

Brugerundersøgelse for Elbokøkkenet

Januar og februar 2017



Elbokøkkenet
- mad med omhu

Indhold

Levering		
Levering af maden	Side	2
Tilfredshed med chaufføren	Side	3
Maden		
Diætmad	Side	4
Madportionernes størrelse	Side	5
Ser maden appetitlig ud?	Side	6
Er der variation nok i retterne?	Side	7
Er hovedretterne velsmagende?	Side	8
Er biretterne velsmagende?	Side	9
Anretter du din mad på en tallerken?	Side	10
Gemmer du mad til næste dag?	Side	11
Microovn		
Kan du betjene microovnen?	Side	12
Computer		
Har du en computer?	Side	13
Service		
Hvordan er servicen, når du ringer til Elbokøkkenet?	Side	14
Andre madleverandører		
Har du fået mad andre steder fra?	Side	15

Indledning

Der blev ringet op til de enkelte kunder med en præsentation af Marianne Wagnersens, som om jeg ringede fra Elbokøkkenet.

'Goddag, mit navn er Marianne Wagnersens. Jeg ringer fra Elbokøkkenet, hvor du får din mad fra. Må jeg stille dig nogle spørgsmål, for at få at vide, om vi gør det godt nok eller om vi kan gøre det bedre?'

Der blev ringet i perioden 23/1 - 20/2 2017.

Det blev hurtigt klart for mig, at det var nødvendigt at tale tydeligt og langsomt, samt at fortælle, at det ikke var vedrørende deres madbestilling, at jeg ringede.

Mange havde problemer med at høre, og jeg måtte opgive enkelte med den baggrund. En enkelt var død i mellemtiden, og der var temmelig mange, som ikke reagerede på mit opkald, eller som jeg ikke kunne ringe op, fordi telefonnummeret eller navnet ikke passede.

I Haderslev var det 4 personer, Kolding 13 personer, Fredericia 4 personer og Middelfart 8 personer, hvor der måtte hentes ekstranavne fra jer - efter jeg havde forsøgt at finde navne og telefonnumre.

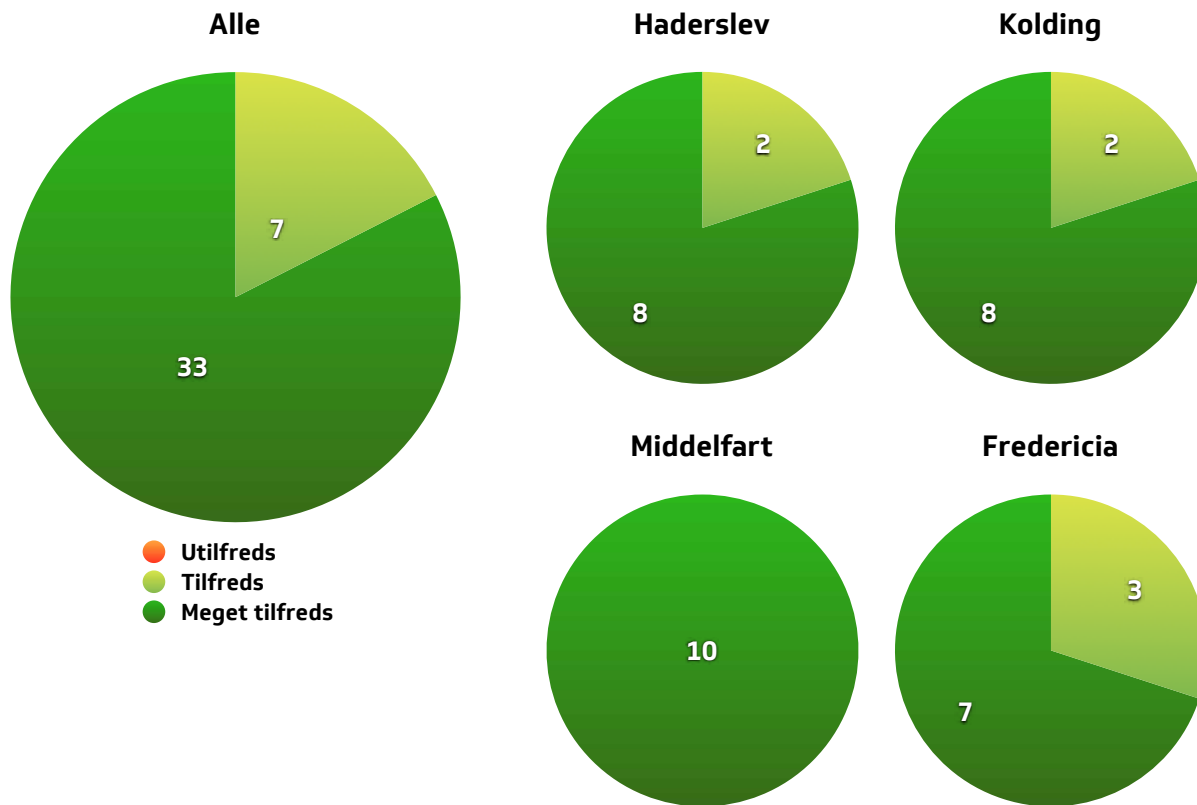
Det blev også hurtigt klart at jeg ikke skulle give jeres kunder en valgmulighed mellem 1 og 10 - det blev lavet om til mellem 1 og 3 - og nogle gange var det slet ikke i brug.

Mange af jeres kunder er rigtig søde og rare at snakke med - og der er helt sikkert nogle, der ville egne sig til testimonials på websiden.

Fredericia den 23. februar 2017

Marianne Wagnersens

Tilfredshed med levering af maden



Spørgsmålet lød: Hvordan er du tilfreds med leveringen af din mad?

Der var ingen utilfredse. 7 mente, der var for lang ventetid, når maden skulle leveres.

Resten ,33 personer, var meget tilfredse.

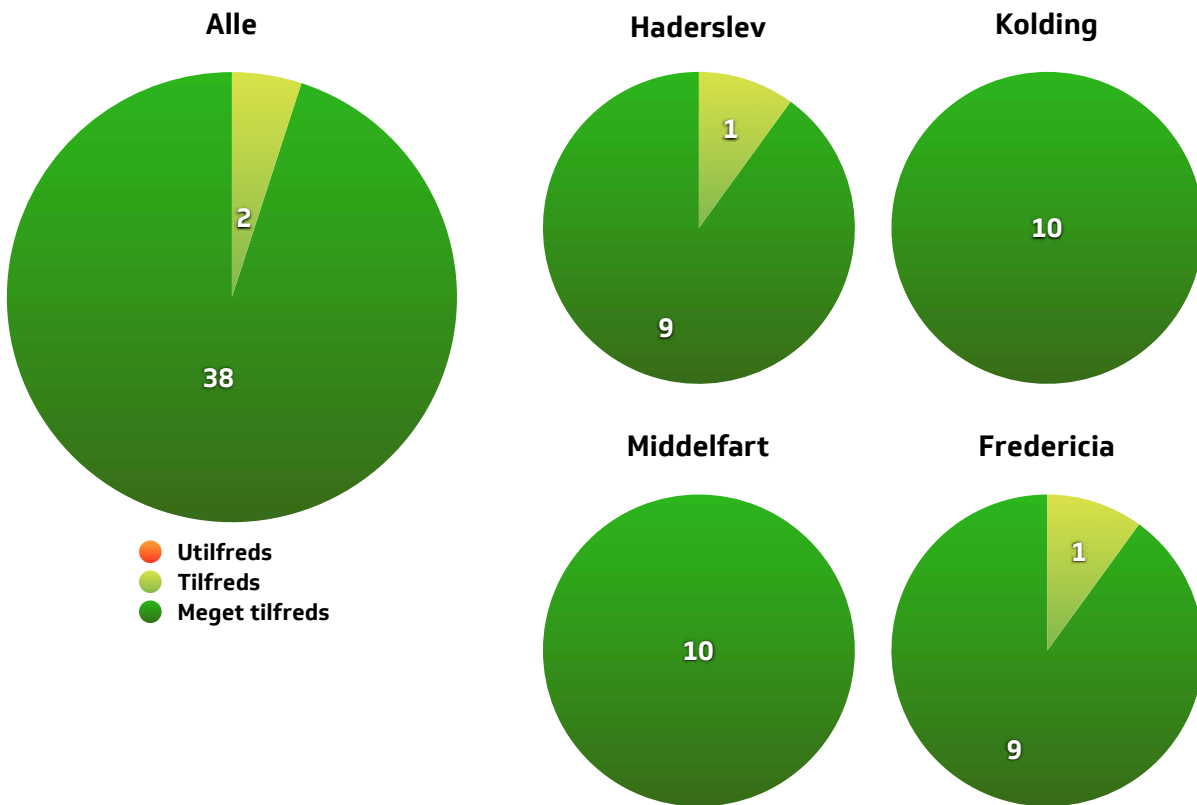
Konklusion:

Leveringen er i top - måske der skal justeres lidt på det tidsrum, hvor maden skal være bragt ud i, så det ikke bliver aften, inden de får maden.

Bemærkninger fra kunder:

- Venter for længe på, at maden skal komme - sommetider op til 3 timer
- Altid ved samme tid
- Det ville være fint med levering 1 gang om ugen
- Punktlig
- Leveringsdag svigtede - noget mad manglede
- Leveres lidt sent mellem 18-19.30

Tilfredshed med chaufføren



Spørgsmålet lød: Hvordan er du tilfreds med chaufføren der kommer med din mad?

Der var ingen utilfredse, 2 var tilfredse - havde ikke noget som sådan at klage over, og resten var meget tilfredse.

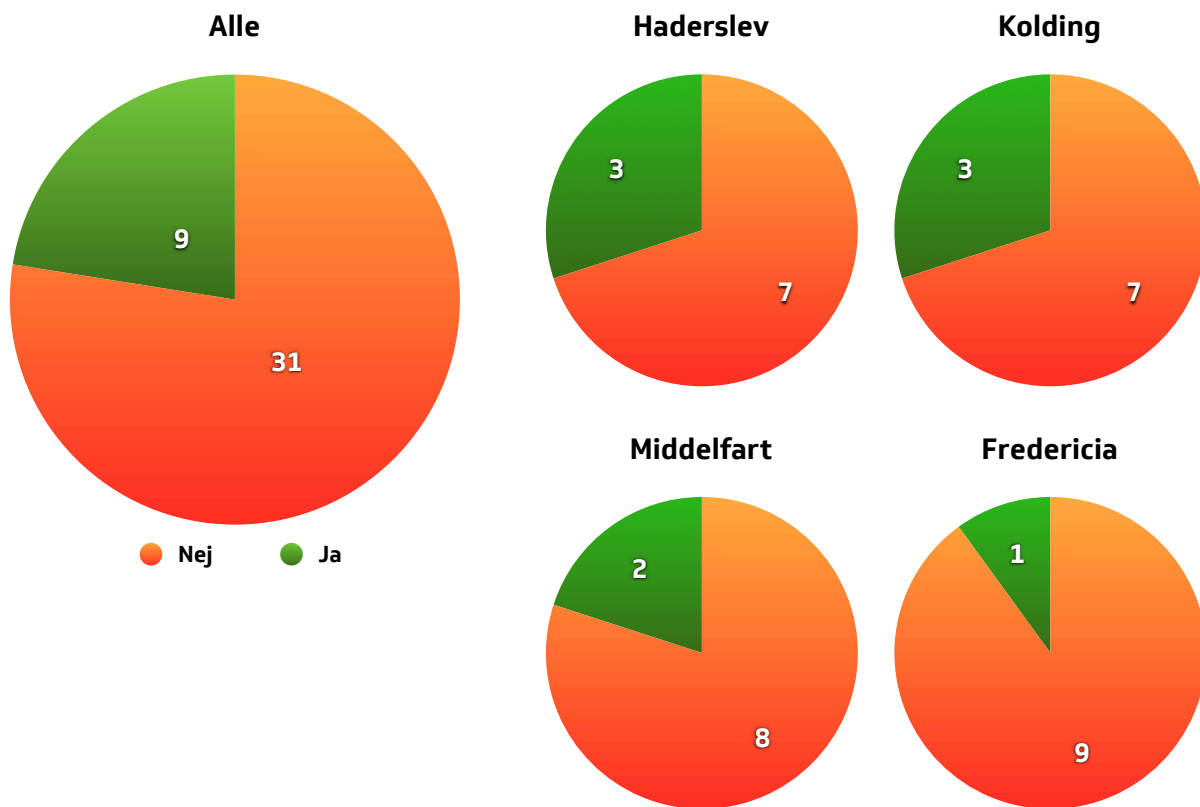
Konklusion:

Der er ikke noget at udsætte på de chauffører der kommer hos jeres kunder. De har fået en god introduktion til deres job. Giv dem noget ros - så de fortsætter det gode arbejde. Se bemærkningerne.

Bemærkninger fra kunder:

- Ser ikke chaufføren så tit
- Chaufførene er så hjælpsomme
- Jeg ser aldrig chaufføren - han sætter maden udenfor døren
- De er søde alle 3
- Hvor er nøglen til fordøren? - tidligere chauffør har den! Vil gerne have den tilbage...
- Han sætter det i køleskabet for mig
- Meget elskværdige
- Min chauffør hjælper mig med madsedlen

Får du diætmad?



Spørgsmålet lød: Får du diætmad eller almindelig mad?

9 ud af de 40 spurgte personer fik diætmad.

Konklusion:

23 % af de adspurgte fik diætmad, og det må betragtes som værende repræsentativt udsnit af jeres kunder i undersøgelsen.

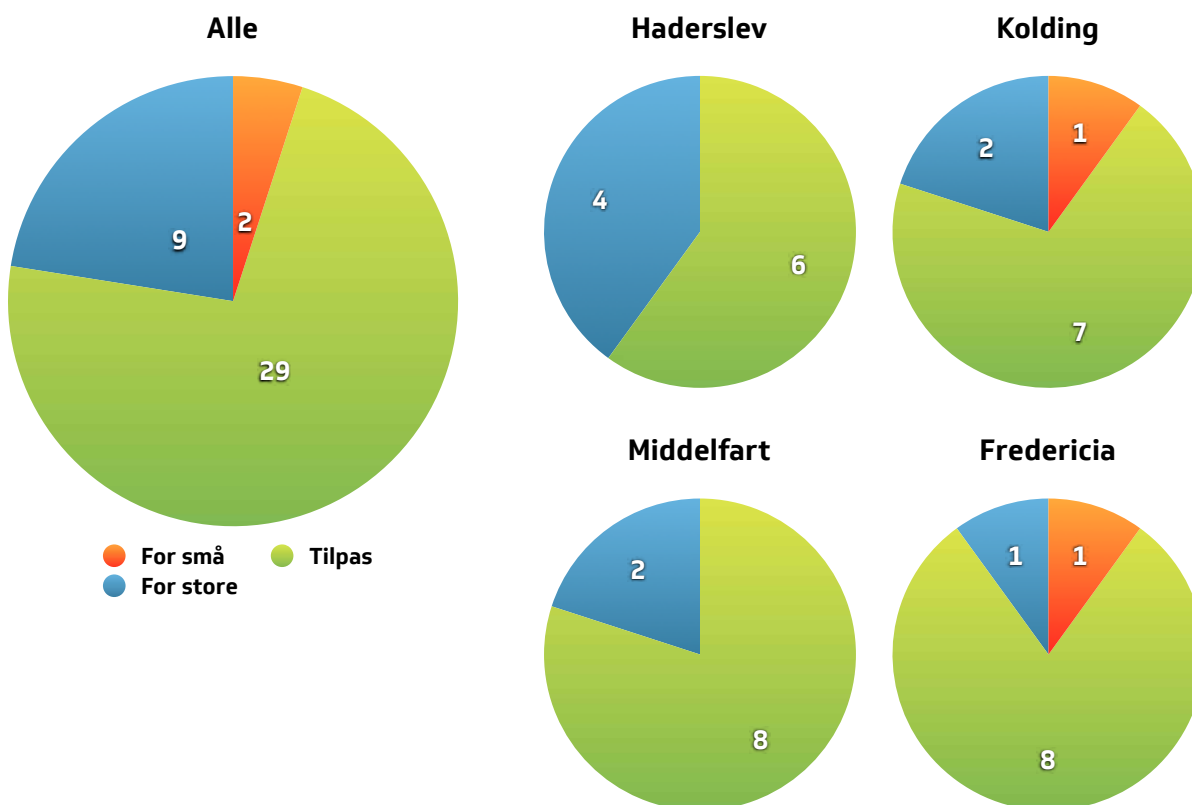
77% fik almindelig mad, og det udgør et godt repræsentativt udsnit af jeres kunder i undersøgelsen.

Der var kun en enkelt der var lidt i tvivl om hun fik diætmad eller ej - resten havde styr på hvad de fik.

Bemærkninger fra kunder:

- Får vist almindelig mad - men burde have diætmad, da jeg har sukkersyge

Hvordan passer portionerne?



Spørgsmålet lød: Er portionerne tilpas, for store eller for små?

29 personer svarede at portionerne var tilpas, 2 synes, at de var for små, og 9 synes, at de var for store.

Konklusion:

Der kunne være et behov for at ændre portionsstørrelserne for nogle af jeres kunder. Især dem der synes de er for store. F.eks. kan der på madplanen spørges til den enkelte kundes behov - og på den måde tilpasse portionsstørrelsen til den enkelte, når sedlerne kommer retur.

Men der skal også ses en sammenhæng over til, at 15 personer gemmer rester til næste dag - det kan jo kun betyde at portionerne er for store til de 15 personer, som måske kunne nøjes med en mindre portion. For at sikre at maden kun blev varmet op en gang.

Det var 2 mænd, der synes, portionerne var for små - de fik almindelig portion - og der kunne opfordres til at købe en biret, hvis ikke man ikke blev mæt.

Bemærkninger fra kunder:

- Ingen bemærkninger vedrørende portionsstørrelser

Ser din mad appetitlig ud?



Spørgsmålet lød: Ser din mad appetitlig ud?

39 personer svarede ja - 1 synes det kunne være bedre, og svarede nej.

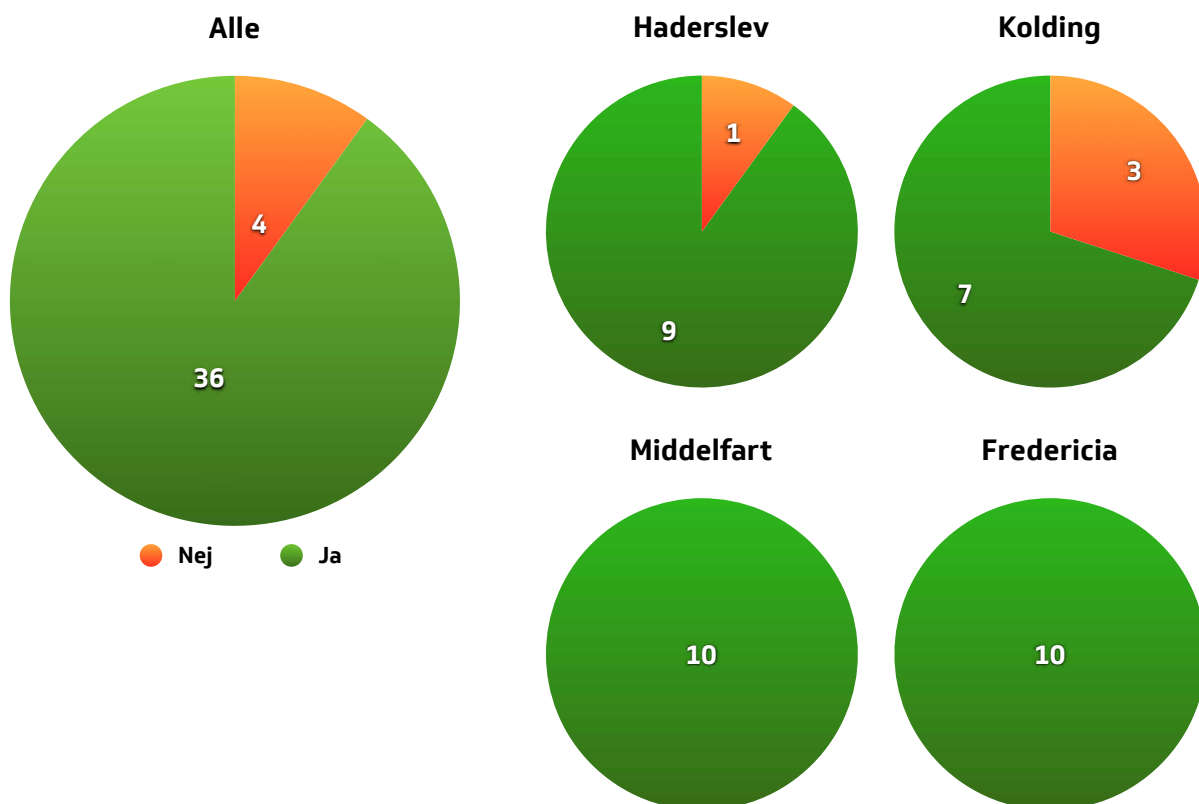
Konklusion:

Maden ser appetitlig ud - andet er der vist ikke at sige. En enkelt mente maden ville tage sig bedre ud i en hvid bakke end i en sort.

Bemærkninger fra kunder:

- Helst ikke sort emballage - gerne hvidt - maden ser kedelig ud i sort bakke.

Er der variation nok i retterne?



Spørgsmålet lød: Er der variation nok i retterne?

Der var tilfredshed med variationen i retterne. Kolding havde 3 ud af 7, der mente, at det kunne være lidt bedre og at ugerne var for ens.

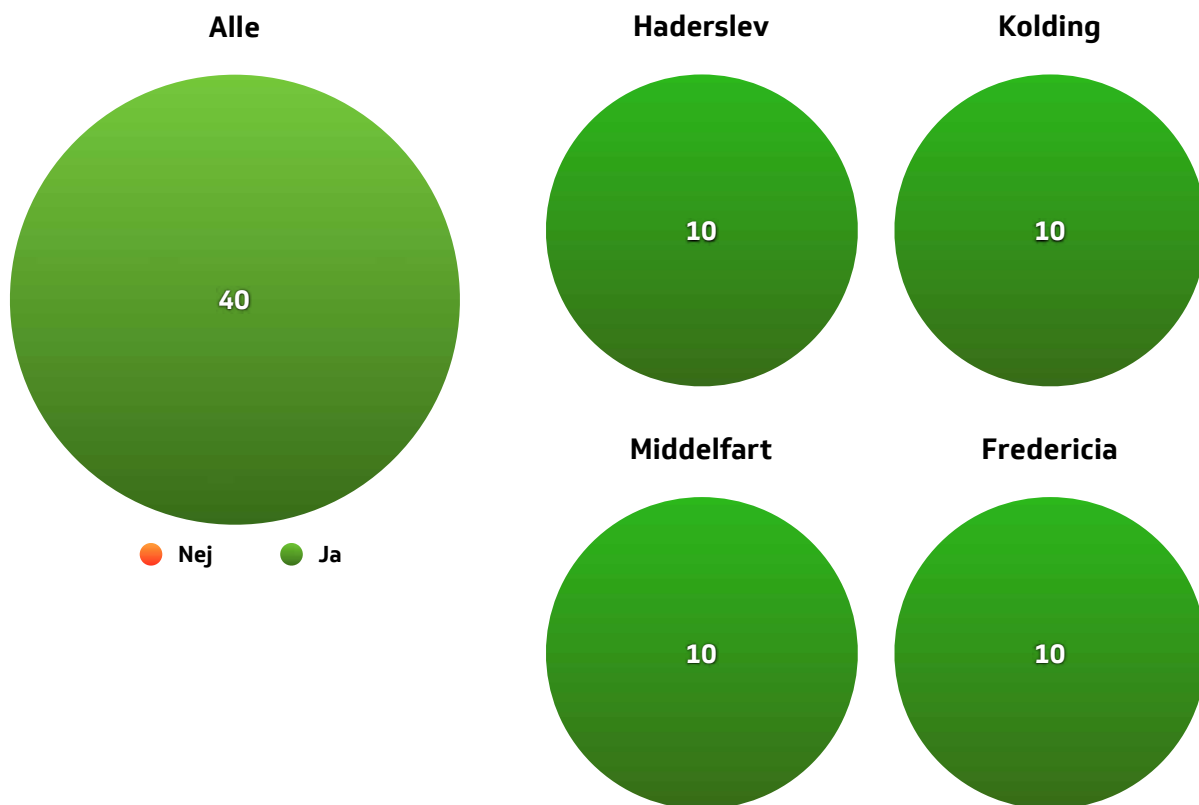
Konklusion:

Alt i alt er jeres kunder tilfredse med variationen i retterne. Men se bemærkningerne, om der er noget, som måske går for meget igen i retterne - eller helt mangler.

Bemærkninger fra kunder:

- Vil gerne kunne vælge samme ret 2 gange i en uge
- Savner æggekage
- Meget glad for jeres legerede suppe
- Gider ikke frikadeller og kødboller
- Sej i stedet for torsk
- Flere lette retter
- Variationen i retterne kunne godt være bedre
- Gerne orientalske rette
- Ugerne er for ens
- Vil gerne have dansk mad
- Tit der er samme salgs kød samme dag (f.eks. 2 retter med oksekød)
- Egnsrätter mangler
- Glad for nye tiltag i maden

Er hovedretterne velsmagende?



Spørgsmålet lød: Er hovedretterne velsmagende?

Ja alle var mere eller mindre tilfredse.

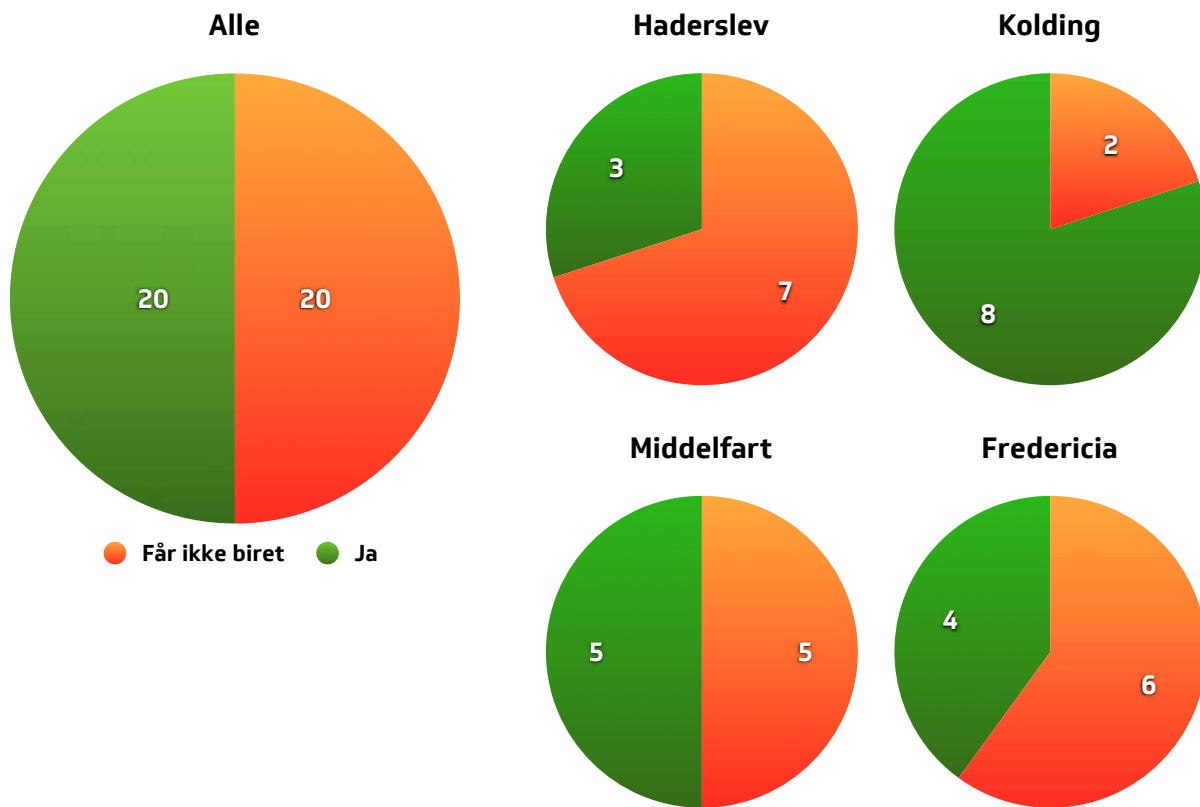
Konklusion:

Alt i alt er jeres kunder tilfredse med smagen - der er enkelte bemærkninger til maden, men der var ikke utilfredshed med smagen - bare lidt ønsker - se bemærkninger.

Bemærkninger fra kunder:

- Sommetider er kødet for salt
- Bryder mig ikke om tomatsovs
- Ingen lasagne til mig
- Der må gerne være mere smag på maden
- Kødet (oksestegen og leveren) kan godt være sejt
- Alle grøntsager er ikke kogte nok - har ringet tit
- Soven til schnitzlen her for nyligt var meget hård
- Der er for lidt sovs
- Godt tilfreds
- Kartoffler er bløde
- Svært at spise hele stykker kød - helst fars
- Kan ikke lide kogte ris
- Flæskestegen manglede sidste søndag - der var kun kartofler og sovs
- Jeg er ikke glad for grøntsager
- Kartofflerne er blevet bedre
- For meget brun sovs
- Karbonader er for faste
- Jeres sovs med fløde er bare så god
- Bryder mig ikke om fjerkræ
- Flere grøntsager mindre kartofler
- Vil gerne have fedende mad
- Maden er blevet meget bedre efter listeria
- Det er jo ikke som hvor mor lavede den

Er bieretterne velsmagende?



Spørgsmålet lød: Er bieretterne velsmagende?

50% fik bieretter og 50% fik ikke bieretter. Til gengæld svarede alle, der fik bieretter, at de smagte godt.

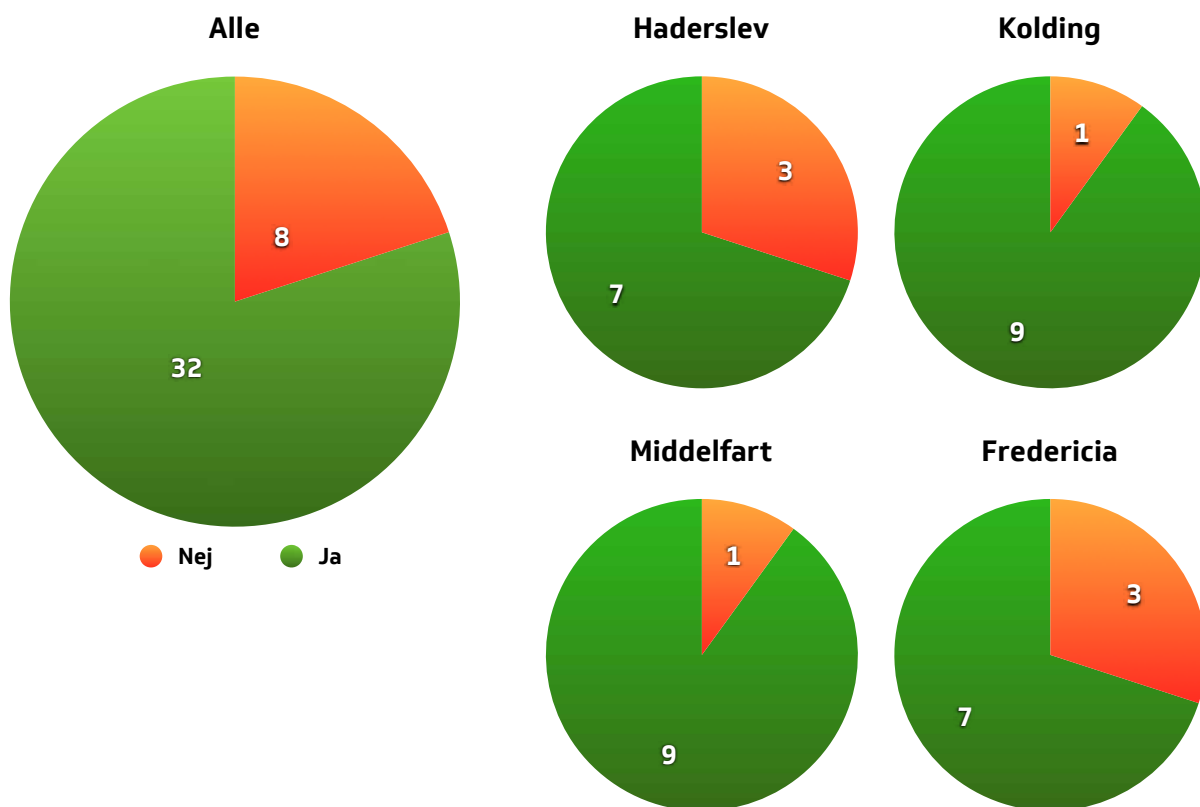
Konklusion:

Bieretterne er et af jeres varemærker - og som I gør godt.

Bemærkninger fra kunder:

- Perfekt risengrød
- Dejlig aspargessuppe
- Ingen klager
- Jeres desserter og chokoladecake er bare gode
- Jeres klar suppe smager ikke godt, smager surt og mangler salt

Anretter du din mad på en tallerken?



Spørgsmålet lød: Anretter du din mad på en tallerken når du skal spise?

De fleste anretter deres mad, inden de spiser. Det tyder på at de værdsætter og nyder deres varme mad. De 8 personer, der ikke anretter deres mad, var primært mænd, og de angav at: det var dovenskab, der går noget til spilde, gider ikke vaske op, det er det nemmeste, emballagen er fin at spise fra, en enkelt havde ikke meget appetit og orkede ikke at hælde det op. En enkelt kvinde ville gerne have hvid emballage, fordi maden så kedelig ud i en sort.

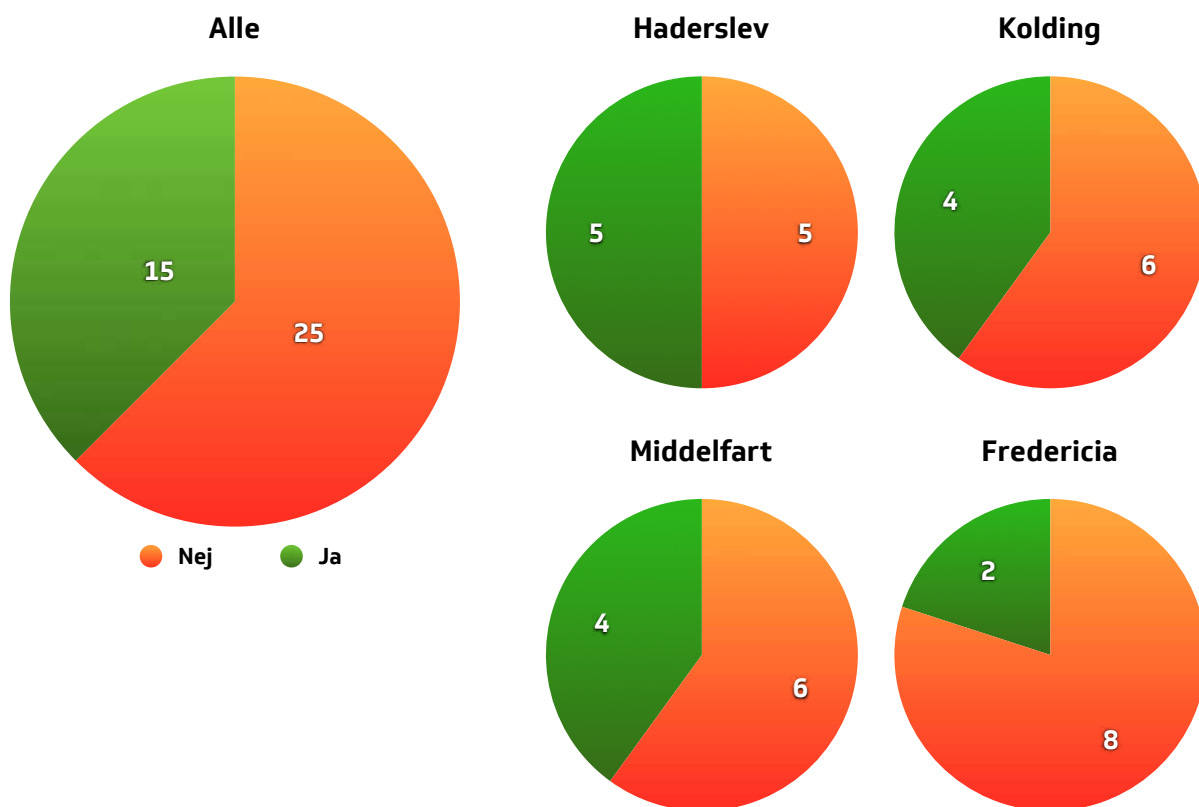
Konklusion:

De fleste nyder at spise deres varme mad fra en tallerken. Når det primært er mænd, der ikke anretter deres mad på en tallerken, handler det om, at de er enlige mænd fra en generation, der ikke er så vant til at færdes i et køkken og anrette mad, de spiser sandsynligvis alene. Det ville være godt med en spise-ven til dem.

Bemærkninger fra kunder:

- For doven
- Der går noget til spilde
- Gider ikke vaske op
- Emballagen er fin at spise fra
- Ingen appetit
- Sort emballage får maden til at se kedelig ud

Rester

**Spørgsmålet lød: Gemmer du rester til næste dag?**

Der er rigtig mange, der gemmer rester til næste dag - og jeg tror, der er flere end de 15 der angiver at gøre det. Der var en vis tøven ved flere, når jeg spurgte.

Der blev i samme anledning spurgt om, hvem der evt. hjalp med bestillingen, og langt de fleste udfyldte selv deres bestillingsseddel. Nogle enkelte fik hjælp af chaufføren, hjemmehjælpen eller børn.

Konklusion:

Set i sammenhæng med at næsten samme antal mener, at portionerne er tilpasse - kan det skyldes, at de netop derfor kan gemme rester til næste dag.

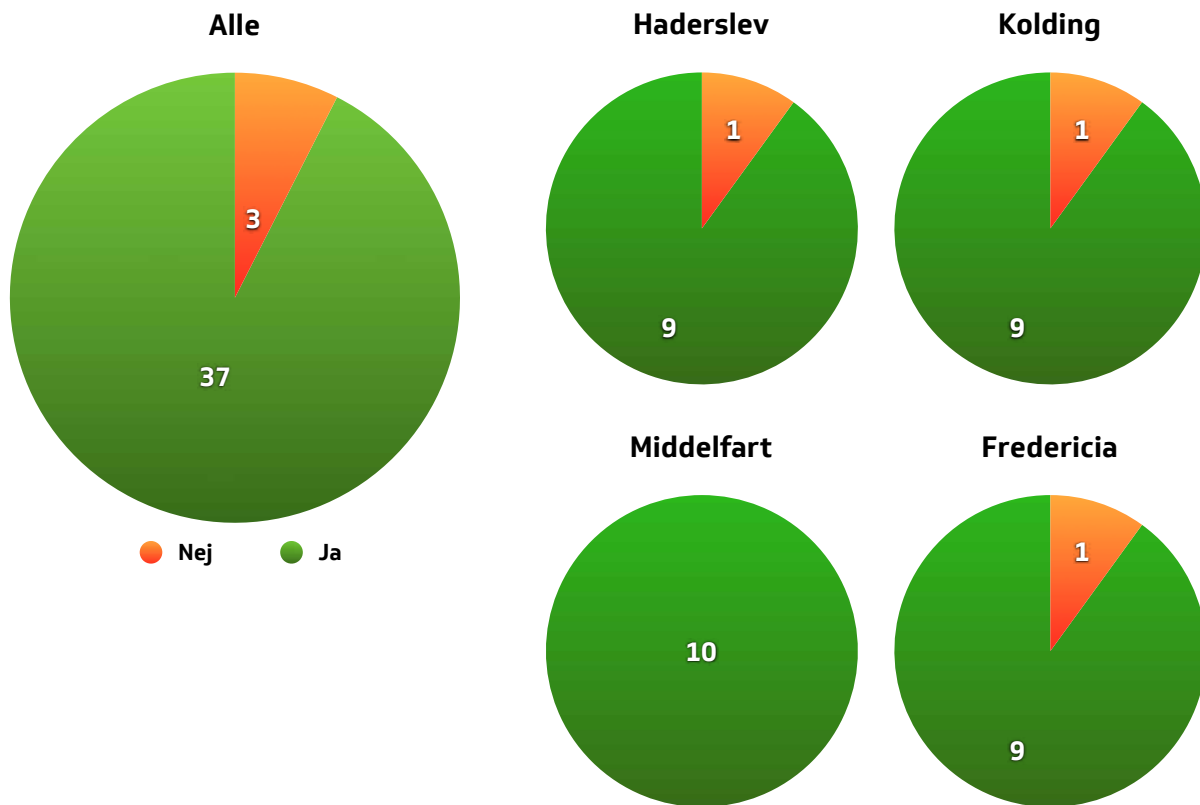
Der ikke noget til hindring for at de varmer rester op næste dag, blot det varmes til over 75 grader.

Det bør dog præciseres på emballagen, at I ikke kan garantere for madens ernæringsmæssige værdi og smag ved genopvarmning af maden, samt ved forkert opbevaring/emballering efter åbning/opvarmning.

Bemærkninger fra kunder:

- Tror du, der sker noget ved at spise rester?

Microovnen

**Spørgsmålet lød: Kan du finde ud af at bruge microovnen?**

Næsten alle brugte enten deres egen microovn eller den, de havde fået udleveret. 2 havde en hjemmehjælper til at varme deres mad og 1 brugte almindelig ovn.

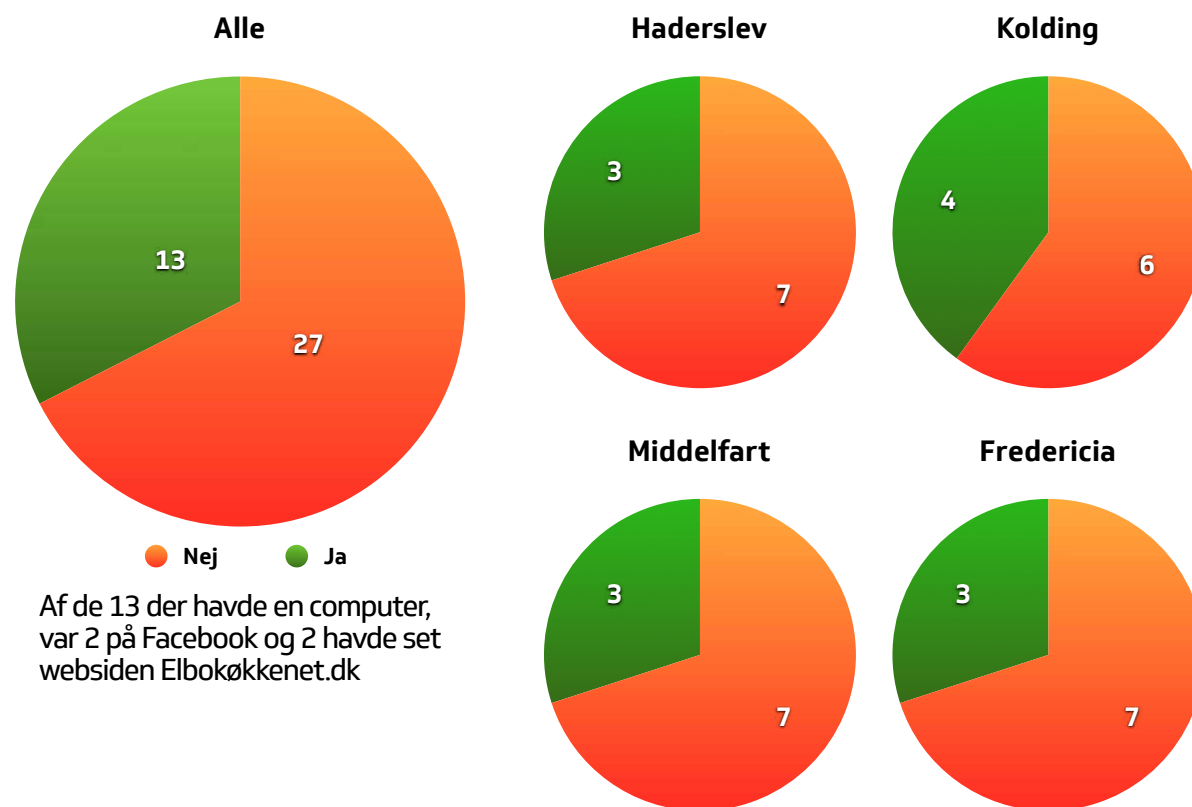
Konklusion:

Det er ikke noget problem at bruge microovnen.

Bemærkninger fra kunder:

- Min hjemmehjælper varmer min mad
- Ja den er nem - det er min egen microovn

Computer?



Spørgsmålet lød: Har du en computer?

27 ud af 40 havde ikke nogen former for computer, tablet eller smartphone..

Konklusion:

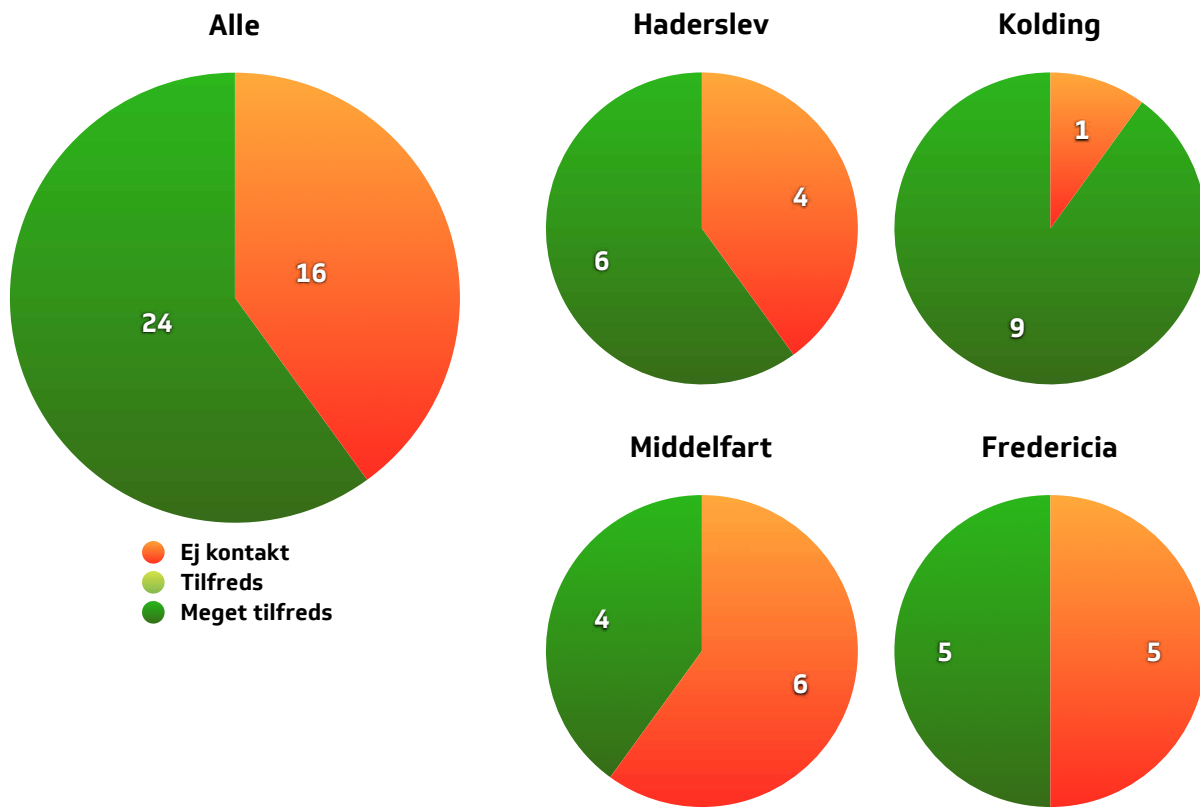
At der var 13, der havde en computer, ipad eller smartphone var en overraskelse . Der kommer flere og flere, der har en eller anden form for computer, tablet eller smartphone. Den nye generation af ældre vil være vandt til at bruge en eller anden form for kommunikation via internettet.

Jeres kundegruppe er en gruppe af ældre, der kan være svage, enlige eller lign., men med adgang til internet. Som sådan vil det, fremadrettet, være en fordel at være opdateret mht. teknologi, der kan være resourcebesparende hos jer. Her tænkes på elektroniske madplaner, online bestilling fra web/app og lignende.

Bemærkninger fra kunder:

- Bruger den kun til spil
- Ja Facebook kender jeg godt for der kan jeg følge mine børn og børnebørn
- Jeg har fået en iPad af min datter - den er god

Service

**Spørgsmålet lød: Har du prøvet at ringe til os her i Elbokøkkenet?**

16 ud af 40 havde aldrig haft kontakt med køkkenet. Der var altid nogen, der ordnede det for dem. 24 havde snakket med jer - og de var meget tilfredse. Uanset om det var for at klage eller bestille/afbestille. Især Alice har en høj stjerne.

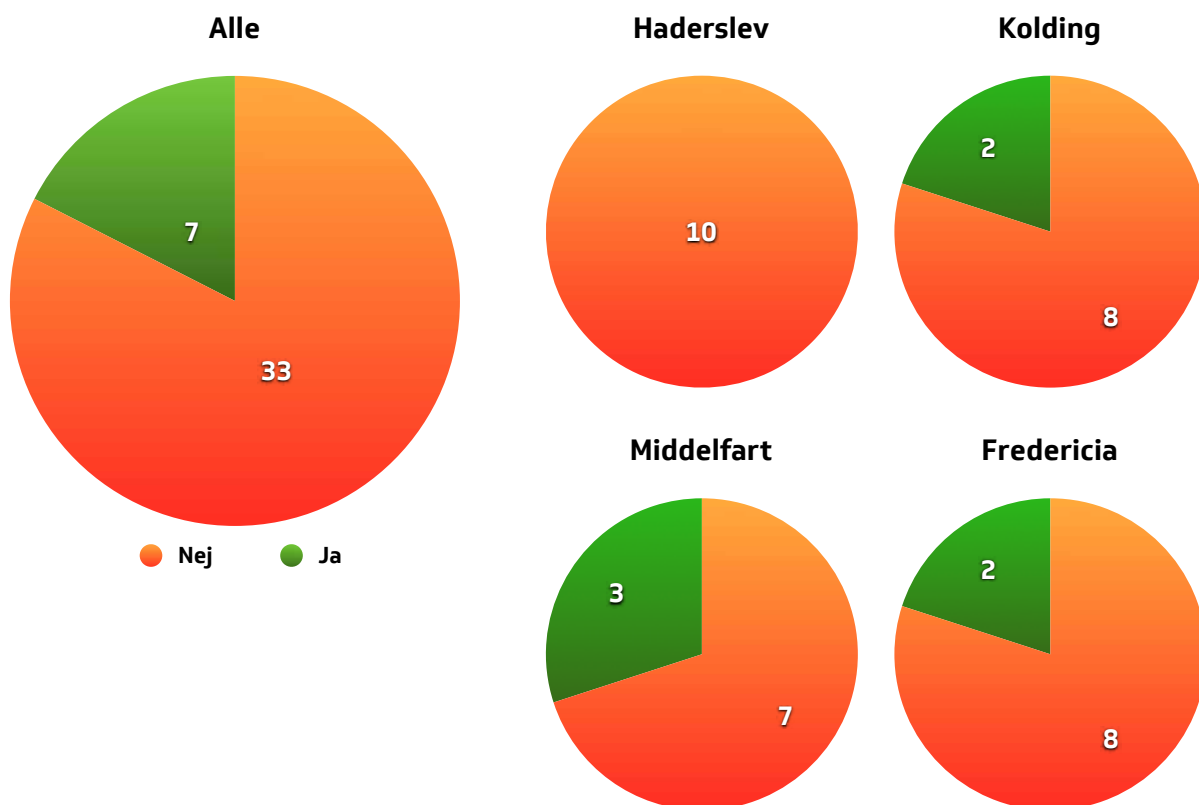
Konklusion:

I gør det godt, når der tales med de ældre. Der blev sagt, at I var meget fleksible, og problemerne blev løst tilfredsstillende.

Bemærkninger fra kunder:

- I er bare så fleksible - tak
- Tak for jeres søde jule- og fødselsdagshilsen
- Alice er bare så sød at snakke med
- Intet at klage over
- Får nogle gange forkert mad

Andre madleverandør

**Spørgsmålet lød: Har du prøvet at få mad andre steder fra?**

Der var 7 ud af 40, der havde prøvet mad andre steder fra. En enkelt overvejede at skifte til Føtex på grund af prisen. Der var et par stykker, der havde fået fra Det Danske Madhus, enten syntes de, at der var for meget sukker i maden, eller at den ikke smagte godt nok. En enkelt ville ikke fortælle, hvorfor hun skiftede.

Konklusion:

Der er ikke nogen særlig trussel fra andre madleverandører. Der vil altid være nogen, der skifter frem og tilbage, bare for at prøve noget andet, og de kommer sandsynligvis tilbage, så længe jeres mad har den standard, den har i dag, og I kan tilbyde den fleksibilitet og diætprogram, der behøves.

Bemærkninger fra kunder:

- Har prøvet Det Danske Madhus - der var alt for meget sukker i
- Påtænker at skifte - vil prøve vores lokale Føtex
- Aj vil altså ikke sige hvorfor jeg skiftede
- Jeg skylder jer penge - de har ikke trukket i min pension
- Fik anbefalet Elbokøkkenet af sønnen og er godt tilfreds
- For dyrt - påtænker at købe fra Føtex