

Norddjurs Kommune

Brugertilfredshedsundersøgelse 2022

Norddjurs Mad

Indhold

Baggrund og sammenfatning	3
Dataindsamling og svarprocent	3
Uddybende kommentarer	3
Centrale fund	3
Manglende deltagelse af Det Danske Madhus	3
Resultater	4
1. Borgernes mulighed for telefonkontakt	4
2. Bestilling og afbestilling af maden efter behov	5
3. Kontakt til chaufføren	6
4. Sammensætning af ugens menu	7
5. Tilkøb af håndmadder	8
6. Variation i retterne	9
7. Vegetarretter	10
8. Brug af hjemmeside	11
9. Madens smag.....	12
10. Madens duft.....	13
11. Madens udseende.....	13
12. Mængden af grøntsager, kartofler og kød i retterne.....	14
13. Overordnet tilfredshed med madordningen.....	16
Konklusion	17

Baggrund og sammenfatning

Formålet med denne brugertilfredshedsundersøgelse, er at få en status på brugernes tilfredshed med den madservice, de modtager fra Norddjurs Kommune. Målsætningen er politisk fastsat til at minimum 80 % af brugerne tilkendegiver tilfredshed med den madservice, som de får.

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse, der på langt de fleste parametre svarer til en undersøgelse, der blev gennemført af Madservice Kronjylland i 2018. Madservice Kronjylland var på daværende tidspunkt den kommunale leverandør i Norddjurs Kommune. I den aktuelle undersøgelse er der tilføjet to spørgsmål om vegetarretter samt spørgsmål vedrørende mængden af grøntsager, kartofler og kød i retterne. Ensartetheden mellem de to undersøgelser gør det muligt at sammenligne brugertilfredsheden i 2022 med 2018.

Dataindsamling og svarprocent

Udleveringen af spørgeskemaer skete i juni (uge 25) 2022 og i uge 26-27 blev der indsamlet besvarelser. Spørgeskemaet er omdelt til 261 brugere af Norddjurs Mad, hvoraf 147 har besvaret spørgeskemaet (svarprocent på 56,3 %). Nogle respondenter har ikke besvaret hele spørgeskemaet. I de grafiske fremstillinger til hvert emne fremgår det hvor mange brugere, der har besvaret det enkelte spørgsmål.

Uddybende kommentarer

I spørgeskemaet var der mulighed for at komme med uddybende kommentarer. Dette har relativt mange benyttet sig af og disse kommentarer er vigtige, med henblik på at gøre madservicen i Norddjurs Kommune endnu bedre. De mest udbredte og gennemgående kommentarer til hvert emne indgår i denne rapport. Til et par af spørgsmålene er der trods alt overvejende tilfredshed udelukkende angivet kritiske kommentarer. For at sikre repræsentativitet i de uddybende kommentarer, opereres der i denne undersøgelse med en grænseværdi. Konkret betyder dette, at utilfredsheden blandt borgerne til det enkelte spørgsmål skal være minimum 5 %, hvis der skal medtages negative kommentarer. Dette medfører også, at der ikke er uddybende kommentarer til alle spørgsmålene i undersøgelsen.

Centrale fund

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen er generelt positive. 89 % af brugerne er tilfredse med madordningen samlet set. Den overordnede tilfredshed med madservice fra Norddjurs Mad afspejler sig i positive tilkendegivelser overfor madens smag, duft, udseende og variation samt praktiske forhold såsom telefonkontakt, bestilling og afbestilling, sammensætning af ugens menu og kontakten til chaufførerne. Brugernes besvarelser tydeliggør dog også kartoflerne, som et punkt, hvor der er plads til forbedring. Ydermere viser undersøgelsen, at det kun er ganske få borgere, der efterspørger flere vegetarretter.

Manglende deltagelse af Det Danske Madhus

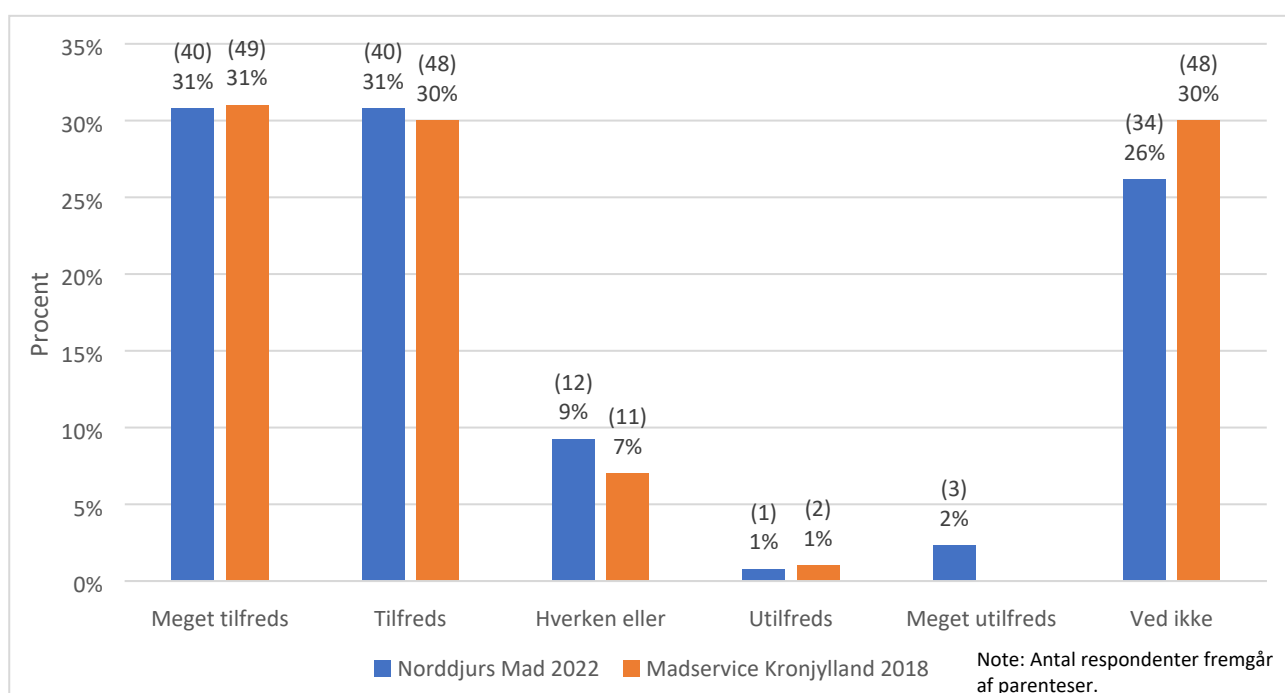
Det skal desuden nævnes, at Det Danske Madhus' (DDM) brugere ligeledes skulle indgå i undersøgelsen. Tekniske udfordringer hos DDM betød dog, at DDM desværre blev forhindret i at indhente fyldestgørende spørgeskemabesvarelser fra deres brugere. DDM vil indgå i næste brugertilfredshedsundersøgelse af madservicen i Norddjurs Kommune.

Resultater

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens resultater og de sammenholdes med brugerundersøgelsen fra 2018. Til hvert enkelt emne fremhæves desuden de mest gennemgående kommentarer, som borgerne har skrevet.

1. Borgernes mulighed for telefonkontakt

62 % af de adspurgte brugere er enten meget tilfredse eller tilfredse med telefonkontakten til Norddjurs Mad. 26 % har besvaret spørgsmålet med 'ved ikke'. Dette hænger fint sammen med nogle af de uddybende kommentarer, hvor en række borgere påpeger, at de aldrig har ringet til Norddjurs Mad. Tilfredsheden i 2018, hvor Madservice Kronjylland var leverandør på madservice, er stort set identisk. 61 % af brugerne var dengang tilfredse med telefonkontakten og tilsvarende udtrykte meget få personer (1 %) utilfredshed.



Figur 1: Hvor tilfreds er du med telefonkontakten til Norddjurs Mad?

Den relativt høje tilfredshed og lave utilfredshed med telefonkontakten til Norddjurs Mad i 2022 afspejles bl.a i følgende kommentarer fra nogle brugere:

"Hurtig svar og god behandling, samt god løsning på misforståelser."

"Nem at få fat på. Nem at lave aftale med - I forhold til at passe og genoptagelse af levering."

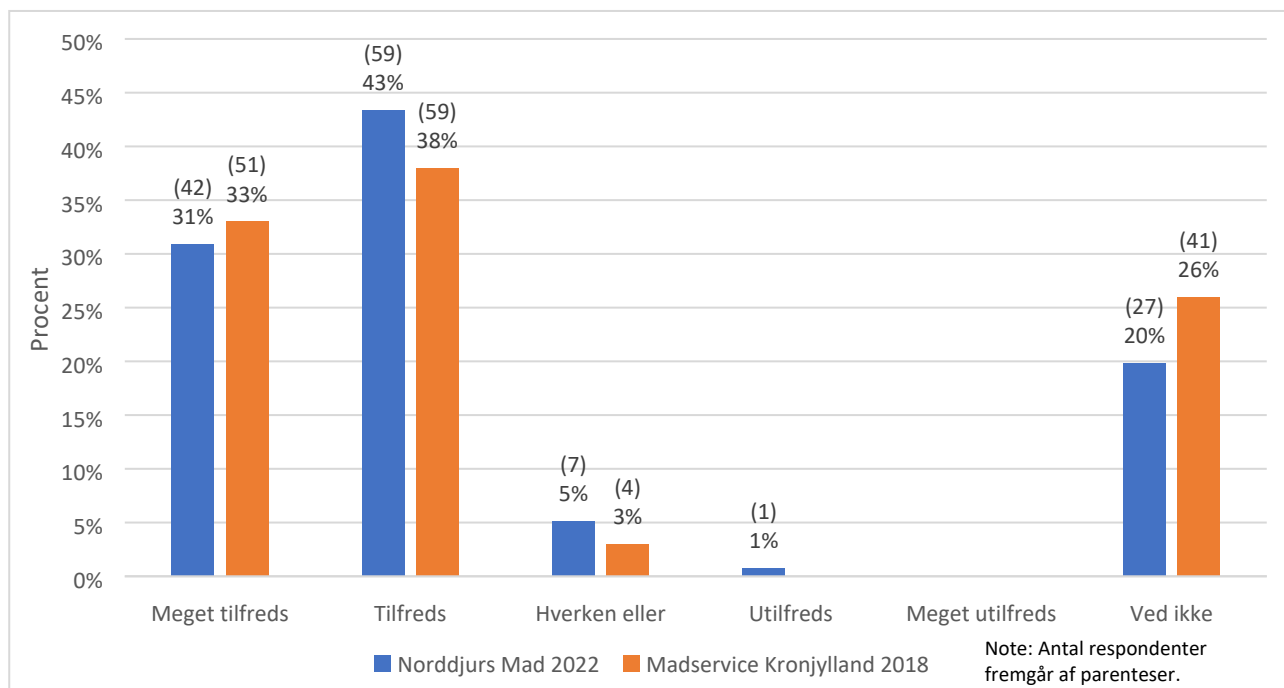
"Jeg møder meget venlighed og forståelse, når jeg ringer om et problem."

"Har fået ordentligt svar hver gang jeg har ringet (få gange)."

2. Bestilling og afbestilling af maden efter behov

74 % af brugerne hos Norddjurs Mad angiver at være tilfredse eller meget tilfredse med muligheden for at bestille og afbestille maden efter behov. 20 % har besvaret spørgsmålet med 'ved ikke', hvilket er i overensstemmelse med nogle kommentarer, hvor brugerne nævner de ikke kendte til muligheden eller ikke har gjort brug af den.

Tilfredsheden er en smule større i 2022, sammenlignet med 2018, hvor 71 % af Madservice Kronjyllands brugere i Norddjurs Kommune var tilfredse med muligheden for at bestille og afbestille maden efter eget behov.

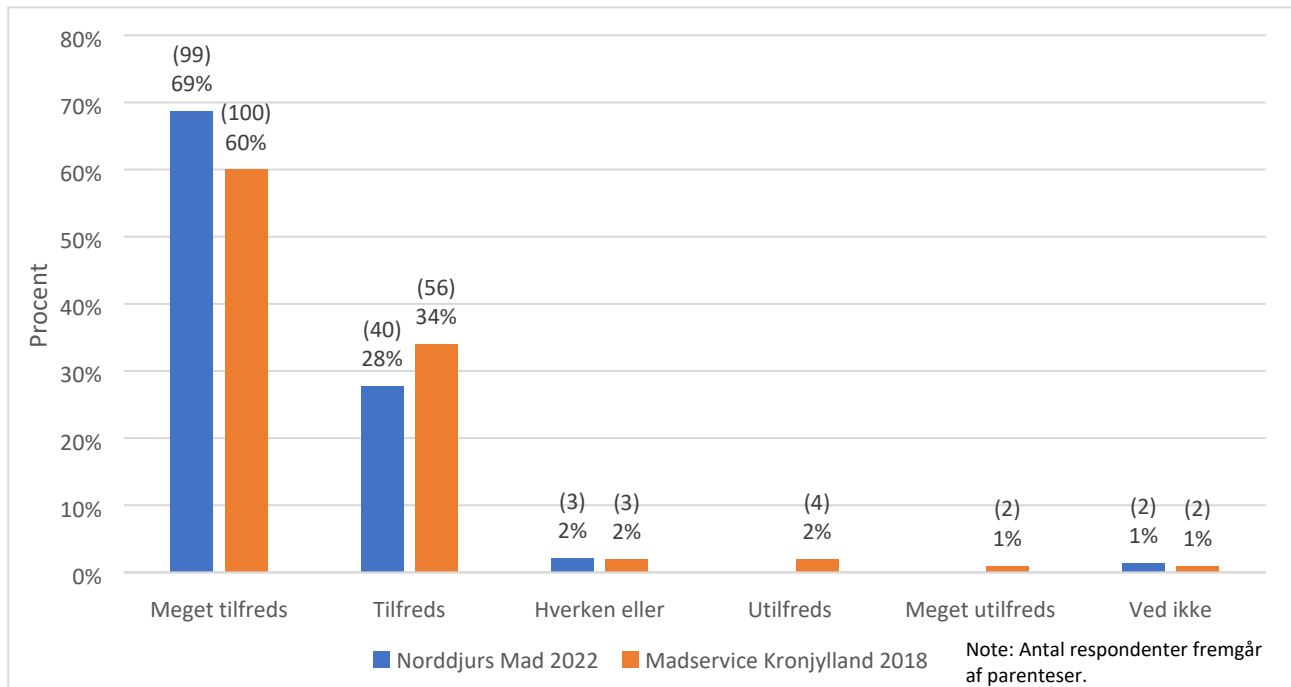


Figur 2: Hvor tilfreds er du med muligheden for at bestille og afbestille maden efter behov?

Til dette emne har brugerne af Norddjurs Mad ikke uddybende kommentarer angående deres tilfredshedsniveau. I stedet omhandler de fleste kommentarer brugernes manglende brug af eller kendskab til at kunne bestille og afbestille efter behov.

3. Kontakt til chaufføren

97 % af brugerne hos Norddjurs Mad er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til chaufførerne, der leverer maden. Ingen brugere er utilfredse med chaufførerne. Samme billede gjorde sig gældende i 2018, hvor 94 % af brugerne hos Madservice Kronjylland udtrykte tilfredshed med kontakten til chaufføren.



Figur 3: Hvor tilfreds er du med kontakten til chaufføren, der kommer med maden?

Den store tilfredshed med chaufførerne blandt brugerne af Norddjurs Mad, afspejler sig i mange positive tilkendegivelser, der er med til at understrege en god relation mellem brugerne og chaufførerne:

”Det er dejligt at han altid smiler, når han kommer og med tilføjelse af en lille bemærkning. - Meget godt –”

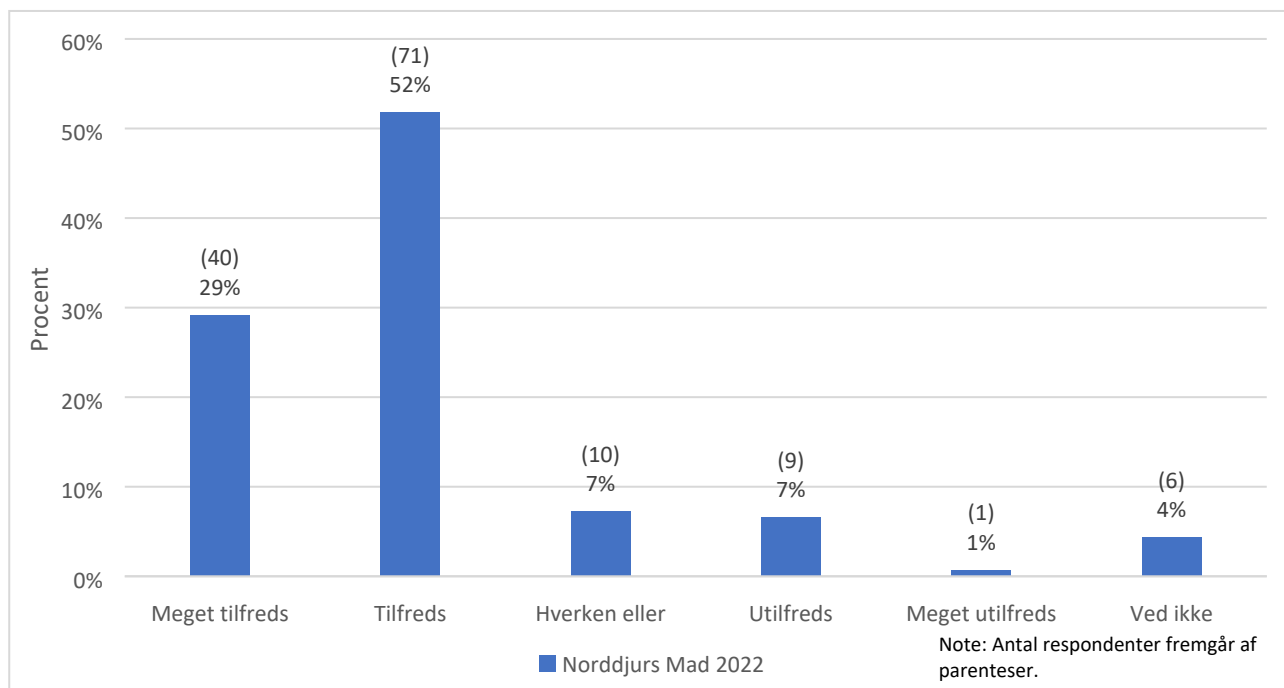
”Han kommer ind og er venlig og omsorgsfuld. Det gir glæde for man vil gerne føle at man er menneske. Han er jo ikke kun en kontakt.”

”Han er hurtig, venlig og imødekommende. Hold fast i ham!”

4. Sammensætning af ugens menu

81 % af brugerne udtrykker tilfredshed med muligheden for selv at kunne sammensætte ugens menu. Brugere har ud fra ugens menuplan mulighed for at vælge mellem forskellige forretter, hovedretter og desserter. I henhold til Norddjurs Kommunes kvalitetsstandard for madservice skal brugerne bestille minimum fire hovedretter om ugen. Desuden kan brugerne vælge at få hovedretter i varierende portionstørrelser, de kan bestille flere portioner af samme ret og endelig kan de vælge kartofler, kartoffelmos eller ris til alle hovedretter.

Et mindretal på ti personer (8 %) er utilfredse med det nuværende koncept.



Figur 4: Hvor tilfreds er du med muligheden for selv at sammensætte ugens menu?

Nedenstående kommentar uddyber utilfredsheden blandt nogle få brugere, der har angivet utilfredshed med mulighederne for at kunne præge ugens menu:

"I har en mærkelig sammensætning. Portioner er for små til prisen. Kartofler er ikke til at spise, nogle gange er de rå og andre gange smager de som en svamp og er uspiselige."

Blandt de positive besvarelser har kommentarerne været sparsomme. Herunder ses kommentarer, som understreger den generelle tilfredshed blandt brugerne hos Norddjurs Mad:

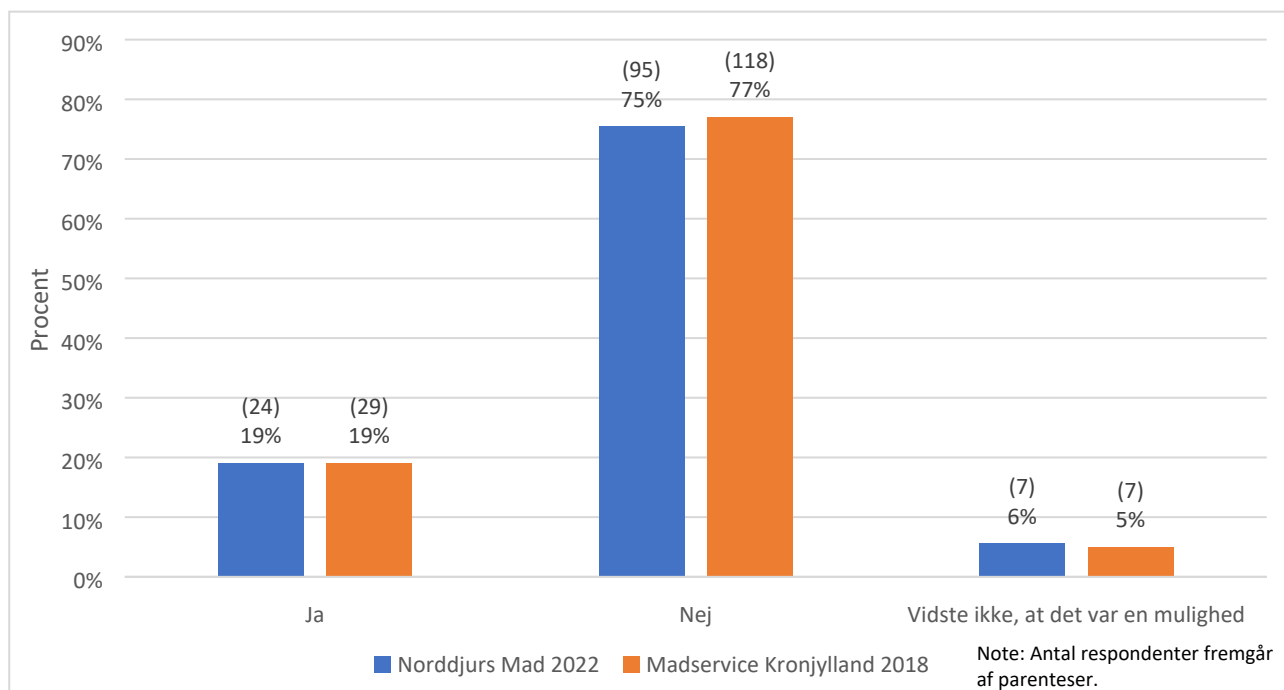
"Rart at have valgmuligheder"

"f.ex: at have mulighed for at dele en portion i 2 da min appetit ikke er stor, så en portion kan passe til 2 dage"

5. Tilkøb af håndmadder

Vedrørende spørgsmålet, om hvorvidt brugerne har benyttet sig af muligheden for at bestille "håndmadder" hos Norddjurs Mad, er der 19 % af brugerne, der har benyttet sig af tilbuddet, og omvendt angiver 75 % af brugerne, at de ikke har bestilt håndmadder. Dette billede skyldes ikke manglende viden om tilbuddet, idet blot syv personer (6 %) angiver, at de ikke havde kendskab til muligheden for at bestille håndmadder.

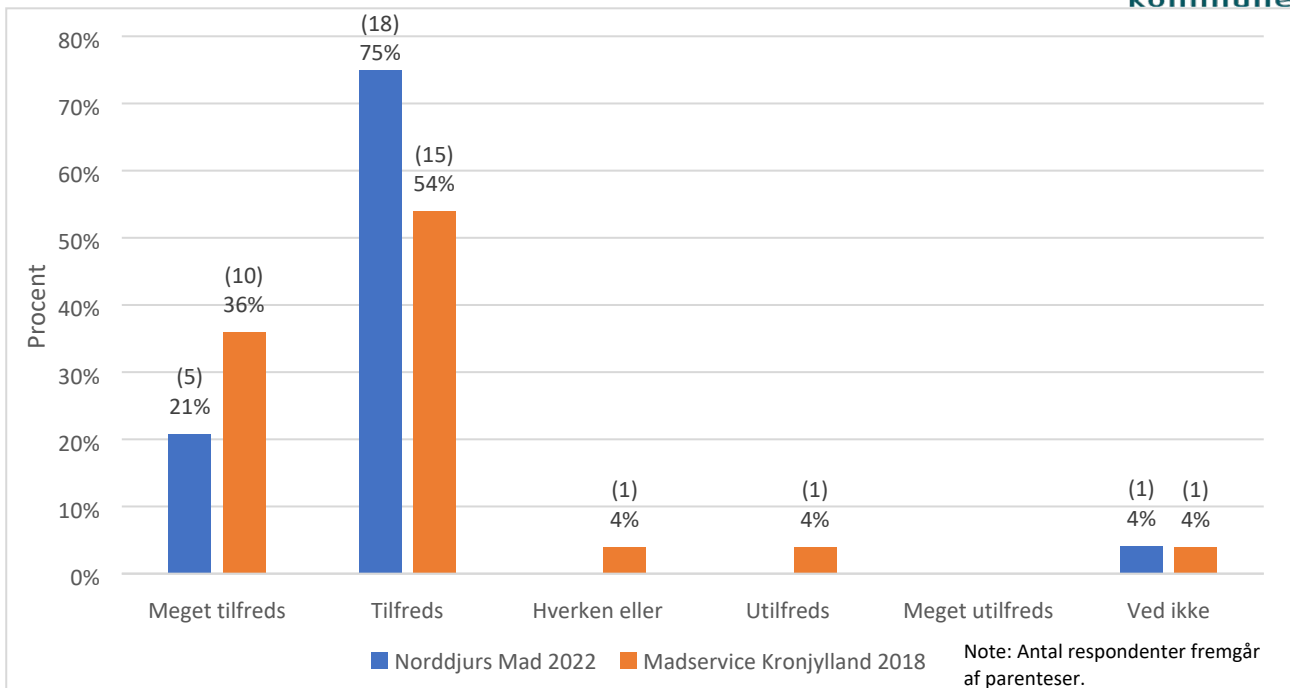
Resultatet er stort set svarende til brugerundersøgelsen fra 2018, hvor 19 % bestilte håndmadder.



Figur 5: Har du benyttet dig af muligheden for at bestille håndmadder?

Ser man videre på figur 5b, fremgår det tydeligt, at der er stor tilfredshed med håndmadderne blandt de personer, der bestiller dem. 96 % af disse brugere hos Norddjurs Mad er tilfredse eller meget tilfredse med håndmadderne og ingen er utilfredse.

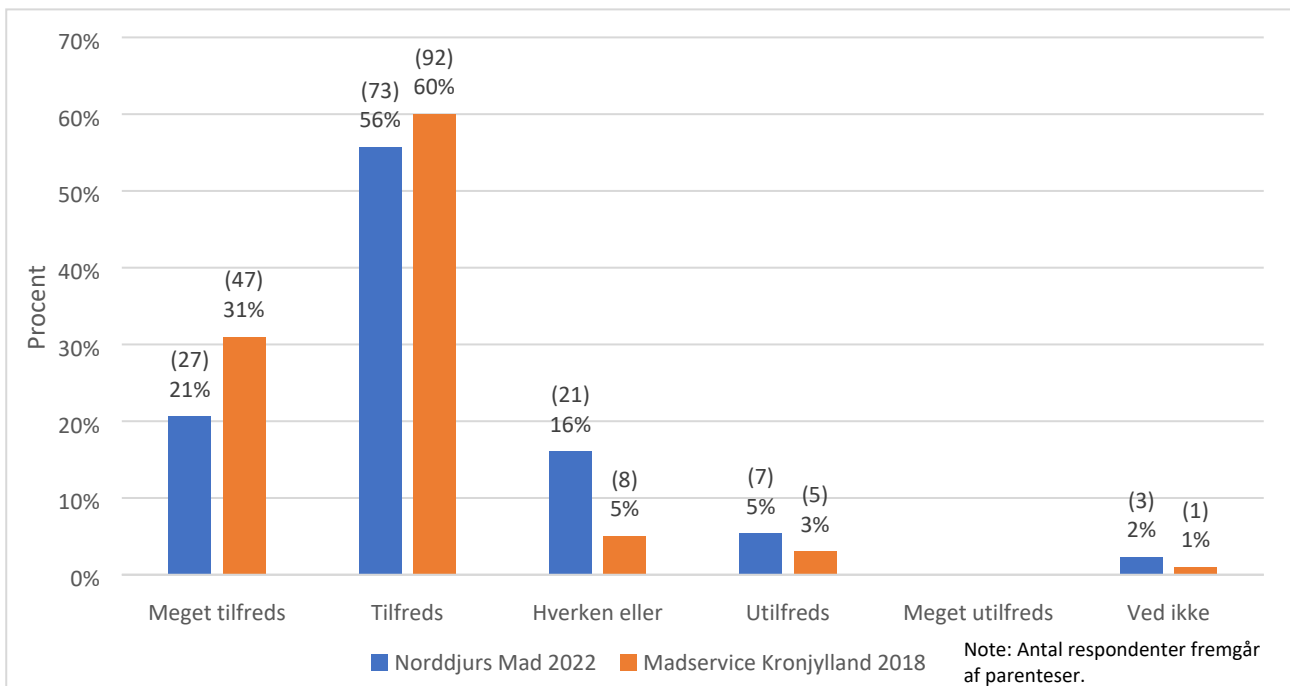
Tilfredsheden med håndmadderne er således steget en smule, sammenlignet med brugerundersøgelsen fra 2018, hvor 90 % var tilfredse med de håndmadder, som de bestilte.



Figur 5b: Hvor tilfreds er du med håndmadderne?

6. Variation i retterne

Variation i retterne hos Norddjurs Mad, forekommer for langt størstedelen af brugerne at være tilfredsstillende (77 %). Brugertilfredsheden er faldet en smule, sammenlignet med 2018, hvor 91 % af de daværende brugere var tilfredse eller meget tilfredse med variationen af retterne.



Figur 6: Hvor tilfreds er du med variationen af retterne i løbet af året?

Der er hovedsageligt kommentarer med udviklingsforslag til dette punkt. Det kan muligvis forklares med, at de borgere, der har tilkendegivet tilfredshed, ikke har haft et behov for at komme med forslag til variationen.

”Der kunne jo godt være risengrød. Gratin eventuel blomkål. Skinke”

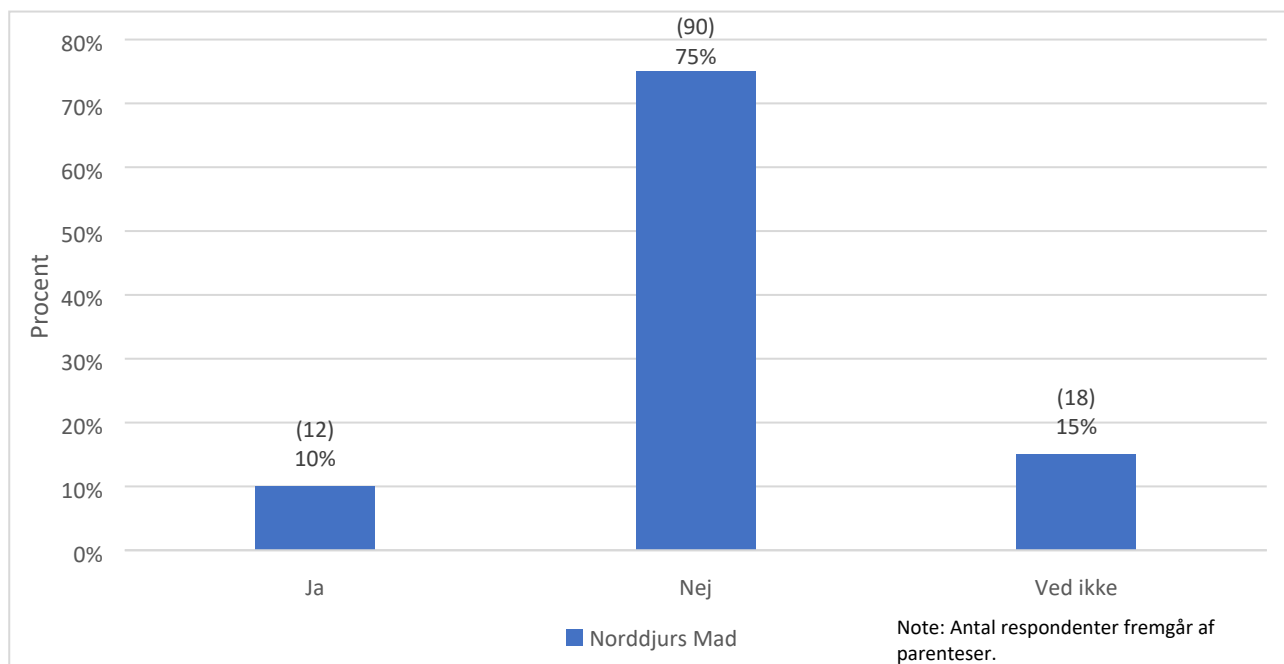
”Generelt er det vel ok, men f.eks. Aspargessuppen kunne varieres, så kødboller udskiftes med bacontern”

”Der må gerne være nogle dage med hvidkålssuppe og grønkålssuppe især om vinteren”

”Flere retter med ris og grøntsager”

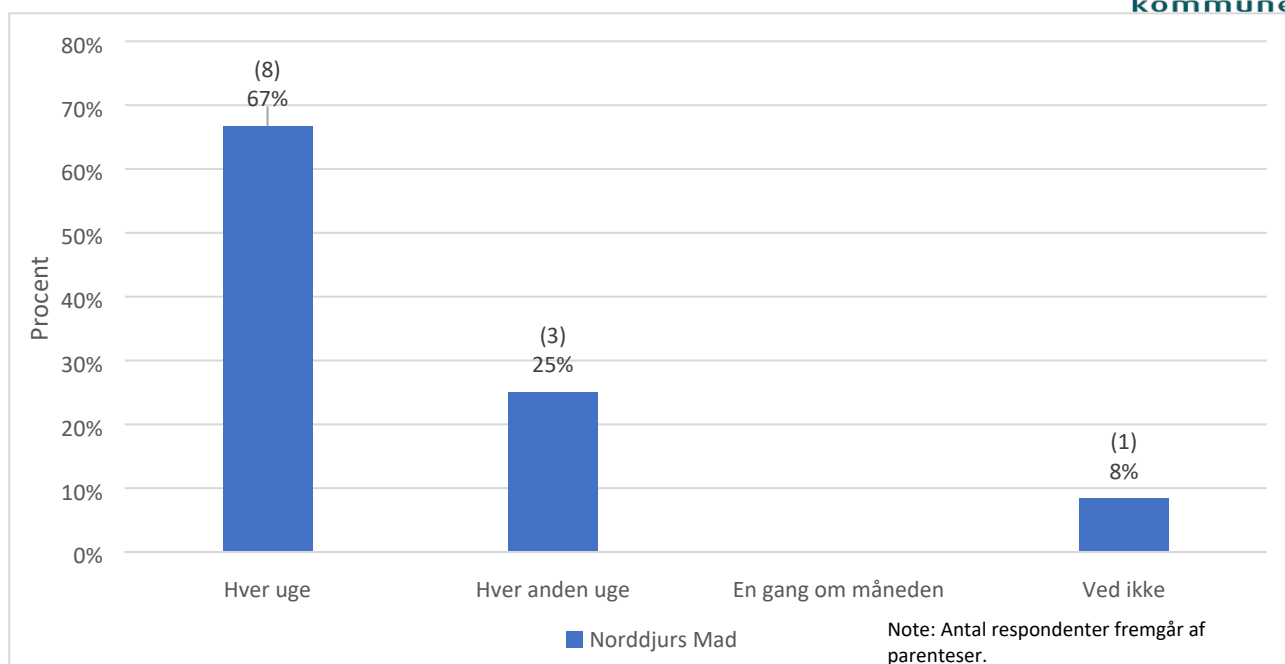
7. Vegetarretter

Brugerne hos Norddjurs Mad er også blevet bedt om at forholde sig til vegetarretter. Her tegner der sig et billede af, at brugerne ikke efterspørger flere vegetarretter. 10 % ønsker, at der oftere er vegetarretter på menukortet, men 75 % har ikke behov for et øget udvalg af vegetarretter.



Figur 7: Ønsker du, at der oftere er vegetarretter (kødløs) på menukortet?

Det mindretal, der ønsker sig flere vegetarretter, er desuden blevet spurgt om hvor ofte der skal være vegetarretter på menukortet. Otte (67 %) af disse brugere ønsker der er vegetarretter på menukortet hver uge. 25 % mener vegetarretter skal indgå på menukortet hver anden uge.

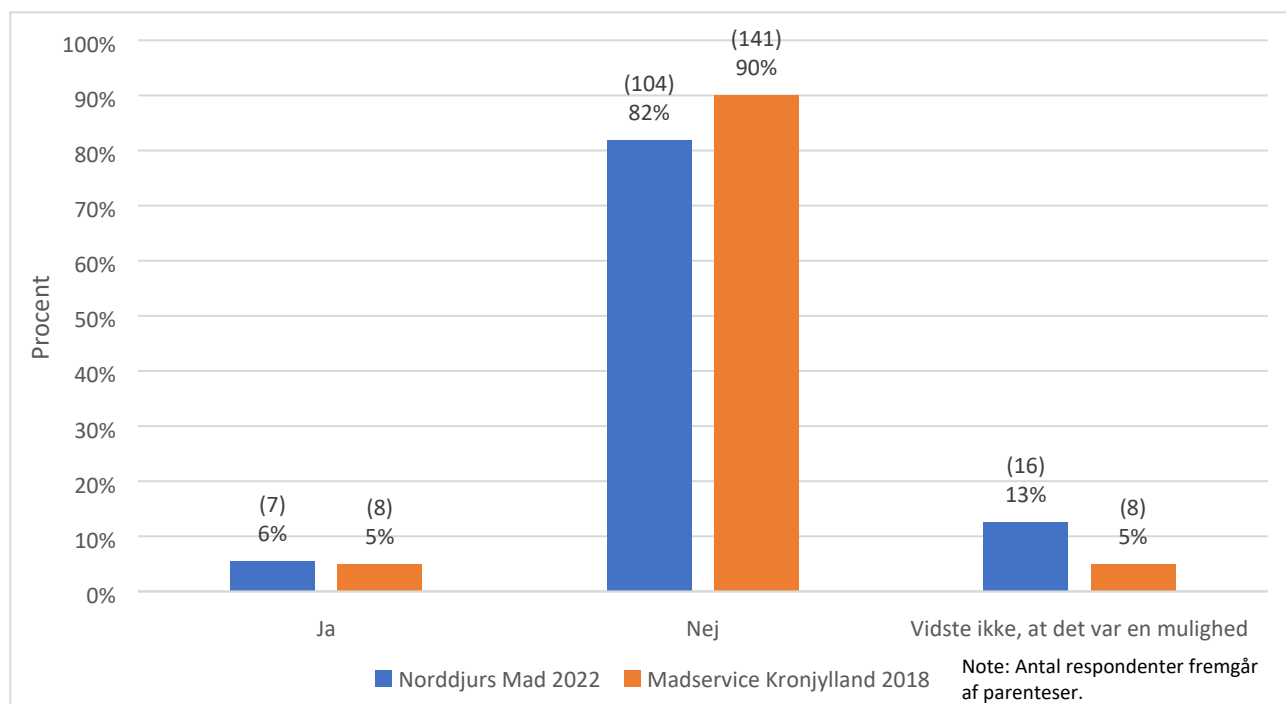


Figur 7b: Hvor ofte skal der være vegetarretter på menukortet?

8. Brug af hjemmeside

82 % af brugerne hos Norddjurs Mad benytter ikke hjemmesiden. Syv brugere (6 %) har benyttet hjemmesiden tilhørende Norddjurs Mad. I 2018 benyttede 5 % af Madservice Kronjyllands brugere madleverandørens hjemmeside.

I 2018 var der 5 % af brugerne, som ikke vidste, at Madservice Kronjyllands havde en hjemmeside. I 2022 er der 13 %, der ikke har kendskab til Norddjurs Mads hjemmeside.



Figur 8: Har du benyttet dig af hjemmesiden tilhørende Norddjurs Mad?

Et par brugere har nogle kritiske kommentarer til Norddjurs Mads hjemmeside:

"Nogle gange har jeg oplevet at hjemmesiden har været bagud med menukortet"

"Kunne være mere interaktiv"

Derudover har nogle brugere kommenteret på hvorfor de ikke benytter hjemmesiden:

"Jeg er ikke på nettet"

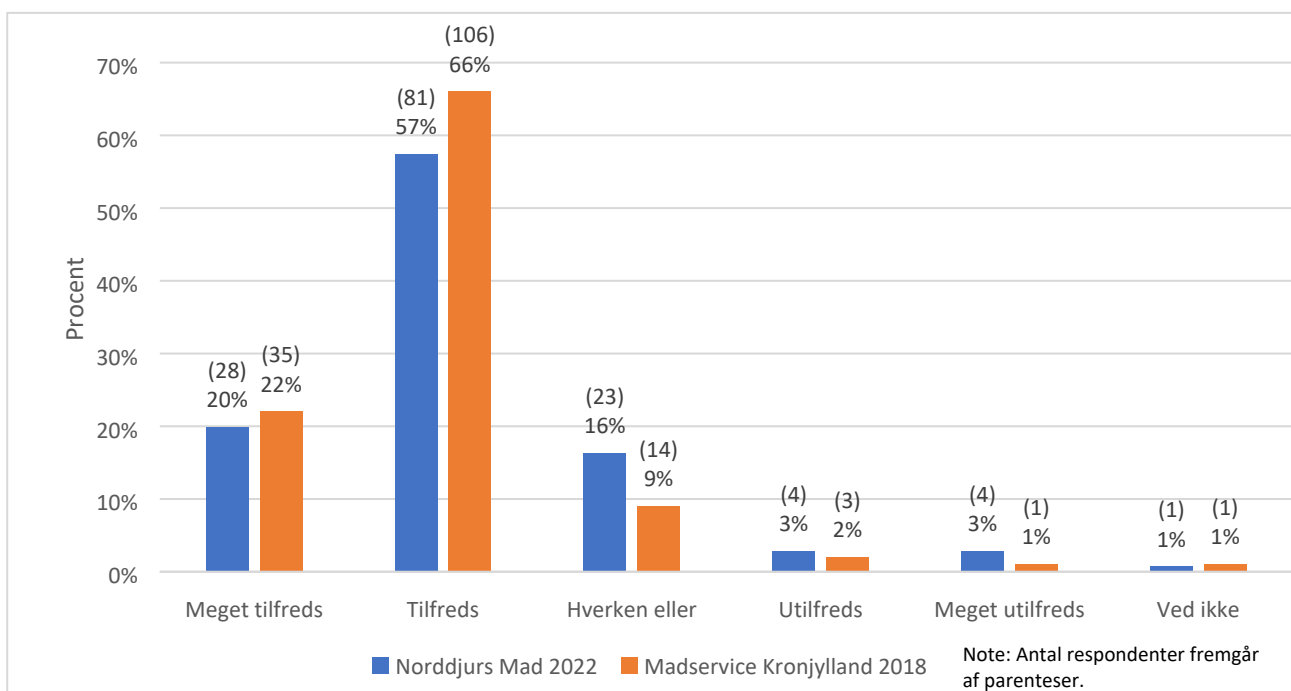
"Jeg har ikke computer"

"Min pc virker ikke, pt."

9. Madens smag

77 % af brugerne hos Norddjurs Mad svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med madens smag. 16 % er hverken tilfredse eller utilfredse og 6 % er enten utilfredse eller meget utilfredse med madens smag.

Tilfredshedsgraden er faldet en smule, sammenlignet med 2018, hvor 88 % af brugerne hos Madservice Kronjylland var tilfredse eller meget tilfredse med madens smag.



Figur 9: Hvor tilfreds er du med madens smag?

Generelt er brugerne hos Norddjurs Mad tilfredse med madens smag. Dog er der også til dette emne uddybende kommentarer givet af brugere, der er utilfredse med smagen:

"Suppen er tynd og ikke meget kraft. Ikke megen smag i grøntsager"

"For lidt krydderier og især salt."

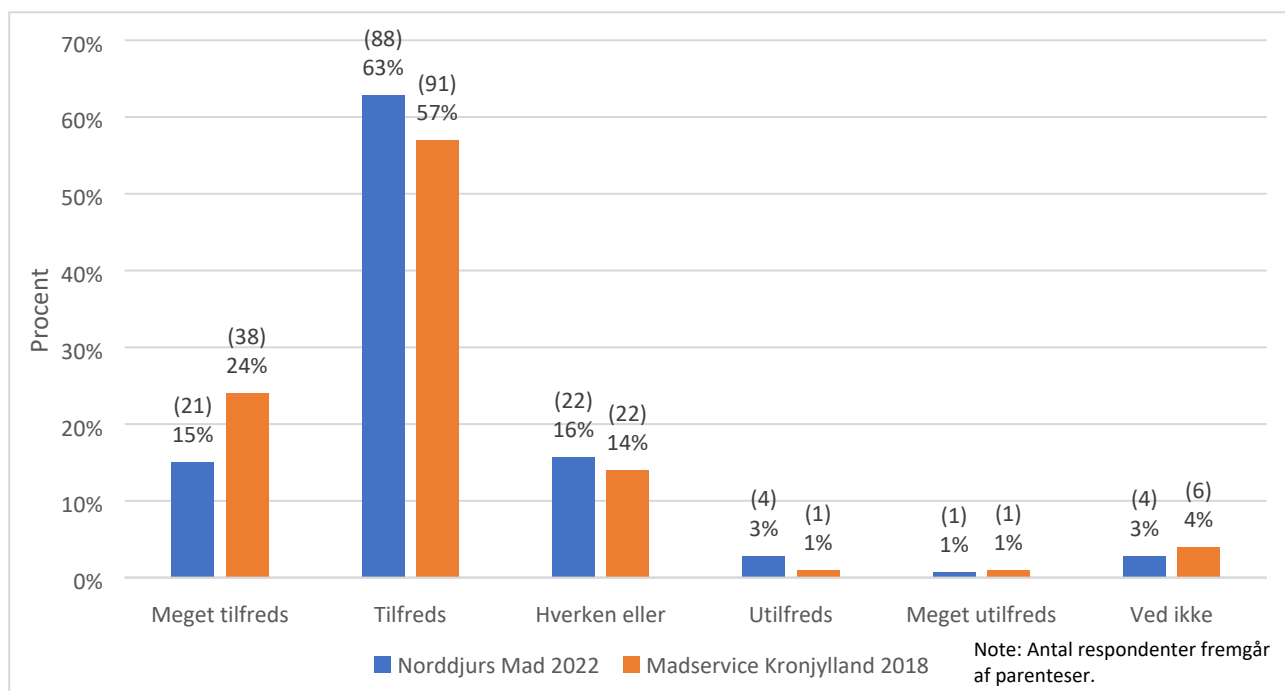
10. Madens duft

Brugerne er også blevet adspurgt til madens duft. 78 % af Norddjurs Mads brugere er enten tilfredse eller meget tilfredse.

Dette er et lille fald, sammenlignet med 2018, hvor 81 % af brugerne hos Madservice Kronjylland var tilfredse eller meget tilfredse med madens duft.

16 % af Norddjurs Mads brugere er hverken tilfredse eller utilfredse med madens duft, og 4 % finder den utilfredsstillende.

Den lave grad af utilfredshed var også gældende tilbage i 2018, hvor kun 2 % var utilfredse med madens duft.

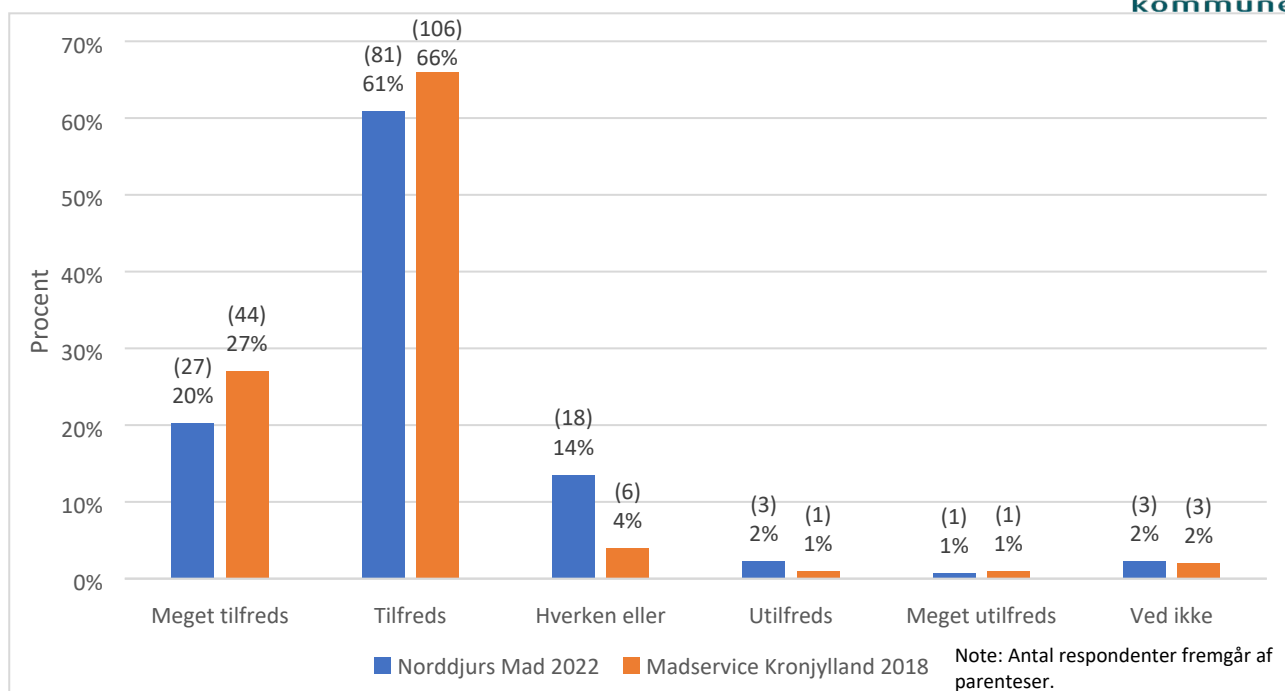


Figur 10: Hvor tilfreds er du med madens duft, når den er blevet varmet?

11. Madens udseende

81 % af brugerne hos Norddjurs Mad er enten meget tilfredse eller tilfredse med madens udseende, mens blot fire personer enten er meget utilfredse eller utilfredse (3 %).

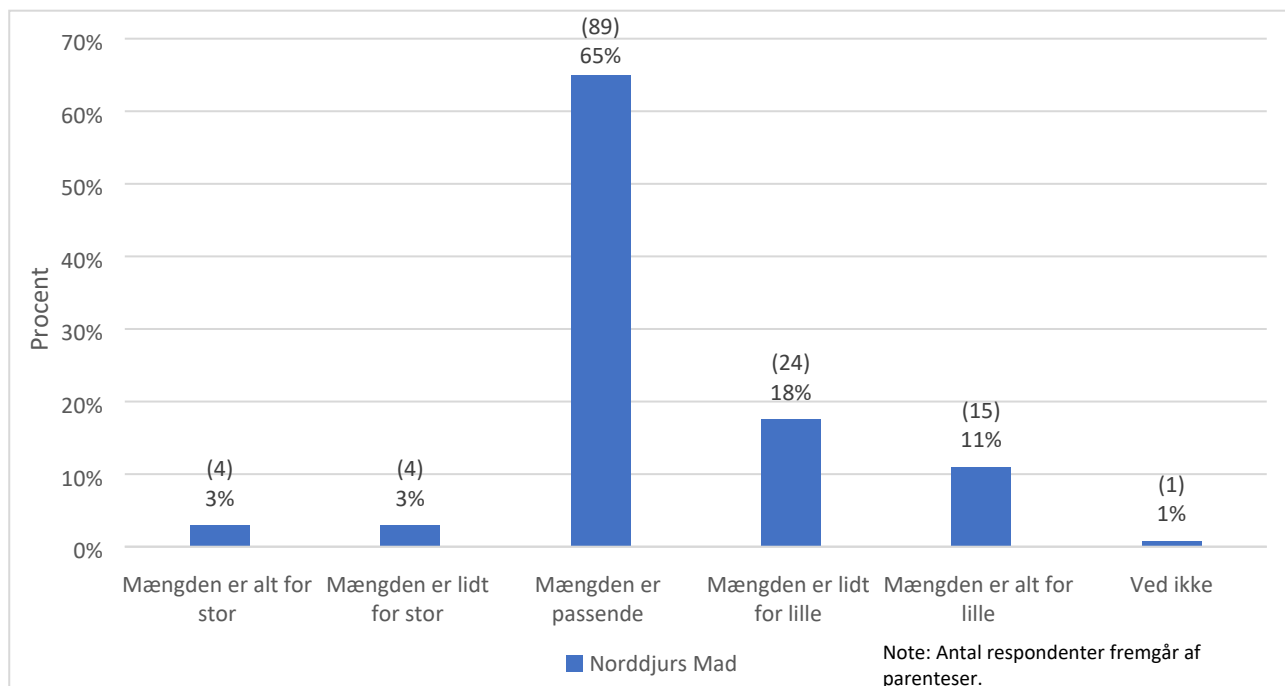
I 2018 var tilfredsheden på 93 % blandt Madservice Kronjyllands brugere.



Figur 11: Hvor tilfreds er du med madens udseende?

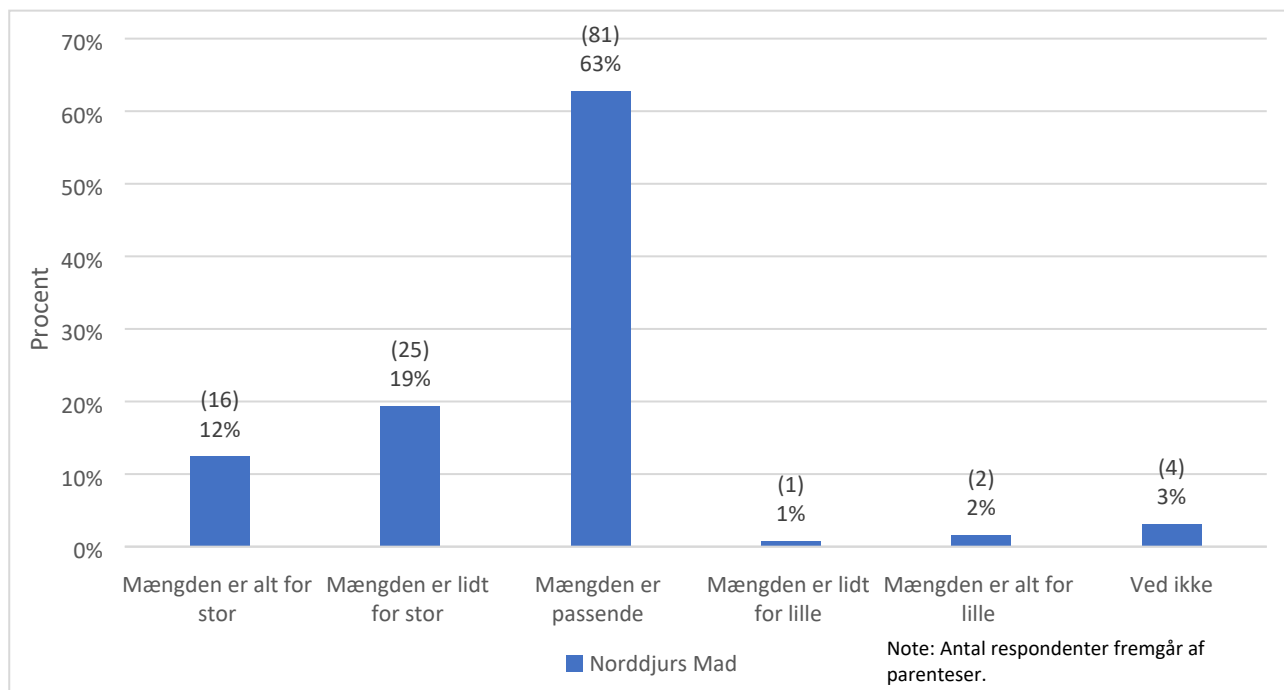
12. Mængden af grøntsager, kartofler og kød i retterne

I denne brugerundersøgelse er der som tidligere nævnt tilføjet spørgsmål vedr. mængden af grøntsager, kartofler og kød i retterne. Af figur 12a ses, at 65 % af brugerne synes, der er en passende mængde af grøntsager i retterne. 6 % mener, at mængden af grøntsager er lidt for stor eller alt for stor. Omvendt giver 29 % af brugerne udtryk for, at mængden af grøntsager i retterne er lidt for lille eller alt for lille.



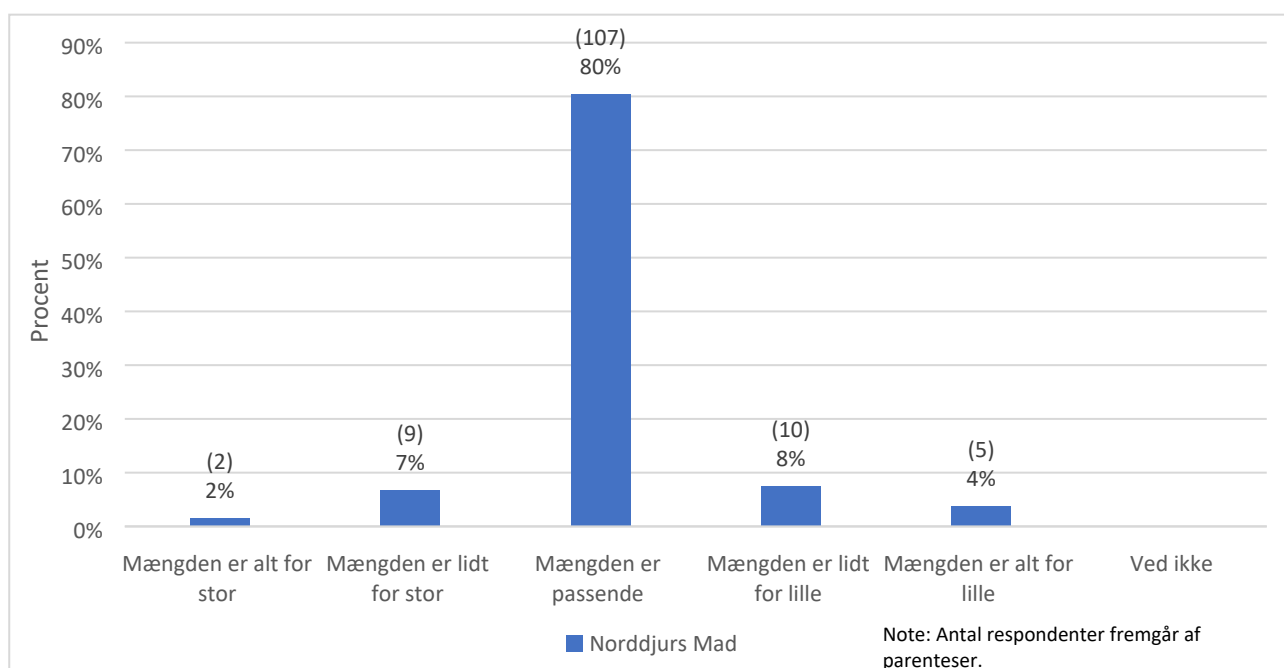
Figur 12: Hvordan oplever du mængden af grøntsager i retterne?

Ser man videre på mængden af kartofler, er der 63 % af brugerne, der oplever en passende mængde i retterne. 3 % af brugerne ønsker flere kartofler i retterne, hvorimod knap en tredjedel (31 %) giver udtryk for, at den nuværende mængde af kartofler er lidt eller alt for stor.



Figur 12b: Hvordan oplever du mængden af kartofler i retterne?

Blandt brugerne hos Norddjurs Mad ser der ud til at være generel tilfredshed med mængden af kød i retterne. 80 % oplever, at mængden af kød er passende. 12 % mener, at mængden er lidt for lille eller alt for lille. På den anden side oplever 9 % af brugerne, at mængden af kød er lidt for stor eller alt for stor.



Figur 12c: Hvordan oplever du mængden af kød i retterne?

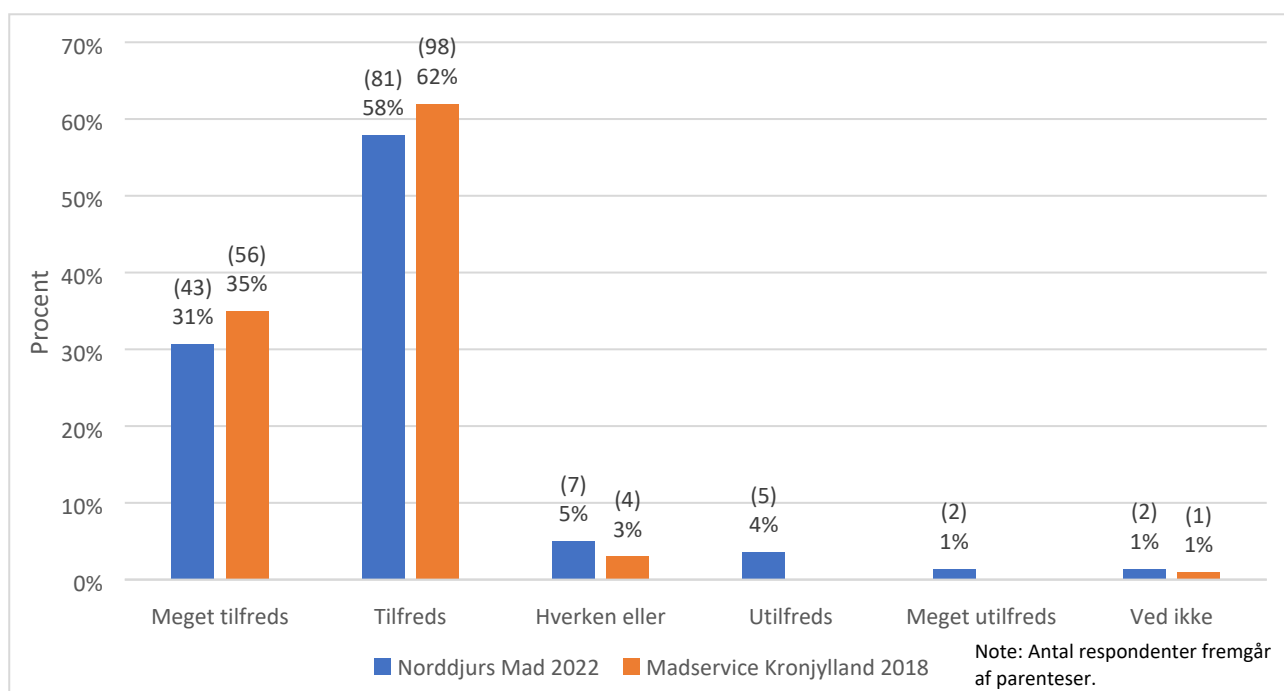
Brugerne har til dette emne ligeledes haft mulighed for at komme med uddybende kommentarer. Der er kommet nogle stykker, som omhandler kvalitet af grøntsager og kartofler:

”Vi er imponeret over hvor vel tilpas kogte grøntsagerne er. Ikke udkogte”

”Kartoflerne er ofte hårde - kunne ofte godt være kogt lidt mere.”

13. Overordnet tilfredshed med madordningen

89 % af brugerne hos Norddjurs Mad er samlet set enten meget tilfredse eller tilfredse med madordningen. 7 personer (5 %) finder madordningen hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende. Endelig tilkendegiver syv brugere (5 %), at madordningen er utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende. Til sammenligning var 97 % af brugerne, hos Madservice Kronjylland, tilfredse eller meget tilfredse med madordningen i 2018.



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

Denne forholdsvis høje tilfredshedsgrad med madordningen, blandt brugerne hos Norddjurs Mad, afspejler sig desuden i en række uddybende kommentarer:

”Uden madordningen, kunne jeg sikkert ikke være i eget hus med have. Og bevare et socialt udeliv. Ønsker I bliver ved at levere retter, med hensyntagen til det vi gamle har levet af hele livet.”

”Jeg er meget tilfreds og anbefaler jer til andre”

”Nej er meget tilfreds med alt ved ordningen, god smag og alt i dejlig smag og god blanding af grønt, kød. Tak for dejlig mad”

”Stor respekt for medarbejderne, som er så flinke og gode at tale med, når man ringer”

Konklusion

Samlet set er 89 % af brugerne tilfredse med den madservice, som Norddjurs Mad leverer.

Dette gælder på tværs alle parametre lige fra madens smag, duft, udseende og variation til mere praktiske forhold som telefonkontakt, at kunne bestille og afbestille efter behov, sammensætning af ugens menu og kontakten til chaufførerne. Til den praktiske dimension er det særligt chaufførerne, der får rigtig meget ros. Mange brugere har skrevet uddybende kommentarer, hvor de roser chaufførerne for deres venlighed og gode humør.

Denne undersøgelse har dog også været med til at pege på nogle områder i madordningen, hvor udviklings- og forbedringspotentialerne skal undersøges nærmere. Eksempelvis i forhold til kartoflernes tilstand og smag efter genopvarmning.

Undersøgelsen har også vist, at der er behov for at gøre en indsats for at sikre at brugerne ved, hvordan de kan afbestille og bestille ekstra portioner, samt udbrede borgernes kendskab til Norddjurs Mads hjemmeside: <https://norddjurs.dk/borger-og-selvbetjening/sundhed-pleje-og-aeldre/madservice>.