

Enquête uitbrengmaaltijden Open Waard

Uitslag enquête Uitbrengmaaltijden												
Open Waard - februari 2017												
		Goed		Redelijk		Matig		Slecht		NVT		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Hoe ervaart u de samenstelling van uw maaltijd?	17	45,9	14	37,8	4	10,8	1	2,7	1	2,7	
2	Hoe ervaart u de smaak van uw maaltijd?	18	48,6	11	29,7	7	18,9	0	0,0	1	2,7	
3	Hoe vindt u de temperatuur van uw maaltijd?	18	48,6	13	35,1	4	10,8	0	0,0	2	5,4	
4	Wat vindt u van de variatie in de menu's?	16	43,2	13	35,1	7	18,9	0	0,0	1	2,7	
5	Zijn de producten voldoende gaar?	16	43,2	12	32,4	8	21,6	1	2,7	0	0,0	
6	Wat vindt u van de portiegrootte?	27	73,0	6	16,2	3	8,1	0	0,0	1	2,7	
Gemiddelde		18,7	50,5	11,5	31,1	5,5	14,9	0,3	0,9	1,0	2,7	
											N	%
7	Ontvangt u altijd de door u gekozen maaltijd?										23	62,2
											6	16,2
											6	16,2
											2	5,4
8	Maaltijd geleverd gekregen, terwijl geen maaltijd is besteld?										31	83,8
											4	10,8
											1	2,7
											1	2,7
9	Wordt er wel eens vergeten een bestelde maaltijd te bezorgen?										25	67,6
											9	22,5
											1	2,5
											2	5,4
10	Ontvangt u tijdig de nieuwe menulijst van de maaltijdrijder?										34	91,9
											1	2,7
											0	0,0
											2	5,4

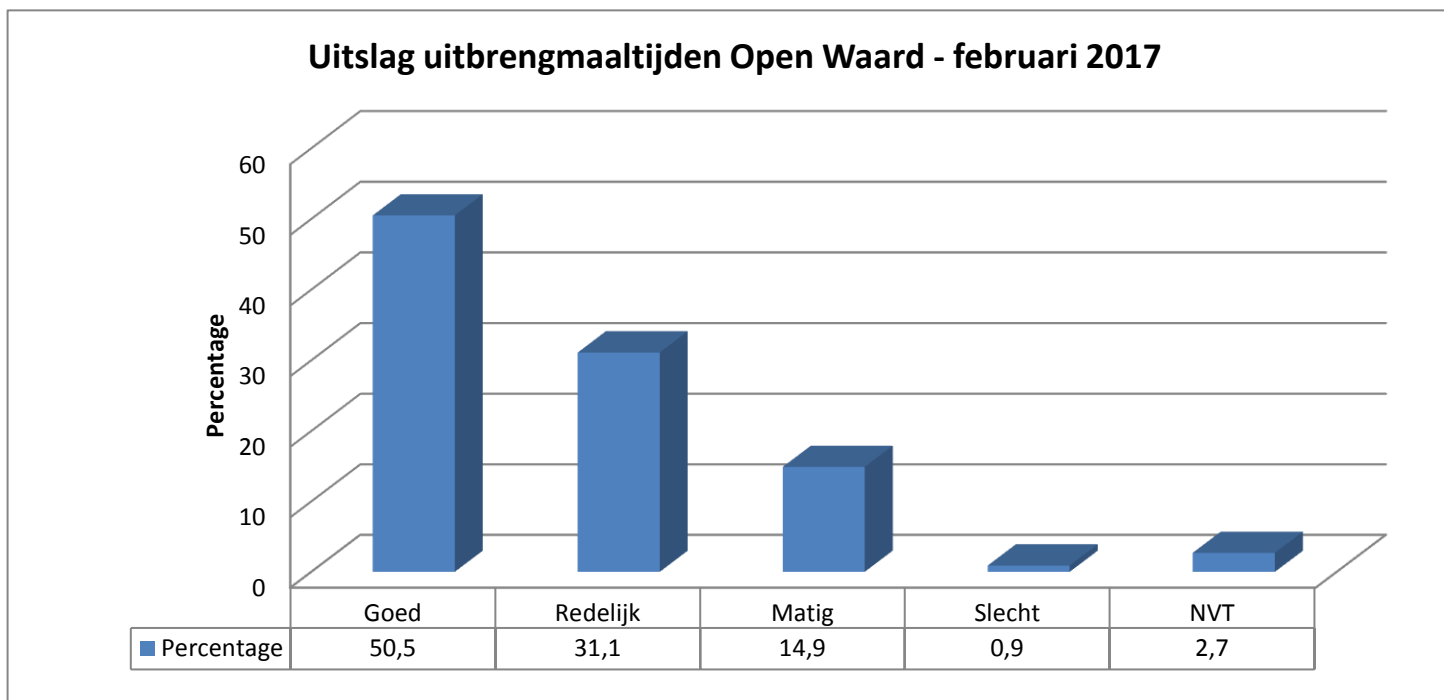
46 enquêtes verzonden

37 enquêtes retour ontvangen / 37 verwerkt

80,4 % respons

d.d. 30 maart 2017

Enquête uitbrenghaaltijden Open Waard



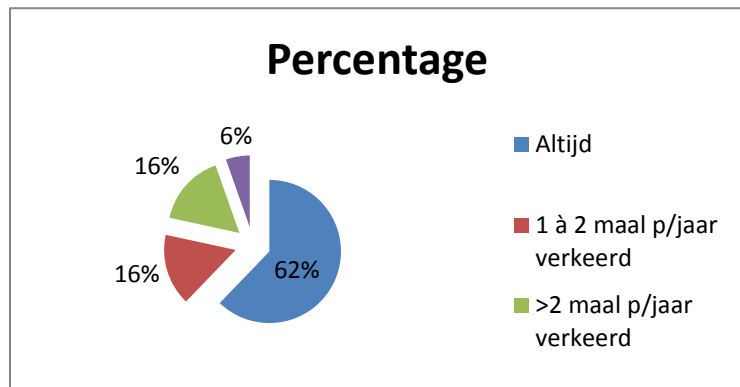
Grafiek 1.

De grafiek toont het gemiddelde percentage per antwoordmogelijkheid over vraag 1 tot en met 6 uit de enquête.

d.d. 30 maart 2017

Enquête uitbrengmaaltijden Open Waard

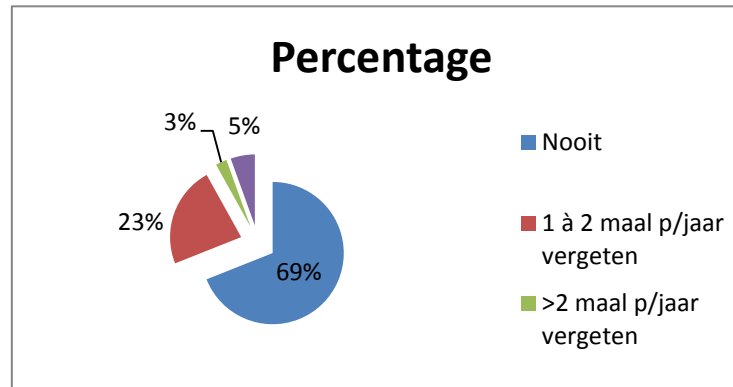
Grafiek 2.



Betreft vraag 7.

Ontvangt u altijd de door u gekozen maaltijd?

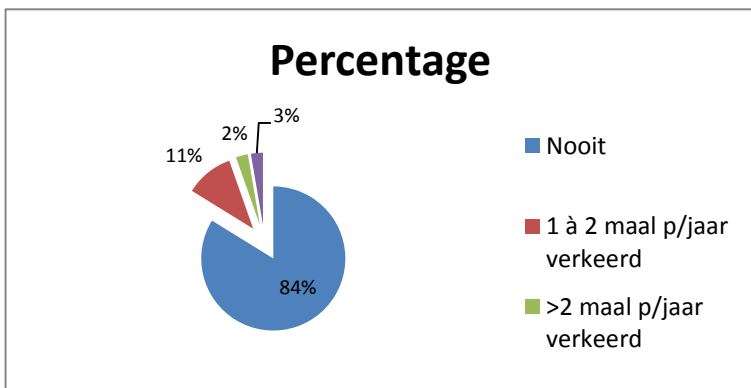
Grafiek 4.



Betreft vraag 9.

Wordt er wel eens vergeten een bestelde maaltijd te bezorgen?

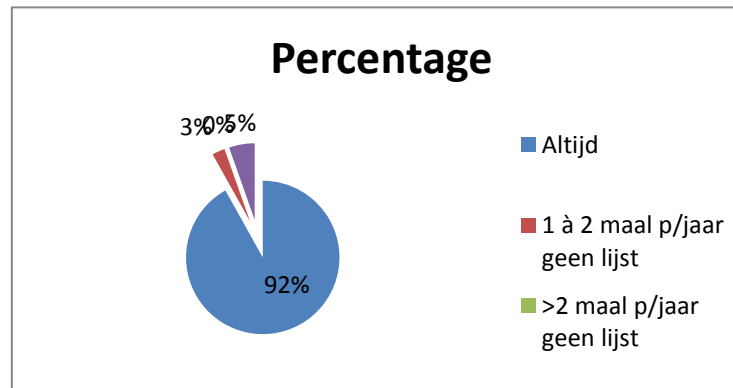
Grafiek 3.



Betreft vraag 8.

Wordt er wel eens een maaltijd geleverd, wanneer u heeft aangegeven geen maaltijd af te nemen?

Grafiek 5.



Betreft vraag 10.

Ontvangt u tijdig de nieuwe menulijst van de maaltijdrijder?

d.d. 30 maart 2017

Enquête uitbrengmaaltijden Open Waard

14 Heeft u suggesties die tot verbetering van de service van de maaltijden kunnen leiden?

Kritische opmerkingen :

- 1 In de soep zit de ene keer niks geen vlees, het komt ook voor dat er voldoende vlees in zit
- 2 Graag spruiten (variatie)
- 3 Aardappelen zijn niet altijd gaar
- 4 Gekookte aardappelen vaak niet gaar
- 5 Een groot portie moet ook groot zijn en niet één klein bolletje puree!
- 6 Meer variatie in de samenstelling van de menu's
- 7 Bij stampot maaltijd zijn de proties te groot, te veel.
- 8 Vlees niet gaar
- 9 Een biefstuk met champignons wordt gemist; klant vindt verder alles perfect.
- 10 Beter gaar
- 11 Het rundvlees is soms niet goed gaar.
- 12 De groenten mogen wat gaarder .Niet gaar. Soms te zout.
- 13 Enigszins gaarder.

Positieve opmerkingen:

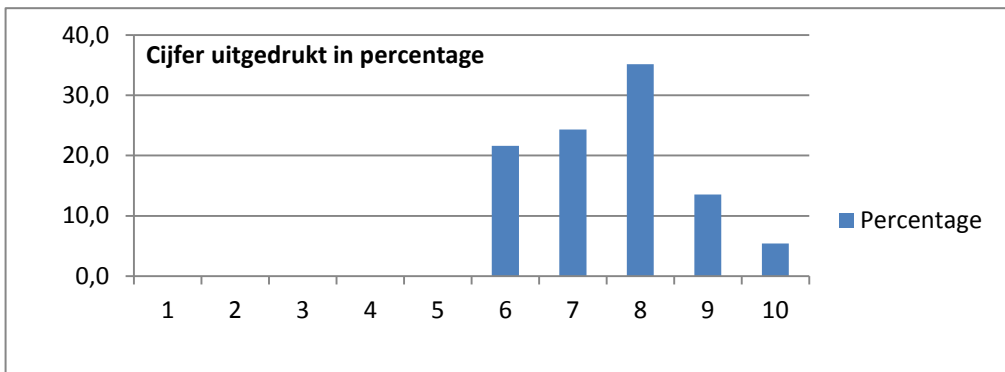
- 1 Geen commentaar
- 2 Voor de rest zeer tevreden
- 3 Prima, als er iets fout gaat is het eiegen schuld.

Conclusie : Bij de beoordeling van de uitbrengmaaltijden door onze klanten van Het Buiten van de Open Waard vindt een verschuiving plaats. Op het onderdeel Maaltijd (vraag 1 t/m 6) wordt er steeds minder Goed gescoord en steeds meer Redelijk. Op deze vragen wordt 50,5% Goed gescoord. In de Buitensluis is dit 75,6%. Vanuit deze enquêtes wordt duidelijk dat veel klanten vinden dat de maaltijdcomponenten gaarder moeten worden aangeleverd. Zeven van de dertien opmerkingen gaat over gaarheid. Het betreft dan zowel aardappelen, groenten als vlees. Hier moet aandacht naar uitgaan! Het Buiten van de Open Waard scoort met het afwijken in hetgeen de klant gekozen heeft aan maaltijdcomponenten (vraag 7.) met 32% exact hetzelfde als de Buitensluis. Ook in portiegrootte is er meer variatie in beoordeling dan in de Buitensluis. De zorgvuldigheid bij het portioneren / opscheppen moet worden vergroot. Het gemiddelde cijfer bij vraag 11 bevestigt de mindere scores op vraag 1 t/m 7 en is : 7,58. Dit is lager dan in 2015 en ligt ook onder de eigen norm van een 8,00.

d.d. 30 maart 2017

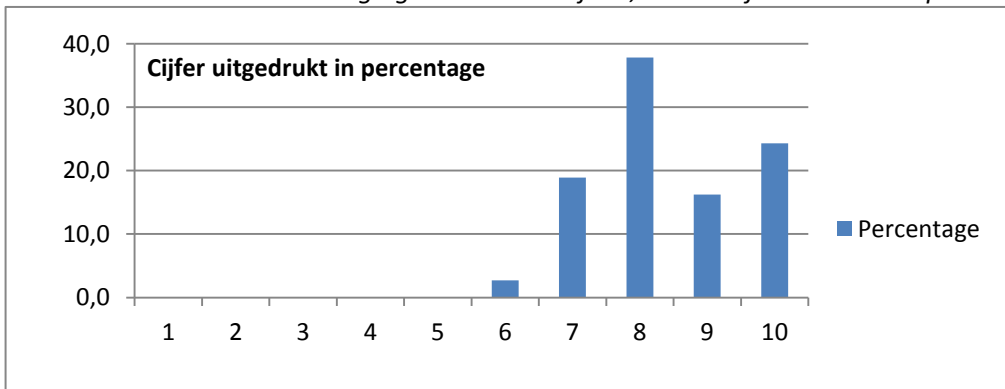
Enquête uitbrenghmaaltijden Open Waard

11. Uw oordeel over de smaak, samenstelling, portiegrootte, temperatuur van de maaltijden



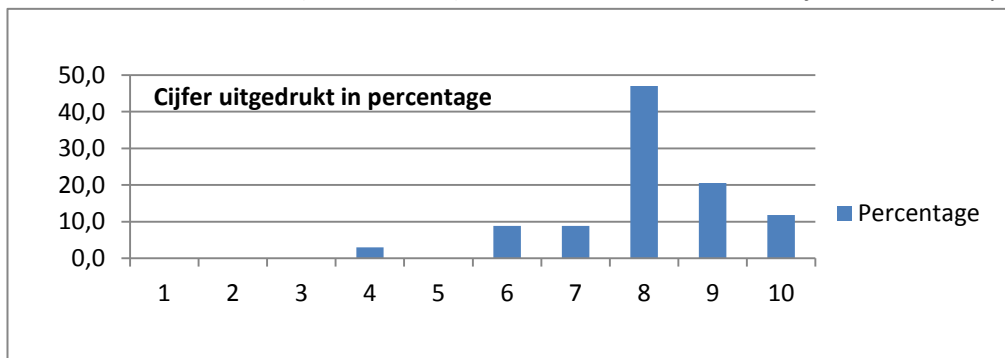
Gemiddeld cijfer : 7,58 (2015: 7,79 - 2014: 7,54)

12. Uw oordeel over de bezorging van de maaltijden, vriendelijkheid en behulpzaamheid van de maaltijdrijders



Gemiddeld cijfer: 8,40 (2015: 8,35 - 2014: 8,46)

13. Uw oordeel over de (telefonische) bereikbaarheid, de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de receptionisten en medew. voedingsdienst



Gemiddeld cijfer: 8,05 (2015: 8,19 - 2014: 8,11)

d.d. 30 maart 2017