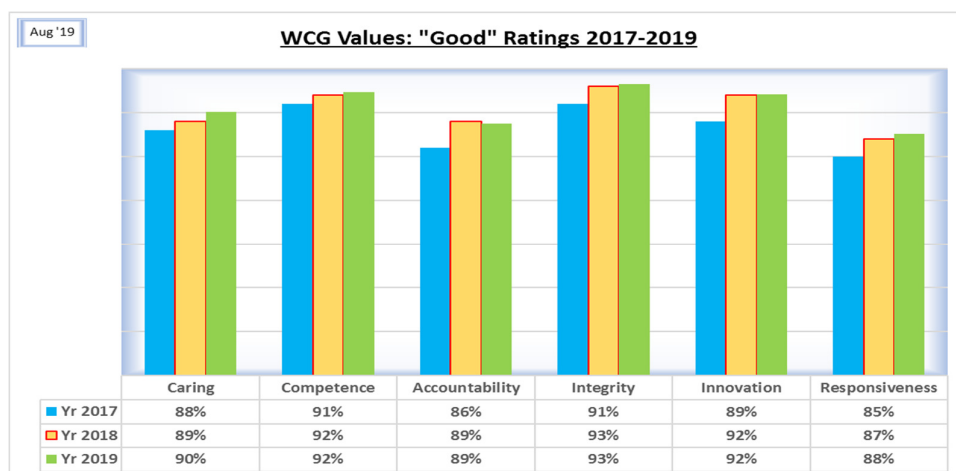
aangemoedig te word om deel te neem, aangesien 'n toenemende aantal deelnemers 'n meer akkurate en realistiese persepsie van dienslewering aan skole kan gee.

6. 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 2017			Year 2018			Year 2019		
	Poor	Satisfactory	Good	Poor	Satisfactory	Good	Poor	Satisfactory	Good
Admin of 3, 6 & 9	7%	44%	48%	5%	43%	52%	6%	47%	47%
Admin of labour relations	13%	58%	29%	12%	57%	30%	13%	57%	30%
Admin of salaries	10%	41%	49%	10%	42%	48%	12%	42%	46%
Admin of service conditions	11%	52%	37%	10%	54%	37%	10%	54%	36%
Apologise for errors	24%	51%	25%	23%	52%	25%	23%	52%	25%
Attend to queries promptly	15%	52%	33%	12%	52%	35%	14%	54%	32%
CEMIS support	5%	40%	54%	5%	42%	53%	6%	44%	51%
CM support	5%	34%	61%	5%	32%	63%	5%	34%	62%
Communications to schools	7%	43%	49%	7%	45%	48%	8%	46%	46%
Ed office support	6%	39%	55%	5%	38%	57%	5%	39%	56%
eLearning	17%	51%	32%	8%	49%	43%	7%	51%	42%
eLearning strategy	17%	51%	32%	14%	53%	33%	14%	53%	33%
eRecruitment	12%	52%	36%	10%	53%	37%	10%	55%	35%
Exams support	9%	50%	40%	10%	59%	31%	9%	62%	29%
Finance management support	10%	49%	40%	9%	49%	42%	9%	50%	41%
Furniture and equipment supply	21%	49%	29%	21%	51%	28%	18%	52%	30%
HIV/Aids support	23%	51%	25%	16%	54%	30%	21%	54%	25%
HO support	13%	52%	35%	10%	53%	37%	10%	55%	35%
HR support	15%	53%	32%	14%	53%	33%	14%	55%	31%
Infrastructure and maintenance support	28%	48%	23%	27%	48%	25%	29%	50%	22%
Languages and Mathematics strategy	10%	49%	41%	9%	51%	40%	8%	51%	41%
LSA support to learners	12%	42%	47%	9%	43%	47%	10%	43%	47%
LTS support	17%	46%	37%	16%	48%	36%	16%	48%	36%
Matric support programme	10%	48%	42%	10%	49%	41%	9%	51%	40%
Mod centres	15%	55%	29%	13%	56%	31%	14%	56%	30%
NSNP support	6%	31%	63%	6%	33%	61%	6%	34%	60%
Online support to learner placement	10%	51%	40%	8%	52%	40%	14%	53%	33%
Process requests within 14 days	19%	53%	28%	17%	54%	29%	18%	55%	27%
Progress reports	25%	53%	22%	24%	53%	22%	25%	53%	22%
Safe Schools support	18%	49%	33%	17%	51%	32%	18%	51%	32%
Safe Schools call centre	11%	52%	37%	11%	55%	34%	11%	53%	36%
School visits	10%	42%	48%	7%	44%	49%	7%	43%	51%
Specialised support by psychologists	28%	44%	29%	22%	45%	33%	22%	46%	33%
Specialised support by social workers	24%	46%	30%	19%	47%	34%	20%	46%	34%
Staff performance management	9%	49%	42%	8%	50%	42%	7%	51%	42%

Support SBST: Learners with special needs	20%	50%	30%	17%	51%	32%	16%	49%	35%
Telephonic queries	17%	49%	34%	15%	48%	36%	16%	50%	34%
Textbook supply	9%	42%	49%	9%	47%	44%	9%	45%	46%
Training at CTLI	8%	44%	48%	6%	44%	50%	6%	45%	49%
WCED Call Centre	9%	44%	46%	6%	52%	41%	6%	54%	39%
WCED Walk-In Centre (HR and Finances)	7%	55%	38%	4%	57%	39%	6%	54%	39%
Website	5%	43%	52%	5%	43%	53%	4%	44%	52%
Written queries	25%	50%	25%	22%	51%	27%	21%	52%	27%

7. Die grafiek illustreer die personeel van die skool se persepsie oor hoe die WKOD opweeg teen die waardes van die Provinsiale Regering van die Wes-Kaap.



8. 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 komplimente wat ontvang is met personeel te deel en enige uitvoerbare voorstelle wat gemaak is te implementeer.
9. U word daaraan herinner dat die WKOD se amptelike Klagtemeganisme deur die Direkoraat: Kommunikasie bestuur word en toegang daartoe op die WKOD-webwerf by <https://wcedonline.westerncape.gov.za/give-us-your-feedback> verkry kan word. Kyk hieronder vir meer besonderhede oor die WKOD se terugvoerfasiliteit.

Working hours:

Client Services: 07:00–17:00 (weekdays)

Office staff: 07:30–16:00 (weekdays)

After-hours call answer service offered by our call centre.

Feedback facility (centrally managed)

This is **our complaints-compliments facility** through which you may:

- express your appreciation to an individual or institution that has provided you with efficient service;
 - pay a **compliment** to the WCED for a service;
 - **complain** about poor service; or
 - **seek redress** because your complaint has been forgotten, received no attention or been treated as unimportant by WCED employees.
- Every complaint registered will receive a **written response within 14 days.**

Write to us: WCED Feedback, Directorate:

Communication, Private Bag X9114, Cape Town, 8000 or

<http://wcedonline.westerncape.gov.za/home/webmaster.html>

10. Toegang tot die volledige 2019 Kliëntetevredenheidsverslag kan op die WKOD-webwerf by <https://wcedonline.westerncape.gov.za/z-index/c> verkry word. Deel asseblief die inhoud van hierdie minuut met alle institusionele personeel.

GETEKEN: BK SCHREUDER

HOOF: ONDERWYS

DATUM: 2019-11-13