



ZORGGROEP
Ter Weel

Rapportage Cliënttevredenheidsonderzoek

Maaltijd Thuis 2020

Maart 2020

Toelichting

Dit rapport bevat de resultaten en analyse van de enquête over Maaltijd Thuis. Sinds 2015 wordt door Zorggroep Ter Weel de warme maaltijd aangeboden via het zogenaamde "MaaltijdThuis" systeem. Via dit keuzesysteem kunnen cliënten (extramuraal) maaltijden per dag bepalen.

De vragenlijst (zie bijlage 1) is eind januari- begin februari uitgezet middels de vrijwilligers. Er zijn 225 vragenlijsten uitgedeeld en er zijn er 114 ingevuld en geretourneerd. Dit betekent een respons van 50,6%. De vragenlijsten zijn uitgeprint en meegegeven door de vrijwilligers aan de cliënten. Na het invullen van de vragenlijsten zijn deze weer via de vrijwilligers geretourneerd en door de beleidsmedewerkers kwaliteit ingevoerd in Microsoft Forms en Excel om de resultaten te analyseren.

Middels de beoordeling van de cliënten wil Zorggroep Ter Weel de diensten van Maaltijd Thuis optimaliseren.

1. Hoe lang maakt u al gebruik van "Maaltijd thuis"?

● Minder dan 1 maand	3
● 1 maand- half jaar	18
● half jaar- 1 jaar	23
● langer dan 1 jaar	70



De vragenlijst is door 114 respondenten ingevuld en hiervan heeft 100% de vraag 'Hoe lang maakt u al gebruik van "Maaltijd thuis"?' beantwoord. 61,4% van de respondenten maakt al langer dan één jaar gebruik van deze service en slechts 2,6% ontvangt nog maar minder dan één maand de maaltijden.

2. Temperatuur

● Ik vind dat de maaltijd soms te warm wordt aangeboden	0
● Ik vind dat de maaltijd vaak te warm wordt aangeboden	0
● Ik vind de temperatuur van de aangeboden maaltijd goed	101
● Ik vind dat de maaltijd soms te koud wordt aangeboden	12
● Ik vind dat de maaltijd vaak te koud wordt aangeboden	0



Van de 114 respondenten hebben 113 de vraag over de temperatuur van de maaltijden beantwoord. Het merendeel van de respondenten, 89,4%, vindt de temperatuur van de maaltijd goed. Slechts 10,6% geeft aan dat de maaltijd wel eens te koud wordt aangeboden.

3. Hoe ziet de maaltijd eruit?

● Goed	94
● Niet bijzonder	19
● Slecht	0



113 respondenten hebben de maaltijd beoordeeld op hoe deze eruitziet. 83,2% vindt de maaltijd er goed uitzien en 16,2% vindt de maaltijd niet bijzonder eruitzien.

4. Hoe is de smaak van de maaltijd?

● Slecht	0
● Meestal slecht	1
● Meestal goed	60
● Goed	47



108 respondenten hebben deze vraag beantwoord. Hiervan vindt het merendeel de maaltijden 'meestal goed' of 'Goed'. De respondent die de maaltijd me 'meestal slecht' heeft beoordeeld, heeft aangegeven al langer dan één jaar de maaltijden af te nemen. Door de respondent zijn de losse componenten gemiddeld met een 7,0 beoordeeld en er zijn geen aanvullende opmerkingen gemaakt.

5. Hoe is de variatie (keuzes van maaltijden)?

● Veel keuze	12
● Voldoende	83
● Onvoldoende keuze	13



Ook deze vraag is door 108 respondenten beantwoord. 76,9% van de respondenten geeft aan dat de variatie van de menu's voldoende is. 11,1% geeft aan dat er veel keuze is en 12,0% geeft aan dat er onvoldoende keuze is. Acht respondenten die aangeven dat er onvoldoende keuze is, maken ook een opmerking bij de laatste vraag. Hierin geven zij aan dat ze behoefte hebben aan meer keuze in salades, groentes, vegetarische gerechten, nagerechten.

6. Hoe is de geur van de maaltijd?



● De maaltijd ruikt altijd heerlijk	67
● Soms ruikt de maaltijd heerlijk	38
● De maaltijd ruikt niet goed	0



De geur van de maaltijd wordt door het merendeel van de respondenten als 'goed' beoordeeld. 63,8% geeft aan dat de maaltijd altijd heerlijk ruikt en 36,2% vindt dat de maaltijd soms heerlijk ruikt. De vraag is door 105 respondenten ingevuld. Van de respondenten die de geur niet hebben beoordeeld, gaf een gedeelte aan dit niet te kunnen vanwege hun eigen reuk.

7. Hoe is de verpakking van de maaltijd?




a. Functionaliteit

	De verpakking is gemakkelijk te openen	101
	De verpakking is moeilijk te openen	8



De verpakking van de maaltijd is beoordeeld op zowel de functionaliteit als op de uitstraling. 109 respondenten hebben de functionaliteit beoordeeld. Van de 109 respondenten vonden 101 (92,7%) de verpakking makkelijk te openen en slechts 8 (7,3%) vinden de verpakkingen moeilijk te openen.




b. Uitstraling

	De verpakking is saai	13
	De verpakking is mooi	77
	De verpakking mag aantrekkel...	14



Het merendeel van de respondenten vindt de verpakking mooi (74,0%), 12,5% geeft aan de verpakking saai te vinden en 13,5% vindt dat de verpakking aantrekkelijker gemaakt mag worden. Er worden in de toelichtingen/opmerkingen geen opmerkingen gemaakt over de uitstraling of functionaliteit van de verpakkingen.

8. Hoe zijn de hoeveelheden (de portiegrootte)?

	De maaltijdporties zijn te klein	5
	De maaltijdporties zijn voldoende	89
	De maaltijdporties zijn te groot	15



Het merendeel van de respondenten vindt de porties van de maaltijden voldoende (81,7%). Slechts 4,6% vindt de porties te klein en 13,8% vindt de porties te groot. Verder worden er geen toelichtingen of opmerkingen over de portiegrootte gegeven.

9. Krijgt U wat u heeft besteld?

● Altijd	66
● Soms, het gaat wel eens mis	42
● Nooit	0



Van de 108 respondenten geeft 38,9% aangegeven dat zij niet altijd krijgen, wat er besteld is. Hier werd af en toe bij geschreven dat dit een enkele keer voorkomt. 61,1% geeft aan dat zij altijd krijgen, wat zij besteld hebben.

10. Wat vindt u van de prijs-kwaliteitsverhouding?

● De prijs-kwaliteitsverhouding is goed.	98
● De prijs-kwaliteitsverhouding is niet juist, ik vind het te goedkoop.	1
● De prijs-kwaliteitsverhouding is niet juist, ik vind het te duur.	9



Van de prijs-kwaliteitsverhouding vindt 90,7% dat deze goed is. Slechts 1 respondent vindt het te goedkoop en 8,3% vindt de maaltijden te duur. Er werden verder geen opmerkingen gemaakt over de prijs-kwaliteitsverhouding.

11. Hoe vindt u het contact met de vrijwilliger die de maaltijd bezorgt?

● Goed, vrijwilliger is altijd vriendelijk en helpt als het nodig is.	97
● Kan beter, vrijwilliger geeft alleen de maaltijd af en verder is er weinig contact.	10
● Slecht, de vrijwilliger is onvriendelijk en/of zegt helemaal niets	0



Geen enkele respondent beoordeelt het contact met de vrijwilliger als 'slecht'. Het merendeel is lovend over de vrijwilligers (90,7%) en 9,3% geeft aan dat er verbetering mogelijk is. In de opmerkingen wordt een paar keer benoemd dat de vrijwilligers vriendelijk en behulpzaam zijn.

12. Extra service: wat zou u ervan vinden als er wat extra componenten aangeleverd zouden kunnen worden in de vorm van een salade, een (klein) flesje wijn?

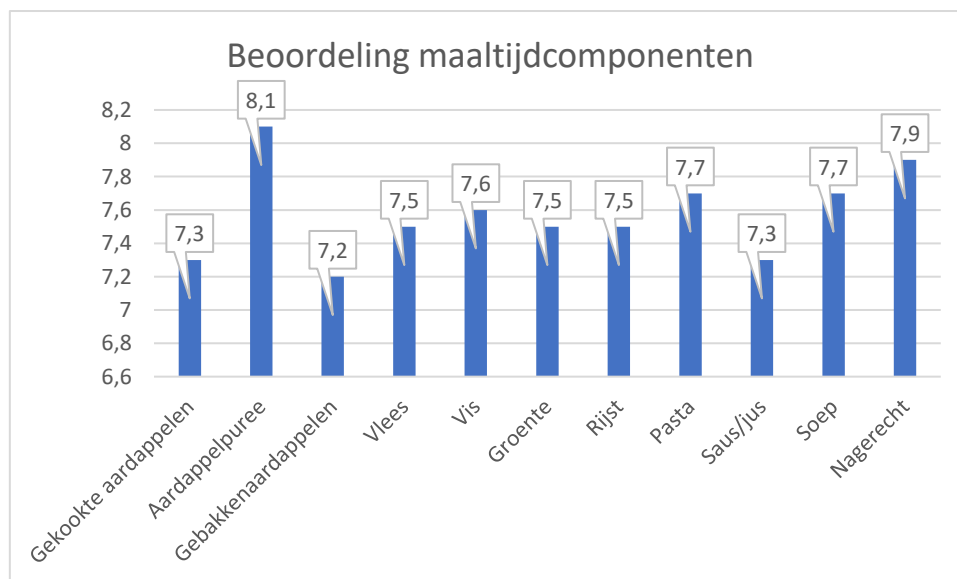
● Een extra salade	24
● Een flesje wijn	4
● Een fruitsalade als nagerecht	26
● Heb geen behoefte aan iets ext...	61
● Anders	9



Van de 114 respondenten, hebben vier mensen deze vraag niet beantwoord. Er konden meerdere antwoorden ingevuld worden en bij 'Anders', hebben respondenten zelf aangegeven wat zij voor extra's wensen. Merendeel geeft aan geen behoefte te hebben aan iets extra's (55,5%).

21,8% heeft behoefte aan een extra salade en 21,8% zou graag een fruitsalade als nagerecht willen. Slechts vier respondenten willen een flesje wijn bij de maaltijd en negen respondenten geven aan iets anders te willen. Hierbij geven zij aan: stoofpeertjes, appelmoes; ijspudding; toetjes zoals rijstepap, havermout, gortpap, tiramisu, creme brulee, dame blanche; meer groente; griesmeelpudding.

13. Welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u voor de volgende onderdelen van de maaltijd? (1 = slecht / 10 = goed)



Aan alle respondenten is gevraagd de verschillende soorten maaltijdcomponenten te beoordelen middels een cijfer van 1 t/m 10. De aardappelpuree heeft de beste beoordeling gehad met een 8,1. Er waren 98 respondenten die de aardappelpuree hebben beoordeeld. Ook het nagerecht heeft een goede beoordeling gehad: 7,9. Echter hebben hier slechts 45 respondenten een reactie op gegeven. De maaltijdcomponent met de slechtste beoordeling is de 'gebakken aardappelen', deze hebben een 7,2 gekregen en zijn door 94 respondenten beoordeeld. Naast het nagerecht heeft ook de soep weinig beoordelingen gehad, slechts 39. Een andere maaltijdcomponent die minder hoog is gescoord, is de Saus/jus. De saus/jus heeft een 7,3 gehad en is beoordeeld door 90 respondenten. Hierover zijn veel opmerkingen gemaakt bij de laatste vraag. Reacties hadden te maken met dat er soms te weinig

saus bij een gerecht zit en over de jus wordt vaak vermeld dat deze over het hele gerecht is gelopen/ dat het te veel is.

Dat de soep en het nagerecht minder beoordelingen hebben, heeft te maken met de optie die cliënten hebben voor deze twee maaltijdcomponenten. Niet iedere cliënt heeft soep of een nagerecht. Twaalf respondenten hebben geen reactie gegeven op deze vraag. Enkele verklaringen waren dat men overal tevreden over is, dat alles goed is, en nog te weinig ervaring met 'Maaltijd Thuis'.

14. Welk (gemiddeld) totaalcijfer (presentatie, smaak, samenstelling) geeft voor de hele maaltijd?



Gemiddelde beoordeling: 7.73

De gemiddelde beoordeling is een 7,7 voor Maaltijd Thuis. Deze vraag is door 101 respondenten ingevuld.

Heeft u nog opmerkingen of suggesties ter verbetering van de maaltijdvoorziening?

- Graag wat meer zout gebruiken!
- Alles is ok. De vrijwilligers zijn erg vriendelijk. Fijn is dat!
- Klontje boter bij de groente.
- Tip- soepdeksel gaat er niet zo makkelijk af
- Bij het menu met een lekkerbekje is geen saus, meestal te droog
- De varkenshaas is vaak taai/ te lang gebakken. De aardappelen zijn vaak smaakloos
- Neen
- Neen, de bezorger niet weglopen
- Nee, is goed tevreden. Een dikke pluim voor jullie!
- Doorgaan zo!
- Minder jus, door vervoer zit soms over de hele bak verspreid. Het is echt te veel.
- Niet klagen. Ad maar dragen. Alles is goed, dank u.
- Jus apart in gesloten bakje aanvoeren
- Rode bietjes zijn lekker met gekookte aardappelen en een gehaktbal. Zo doe ik het dan, rest voor morgen!!
- Als het kan graag regelmatig verse sla met garnering en vers fruit of fruitsalade.
- meer groentevariatie zoals courgette, aubergine, bonen, maaltijdsoepen
- Vlees/worst bruiner bakken
- Ik vind het soms enorm spijtig dat recepten worden veranderd zoals de kroket. Echt jammer!
- Tevreden over de maaltijdvoorziening
- evt. meer variatie, indien mogelijk!
- Ik zou wel eens meer appelmoes ... willen krijgen
- Wat meer variaties
- Maaltijden veel te veel, ik moet de helft weggooien
- Nee
- Meer variatie in nagerechten. Meer groente bij bv tagiatelli/ 5 asperges, spaghetti (niks), nasi (met saus), macaroni (geraspte worteltjes)
- Na het opwarmen en misschien het vervoer komt er soms te veel jus bij het gerecht terecht. Hoeveelheid jus mag van mij wel minder zijn.
- Ik vind de aardappelen goed gaar. Vlees kan ook beter verder valt het wel mee
- Hierbij wil ik laten weten dat ik tevreden ben over de maaltijden. Vriendelijke vrijwilligers op een uitzondering na.
- 1 persoon (vrijwilliger) is niet bereid om bij mij af te leveren op mijn huisadres. Visticks vindt ik te weinig ook de kibbeling
- 1x per week friet

Bijlage 1

Enquête Maaltijd thuis

Sinds 2015 wordt door Zorggroep Ter Weel de warme maaltijd aangeboden via het zogenaamde "MaaltijdThuis" systeem. Via dit keuzesysteem kunt u uw maaltijd per dag bepalen.

Zorggroep Ter Weel streeft naar een optimale zorg- en dienstverlening en daar hebben wij uw mening voor nodig. Als gast van MaaltijdThuis ontvangt u onze maaltijden en om te weten te komen of u tevreden bent over deze wijze van maaltijdverstrekking en de kwaliteit van de maaltijden, willen wij u vragen onderstaande vragen te beantwoorden zodat wij door uw opmerkingen eventuele verbeteringen kunnen aanbrengen.

Uw gegevens zullen anoniem worden verwerkt.

Wij vragen u vriendelijk de lijst, na invulling, terug in te leveren bij de vrijwilliger.

Met vriendelijke groet,
Team Maaltijd thuis

1. Hoe lang maakt u al gebruik van "Maaltijd Thuis"?

- minder dan 1 maand
- 1 maand – half jaar
- half jaar – 1 jaar
- langer dan 1 jaar

2. Temperatuur:

- Ik vind dat de maaltijd soms te warm wordt aangeboden
- Ik vind dat de maaltijd vaak te warm wordt aangeboden
- Ik vind de temperatuur van de aangeboden maaltijd goed
- Ik vind dat de maaltijd soms te koud wordt aangeboden
- Ik vind dat de maaltijd vaak te koud wordt aangeboden

3. Hoe ziet de maaltijd eruit ?

- Goed
- Niet bijzonder
- Slecht

4. Hoe is de smaak van de maaltijd?

- Slecht
- Meestal slecht
- Meestal goed
- Goed

5. Hoe is de variatie (keuzes van maaltijden)?

- Veel keuze
- Voldoende
- Onvoldoende keuze

6. Hoe is de geur van de maaltijd?

- De maaltijd ruikt altijd heerlijk
- Soms ruikt de maaltijd heerlijk
- De maaltijd ruikt niet goed

7. Hoe is de verpakking van de maaltijd?

A. Functionaliteit:

- De verpakking is gemakkelijk te openen
- De verpakking is moeilijk te openen

B. Uitstraling:

- De verpakking is saai
- De verpakking is mooi
- De verpakking mag aantrekkelijker worden gemaakt.

8. Hoe zijn de hoeveelheden (de portiegrootte)?

- De maaltijdporties zijn te klein
- De maaltijdporties zijn voldoende
- De maaltijdporties zijn te groot

9. Krijgt U wat u heeft besteld?

- Altijd
- Soms, het gaat het wel eens mis
- Nooit

10. Wat vindt u van de prijs-kwaliteitsverhouding?

- de prijs-kwaliteitsverhouding is goed
- de prijs-kwaliteitsverhouding is niet juist, ik vindt het te goedkoop
- de prijs-kwaliteitsverhouding is niet juist, ik vindt het te duur

11. Hoe vindt u het contact met de vrijwilliger die de maaltijd bezorgd?

- Goed, vrijwilliger is altijd vriendelijk en helpt als het nodig is
- Kan beter, vrijwilliger geeft alleen de maaltijd af en verder is er weinig contact.
- Slecht, vrijwilliger is onvriendelijker en/of zegt helemaal niets

12. Extra service: wat zou u ervan vinden als er wat extra componenten aangeleverd zouden kunnen worden in de vorm van een salade, een (klein) flesje wijn?

- Een extra salade
- Een flesje wijn
- Een fruitsalade als nagerecht
- iets anders, namelijk:
- Heb geen behoefte aan iets extra's

13. Welk cijfer (tussen 1 en 10) geeft u voor de volgende onderdelen van de maaltijd? (1 = slecht / 10 = goed)

<input type="checkbox"/>	Component	Cijfer
<input type="checkbox"/>	Gekookte aardappelen	
<input type="checkbox"/>	Aardappelpuree	
<input type="checkbox"/>	Gebakken aardappelen	
<input type="checkbox"/>	Vlees	
<input type="checkbox"/>	Vis	
<input type="checkbox"/>	Groente	
<input type="checkbox"/>	Rijst	
<input type="checkbox"/>	Pasta	
<input type="checkbox"/>	Saus/jus	
<input type="checkbox"/>	Soep	
<input type="checkbox"/>	Nagerecht	

14. Welk (gemiddeld) totaalcijfer (presentatie, smaak, samenstelling) geeft voor de hele maaltijd?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Heeft u nog opmerkingen of suggesties ter verbetering van de maaltijdvoorziening?

.....

.....

.....

Wij danken u vriendelijk voor het invullen van het onderzoek.

Januari 2020