



OCMW GROBBENDONK

Tevredenheidsmeting maaltijden aan huis

Inhoud

Inleiding

Methode

- Communicatie vooraf
- Methode

Resultaten

- Algemeen
- Per vraag

Aandachtspunten

- Algemeen
- Individuele aandachtspunten van de klanten.

Communicatie

- Raad voor maatschappelijk welzijn
- Personeel (gedetailleerd aan de medewerkers van de keuken)
- klanten
- burgers van Grobbendonk

Acties

Opvolging

Bijlagen

Aangezien het OCMW van Grobbendonk vanaf 1 juli 2010 in hun dienstverlening 'externe maaltijden aan huis' overschakelde van warme lijn naar koude lijn, leek het nu, anderhalf jaar later, het geschikte moment om deze klanten een wat uitgebreider te bevragen naar hun tevredenheid over de aangeboden maaltijden.

In theorie zou de overschakeling naar 'koude lijn' hoofdzakelijk voordelen moeten opleveren, dit mede door het gebruik van een snelkoeler in combinatie met de vacuüm-verpakkingsmachine die in april 2011 voor de keuken van het WZC werd aangekocht. Deze nieuwe technieken laten meer flexibiliteit toe in de productie en stockage van maaltijden.

De aangeboden maaltijden in koude lijn worden momenteel 3 maal per week geleverd en kunnen door de klant thuis opgewarmd worden in de microgolfoven wanneer dit voor hem/haar het beste uitkomt. Ook de kwaliteit van maaltijden zou er t.o.v. de warme lijn moeten op vooruit gaan. (een beter behoud van structuur en smaak)

De bevraging wordt georganiseerd en uitgevoerd door de seniorenconsulent bij de klanten aan huis.

Aan de hand van een vragenlijst, opgesteld door de seniorenconsulent, en bijgestuurd op het VOK, wordt aan de klanten vrij gedetailleerd hun mening gevraagd over alle aspecten van maaltijden. Het gaat hier zowel over de grootte van de porties, de smaak als de bediening.

Na de resultaten van de meting, vindt u een lijst van aandachtspunten. De resultaten worden na de beëindiging van de bevraging verwerkt en medegedeeld op de OCMW-raad, het VOK en de medewerkers van de keuken. (i.h.k.v. hun FO)

Hans Devriese
Seniorenconsulent

Methode

De meting vond plaats van februari tot mei 2012.

Methode

De vragenlijst (zie bijlage 1) werd afgenomen in interviewstijl door de seniorenconsulent die elke klant thuis, indien mogelijk na afspraak, bezocht.

Aangezien de bevraging over een periode van enkele maanden liep, en het klantenbestand in die periode licht wijzigde, werden enkel die klanten bevroegd die minstens gedurende enkele weken reeds maaltijden afnemen.

Er werden in het totaal 47 mensen bevroegd aan de hand van 40 vragenlijsten. (van de 47 personen waren 14 samenwonend) Alle klanten waren bereid om mee te werken aan de tevredenheidsmeting.

De vragenlijst bestaat 24 vragen, waarvan 6 algemene vragen.

De methode van antwoorden is een bolletje zwart maken op één van volgende mogelijkheden:

- heel ontevreden
- ontevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- tevreden
- heel tevreden

In de verwerking van de resultaten worden de antwoorden, niet tevreden/niet ontevreden, tevreden en heel tevreden, positief gescoord. Ontevreden en heel ontevreden scoren negatief.

Resultaten

Algemeen

GEGEVENS VAN DE KLANT

	alleenstaand		samenwonend		zelf ingevuld		met hulp	
man	23	48,9%	7	23	48,9%	0	0%	
vrouw	24	51,1%	7	24	51,1%	0	0%	
totaal	47	100,0%	14	47	100,0%	0	0%	

Er werden in het totaal 47 mensen bevroegd, waarvan 7 koppels. Er deden bijna exact evenveel mannen als vrouwen mee aan de tevredenheidsmeting. (23 t.o.v. 24)
Alle deelnemers beantwoordden de vragen zonder hulp van anderen.

HOE TEVREDEN BENT U OVER :

maaltijden	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de maaltijden in het algemeen	0	0%	0	0%	5	12,5%	31	77,5%	4	10,0%
de presentatie van de maaltijden	0	0%	0	0%	0	0,0%	33	82,5%	7	17,5%
de kwantiteit (hoeveelheid, grootte van de porties)	0	0%	0	0%	4	10,0%	33	82,5%	3	7,5%
de variatie in de maaltijden (genoeg afwisseling?)	0	0%	0	0%	6	15,0%	34	85,0%	0	0%
de smaak van de maaltijden	0	0%	0	0%	5	12,5%	33	82,5%	2	5,0%
De kruiding van de maaltijden	0	0%	0	0%	8	20,0%	32	80,0%	0	0,0%
gemiddeld	0	0%	0	0%	4,7	11,7%	32,7	81,7%	2,7	6,7%

Bespreking resultaten

De grote meerderheid (87,50%) van de klanten is in het algemeen tevreden (77,5%) of zelfs zeer tevreden(10%) over de maaltijden die door het OCMW aan huis geleverd worden. Niemand is ontevreden, 12.5% is tevreden noch ontevreden.

De resultaten voor presentatie, kwantiteit, variatie, smaak en kruiding zijn erg gelijklopend; we kunnen voor deze aspecten van de dienstverlening besluiten dat een grote meerderheid tevreden tot zeer tevreden is en niemand ontevreden. De percentages ontevreden noch tevreden verschillen in enige mate. Voor de aspecten 'variatie' en 'kruiding' geven de klanten een minder goede score.

De scores per onderdeel van de maaltijd

HOE TEVREDEN BENT U OVER :

de soep	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de kwantiteit (hoeveelheid, grootte van de porties)	0	0%	0	0%	2	5,0%	36	90,0%	0,0	0,0%
de smaak van de soepen	0	0%	0	0%	5	12,5%	30	75,0%	3	7,5%
de kruiding van de soepen	0	0%	1	3%	4	10,0%	33	82,5%	0	0,0%
gemiddeld	0	0%	0,3	1%	3,7	9,2%	33,0	82,5%	3,0	7,5%

Over de hoeveelheid soep zijn 90% van de klanten tevreden; de tevredenheid over de kruiding, maar vooral over de smaak scoren, met respectievelijk 82,5 en 75%, beduidend lager. De gemiddelde score bedraagt hier 90% tevredenheid bij de klanten.

HOE TEVREDEN BENT U OVER :

de aardappelen	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de kwantiteit (hoeveelheid, grootte van de porties)	0	0%	0	0,0%	2	5,3%	36	94,7%	0	0,0%
de smaak van de aardappelen	0	0%	1	0,0%	4	10,5%	33	86,8%	0	0,0%
de kruiding van de aardappelen	0	0%	0	0,0%	5	13,2%	30	78,9%	3	7,9%
gemiddeld	0	0%	0,3	0,8%	3,7	9,6%	33,0	86,8%	1,0	2,6%

Over de aardappelen is er een zeer grote tevredenheid; zowel de hoeveelheid, de smaak, als de kruiding van de aardappelen scoren met een gemiddelde van 89% zeer hoog.

HOE TEVREDEN BENT U OVER :

de groenten	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de kwantiteit (hoeveelheid, grootte van de porties)	0	0%	0	0%	4	10,0%	35	87,5%	1	2,5%
de smaak van de groenten	0	0%	0	0%	2	5,0%	38	95,0%	0	0,0%
de kruiding van de groenten	0	0%	0	0%	1	2,5%	39	97,5%	0	0,0%
gemiddeld	0	0%	0	0%	2,3	5,8%	37,3	93,3%	0,3	0,8%

Zowel over de hoeveelheid, de smaak als de kruiding van de groenten zijn gemiddeld meer dan 93% van de klanten tevreden.

HOE TEVREDEN BENT U OVER :

het vlees/de vis	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de kwantiteit (hoeveelheid, grootte van de porties)	0	0%	0	0%	3	7,5%	37	92,5%	0	0%
de smaak van het vlees/de vis	0	0%	0	0%	3	7,5%	37	92,5%	0	0%
de kruiding van het vlees/de vis	0	0%	0	0%	1	2,5%	39	97,5%	0	0%
gemiddeld	0	0%	0	0%	2,3	5,8%	37,7	94,2%	0	0%

Gemiddeld is 94% van klanten tevreden over de drie bevraagde aspecten van het vlees en de vis die men aanbiedt.

HOE TEVREDEN BENT U OVER :

de nagerechten	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de kwantiteit (hoeveelheid, grootte van de porties)	0	0%	0	0%	6	15,0%	33	82,5%	1	2,5%
de smaak van de nagerechten	0	0%	0	0%	4	10,0%	35	87,5%	1	2,5%
gemiddeld	0	0%	0,0	0%	5,0	12,5%	34,0	85,0%	1,0	2,5%

Gemiddeld is 87,5% van de klanten tevreden of heel tevreden over de nagerechten. Dit betekent wel dat de klanten het minst tevreden zijn over de nagerechten. (in vergelijking met de andere onderdelen van het middagmaal)

de maaltijdbedeler	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
de vriendelijkheid	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%	39	97,5%
de behulpzaamheid	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%	39	97,5%

39 van de 40 klanten zijn zeer tevreden over de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de maaltijdbedeler. Dit is een uitzonderlijk hoge score voor medewerkers die de bedeling doen.

de facturatie	heel ontevr		ontevr		niet tev- niet ontev		tevreden		heel tevreden	
	0	0,0%	0	0,0%	7	17,5%	33	82,5%	0	0,0%
de duidelijkheid van de factuur	0	0,0%	0	0,0%	7	17,5%	33	82,5%	0	0,0%
de correctheid van de factuur	0	0,0%	0	0,0%	5	12,5%	35	87,5%	0	0,0%

De klanten zijn in het algemeen zeer tevreden zowel over de duidelijkheid als over de correctheid van de factuur. De score voor de duidelijkheid is wel iets lager dan de score voor de correctheid.

Aandachtspunten

Algemeen

Een aandachtspunt wordt algemeen wanneer het door minstens 4 klanten is herhaald. Zo komen we tot volgende vaststellingen:

Opmerkingen die minstens 4x voorkomen:

- Meer vis op het menu zetten
- Te veel gehaktproducten in het aanbod
- De pudding is over het algemeen te lomp
- Meer saus op de groenten

Individuele aandachtspunten van de klanten. Zie lijst (bijlage 2).

Communicatie

De resultaten van de meting worden aan

De resultaten worden eerst besproken op het VOK, nadien toegelicht op het overleg met de koks, op de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

De resultaten worden kort medegedeeld a.d.h.v. een artikel in de personeelsgids (personeel) en het Informatieblad Sociaal Huis.

Raad voor Maatschappelijk Welzijn : juni 2012

Functieoverleg keuken (bijlage) :

VOK: 14 mei 2012

Alle burgers van Grobbendonk via het Informatieblad OCMW

Acties

Volgende acties worden genomen:

1. Overleg met de chef kok van de keuken i.v.m. de individuele aandachtspunten, onmiddellijk na de meting (zie bijlage 2).

2. Extra vergadering met de chef – kok en de koks om de algemene en individuele aandachtspunten te bespreken (zie bijlage).

Opvolging

De kwaliteitscoördinator volgt de gemaakte afspraken op.
Verslagen van deze opvolging vindt u bij de kwaliteitscoördinator.