



Verwysing: 20201105-9323  
Lêerno.: 9/7  
Navrae: W Conrad

Besigheidstrategie- en belanghebbendebestuursminuut: 0002/2020

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

**Onderwerp: Verslag oor die kliëntetevredenheidsopname vir 2020**

1. Die verslag oor die kliëntetevredenheidsopname bied jaarliks aan die Wes-Kaap Onderwysdepartement (WKOD) die geleentheid om oor sy dienslewering nabetraging te hou en strategies te beplan om huidige diensvlakke te verbeter.
2. Die opname vir 2020 is aan alle gewone openbare skole en spesiale skole gebied en hoogstens tien inrigtingspersoneellede per skool was nodig om dit te voltooi. Die tema is 2020: Die Jaar van Funksionele Skole, met die subtema: Ontwikkel 'n waardesgedrewe span. Die WKOD het 'n nuwe afdeling ingesluit om die vordering van die Transformeer om te Presteer-strategie (T2P-strategie) te monitor. Dit dek van uitgebreide spesifieke korporatiewe funksionele gebiede tot spesifieker diensleweringgebiede aan die teikengehore.
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 uitgenooi om op diensleweringselemente kommentaar te lewer, dit te prys en/of kritiseer.
4. Die Kliëntetevredenheidsopname (KTO) vir 2020 is deur 1 129 (74%) van die 1 520 gewone openbare skole en spesiale skole voltooi. Altesaam 6 522 personeellede van die gemelde inrigtings het die opname voltooi, 'n toename van 8,3% op die 2019-opname. Hierdie syfers en/of insette het 'n volledige verslag tot gevolg gehad wat beskikbaar is as terugvoering vir nabetraging, en dit moedig toekomstige deelname aan deurlopende diensleweringverbetering aan. Alhoewel dit vrywillig is, behoort skole aangemoedig te word om deel te neem, omdat 'n groter getal respondente 'n akkurrater en realistieser perspektief op dienslewering aan ons skole bied.

5. Die hoogtepunte van die reaksies word in **Tabel 1** vasgelê, waar beoordelings van 1 en 2 = swak, 3 = bevredigend, en 4 en 5 = goed is.

Opname se teikengebied	Jaar 2018			Jaar 2019			Jaar 2020		
	Swak	Bevredigend	Goed	Swak	Bevredigend	Goed	Swak	Bevredigend	Goed
Admin. van 3, 6 & 9	5%	43%	52%	6%	47%	47%	7%	48%	45%
Admin. van arbeidsverhoudinge	12%	57%	30%	13%	57%	30%	21%	57%	22%
Admin. van salarisse	10%	42%	48%	12%	42%	46%	17%	45%	38%
Admin. van diensvoorwaardes	10%	54%	37%	10%	54%	36%	14%	56%	30%
Apologie vir foute	23%	52%	25%	23%	52%	25%	24%	51%	24%
Vinnige reaksie op navrae	12%	52%	35%	14%	54%	32%	14%	52%	34%
SOBIS-ondersteuning	5%	42%	53%	6%	44%	51%	7%	46%	47%
Ondersteuning deur KB	5%	32%	63%	5%	34%	62%	6%	33%	61%
Kommunikasie aan skole	7%	45%	48%	8%	46%	46%	7%	42%	51%
Vroeë ontwikkeling se kantoorondersteuning	5%	38%	57%	5%	39%	56%	5%	38%	57%
e-Leer	8%	49%	43%	7%	51%	42%	5%	40%	55%
e-Leer-strategie	14%	53%	33%	14%	53%	33%	13%	52%	35%
Werwing	10%	53%	37%	10%	55%	35%	11%	51%	38%
Eksamenondersteuning	10%	59%	31%	9%	62%	29%	8%	51%	41%
Finansiële bestuur se ondersteuning	9%	49%	42%	9%	50%	41%	11%	52%	37%
Meubel- en toerustingverskaffing	21%	51%	28%	18%	52%	30%	20%	52%	28%
MIV/Vigs-ondersteuning	16%	54%	30%	21%	54%	25%	23%	57%	20%
Ondersteuning van Hoofkantoor	10%	53%	37%	10%	55%	35%	11%	55%	34%
Ondersteuning van menslike hulpbronne	14%	53%	33%	14%	55%	31%	10%	53%	37%
Ondersteuning met infrastruktuur en onderhoud	27%	48%	25%	29%	50%	22%	28%	50%	22%
Taal- en Wiskunde-strategie	9%	51%	40%	8%	51%	41%	8%	51%	41%
Leerderondersteuningsadviseurs se ondersteuning aan leerders	9%	43%	47%	10%	43%	47%	10%	46%	45%
Leerdervoerskema-ondersteuning	16%	48%	36%	16%	48%	36%	17%	52%	32%
Ondersteuningsprogram vir matrieks	10%	49%	41%	9%	51%	40%	8%	47%	45%
Mod-sentrums	13%	56%	31%	14%	56%	30%	15%	57%	27%
NSVP-ondersteuning	6%	33%	61%	6%	34%	60%	5%	33%	62%
Aanlyn ondersteuning: Plasing van leerders	8%	52%	40%	14%	53%	33%	12%	53%	35%
Verwerk versoeke binne 14 dae	17%	54%	29%	18%	55%	27%	21%	52%	28%
Vorderingsverslae	24%	53%	22%	25%	53%	22%	28%	52%	20%
Veilige Skole-ondersteuning	17%	51%	32%	18%	51%	32%	16%	50%	35%
Veilige Skole se inbelsentrum	11%	55%	34%	11%	53%	36%	11%	52%	36%
Skoolbesoeke	7%	44%	49%	7%	43%	51%	6%	41%	53%
Gespesialiseerde ondersteuning – sielkundiges	22%	45%	33%	22%	46%	33%	23%	48%	29%
Gespesialiseerde ondersteuning – maatskaplike werkers	19%	47%	34%	20%	46%	34%	20%	49%	31%
Personeelprestasiebestuur	8%	50%	42%	7%	51%	42%	9%	52%	39%
SGOS-ondersteuning: Spesiale leerders	17%	51%	32%	16%	49%	35%	15%	52%	33%
Telefoonnavrae	15%	48%	36%	16%	50%	34%	18%	50%	32%
Handboekvoorraad	9%	47%	44%	9%	45%	46%	10%	48%	43%
Opleiding by KOLI	6%	44%	50%	6%	45%	49%	7%	47%	45%
WKOD-inbelsentrum	6%	52%	41%	6%	54%	39%	8%	57%	35%
Instapsentrum (MH & Finansies)	4%	57%	39%	4%	59%	38%	5%	61%	33%
Webwerf	5%	43%	53%	4%	44%	52%	4%	40%	56%
Geskrewe navrae	22%	51%	27%	21%	52%	27%	22%	50%	27%

6. Nuwe elemente vir korporatiewe dienste wat by die 2020-KTO ingesluit is, sonder enige van die vorige jaar se beskikbare vergelykings, bied die volgende tellings.

Kategorie	Uiters swak	Swak	Bevredigend	Goed	Uitstekend
Administrasie van verlof, ingeslote die Beleid ten opsigte van Ongeskiktheidsverlof en Uitdienstrede weens swak gesondheid	2%	6%	58%	30%	3%
Werknemerwelstandsondersteuning	6%	14%	54%	24%	3%
e-Werwingstelsel	3%	8%	51%	34%	5%
Inligting verskaf gedurende pandemie	1%	6%	39%	43%	12%
Arbeidsverhoudinge-opleidingsintervensies	5%	16%	57%	20%	2%
Hantering van wangedrag	3%	10%	60%	25%	2%
Aanlyn terugvoering van klagtes wat aangeteken is	4%	14%	59%	21%	2%
Pensioendiens / Uittredebestuur	4%	10%	56%	27%	3%
Beheerliggaamontwikkelingsondersteuning	3%	11%	55%	28%	3%
Personeelprestasiestelsels (PPBOS, PBOS, GGBS)	2%	7%	52%	34%	5%
Personeelverskaffing, ingeslote kontrakaanstellings	3%	10%	52%	30%	4%
Die funksionaliteit/nuttigheid van MBPS	3%	7%	53%	33%	4%
Vakaturebestuur	4%	10%	57%	26%	3%

7. Die terugvoering van die T2P-strategie en nuutingeslote aanwysers het die uitslae hieronder weergegee. Ons sien uit na die terugvoering afkomstig van die bekendstelling oor die volgende paar jaar.

Transformeer om te Presteer-elemente				
Vraag	Stem glad nie saam nie	Stem gedeeltelik nie saam nie	Stem gedeeltelik saam	Stem heeltemal saam
WiO: positiewe impak op leerdergedrag	4,1%	11,4%	65,2%	19,4%
Verbetering in atmosfeer by skool & kultuur	4,3%	11,5%	61,9%	22,4%
Bevredigende ondersteuning van WKOD se T2P-kampvegters	4,8%	13,6%	57,2%	24,4%
T2P-webwerf se inligting & hulpbronne baie nuttig	3,5%	10,3%	58,5%	27,8%
Bevredigende ondersteuning van die Hoofkantoor se T2P-span.	6,0%	15,2%	58,2%	20,6%

8. Die WKOD spreek graag sy waardering uit teenoor almal wat aan die opname deelgeneem het: die opvoeders en administratiewe personeel wat tyd afgestaan het om deel te neem, en die prinsipale vir die administrasie van die proses. Ons streef daarna om ondersoek in te stel na klagtes wat aangeteken is, die lof wat ontvang is met personeel te deel en enige uitvoerbare voorstelle wat gemak is in werking te stel.

9. U word herinner dat die WKOD se Direktooraat: Kommunikasie amptelike klagtes hanteer, en toegang daartoe kan by <https://wcedonline.westerncape.gov.za/home/webmaster.html> op die WKOD se webwerf verkry word.
10. Verkry asseblief toegang tot die volledige kliëntetevredenheidsverslag vir 2020 op die WKOD se webwerf en deel die inhoud van hierdie minuut met alle personeellede.

**GETEKEN:** BK SCHREUDER

**HOOF: ONDERWYS**

**DATUM:** 2020-11-24