

Norddjurs Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse 2018

Madservice Kronjylland

Indhold

Telefonkontakt	2
Madservice Kronjyllands hjemmeside	3
Afbestille og bestille maden	3
Chaufføren	4
Ta´ selv menuen	5
Bakke med håndmadder	6
Variation	7
Smag	8
Duft	9
Udseende	9
Samlet tilfredshed	10
Opsamling	12

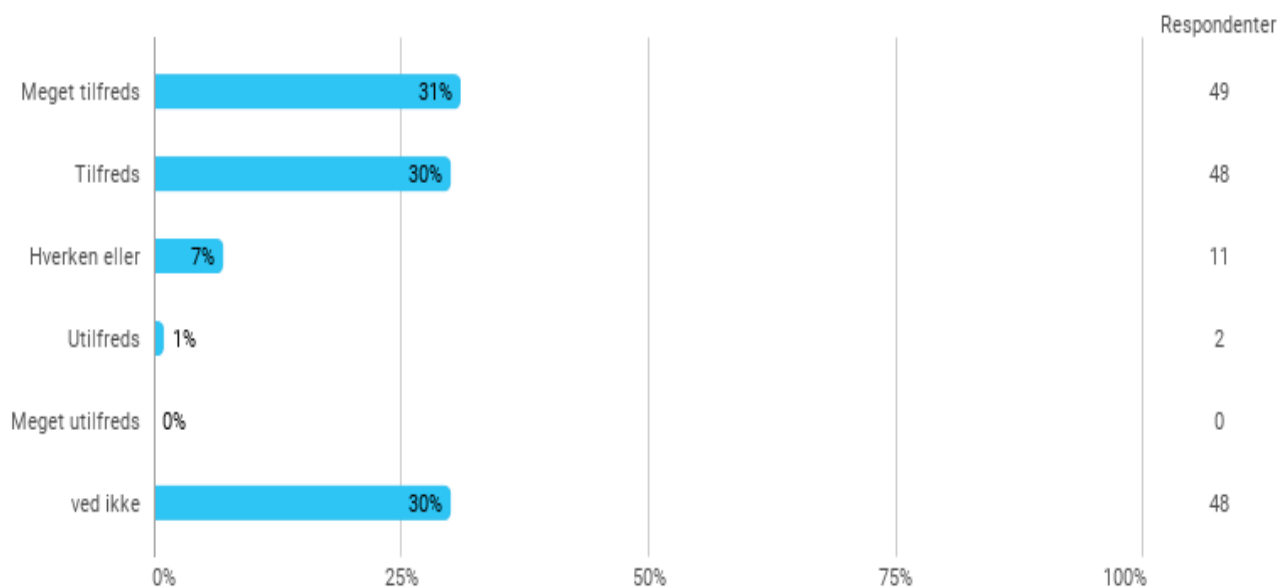
Denne rapport har til formål at undersøge Madservice Kronjyllands kunders tilfredshed. I løbet af november 2018 er der omdelt spørgeskemaer til Madservice Kronjyllands kunder i Norddjurs Kommune. Spørgeskemaet er blevet udleveret og indhentet i forbindelse med udlevering af maden. Borgerne blev bedt om at lægge det udfyldte skema i den vedlagte svarkuvert og lukke kuverten. Det er derfor kun forvaltningen, der har haft adgang til de enkelte besvarelser. I alt er spørgeskemaet omdelt til 238 kunder, hvoraf 172 af spørgeskemaerne er blevet besvaret. Dette giver en svarprocent på 72,3 procent. Det er baggrund af disse besvarelser, at denne rapport er udarbejdet.

Brugerne havde i spørgeskemaet mulighed for at komme med kommentarer. Dette har mange benyttet sig af, hvilket vidner om, at maden har stor betydning for brugerne. Disse kommentarer er meget værdifulde, når brugertilfredshedsundersøgelsen fremadrettet skal bruges til at gøre brugernes oplevelse endnu bedre. Da Madservice Kronjylland har fået mange kommentarer, er disse opstilt efter emne. Emnerne fremgår af indholdsfortegnelsen.

Telefonkontakt

61 procent af de adspurgte borgere er enten meget tilfreds eller tilfreds med telefonkontakten til Madservice Kronjylland. Der er 30 procent, som svarer ”ved ikke” til dette spørgsmål, hvortil knap en tredjedel af brugerne ikke har haft telefonkontakt med Madservice Kronjylland.

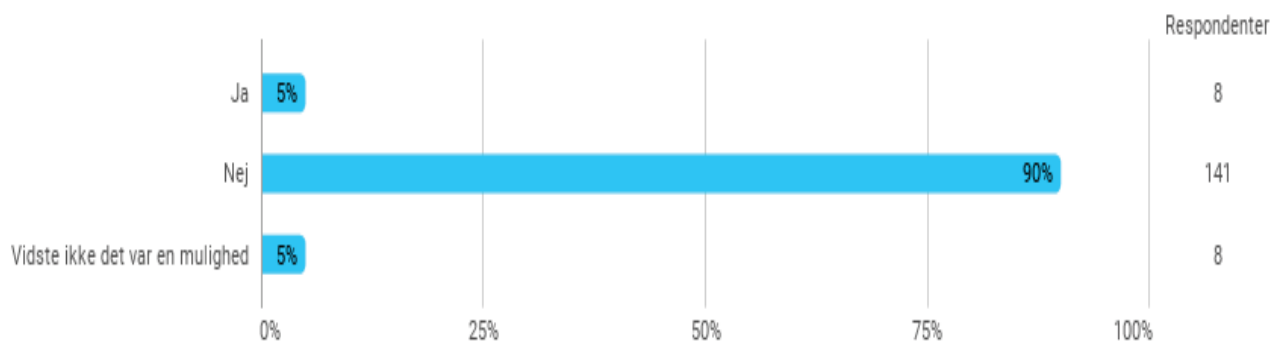
Figur 1: *Hvor tilfreds er du med telefonkontakten til Madservice Kronjylland*



Madservice Kronjyllands hjemmeside

Den generelle tendens er, at brugerne ikke benytter sig af Madservice Kronjyllands hjemmeside. 90 procent har svaret nej og 5 procent har svaret ja. Kun 5 procent af de adspurgte vidste ikke at Madservice Kronjylland havde en hjemmeside.

Figur 2: Har du benyttet dig af Madservice Kronjyllands hjemmeside? www.madservice.randers.dk



Brugernes kommentarer om Madservice Kronjyllands hjemmeside:

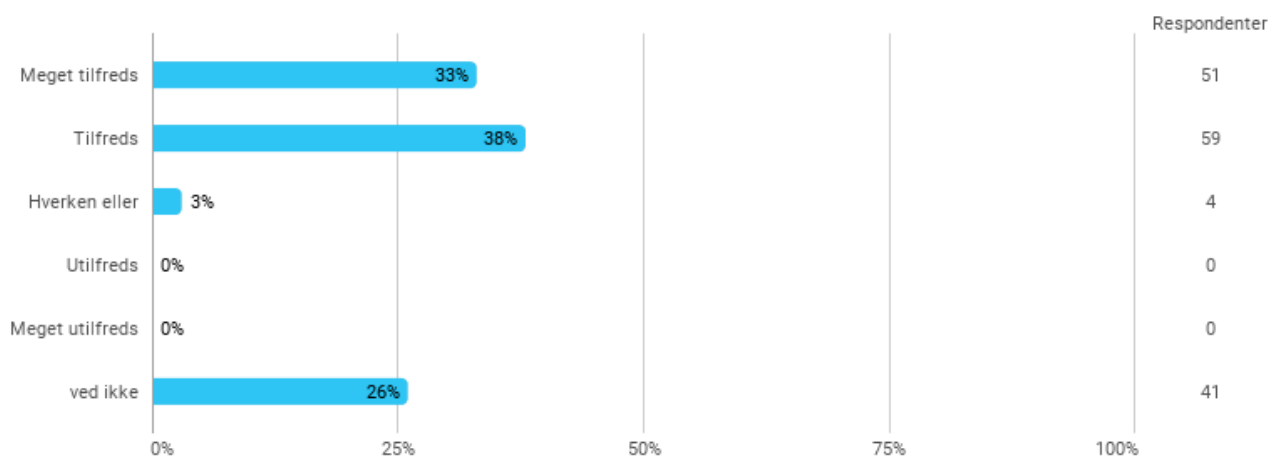
"Jeg har ikke computer"

"xxx har ingen computer derfor kan han ikke benytte hjemmesiden computer."

Afbestille og bestille maden

De fleste brugere beskriver muligheden for at bestille og afbestille mad positivt. 38 procent svarede tilfreds og 33 procent svarede meget tilfreds. 26 procent svarede ved ikke. 3 procent svarede hverken eller, 0 procent utilfreds og 0 procent meget utilfreds.

Figur 3: Hvor tilfreds er du med muligheden for at afbestille og bestille maden efter behov?



Brugernes kommentarer om at afbestille og bestille maden:

"Det kunne være rart, hvis der kunne bestilles ekstra mos til hovedretter, når man modtager blød kost og gratinkost"

"Jeg ønsker kun 3 retter per uge. "

"Jeg bestiller kartofler, kartoffelmos eller ris fra Ta' selv menuen som til menuplanen på forsiden, da portionerne (på forsiden) er for små til mig alene, men der er meget ofte mangler i leveringen eller forkert tilbehør med! Hvis jeg så ringer for at få det rettet, er det sjældent muligt at få leveret det manglende eller byttet om, og jeg må selv i gang med at lave ekstra. Jeg synes også, det er urimeligt, at jeg skal købe ekstra for at blive mæt. "

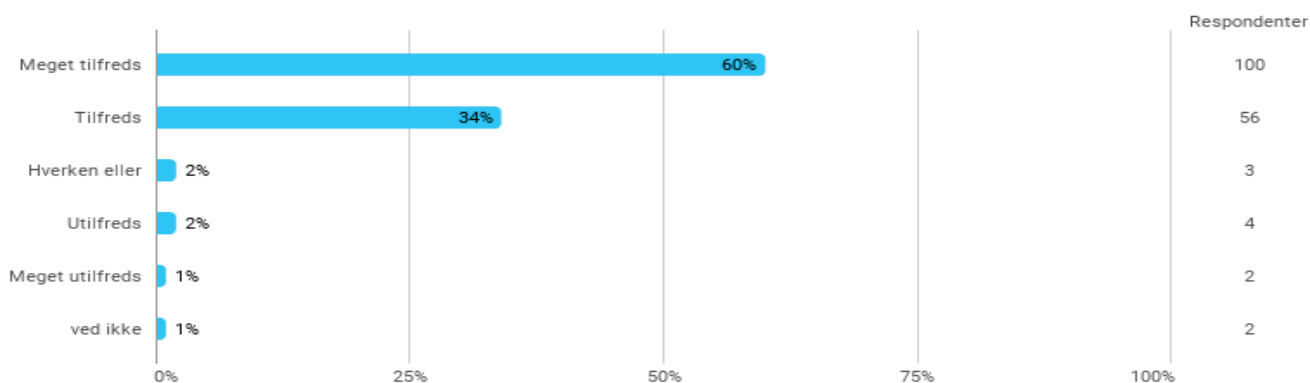
"Der er for lang tid fra man ønsker og til man får maden. Ellers ok. "

"Når der står kartofler så får jeg mos. "

Chaufføren

Generelt er brugerne af Madservice Kronjylland meget tilfreds eller tilfreds med kontakten til chaufføren, hvortil 60 procent har svaret meget tilfreds og 34 procent har svaret tilfreds. 3 procent har samlet svaret, at de er utilfreds eller meget utilfreds med kontakten.

Figur 4: *Hvor tilfreds er du med kontakten til chaufføren, der kommer med maden?*



Brugernes kommentarer om kontakten til chaufføren:

"Vi er godt tilfredse med det hele. Også med chaufføren. "

"Kød og fisk for små stykker. Chaufføren kommer vadende ind med våde og snavsede sko på. "

"Meget med chaufføren"

”Chaufføren er super. ”

”Det er en fornøjelse at få besøg af chaufføren - han er så venlig, sjov, glad og hjælpsom. Pas godt på ham. Han er et fund. ”

”Jeg er i dialyse tirsdag - Ingen kontakt med chaufføren. ”

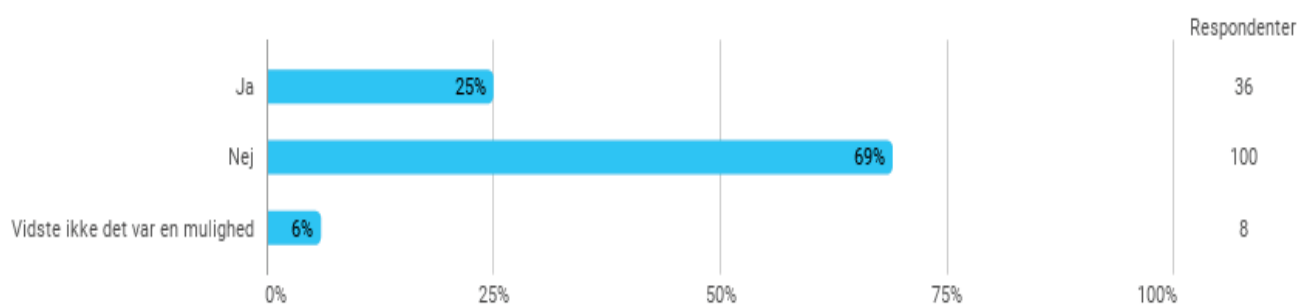
”Nogle gange er maden leveret uden at borger har bemærket det. Kunne være godt med lidt kontakt. ”

”Jeg er meget tilfreds med madordningen, Det er en sød, venlig og frisk mand, der kommer med maden :-)”

Ta' selv menuen

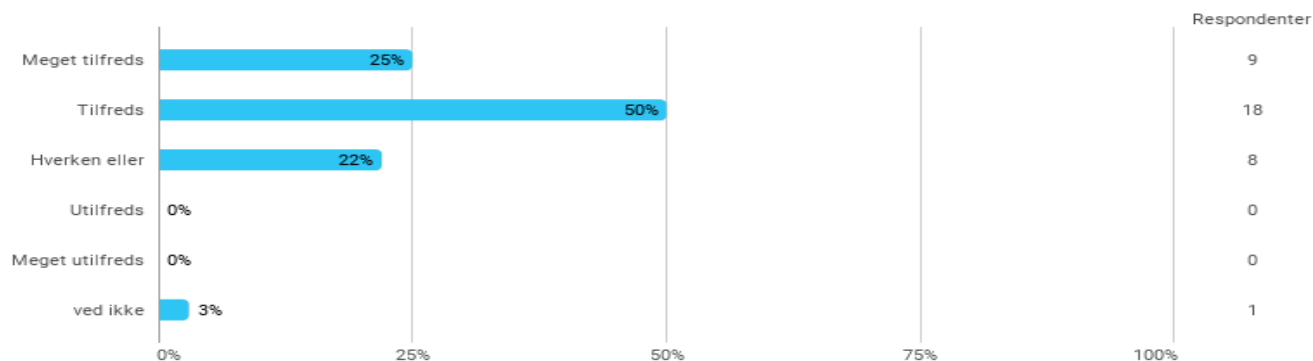
69 procent svarede, at de ikke har benyttet sig af muligheden, men 6 procent ikke vidste, at Ta' selv menuen er en mulighed. Det er således cirka en fjerdedel af brugerne, som har gjort brug af Ta' selv menuen, hvilket svarer til 36 brugere ud af de 172 brugere, som svarede på spørgeskemaet.

Figur 5: Har du benyttet muligheden for at sammensætte maden i Ta' selv menuen, som er til samme pris?



De brugere, som har svaret ja til, at de har benyttet sig af Ta' selv menuen, er blevet om at vurdere deres tilfreds. 75 procent (27 brugere) af dem, som har benyttet sig af Ta' selv menuen, er meget tilfreds eller tilfreds. 3 procent (1 bruger) har tilkendegivet ved ikke, hvorimod 22 procent (8 brugere) har svaret hverken eller.

Figur 6: *Hvor tilfreds er du med Ta' selv menuen?*



Brugernes kommentarer om Ta' selv menuen:

”Vi er ikke helt klar om hvad det betyder. Men moster bestemmer selv hvilken mad hun vil bestille fra gang til gang. ”

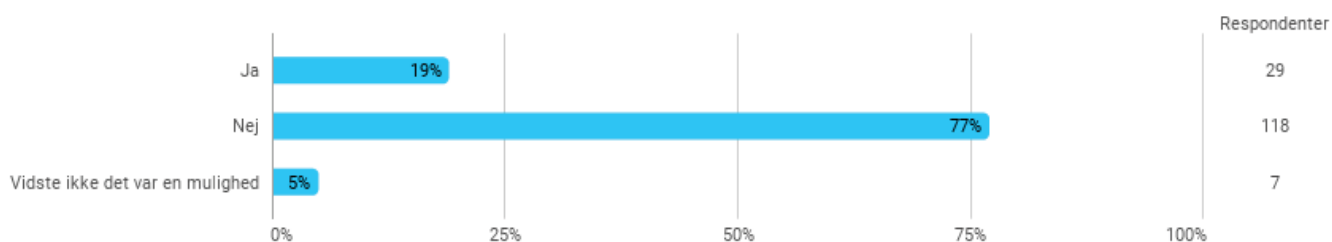
”Savner på menuen: - Røde pølser og varm kartoffelsalat - Rullesteg med svesker - Mulighed for at bestille 1/2 eller 1/1 L. mælk. ”

”Skulle måske prøve”

Bakke med håndmadder

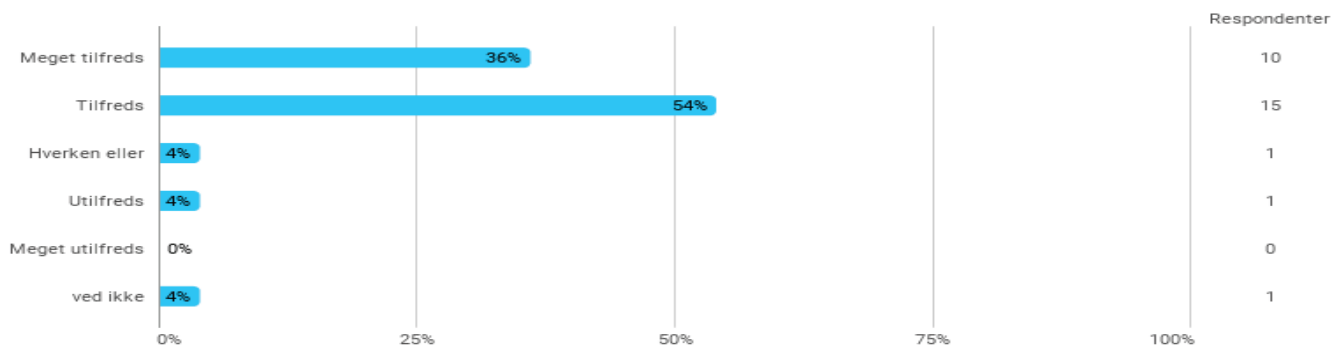
77 procent af de adspurgte svarede, at de ikke har benyttet sig muligheden for at bestille en bakke med tre håndmadder. 19 procent svarede ja, hvilket svarer til 29 brugere. 5 procent (7 brugere) svarede, at de ikke vidste det var en mulighed at bestille en bakke med tre håndmadder.

Figur 7: *Har du benyttet dig af muligheden for at bestille en bakke med tre håndmadder?*



De brugere, som har benyttet sig af muligheden for at bestille en bakke med håndmadder, er blevet bedt om at vurdere deres tilfredshed. 90 procent (25 brugere) har tilkendegivet at de var tilfredse eller meget tilfredse med bakken med håndmadder.

Figur 8: *Hvor tilfreds er du med bakken med håndmadder?*



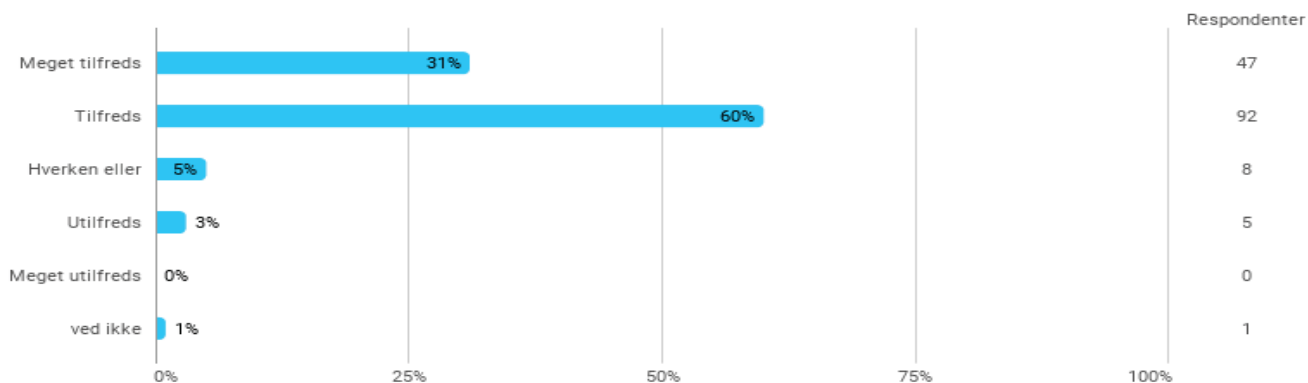
Brugernes kommentarer om bakken med håndmadder:

”Angående håndmadder. Hvorfor kommer I franskbrød i. Det skal ikke i mine. ”

Variation

91 procent af brugerne har svaret, at de enten er meget tilfreds eller tilfreds med variationen. 3 procent har svaret, at de er utilfredse og 5 procent har svaret hverken eller.

Figur 9: *Hvor tilfreds er du med variationen af retterne i løbet af året?*



Brugernes kommentarer om variationen:

”Gerne mere forskelligt mad. ”

”Meget det samme. Meget det samme udvalg. Kartoffler smager dårligt. ”

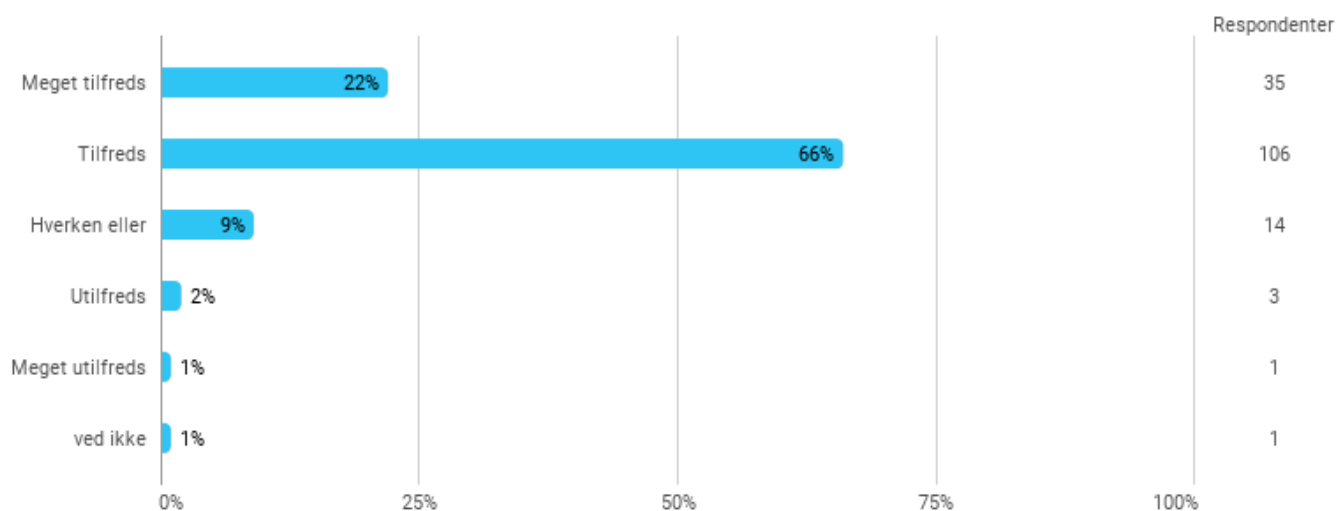
”Maden for ensformet”

”Lidt mere fisk, evt. 2 x ugentligt”

Smag

I forhold til madens smag svarer 88 procent, at de enten er meget tilfreds eller tilfreds. 3 procent tilkendegiver at de enten er utilfreds eller meget utilfreds med madens smag. 9 procent har svaret hverken eller og 1 procent har svaret ved ikke.

Figur 10: *Hvor tilfreds er du med madens smag?*



Brugernes kommentarer om madens smag:

"Jeg synes der mangler salt. Eks.: Hønskød i asparges manglede salt, altså kogt uden salt? "

"Maden smager dejligt. Jeg er godt tilfreds"

"Det er dejlig mad vi får, det var ros, så kommer der lidt ris. Jeg kunne godt tænke mig, at der var noget mere fuld på hvidkaalsuppen, grønkålssuppen og gule ærter. Tak. "

"Måske er jeres brun sovs lidt for kraftig"

"Det smager ret godt alt sammen"

"Dem er lige så god, som den plejer"

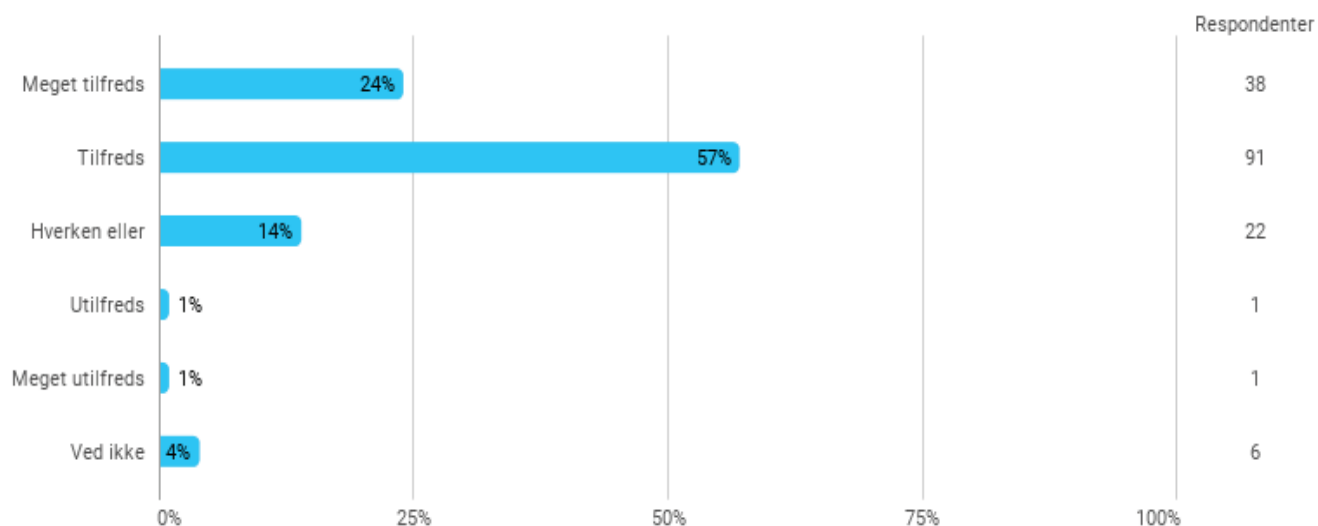
"Ros til det hele, det smager godt"

"Det ville være dejligt med sødmælk m. frugtgrøden i stedet for letmælk. Og så synes jeg, at jeres kage smagte mere "hjemmebagt"

Duft

Brugerne er generelt tilfreds med madens duft. 81 procent har svaret, at de er meget tilfredse eller tilfreds med madens duft. 14 procent har svaret hverken eller, hvorimod 2 procent har tilkendegivet at de enten er utilfreds eller meget utilfreds med madens duft, når den bliver varmet.

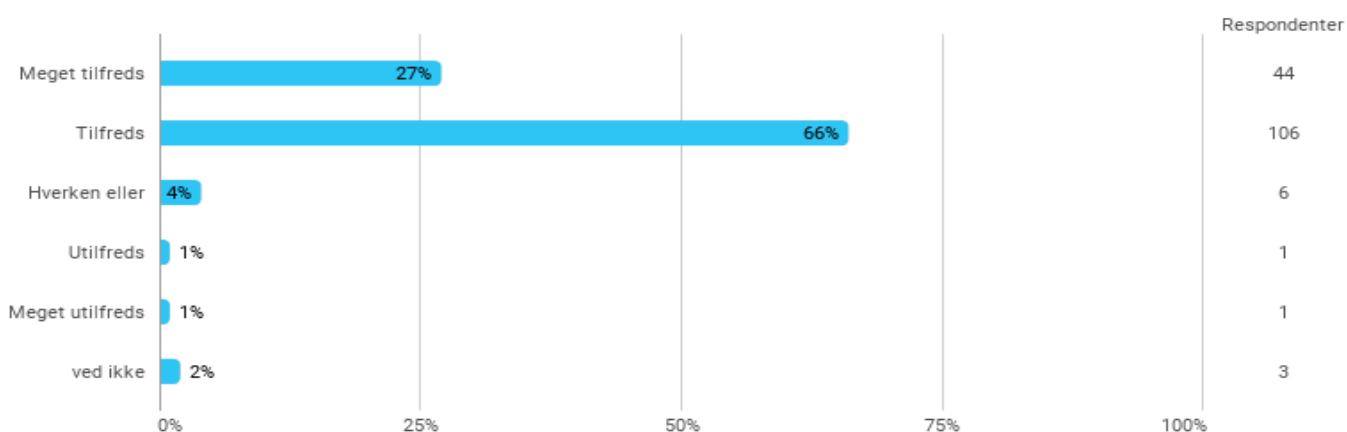
Figur 11: *Hvor tilfreds er du med madens duft, når den er blevet varmet?*



Udseende

93 procent af brugerne er positive over udseendet af maden, hvorimod kun 2 procent er utilfreds eller meget utilfreds med maden.

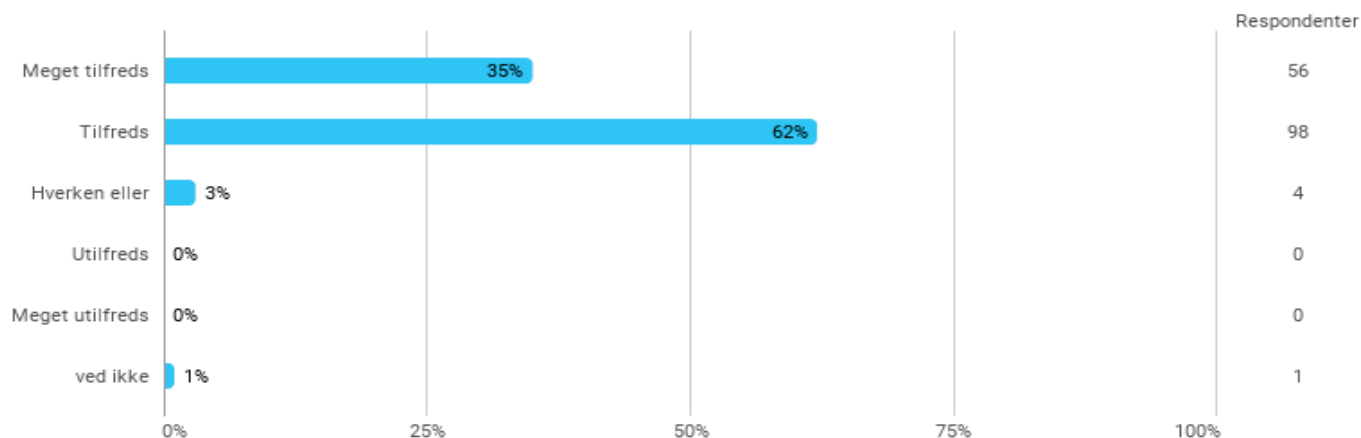
Figur 12: *Hvor tilfreds er du med madens udseende?*



Samlet tilfredshed

Brugerne af Madservice Kronjylland er også blevet spurgt om, hvor tilfredse de samlet set er med madordningen. Her svarer 97 procent, at de samlet set er enten meget tilfreds eller tilfreds med madordningen. 3 procent har svaret hverken eller, hvorimod ingen har tilkendegivet, at de er utilfredse eller meget utilfreds med madordningen fra Madservice Kronjylland.

Figur 13: *Hvor tilfreds er du samlet set med madordningen?*



Brugernes kommentarer om den samlet tilfredshed:

"Jeg er især tilfreds med bierterne. "

"Kartoflerne er ikke gode - er under tiden helt "gummiagtige" og heller ikke gennemkogte. Kartoffelmosen er udmærket. "

"Det er mit indtryk, at maden ikke altid er helt frisk lavet. Det er lidt "gammeldags" mad. "

"Er godt tilfreds med det hele. "

"Ros: Altid dejligt med mørt kød. Aldrig ben i fisk. OBS: Der er stor forskel på om maden opvarmes i en 1000 watt mikroovn eller en 650 watt ovn. I angiver bare 5 min, men ikke hvilken watt-styrke"

"Stor tilfredshed"

"Det er anden uge vi kører på og vi er ret godt tilfreds"

"Alt OK :-)"

"Godt"

"Bortset fra frikadeller, bliver farsmad næppe rigtig godt i mikroovn. Som single, gør den det muligt, at vedligeholde mig selv, hus og have"

"Prisen er for stor. Hvornår begynder i at koge kartoflerne ordentlig? "

"Dejlig mad - flot service"

"Jeg er glad for at den næsten altid er en form for grøntsager"

"Da jeg kommer fra "Djurs Mad" som min madordning for 1/ Feb -18 kan jeg noget at sammenligne med. Jeg var spændt! For jeg var godt tilfreds med dem! Men jeg lige så godt tilfreds med jer i "Madservice Kronjylland"

"Jeg har fået mad fra Djurs mad i Auning, Det var meget bedre. "

"Jeg har i flere rubrikker krydset Tilfreds af, men ind imellem vil det være mere rigtigt at skrive Meget tilfreds og der for madens smag, duft og udseende. "

"Grøntsagerne er ikke kogte. Ingen ønske om broccoli. Kartofflerne er kogt uens - nogle er kogte, andre er ikke helt. "

"Gerne lettere retter. For meget brun sovs. Lettere retter ønskes. For meget med brun sovs. Ønsker salater o.l."

"Synes grøntsagerne er halv rå. De måtte gerne være lidt mere kogte. "

"Jeg er meget meget træt af cellofanet over maden. Det springer meget tit, så sovsen sviner over hele køkkenet, trods det, at jeg er meget forsigtigt med at ta' det af. Det er for tyndt. Tak"

"Som jeg siger, er jeg godt tilfreds. "

"Kartofler, gulerødder og porrer er skåret i alt for små stykker i hvidkålssuppen og grønkålssuppen, man kan ko næsten ikke få øje på det. Når i koger blomkål, så kog dem så det er bid i dem. "

"På forhånd tak koges kartoflerne. Vil gerne have lidt mere mad, der er ærter, hvidkål. Det er godt for maven"

"Helst ikke mere grønt - rød pepper"

Opsamling

Rapportens overordnet indtryk er, at størstedelen af Madservice Kronjyllands kunder i Norddjurs kommune er tilfredse med den mad, som de modtager, både i forhold til det praktiske vedrørende bestilling/afbestilling, kontakten med chaufførerne, muligheden for at bestille bestemte retter med selvvalgt tilbehør og madens smag, duft og udseende. Dog bliver det blandt brugerne efterspurgt bedre eller mere kogte kartofler.

Ta' selv menuen og bakken med håndmadder er ikke noget særlig mange af brugerne tilvælger. Kun 19 procent (29 brugere) har tilkendegivet, at de har gjort brug af muligheden med Ta' selv menuen og 25 procent (36 brugere) har benyttet sig af muligheden for bakken med håndmadder. Det kan overvejes om borgernes kendskab dertil er mangelfuldt, men eftersom at de fleste har svaret nej og ikke "vidste ikke det var en mulighed", kan det overvejes, hvorfor brugerne ikke benytter sig af tilbuddene.

Konkluderende må det konstateres, at der blandt brugerne er høj tilfredshed med både madens udseende, smag, duft og variation i retterne.