

Randers Kommune

Brugertilfredsheds - undersøgelse 2018

Madservice Kronjylland

Indhold

Telefonkontakt	2
Madservice Kronjyllands hjemmeside	3
Afbestille og bestille maden	4
Chaufføren	5
Ta´ selv menuen	7
Bakke med håndmadder	9
Variation	11
Smag	13
Duft	16
Udseende	16
Samlet tilfredshed	17
Opsamling	22

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 Randers 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 798 kunder, hvoraf 519 af spørgeskemaerne er blevet besvaret. Dette giver en svarprocent på 65 procent. Det er på baggrund af disse besvarelser, at denne rapport er udarbejdet. Besvarelserne fra 2018 vil blive sammenlignet med besvarelserne fra 2016, 2013 og 2012, hvis det er relevant, for at give et overblik over udviklingen af tilfredsheden blandt Madservice Kronjyllands kunder.

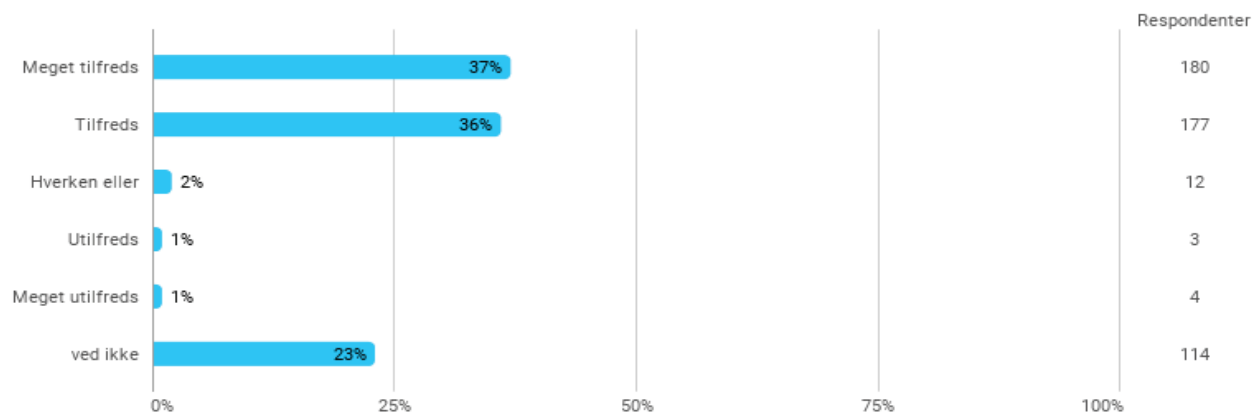
Brugerne havde i spørgeskemaet mulighed for at komme med kommentarer. Dette har mange benyttet sig af, hvilket vidner om, at maden har stor betydning for brugerne. Disse kommentarer er meget værdifulde, når brugertilfredshedsundersøgelsen fremadrettet bruges til at gøre brugernes oplevelse endnu bedre.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

Telefonkontakt

Generelt er besvarelserne meget positive ift. telefonkontakten til Madservice Kronjylland. 73 procent svarer, at de enten er meget tilfreds eller tilfreds med telefonkontakten til Madservice Kronjylland. Der er 23 procent, som svarer ”ved ikke” til dette spørgsmål, hvortil at knap en fjerdedel af brugerne af Madservice Kronjylland ikke har benyttet sig af telefonkontakten.

Besvarelserne fra 2018 ligger på næsten samme niveau, som besvarelserne fra 2016.

Figur 1: *Hvor tilfreds er du med telefonkontakten til Madservice Kronjylland (2018)*



Figur 2: Hvor tilfreds er du med telefonkontakten til Madservice Kronjylland? (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	34 %	166
Tilfreds	44 %	213
Ved ikke	3 %	4
Utilfreds	1 %	2
Ved ikke	18 %	86

Brugernes kommentarer om telefonkontakten:

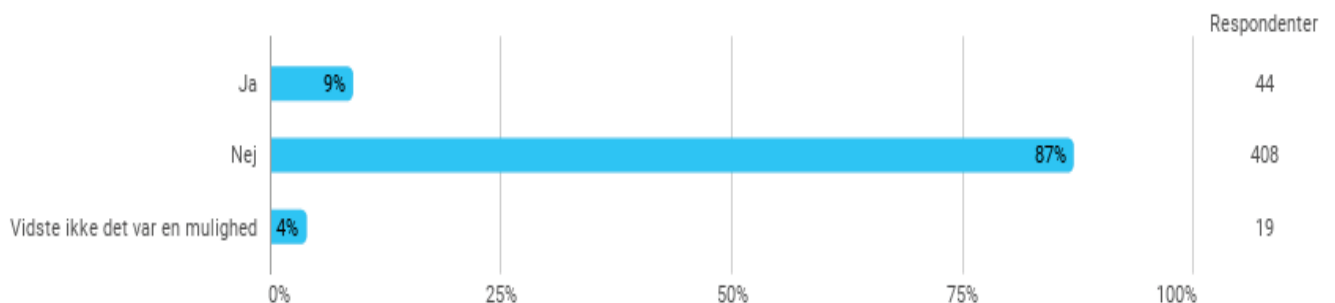
”Meget fin telefonkontakt til madservice. Maden leveres til tiden”

”Chaufføren der kommer med maden er meget hjælpsomme når man spørger dem om noget. De er også meget flinke når jeg ringer til madservice. Jeg vil lade kartoflerne være kogt lidt mere. ”

Madservice Kronjyllands hjemmeside

Dette spørgsmål var ikke en del af spørgeskemaet fra 2016. Den generelle tendens er, at brugerne ikke benytter sig af Madservice Kronjyllands hjemmeside. 87 procent har svaret nej og 9 procent ja. Kun 4 procent af de adspurgte vidste ikke at Madservice Kronjylland havde en hjemmeside.

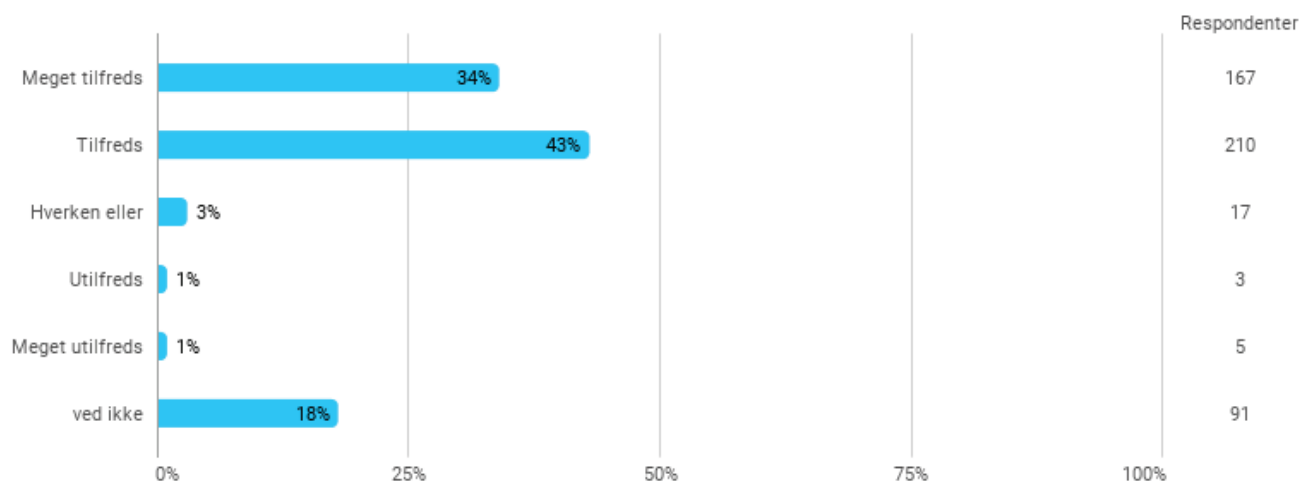
Figur 3: Har du benyttet dig af Madservice Kronjyllands hjemmeside? www.madservice.randers.dk (2018)



Afbestille og bestille maden

De fleste bruger beskriver muligheden for at bestille og afbestille mad positivt. 43 procent svarede tilfreds og 34 procent svarede meget tilfreds. Dette er et lille fald ift. 2016, hvor 46 procent svarede tilfreds og 38 procent svarede meget tilfreds. I 2018 er der 18 procent, som har svaret ved ikke, hvor der i 2016 kun var 11 procent, som svarede ved ikke. I 2018 var der 5 procent, som havde tilkendegivet, at de var utilfreds eller meget utilfreds med at afbestille og bestille maden, hvilket var det samme i 2016.

Figur 4: *Hvor tilfreds er du med muligheden for at afbestille og bestille maden efter behov? (2018)*



Figur 5: *Hvor tilfreds er du med muligheden for at bestille og afbestille maden? (2016)*

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	38 %	188
Tilfreds	46 %	226
Hverken eller	4 %	18
Utilfreds	1 %	3
Meget utilfreds	1 %	3
Ved ikke	11 %	56

Brugernes kommentarer vedrørende afbestille og bestille maden efter behov:

”Hvis man bestiller 2 desserter kan man være sikker på der kun er en med. Behøver man at sige fornavn til hvert andet ord? ”

”I perioder er der enkelte forkerte retter i forhold til det som er bestilt. Buddet er nu bedt om at kontrollere retterne i henhold til kundekopien ved leveringen”

”Vi havde ikke bestilt Grønkål suppe. Vi skal ikke have det mere. Kun det vi bestiller. ”

”Meget tilfreds med mine favoritter, men nogle kommer sjældent. Kvalitet / tilberedning varierer. Dejligt med en ny ret engang imellem. Måske mere fokus på sund mad, ellers godt tilfreds. ”

”Har ændret mine bestillinger fra 3 gange til 7 gange om ugen. Meget tilfreds med det hele”

”Jeg vil meget gerne have de retter jeg bestiller”

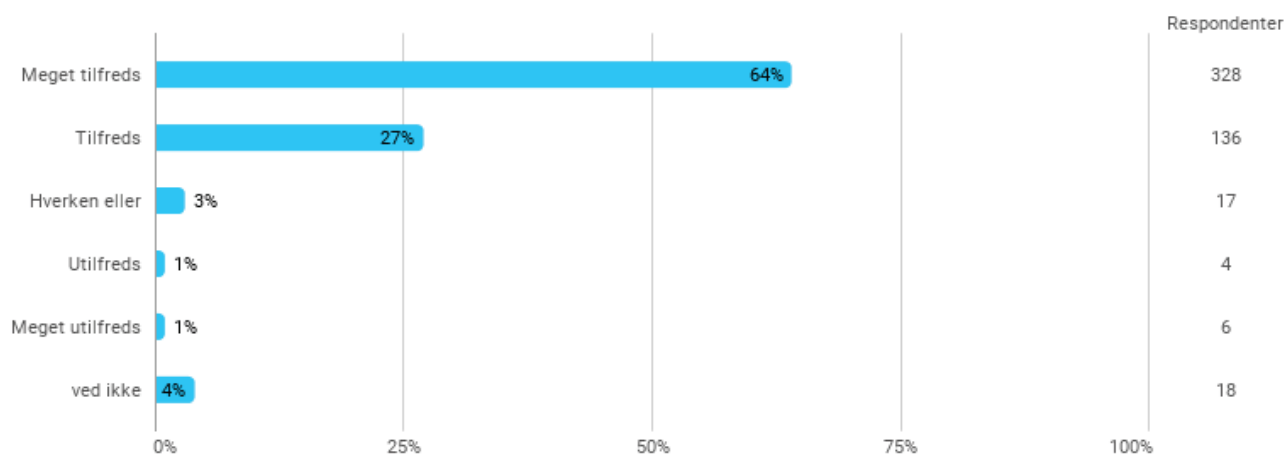
”Min ros er en god betjening. Min ris er at de tit glemmer at se på begge sider derfor sker der mange fejl med hvad man bestiller, som man ikke får, som de skal ud med igen fordi det mangler”

”Ville det ikke være en ide, at man kunne aflevere bestilling skemaerne direkte på hjemmesiden frem for at man skal printe dem ud og ringe ud, når der kommer kludder i rytmen ved afbestillinger i forbindelse med at man er bortrejst i en periode. ”

Chaufføren

Generelt er brugerne af Madservice Kronjylland meget tilfreds eller tilfreds med kontakten til chaufføren, hvortil 64 procent er meget tilfreds og 27 procent er tilfreds. Der er siden sidste måling i 2016 ikke sket store forandringer i brugernes oplevelser af chaufføren.

Figur 6: *Hvor tilfreds er du med kontakten til chaufføren, der kommer med maden?* (2018)



Figur 7: Hvor tilfreds er du med kontakten til chaufføren, der kommer med maden? (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	64 %	321
Tilfreds	29 %	146
Hverken eller	4 %	18
Utilfreds	1 %	3
Meget utilfreds	1 %	3
Ved ikke	11 %	56

Brugernes kommentarer vedrørende chaufføren:

”Søde Damer. Altid med et smil! Tak. ”

”Jeg synes det er rigtig flot med selvvalg, det er jeg rigtig glad for -- tak -- udbringer damerne fortjener stor ros for deres dejlige smil og snak. Kærlige hilsener til jer alle. ”

”Maden er dejlig! Chaufførerne der kommer med maden er virkelig søde og venlige!!”

”Synes det er en god ordning og nogle gode og venlige medarbejdere. ”

”Meget glad for maden. Alt er fint, jeg får hver tirsdag, er glad for jeres mad. Roser den til den søde dame der kommer med maden i mit hjem”.

”3. (chaufføren): Søde”

”Min chauffør er jeg meget tilfreds med”

”Variationen af retter synes jeg er rigtig god. Jeg er yderst tilfreds med chaufføren. altid hyggeligt med en lille snak.”

”Stor ros til især Dorthe for hendes altid gode humør. ”

”Kun at det er helt fantastisk - At jeg har haft den samme person i 20 år og det betyder utrolig meget for mig. ”

”I har en chauffør, alder ca. 30 år, mørk hår. Jeg vil meget gerne give hende en meget stor rose, altid smilende. Et positivt sind, dejlig og frisk med gode kommentar. Stemmerne i telefonen vil jeg også gerne rose. ”

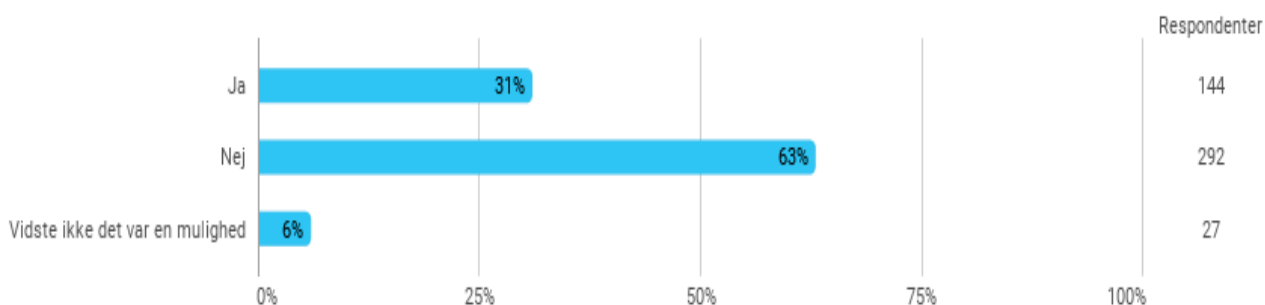
”Top betjening. Søde omsorgsfulde chauffør. God opstart ordning”

”Chaufføren, der kommer med maden er den ugentlige opmuntring, hun kommer altid med en frisk bemærkning. Tak!

Ta´ selv menuen

To tredjedele af brugerne svarer, at de ikke har benyttet sig af muligheden, mens 6 procent vidste, at Ta´ selv menuen er en mulighed. Der er således cirka en tredjedel af brugerne, som har gjort brug af Ta´ selv menuen. Dette var også tilfældet i 2016.

Figur 8: Har du benyttet dig af muligheden for at sammensætte maden i Ta´ selv menuen, som er til samme pris? (2018)



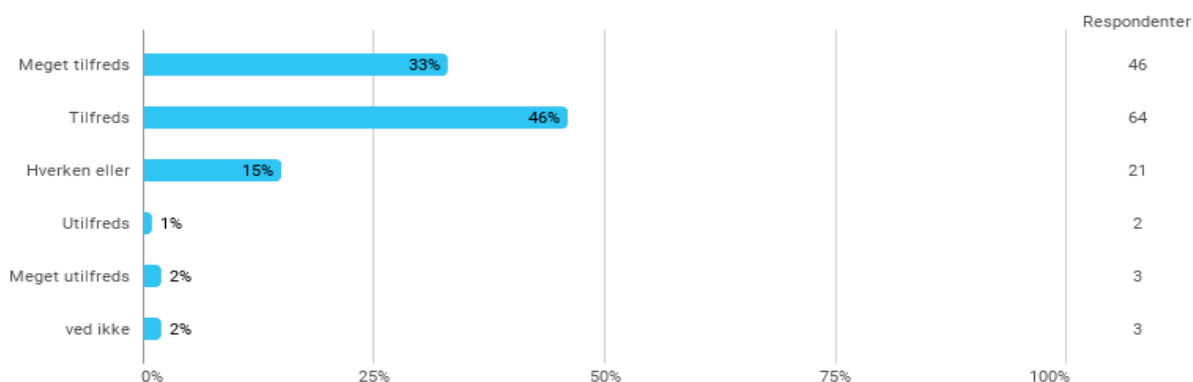
Figur 9: Har du benyttet dig af muligheden for at sammensætte maden i Ta´ selv menuen, som er til samme pris? (2016)

	Pct.	Antal
Ja	29 %	141
Nej	67 %	326
Vidste ikke det var en mulighed	3 %	16

De brugere, som har svaret ja til, at de har benyttet sig af Ta´ selv menuen, er blevet bedt om at vurdere deres tilfredshed. 79 procent af dem, som har benyttet sig af Ta´ selv menuen, er meget tilfreds og tilfreds. 3 procent har tilkendegivet at de enten er utilfreds eller meget utilfreds med Ta´

selv menuen, hvorimod 15 procent har svaret hverken eller. Der er siden 2016 ikke sket store forandringer ift. brugernes tilfredshed med Ta' selv menuen.

Figur 10: *Hvor tilfreds er du med Ta' selv menuen?* (2018)



Figur 11: *Hvor tilfreds er du med Ta' selv menuen?* (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	31 %	47
Tilfreds	49 %	74
Hverken eller	13 %	19
Utilfreds	0 %	0
Meget utilfreds	1 %	1
Ved ikke	6 %	9

Brugernes kommentarer om Ta' selv menuen:

”Ta selv menuen: er svært at må at få det hele varmt - for små enheder! ”

”Større variation af retter. Retterne i ta'selv er de samme retter som på forsider, bare hvor man kan vælge andet tilbehør. Større skrift på madsedler/på madbakker”

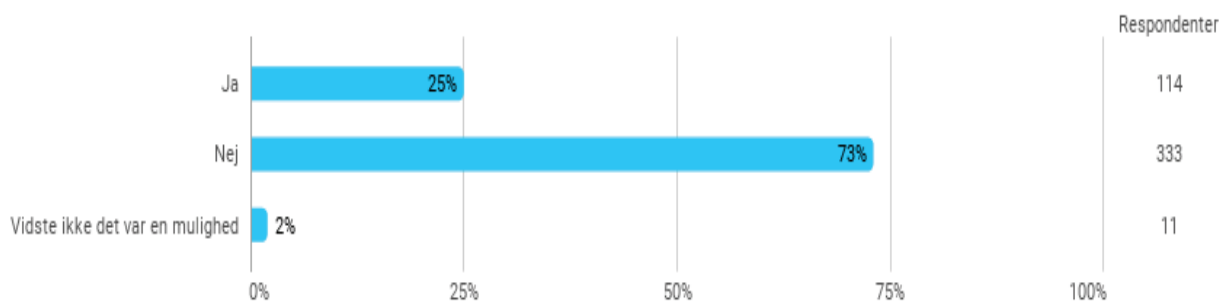
”Sovsen er alt for tyk, vi er nødt til at fortynde den med kogende vand. Utilfredshed med Ta'selv menu skyldes at det er for besværligt at varme 3 ting til ét måltid, ikke utilfredshed med selve maden. ”

”Er tilfreds med selv at vælge forskellige retter

Bakke med håndmadder

Siden 2016 er det sket et lille fald ift. hvor mange, der har benyttet sig af muligheden for at bestille en bakke med tre håndmadder. I 2016 var der 28 procent, som gjorde brug af muligheden og i 2018 var det 25 procent. Ligeledes er der en stigning fra 70 procent i 2016, som ikke benytter sig af muligheden til 73 procent i 2018.

Figur 12: Har du benyttet dig af muligheden for at bestille en bakke med tre håndmadder? (2018)



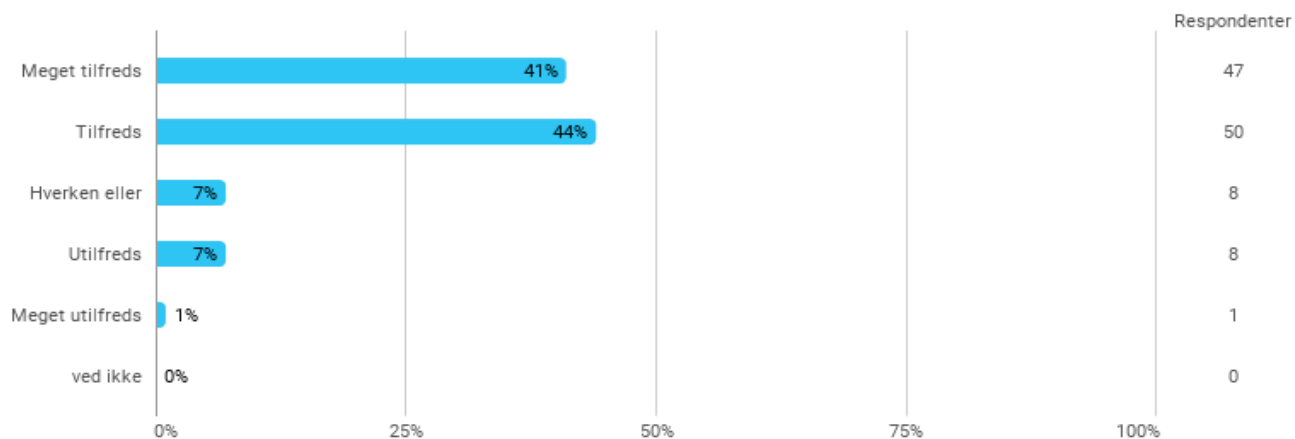
Figur 13: Har du benyttet dig af muligheden for at bestille en bakke med tre håndmadder? (2016)

	Pct.	Antal
Ja	28 %	133
Nej	70 %	330
Vidste ikke det var en mulighed	1 %	7

De brugere, som har benyttet sig af muligheden for at bestille en bakke med håndmadder, er blevet bedt om at vurdere deres tilfredshed. 85 procent af brugerne, som har benyttet muligheden med at bestille en bakke med tre håndmadder, var enten meget tilfreds eller tilfreds. 14 procent af brugerne var derimod meget utilfreds eller utilfreds med bakken med håndmadder.

Hvis man sammenligner resultaterne fra 2018 med resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen fra 2016, så er andelen af tilfredse og meget tilfredse på samme niveau. Dette gør sig også gældende ved brugertilfredshedsundersøgelserne fra 2012 og 2013.

Figur 14: *Hvor tilfreds er du med bakken af håndmadder?* (2018)



Figur 15: *Hvor tilfreds er du med bakken af håndmadder?* (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	36 %	48
Tilfreds	48 %	64
Hverken eller	7 %	10
Utilfreds	4 %	5
Meget utilfreds	4 %	5
Ved ikke	1 %	2

Brugernes kommentar vedrørende bakken med håndmadder:

”(Håndmadder) Det smagte ikke godt. ”

” (Håndmadder) Kunne ikke lide det. Konsistensen. ”

”Håndmadderne er for dyre. ”

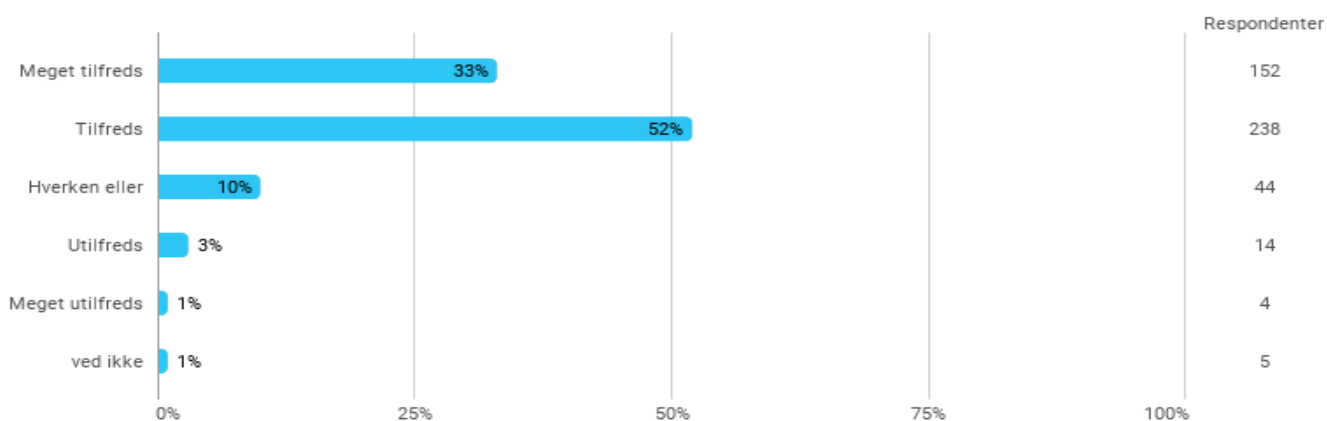
”Mere fisk på håndmadder”

”Kødet vi får til håndmad, synes vi er sej. ”

Variation

85 procent af brugerne svarer, at de enten er meget tilfreds eller tilfreds med variationen, hvorimod 6 procent svarer at de enten er utilfreds eller meget utilfreds. Andelen af meget tilfredse og tilfredse er på samme niveau, som ved de tre seneste brugertilfredshedsundersøgelser.

Figur 16: *Hvor tilfreds er du med variationen af retterne i løbet af året?* (2018)



Figur 17: *Hvor tilfreds er du med variationen af retterne i løbet i året?* (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	34 %	169
Tilfreds	54 %	265
Hverken eller	6 %	29
Utilfreds	5 %	24
Meget utilfreds	1 %	3
Ved ikke	1 %	5

Brugernes kommentarer vedrørende variationen af retterne:

”Kunne være rart med nogle vegetar retter. ”

”For meget det samme”

”Tilfreds - Dog kunne jeg ønske mere kød - i ugerne 50-51 er der af 24 retter 3 kød: Sennepskotelet - nakkefilet - oksekød. 2. Mere tilfreds hvis mulighed for 2 - 7 portioner. ”

”Trænger til nye retter”

"Meget tilfreds med mine favoritter, men nogle kommer sjældent. Kvalitet / tilberedning varierer. Dejligt med en ny ret engang imellem. Måske mere fokus på sund mad, ellers godt tilfreds. "

"p.g.a. diabetes ville jeg gerne have lidt mere "grøn" mad. "

"Hvis det kunne lade sig gøre, ville det være godt med pasta til gryderetter, engang imellem. "

"Vil gerne have laktosefri mad som blød kost. "

"Det er dejlig varieret Mad, og det smager fantastisk godt. En kæmpe hjælp for os! Har ikke mødt noget vi ikke kan lide. "

"Kunne godt tænke mig noget man kun kan få til Påske, for eksempel lam, i løbet af året. Stegt ben. Grise- eller oksehaler. Plus sødmælk i stedet for letmælk. "

"Jeg kunne godt tænke mig at der er flere retter med kylling ex: kylling i cola, kylling fridadeller og gryderetter"

"Bliv nu ikke for moderne med alt for meget grønt, glem ikke kartofler og det hvide sovs. Persillesovs og stegt flæsk (mm)"

"Gerne flere grønsag-nødder og kage"

"Har brugt dette i mange år og er generelt set tilfreds med ordningen. Kunne dog godt tænke mig et større udbud nogen uger af mad med hakket kød, da jeg ikke kan tygge det faste kød. "

"Der er for mange retter med brun sovs, efter en kræft sygdom kan jeg ikke døje synet af det. Men dejligt at i endelig giver persillesovs til stegt flæsk. Der er for lidt fuld i hvidhals suppen. "

"Lidt større udvalg af varme retter"

"Manden mangler krydderier tilsat og synes ikke der er variation i maden - meget det samme hver uge. "

"Der kommer for mange bønner og ærter i for mange af retter. "

"1) Kunne ønske mig en alternativ menuplan med nye valgmuligheder evt. til en højere pris. 2) Kunne ønske mig, at brugerne kunne komme med menuforslag. "

"Flere kødretter - skæres. "

"Meget kritisabelt, dårlig variation af retterne, kartoflerne er over kogte og smager dårligt!!!"

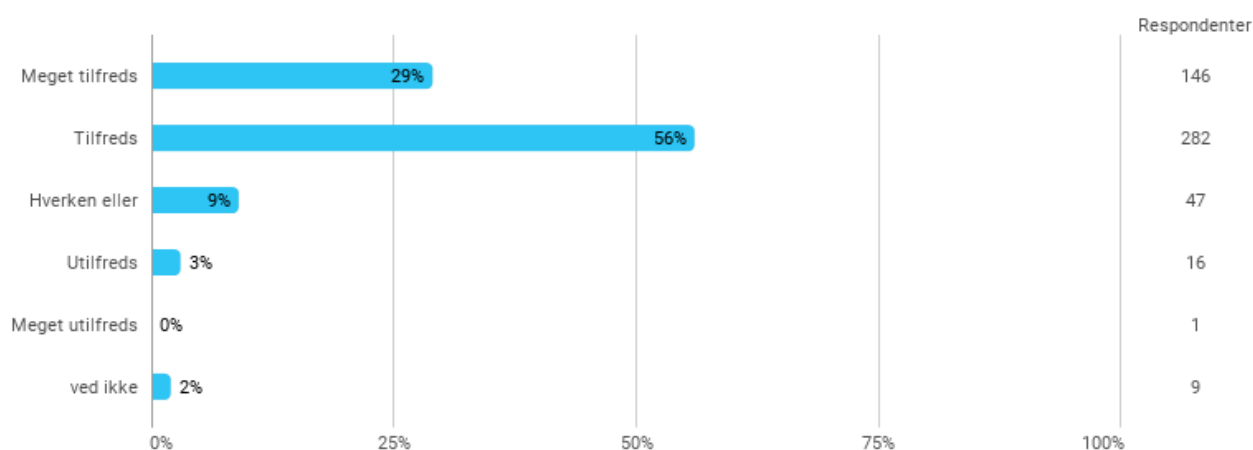
”Ris! Savner laurbærblade i skipper lobbescoves. Er alm. biksemad med spejlæg mulig?? Vil gerne have mulighed for varm kartoffelsalat noget oftere. ”

Smag

I forhold til madens smag svarer 85 procent, at de enten er meget tilfreds eller tilfreds.

Sammenlignes disse med de sidste tre forrige brugertilfredshedsundersøgelser, ses det, at den samlede andel, der enten er meget tilfreds eller tilfreds med smagen, er på næsten samme niveau.

Figur 18: *Hvor tilfreds er du med madens smag? (2018)*



Figur 19: *Hvor tilfreds er du med madens smag? (2016)*

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	26 %	128
Tilfreds	56 %	276
Hverken eller	10 %	50
Utilfreds	6 %	29
Meget utilfreds	1 %	3
Ved ikke	2 %	10

Overordnet set er modtagerne af maden positivt stemt overfor smagen. Dog er der mange kommentarer, som omhandler smagen. Særlig ift. kartoflerne og brugen af salt og krydderier.

Brugernes kommentarer om smagen af maden:

"Meget utilfreds med kartoflerne, dårligt kogte. Grøntsagerne ligger meget kedelige i f.eks. kartoffelmosen eller lidt væde. "

"Jeg kunne godt ønske at grøntsagerne ikke bliver kogt så meget. Ellers god og afvekslende kost. "

"Synes meget ofte at kartoflerne ikke er færdigkogte. Har prøvet at tage dem ud af pakken og kogt dem lidt længere tid. Dette gav et godt resultat. Der bør være samme udvalg af grøntsager på begge sider af papiret. "

"Er meget utilfreds med kartoflerne, de smager ikke af noget, mangler salt. "

"Jeg ville ønske, at det var muligt at få frisklavet mad hver dag, så grøntsagerne kunne være friske og sprøde og ikke som nu: slatne. Der måtte så gerne være flere. "

"Stegene kan være lidt for seje - men ALLE desserter er SUPER gode. Bøf og frikadeller og medisterpølse er SUPER gode! "

"Grøntsager er ikke møre; sommetider heller ikke kødet. "

"Mandag 12-11-18 fik jeg Lasagne uden salt. Dette smagte forfærdeligt"

"Er ikke altid tilfreds med maden. Er glad for at der kommer nogen med maden. Vil gerne at maden kunne smage af mere. "

"Sovsen er for tyk til mikroovn. Kartofflerne er ikke altid kogt møre. Manglende tilsmagning med krydderier. "

"For lidt smag. Prøv med røget spæk til fugle og forloren hare. Man behøver ikke at spise det, det er for smagens skyld. "

"Lidt mere krydderi i maden. Blomkål kogt for meget. "

"Af og til smager kartoflerne ikke så godt. "

"Udmærket"

"Jeg er glad for det meste af jeres mad! Men noget af det mangler smag, man kan lige så godt stikke tungen ud af vinduet (undskyld), især farsretter! Sovsen er kedelig for det meste. (Ulæseligt)"

"Selv brunkålen har samme smag, som når jeg selv lavede det. Det er flot ramt. "

"Der er kun ros til det. Det smager udmærket. "

"Sovs (Især skysovs) ikke velmagende. Meget dårlig. Mangler salt på kartoflerne. "

"Maden smager ikke ikke af noget"

"Flere krydderier i maden. "

"Sovsen er, for det meste, rigtig god. Farsretter er, for det meste, rigtig god. "

"Jeg synes ikke at kartoflerne mangler smag og de små kartofler virker dårlig, lidt rå. De store portioner kan fint deles i to, da jeg ikke kan spise en hel portion, Til mange af retterne må der gerne være lidt mere kød. "

"Kartofler og grønsager har næsten ingen smag efter opvarmning i mikrobølgeovn. Dessertportioner og lignende er for små. "

"Mangler smag"

"Lidt mindre krydderi"

"hvor ville det være meget dejligt med en ordentlig kogt kartoffel med salt"

"Det eneste der er at klage over er jeres kartofler, de smager ikke af meget og nogle af dem virker rå, ellers kun ros til jer. "

"Kartoflerne er sommetider lidt uspiselige. De er ikke kogte nok. "

"Der er for meget rød peber i retterne. Sovsen kunne godt smage mere af kød. Kødet til jeres supper er for fast, men i det store og hele. Godt tilfreds. Tusind tak. "

"Maden er meget traditionel og velmagende, man glæder sig til hvert måltid"

"Panerede fisk/kød egner sig ikke til micro-ovn. Maden bliver flad og svampet. Måske kunne en panering i mel være bedre. "

"Den eneste minus skal dreje sig om de kogte kartofler - de er i sandhed ikke spændende. De kunne sikkert blive gjort bedre. Ellers meget godt tilfreds"

"laver en fantastisk sovs. Synes at stegt lever styk er for lille - der skal næsten lup til. Maden er tilpas krydret. "

"Alt for lidt sovs. Kartoflerne er kedeligt i både smag og udset. "

”Lidt ris og ros. Andestegen var meget lille. Æblerne var de der? hvorfor må vi ikke få gumpen, spiser i den selv :-) Hvidkåls rouletterne for små. Supperne er gode. ”

”Var det ikke en god ide at give den brune sovs en bouillontering, det smager ikke af en skid. Og man kan ikke smage kålen, den smager ikke af noget. Og er meget utilfreds med jeres farserede porre, de billeder i sender ud til nye kunder viser flotte porre men hvad får man, det øverste af porren hakket i småstumper. Det er under al kritik for det er ikke det i reklamere for. ”

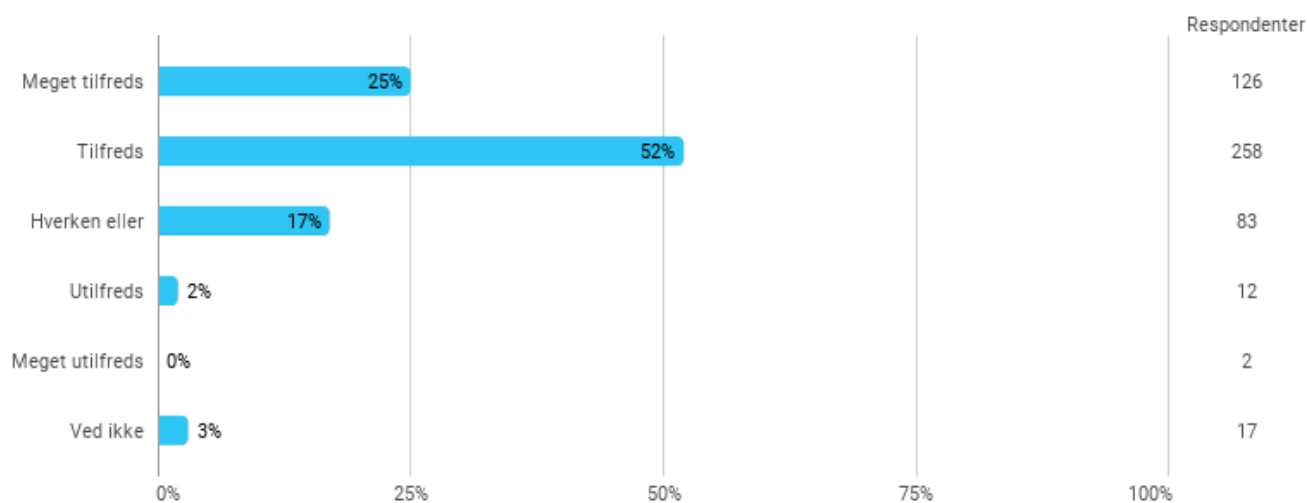
”Maden mangler lidt mere smag. Kartofflerne er mange gange for hårde. ”

Kartoflerne er det, som har fået flest kommentarer af brugerne ift. at de ofte enten er kogte for lidt eller for meget.

Duft

Dette spørgsmål var ikke en del af spørgeskemaerne fra de andre år. Brugerne er generelt tilfredse med madens duft. 72 procent har svaret at de er meget tilfredse eller tilfreds med madens duft.

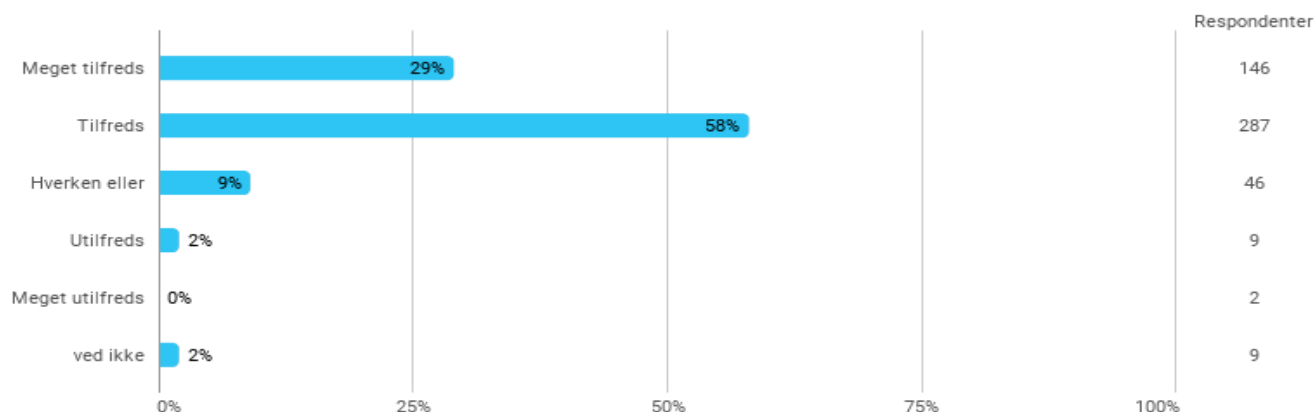
Figur 20: *Hvor tilfreds er du med madens duft, når den er blevet varmet?*



Udseende

87 procent af brugerne er positive over udseendet af maden. Kigger man på brugertilfredsundersøgelsen fra 2016, er disse tal på samme niveau med tallene fra 2018.

Figur 21: *Hvor tilfreds er du med madens udseende?* (2018)



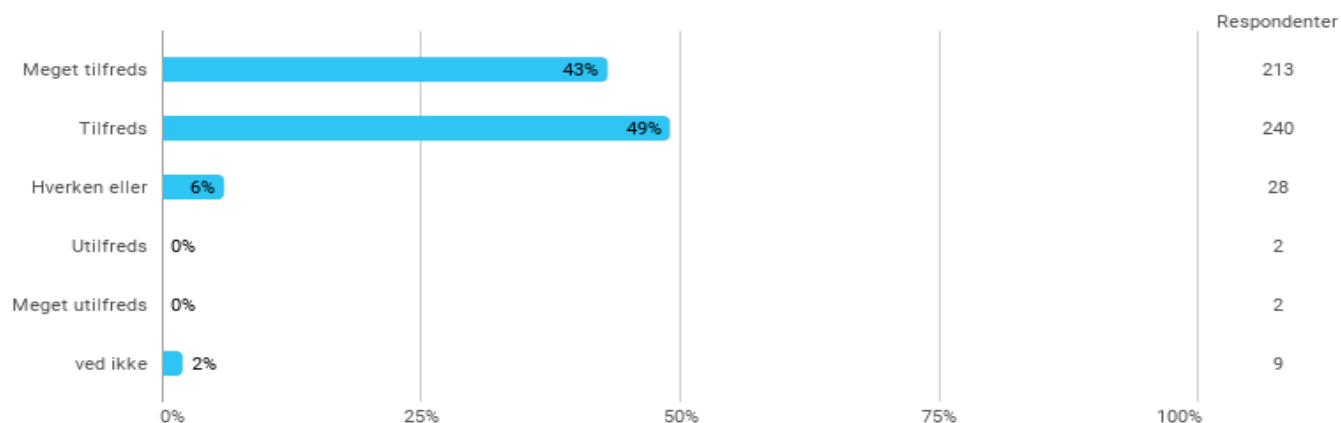
Figur 22: *Hvor tilfreds er du med madens udseende?* (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	30 %	149
Tilfreds	59 %	296
Hverken eller	7 %	37
Utilfreds	2 %	10
Meget utilfreds	1 %	3
Ved ikke	1 %	5

Samlet tilfredshed

Brugerne af Madservice Kronjylland er også blevet spurgt, hvor tilfredse de samlet set er med madordningen. Her svarer 92 procent, at de samlet set er enten meget tilfreds eller tilfreds med madordningen. 6 procent har svaret hverken eller og 4 brugere har tilkendegivet, at de er utilfreds eller meget utilfreds med madordningen. Disse tal er på samme niveau, som ved de tidligere brugertilfredsundersøgelser, og i henholdsvis 2012, 2013 og 2016 svarede 92, 93 og 92 procent, at de samlet set enten var meget tilfreds eller tilfreds med madordningen.

Figur 23: *Hvor tilfreds er du med samlet set med madordningen?* (2018)



Figur 24: *Hvor tilfreds er du samlet set med madordningen fra Madservice Kronjylland?* (2016)

	Pct.	Antal
Meget tilfreds	40 %	199
Tilfreds	52 5	261
Hverken eller	6 %	29
Utilfreds	2 %	9
Meget utilfreds	0 %	2
Ved ikke	0 %	2

Brugernes kommentarer om deres samlet tilfredshed med madordningen:

”Godt tilfreds - aldrig haft behov for at klage. ”

”Der er tit for lidt sovs. ”

”Husk alle tingene i stedet for at glemme. ”

”For mange kartofler og ”tyk” sovs !!!”

”De store kartofler kan være hårde. De små kartofler er fine. ”

”Ønsker ikke ris eller fisk. Kan bedst lide brun sovs. Ønsker mere sovs til hver meny.”

”OK”

”Jeg vil desværre ikke give ris, den vil jeg helst have selv. ”

"Alle er usædvanligt venlige"

"p.g.a. diabetes ville jeg gerne have lidt mere "grøn" mad. "

"Maden er ok udmærket. Det eneste er - men det kan ikke laves om - dampkogt kartoffel, men jeg gør det hver uge at jeg piller alle kartofler ud og koger dem færdig, (ulæselig) lader dem køle af og lægger dem tilbage i portionen, det virker udmærket. "

"I det ½ år jeg har været med er der kun positivt at sige om det hele. Det fungerer bare. "

"Dumt at I kommer rosenkål i mosen (ulæselig). Kartofflerne er gode nu. Ellers kun godt at sige. "

"Kartoflerne er ikke gode. Det føles som om de har været frossen. "

"Vi er meget tilfredse med maden. "

"Jeg er meget taknemmelig for, at jeg får den lækre mad leveret, altid tilfredsstillende og af høj kvalitet. Megen ros tilkommer Madservice Kronjylland. "

"Kartoflerne er hårde. Skræller og koger mine egne. Skriv mere specifikt, hvad retten indeholder; når der blot står et navn, ex. Vikingegryde. Påfør priser på bestillingssedlen, så man nemt kan se, hvad de ekstra ting koster. "

"Ros. "

"Nogen gange synes jeg der er for lidt kød. F.eks. frikadeller kunne der godt være to. Da der var and på menuen blev jeg meget skuffet over så lille et stykke man får. Dagen efter købte jeg en andemenu i Føtex til samme pris, der var 1/4 and med brune og hvide kartofler, sovs og rødkål. "

"Jeg er tilfreds med maden. Tak. "

"Man skal gøre sig mere umage, når man laver pasta, da det kan være svært at tygge. (Er som gummi). "

"Fungerer fint! "

"Kartoflerne er ikke altid kogte godt nok, kan godt virke hårde i midten. Kaffefløde i stedet for mælk til grød. Det kunne være godt hvis der igen kunne komme surt til nogle hovedretter. "

"Måske lidt flere grøntsager og en kartoffel eller to mindre, når der er fem. (Gulerødder, broccoli, blomkål). "

"Mor har ikke været i ordningen så længe, men jeg har et godt indtryk af ordningen"

"Der er for få ris nogle gange"

"Vedr. boller i selleri - kunne jeg ønske mig større stykker selleri - kogt lidt mere al dente, - så det ikke bliver mos. "

"Det ville være dejligt, hvis kartoflerne var kogte helt. "

"For lidt sovs, ved kødretter sparsomt m/kød. "

"Kage burde kunne købes i 1/2 portion. Ellers er det god mad i laver. "

Kartoflerne er IKKE gode"

"Stegt flæsk er noget slisk-værk, sværet er ikke sprødt, det samme med steg og sild. Men ellers er jeg godt tilfreds, meget tilfreds. "

"Generelt er jeg tilfreds med maden. Størrelsen på portioner er ok, men gerne lidt flere grønsager, "

"Er meget glad for jeres mad. "

"Savner spinat pie m/fetaost"

"Gode store portioner man bliver mæt af. Prisen er rimelig. Nem at håndterer både i køleskab og ovn"

"For lille styk AND"

"Meget til Der må godt være mindre kødboller det behøver jo ikke være kanon kugler"

"Jeg er meget tilfreds. Jeg synes den lille portion er for dyr i forhold til den store portion, Jeg kunne tænke mig en bedre specifikation af regningen fra kommunen. "

"Jeg har været ude for at en kartoffel ikke var kogt, så kan man godt lagde. Når man får flæskesteg, var det jo nært med flæskesvær, men det kan vel ikke lade sig gøre. Jeres sov er en karakterfuld, det er lige til UG. "

"Meget tilfreds med de fleste af jeres sovse. "

"Kartoflerne er ikke altid kogt. Ellers tilfreds med det hele. "

"Kartofler kogt for lidt. Grønsager for blødt. Halv ris. "

"Generelt tilfreds"

Kartoflerne kunne i reglen være kogt bedre"

"Stor anretning lidt større som kan være til to personer. Og ikke er nødvendigt at købe to små anretninger"

"Vil gerne have kartofler er kogt lidt mere"

"Jeg er meget tilfreds med ordningen, så i får ros for det. "

"17 års gode erfaringer. UG. "

"Jeg har kun ros, tak. "

"Jeg er godt tilfreds"

"Kartofler ikke så gode"

"Kartoflerne er ikke altid gode. Grøntsagerne er for rå. "

"Kartoflerne er en gang i mellem ikke kogte nok ellers er jeg meget tilfreds med maden. "

"Det er en god ordning!!!!"

"Der kunne godt være flere grønsager"

"Kartoflerne er de "dårligste" og lidt kedelige. Hvad med at bruge aspargeskartofler. "

"Ofte opleves kartoflerne som værende rå"

"Spændende- variabel - oplysende - god - (Tak)"

"Jeg synes at der er for lidt sovs med til maden. I skulle lave så man kan købe ekstra sovs når i kommer så let med."

"Panerede fisk/kød egner sig ikke til micro-ovn. Maden bliver flad og svampet. Måske kunne en panering i mel være bedre. "

"Meget godt"

"Kartoflerne kunne være bedre"

”Har fra starten prøvet at gøre jer opmærksom på, at jeg kun kan tåle champignon, tomater, agurker, majs, rødkål og majs. Jeg blev ikke hørt. Bruger lige så meget tid på at sortere, som på at spise. Lyt til jeres kunder! ”

”Vi anbefaler til alle vi snakker med”

”Ros= Taknemlighed! ”

”Kartoflerne er ikke så gode”

”Jeg er godt tilfreds”

”Jeg synes at i er for fedtet med kød”

”Hvad med; Kleiner, julekage og hjemme bagte boller. ”

”Kartofler er ikke kogt nok”

”Giv os stegt flæsk Giv os koteletter med håndtag”

”Jeg er meget glad for, at I kan lave diætmad til mig. ”

”Portionerne er blevet mindre oplever min far”

”Vi har været godt tilfreds med maden. ”

”Meget tilfreds med det hele. ”

”Der er for få ris nogle gange”

Opsamling

Rapportens overordnede indtryk er, at størstedelen af Madservice Kronjyllands kunder er tilfredse med den mad, som de modtager, både i forhold til praktiske vedrørende bestilling/afbestilling, kontakten med chaufførerne, muligheden for at bestille bestemte retter med selvvalgt tilbehør samt madens smag, duft og udseende. Dog bliver der stadig blandt borgerne efterspurgt flere grøntsager til retterne, samt bedre kartofler.

I forhold til det praktiske er det stadig særligt chaufførerne, der har fået mange positive kommentarer, hvor brugerne beskriver dem som søde, imødekommende, rare og altid klar med en hjælpende hånd.

Ta' selv menuen og bakken med de tre håndmadder har lidt over en fjerdedel af brugerne benyttet sig af, men størstedelen af de brugere, som har tilkendegivet deres tilfredshed med disse, er enten meget tilfreds eller tilfreds hermed. I 2016 var Ta' selv menuen og bakken med håndmadder stadig et nyere tilbud hos Madservice Kronjylland, hvortil man foreslog, at det skulle overvejes, hvordan kendskabet dertil kunne blive formidlet bredere ud. Eftersom at det stadig er cirka det samme antal, som benytter sig af tilbuddet i 2018, bør det overvejes, om borgernes kendskab stadig 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.