

Det Gode Madhus

Kundeundersøgelse 2019

Indledning

I foråret 2019 foretog Svendborg Kommune en kundeundersøgelse med fokus på borgernes opfattelse af maden fra Det Gode Madhus ud fra følgende punkter:

1. Smag og kvalitet
2. Portionsstørrelse
3. Udvalg
4. Bestilling

Borgere, der modtager mad fra Det Gode Madhus, fik udleveret et spørgeskema¹.

Svarprocent og fordeling

Samlet set er det en meget tilfredsstillende svarprocent, som fordeler sig således:

- Der er 369 borgere på plejecentre, der modtager mad fra Det Gode Madhus. Ud af de 369 adspurgte borgere returnerede 250 borgere spørgeskemaet, hvilket svarer til 67,75 %.
- Der er 642 øvrige borgere, der modtager mad fra Det Gode Madhus. Ud af de 642 adspurgte borgere returnerede 415 borgere spørgeskemaet, hvilket svarer til 64,6 %.

Besvarelserne er repræsentative for de borgere, der modtager mad fra Det Gode Madhus både i forhold til kønsfordeling og aldersfordeling. Således har vi modtaget flest besvarelser blandt kvinder (58 %) og særligt aldersgruppen 80-89 år (39 %).

Besvarelserne fra borgere på plejecentre og øvrige borgere, der modtager mad fra Det Gode Madhus er meget entydige, og derfor er tallene ikke adskilt i denne analyse. Således opnås en

¹ Der er udarbejdet to spørgeskemaer til henholdsvis borgere, der bor på plejecentre og øvrige borgere, der modtager mad fra Det Gode Madhus.

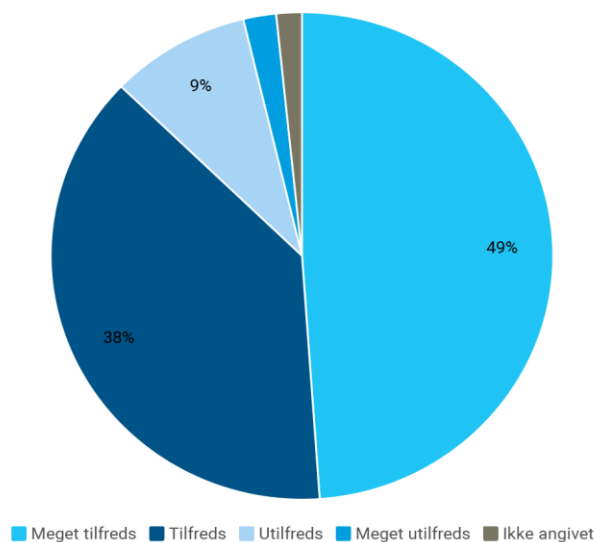
større styrke, da 665 besvarelser samles i en analyse. De separate analyser er til rådighed, hvis der ønskes specifikke resultater.

Resultater

1. Generel tilfredshed

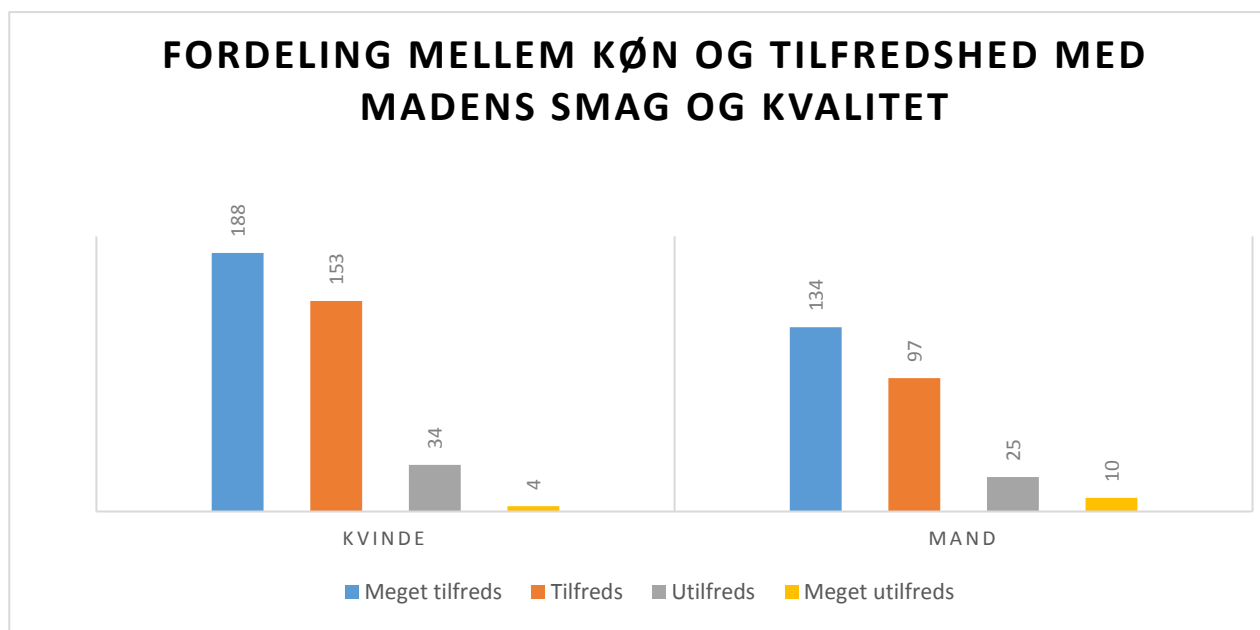
Det er vigtigt for Svendborg Kommune, at den mad, der leveres til borgerne, smager godt og har en god kvalitet. For spørgsmålet vedrørende madens smag og kvalitet er der en udbredt tilfredshed.

GRADEN AF TILFREDSHED MED MADENS SMAG OG KVALITET

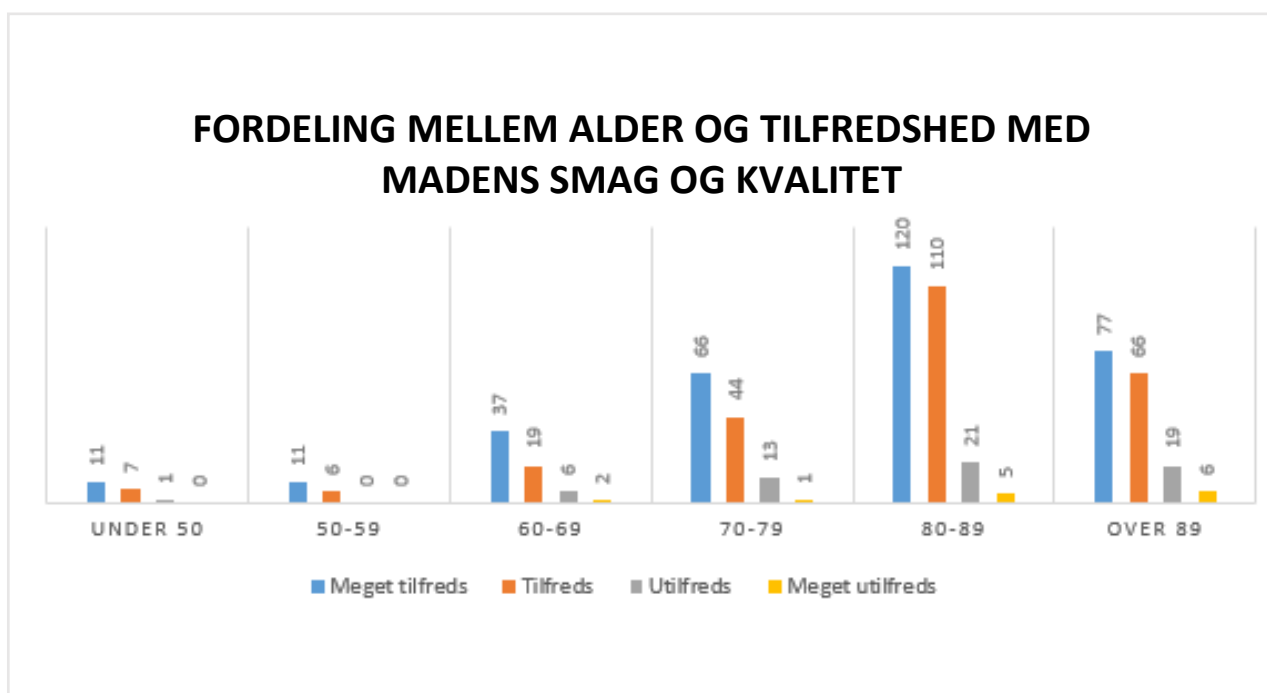


Figur 1

Som ovenstående figur viser, er der henholdsvis 49 % der er "Meget tilfreds" og 38 % der er "Tilfreds", således er 87 % af de adspurgte tilfredse med madens smag og kvalitet, hvilket vurderes som meget tilfredsstillende. Undersøgelsen viser, at det er en relativt lille andel, der er utilfredse med maden fra Det Gode Madhus.



Figur 2



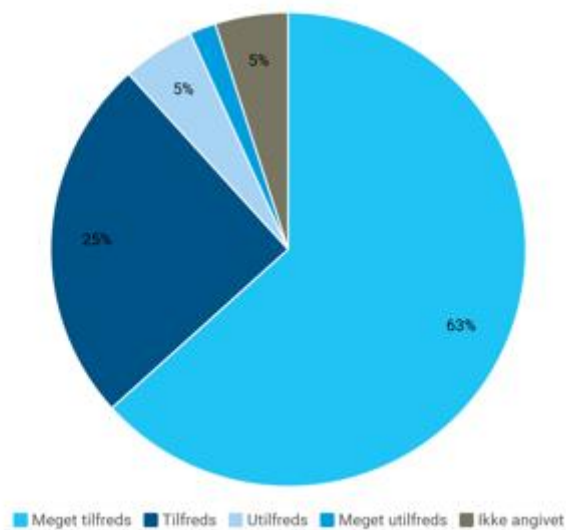
Figur 3

2. Portionsstørrelse

Uanset om borgerne modtager en lille eller normal portion, finder Svendborg Kommune det relevant at få viden om, hvorvidt borgerne finder portionens størrelse tilfredsstillende.

Ud fra besvarelserne er der 63 % der er "Meget tilfreds" med portionens størrelse, samt 25 % der er "Tilfreds". Samlet set betyder det, at 88 % af borgerne er tilfredse. Her ses også en meget lille andel, som har angivet "Utilfreds" eller "Meget utilfreds".

GRADEN AF TILFREDSHED MED PORTIONENS STØRRELSE

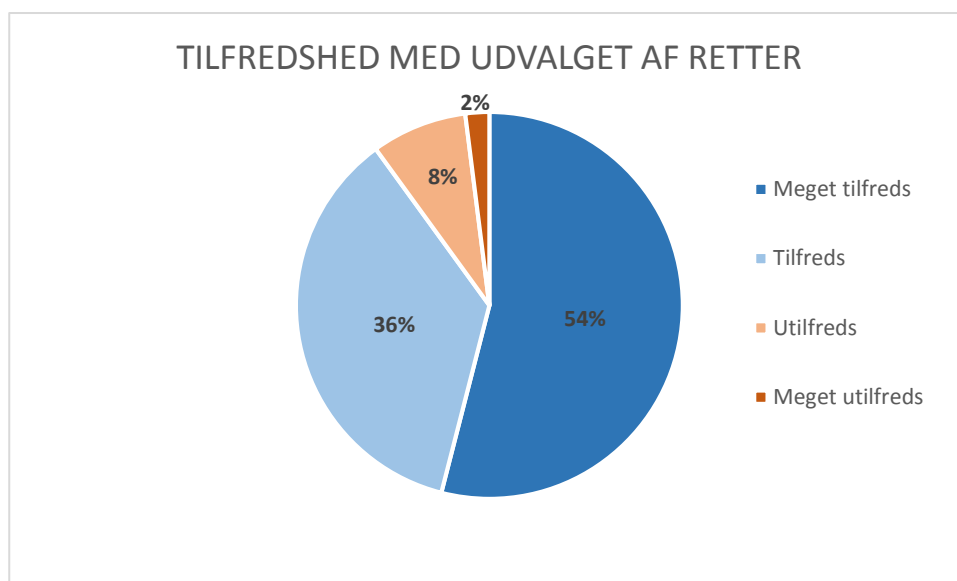


Figur 4

3. Udvalget

Borgerne tilbydes dels hovedretter, bi-retter samt forskellige tilkøb eksempelvis råkost. Borgerne er adspurgt i forhold til tilfredsheden på alle tre typer tilbud. Svarene afspejler en stor tilfredshed med udvalget af retter i Det Gode Madhus.

TILFREDSHED MED UDVALGET AF RETTER



Figur 5

Kundeundersøgelsen viser, at 90 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse. 10 % af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med udvalget.

Vi har modtaget en del kommentarer på de enkelte spørgeskemaer. Alt fra "der er for meget af ... /der er for lidt af". "Gerne flere fiskeretter", "gerne mere moderne mad", "gerne vegetarretter", "gerne mere gammeldags mad".

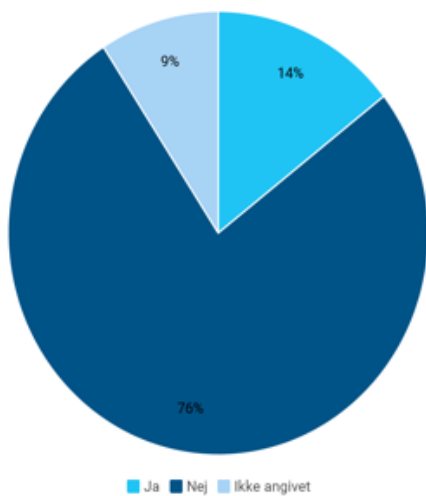
Der er generelt stor interesse for flere grønsager og gerne mere friskt grønt. I dag kan der tilkøbes råkost, som ikke har samme holdbarhed, som det øvrigt producerede mad.

4. Bestilling

På plejecentrene bestilles maden fra Det Gode Madhus elektronisk. Muligheden for at kunne bestille elektronisk for de øvrige borgere, har været drøftet flere gange.

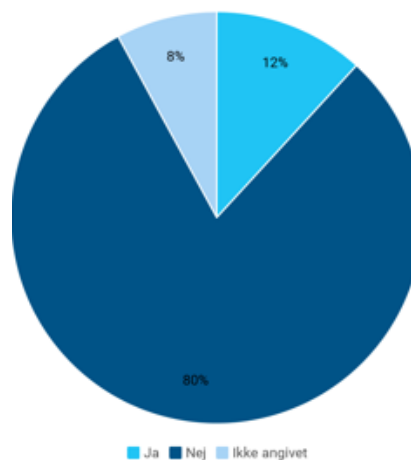
For at undersøge, om der er et ønske om at kunne bestille elektronisk, er der i spørgeskemaet spurgt til hvorvidt borgerne kender Det Gode Madhus' hjemmeside og om borgeren ønsker at gøre brug af elektronisk bestilling, hvis muligheden var der.

KENDSKAB TIL HJEMMESIDE



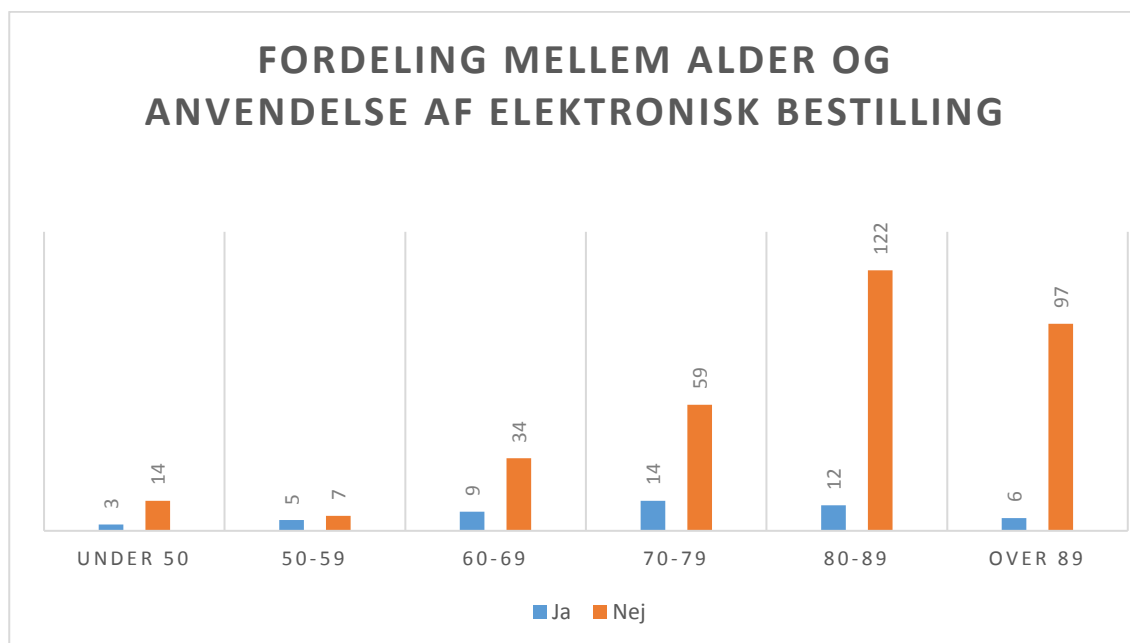
Figur 6

VILLIGHED TIL AT GØRE BRUG AF ELEKTRONISK BESTILLING



Figur 7

Resultatet af disse spørgsmål tilkendegiver, at der ikke på nuværende tidspunkt er incitament til at bruge økonomi og ressourcer på at få indført elektronisk bestilling.



Figur 8

Konklusion og anbefalinger

Kundeundersøgelsen viser, at der er en stor tilfredshed på de fire målte parametre: Generel tilfredshed, portionsstørrelse, udvalg og bestilling.

Resultatet er meget tilfredsstillende for Svendborg Kommune. Det Gode Madhus vil fortsat se på de konstruktive kritikpunkter og alle de gode forslag fra borgerne. Det er i høj grad denne viden, der skal være med til at udvikle Det Gode Madhus, så den gode service og store tilfredshed kan opretholdes.

Det er besluttet, at Det Gode Madhus skal omlægge produktionen til kortere holdbarhed. Kortere holdbarhed giver mulighed for anvendelse af flere friske råvarer i form af salater, grøntsager, krydderurter m.m. Derfor vil der i implementeringsperioden være fokus på, hvordan Det Gode Madhus sikrer variation og udvalg af retter inden for rammerne af en kortere holdbarhed.

Det Gode Madhus vil desuden afprøve et menukort med flere vegetar- og fiskeretter.

Ud fra kundeundersøgelsen kan det ligeledes konstateres, at kunderne mangler information vedrørende produktionen og den mad, der anvendes hertil.

Det anbefales derfor, at der udarbejdes nyt informationsmateriale vedrørende dette, herunder billeder eller videoer der viser, at alt mad produceres helt fra bunden, samt information om at maden der leveres, lever op til anbefalingerne vedrørende indhold af henholdsvis fedt, kulhydrat, energi osv. og derfor ikke er "usundt" som flere har pointeret. Dette informationsmateriale kan anvendes til både nye og eksisterende kunder.