

Lêerno.: 2/7/1/1/Customer Satisfaction Survey Report (2022/23)
Verwysing: 20230720-6636

Besigheidstrategie- en Belanghebbendebestuursminuut: 0001/2024

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

Onderwerp: Verslag oor die Kliëntetevredenheidsopname vir 2022

- Die verslag oor die kliëntetevredenheidsopname (CSS) bied jaarliks aan die Wes-Kaapse Onderwysdepartement (WKOD) 'n geleentheid om nabetragting te hou oor dienslewering en te beplan om huidige diensvlakke te verbeter.
- Die kliëntetevredenheidsopname vir 2022 is deur 1 398 (91%) van alle openbare skole voltooi. Altesaam 8 839 personeellede by die genoemde inrigtings het die opname voltooi, wat 'n toename van 244 deelnemers in vergelyking met die 2021-opname is.
- Die volgende tabel verteenwoordig skool- en individuele deelname per distrik en vergelyk die terugvoering van die 2021- en 2022-kliëntediensopnames met mekaar.

Die terugvoerkoers vir 2022 – Openbare skole				Terugvoerkoers vir 2021			Individuele terugvoer: 2022 teenoor 2021	
Distrikte	Totale getal skole	Skole se terugvoer-koers	Koers	Individue	Totale getal skole	Skole se terugvoer-koers		Individue
Kaapse Wynland	282	173	61%	1 083	280	77%	1 297	-214
Eden & Sentrale Karoo	202	195	97%	1 065	203	100%	1 158	-93
Metro-Sentraal	220	217	99%	1 199	220	97%	1 269	-70
Metro-Oos	191	191	100%	1 363	191	100%	1 318	45
Metro-Noord	212	212	100%	1 660	204	99%	1 378	282
Metro-Suid	215	203	94%	1 285	213	86%	1 022	263
Overberg	84	83	99%	477	84	100%	430	47
Weskus	125	124	99%	707	125	98%	723	-16
Groot-totaal	1 531	1 398	91%	8 839	1 520	93%	8 595	244

4. 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, die prinsipale vir die administrasie van hierdie oefening en die distriksamptenare vir hul bydraes om die deelname van skole te verbeter. Toenemende deelname sal 'n meer akkurate en realistiese perspektief bied van dienste wat gelewer word. 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 gemak is, in werking te stel.
5. Die belangrikste bevindinge in die verslag word hieronder uiteengesit:
- **Evaluering van dienste gebruik:** Frontliniedienste is deur meer as 90% van die deelnemers as bevredigend tot goed beoordeel. Ondersteuning van distrikskantore, kringbestuurders en kurrikulumondersteuningspanne is deur 95% van deelnemers as bevredigend tot goed beoordeel, terwyl ondersteuning deur Hoofkantoor 'n soortgelyke beoordeling deur 92% van deelnemers ontvang het.
 - **Evaluering van ondersteuning verskaf deur Onderwys vir Leerders met Spesiale Onderwysbehoefte:** Die besoeke van leerondersteuningsadviseurs aan skole is deur meer as 94% as bevredigend tot goed beoordeel en die beskikbaarheid van sielkundiges wanneer hulle benodig word, is deur 85% van deelnemers as bevredigend tot goed beoordeel.
 - **Evaluering van spesialisdiens (Akademies):** Administrasie van Assessering en Eksamens is deur sowat 95% van deelnemers as bevredigend tot goed beoordeel.
 - **Evaluering van spesialisdiens (Voorsiening):** Die dienste wat deur die direktoraat gelewer word wat vir leer-en-onderrigondersteuningsmateriaal verantwoordelik is, is weer eens deur 87% van deelnemers as bevredigend tot uitmuntend beoordeel, terwyl ondersteuning ten opsigte van infrastruktuur en ondersteuning dieselfde beoordeling deur 80% van deelnemers ontvang het.
 - **Evaluering van spesialisdiens (Maatskaplike Ondersteuning):** Meer as 90% van deelnemers het voedingsondersteuning as bevredigend tot uitmuntend beoordeel, terwyl ondersteuning vir MIV en vigs deur 80% van die deelnemers as bevredigend tot uitmuntend beoordeel is.
 - **Response op items wat verband hou met die diensleweringshandves:** Altesaam 90% van deelnemers het die item, "reageer vinnig, hoflik en professioneel op navrae", as bevredigend tot uitmuntend beoordeel.
 - **Response op die waardes van die Wes-Kaapse Regering en Batho Pele-beginsels:** Bykans al die Batho Pele-beginsels is deur meer as 90% van deelnemers as bevredigend beoordeel, behalwe die beginsels van Regstelling en Openheid en Deursigtigheid.
 - **Items wat vir die eerste keer ingesluit is:** Al die items wat vir die eerste keer in 2022 se kliëntetevredenheidsopname ingesluit is, behalwe geslagsgebaseerde geweld, is deur meer as 80% van deelnemers as bevredigend tot uitmuntend beoordeel.
 - **Terugvoer/kommentaar:** Soos in vorige jare, het distrikte komplimente vir goeie diens ontvang.

6. Toegang tot die volledige klëntetevredenheidsopname vir 2022 kan op die WKOD se webwerf deur middel van die volgende skakel verkry word: [WCED Customer Satisfaction Survey 2022.pdf](#). Bring asseblief die inhoud van hierdie minuut onder die aandag van alle personeel.

GETEKEN: B WALTERS

HOOF: ONDERWYS

DATUM: 2024-01-12