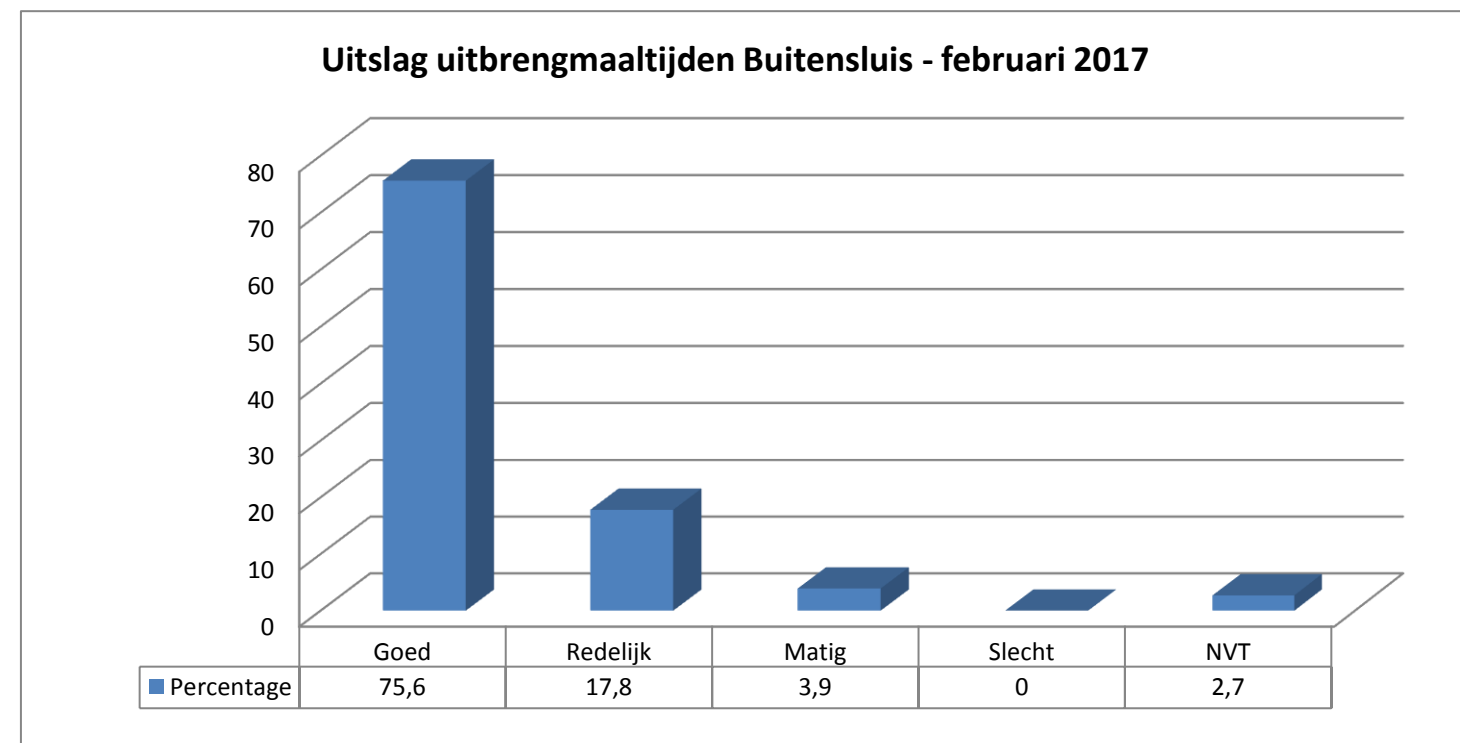


Uitslag enquête Uitbrengmaaltijden Buitensluis - februari 2017										
	Goed		Redelijk		Matig		Slecht		NVT	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Hoe ervaart u de samenstelling van uw maaltijd?	31	72,1	11	25,6	1	2,3	0	0,0	0	0,0
2 Hoe ervaart u de smaak van uw maaltijd?	32	74,4	9	20,9	0	0,0	0	0,0	2	4,7
3 Hoe vindt u de temperatuur van uw maaltijd?	32	74,4	7	16,3	2	4,7	0	0,0	2	4,7
4 Wat vindt u van de variatie in de menu's?	29	67,4	9	20,9	4	9,3	0	0,0	1	2,3
5 Zijn de producten voldoende gaar?	32	74,4	8	18,6	3	7,0	0	0,0	0	0,0
6 Wat vindt u van de portiegrootte?	39	90,7	2	4,7	0	0,0	0	0,0	2	4,7
Gemiddelde	32,5	75,6	7,7	17,8	1,7	3,9	0,0	0,0	1,2	2,7

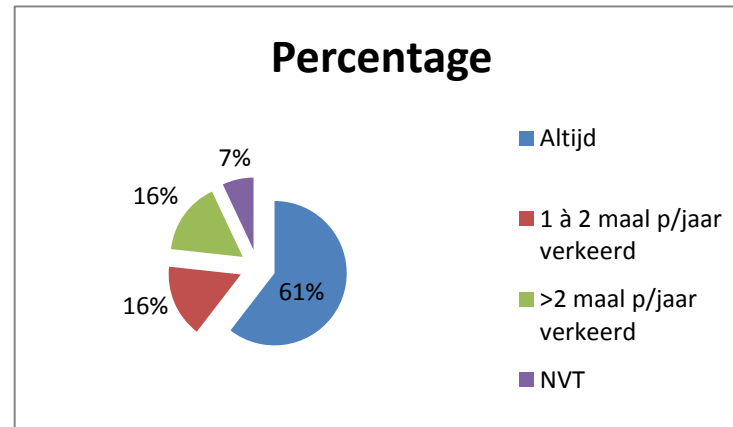
	N		%	
	N	%	N	%
7 Ontvangt u altijd de door u gekozen maaltijd?	Altijd	26	60,5	
	1 à 2 maal p/jaar verkeerd	7	16,3	
	>2 maal p/jaar verkeerd	7	16,3	
	nvt	3	7,0	
8 Maaltijd geleverd gekregen, terwijl geen maaltijd is besteld?	Nooit	38	88,4	
	1 à 2 maal p/jaar verkeerd	2	4,7	
	>2 maal p/jaar verkeerd	2	4,7	
	nvt	1	2,3	
9 Wordt er wel eens vergeten een bestelde maaltijd te bezorgen?	Nooit	37	86,0	
	1 à 2 maal p/jaar vergeten	5	11,6	
	>2 maal p/jaar vergeten	0	0,0	
	nvt	1	2,3	
10 Ontvangt u tijdig de nieuwe menulijst van de maaltijdrijder?	Altijd	42	97,7	
	1 à 2 maal p/jaar geen lijst	0	0,0	
	>2 maal p/jaar geen lijst	0	0,0	
	nvt	1	2,3	

64 enquêtes verzonden
 43 enquêtes retour ontvangen / 43 verwerkt
 67,2 % respons



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

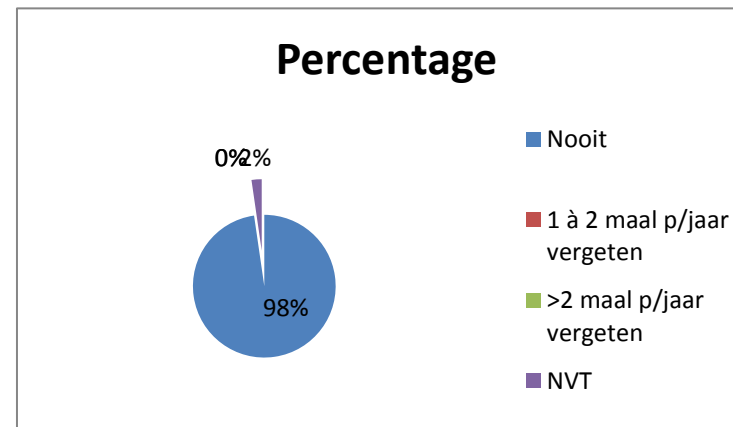
Grafiek 2.



Betreft vraag 7.

Ontvangt u altijd de door u gekozen maaltijd?

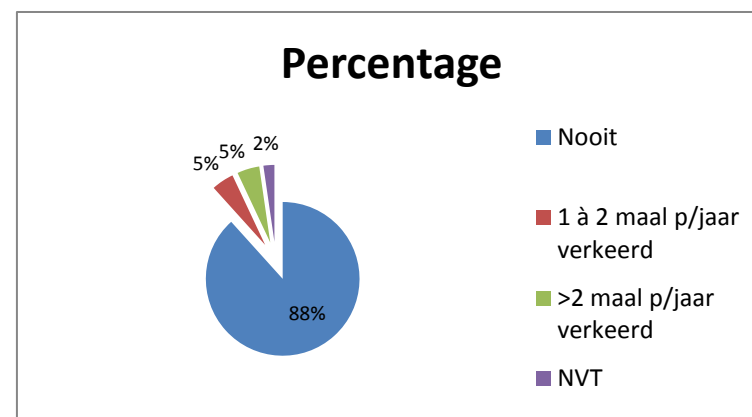
Grafiek 4.



Betreft vraag 9.

Wordt er wel eens vergeten een bestelde maaltijd te bezorgen?

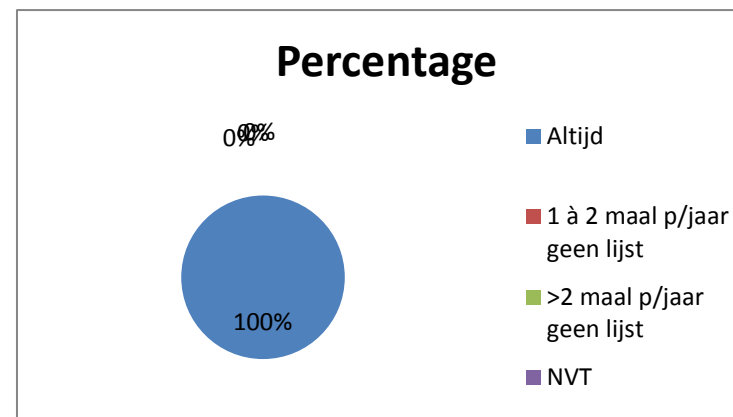
Grafiek 3.



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?

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

Kritische opmerkingen:

- 1 21 feb. wel soep besteld, maar is niet geleverd
- 2 gare aardappels; koop eens eigenheimers
- 3 vaker pasta gerechten bijv. macaroniof spaghetti
- 4 kan er salade meegeleverd worden
- 5 plastic gaat er erg moeilijk af, zeker de laatste maanden
- 6 meer variatie; bijv. de vis op wisselende dagen van de week
- 7 de soep wordt soms vergeten
- 8 een duplicaatlijst zodat je weet wat je besteld hebt
- 9 de plastic folie is moeilijk van het eten af te halen, is daar een andere mogelijkheid voor?
- 10 het plastic kan je er slecht afhalen
- 11 portie te groot
- 12 ik vul iedere keer een klein portie in, maar heb iedere keer een bak vol en dat kan ik niet alleen op
- 13 het plastic vel over de maaltijd is moeilijk te verwijderen

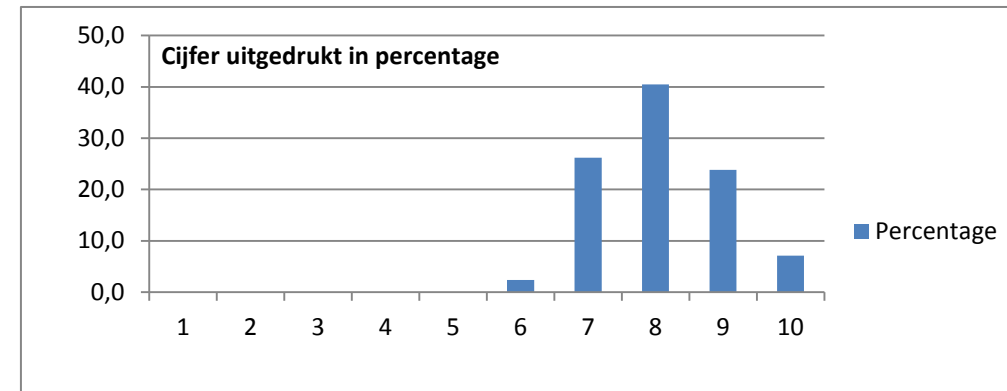
Postitieve opmerkingen:

- 1 alles is goed
- 2 ik ben zeer tevreden
- 3 blijf zo doorgaan
- 4 geen mening over vraag 7 t/m 10 omdat wij pas 2 weken klant zijn
- 5 hartelijk dank, wji eten er lekker van
- 6 ga zo door

7 geen klachten, ben dik tevreden met alles

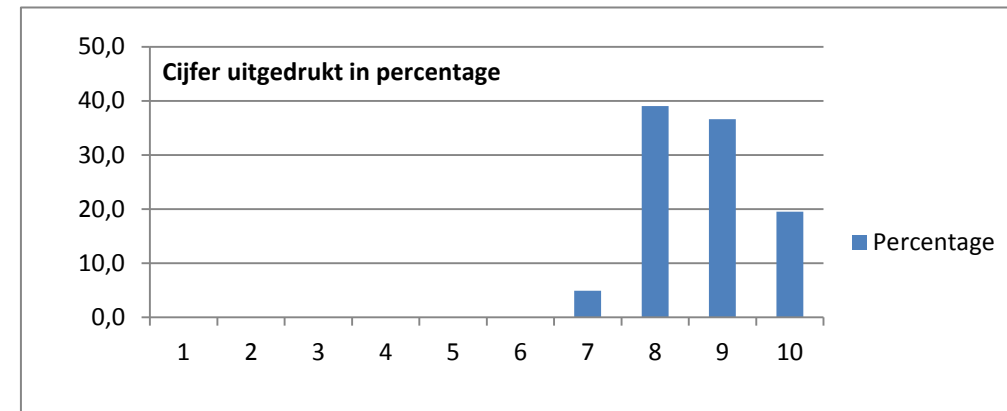
Conclusie : Ten aanzien van de vorige meting (2015) is de tevredenheid verder gestegen. De gemiddelde cijfers op de vragen 11 t/m 13 zijn hoger. Klanten geven aan, zowel schriftelijk als in antwoord op vraag 7, dat er toch af en toe iets ontbreekt of niet geleverd wordt wat er is gekozen (32%) bijv. wel soep besteld, maar niet geleverd. Dit moet een aandachtspunt zijn. Er zijn in tegenstelling tot voorgaande metingen in het geheel geen opmerkingen gemaakt over teveel zout of kruiden. Trend : In het verleden zijn nimmer opmerkingen gemaakt over de te verwijderen plastic afdeklaag van de maaltijd. Nu wordt vier keer door klanten benoemd dat dit zeer lastig gaat. De voedingsdienst moet hier aandacht aan schenken; wellicht is er iets veranderd in / bij de machine waardoor klanten moeizamer de folie kunnen verwijderen.

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



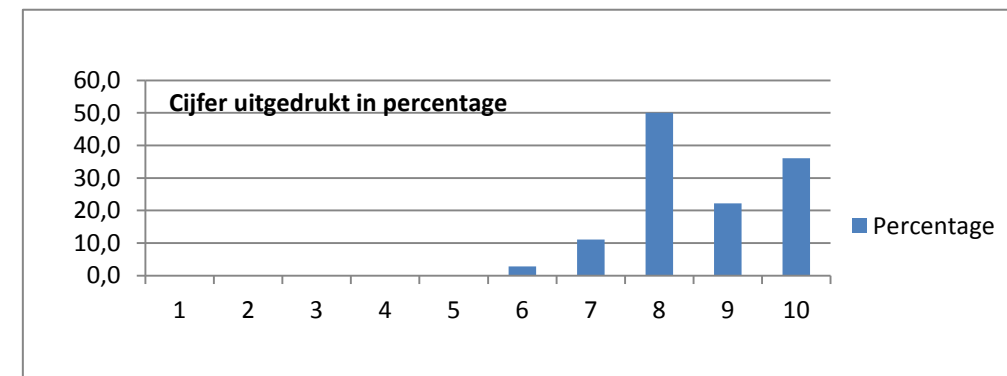
Gemiddeld cijfer : 8,11 (2015: 8,06 - 2014: 7,79)

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



Gemiddeld cijfer: 8,71 (2015: 8,95 - 2014: 8,35)

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



Gemiddeld cijfer: 8,43 (2015: 7,75 - 2014: 8,19)