

The logo for 'HEEMZICHT' features a stylized house shape formed by dark red lines. The word 'HEEMZICHT' is written in a bold, sans-serif font, with 'HEEM' in green and 'ZICHT' in dark red. A green wavy line is positioned below the text.

HEEMZICHT

**Onderzoek
maaltijdservice
Heemzicht
2020/2021**

1 Inhoudsopgave

2	Inleiding.....	3
3	Resultaten onderzoek	3
3.1	Algemene gegevens.....	3
3.2	Organisatie van de maaltijden	4
3.3	Bezorging maaltijden.....	7
3.4	Kwaliteit en variatie van de warme maaltijd	8
3.5	Tot slot	13
4	Samenvatting	16

2 Inleiding

In november 2020 heeft er een onderzoek naar ervaringen van de cliënten van de maaltijdservice van Heemzicht plaatsgevonden. Er zijn in totaal 48 vragenlijsten met de maaltijdboxen meegegaan. Hiervan zijn er 34 volledig of gedeeltelijk ingevuld. Dit komt neer op een respons van 71%.

In hoofdstuk 3 wordt per vraag gedetailleerd weergegeven wat de resultaten zijn van het onderzoek. In hoofdstuk 4 wordt een korte samenvatting van het onderzoek weergegeven.

3 Resultaten onderzoek

3.1 Algemene gegevens

In deze paragraaf worden de algemene gegevens van de deelnemers van het onderzoek weergegeven.

Vraag 1. Wat is uw geslacht

Aan het onderzoek hebben 18 vrouwen en 16 mannen meegedaan.

Vraag 2. Wat is uw leeftijd?

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers van het onderzoek is 86,2 jaar. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is 85,0 jaar. De gemiddelde leeftijd van de mannen is 87,7 jaar.

Vraag 3. Hoe vaak ontvangt u de maaltijden per week?

Aantal maaltijden per week	Aantal respondenten
3	2
4	5
5	11
6	6
7	10

Vraag 4. Als u geen 7 dagen van de week gebruik maakt van de maaltijdservice, wat is hier de reden van?

Deze vraag is een open vraag. In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel maaltijden de respondent afneemt en waarom hij of zij geen 7 maaltijden per week zou willen.

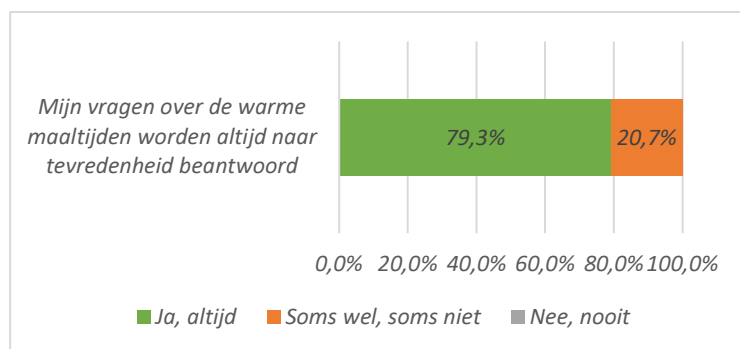
Aantal maaltijden per week	Reden om geen 7 maaltijden af te nemen
3	Genoeg aan 1 maaltijd voor 2 dagen
3	Het is me teveel
4	Was niet op de hoogte dat het 7 dagen kon
4	1 dag geen warm eten (iets anders), 2 dagen iets makkelijk
4	Bij 7 dagen altijd verplicht thuis
5	Voldoende warme maaltijden
5	5 keer is genoeg
5	2 dagen eet ik bij mijn zoon en schoondochter of zorg voor mezelf met een eenvoudige maaltijd
5	Zaterdag en zondag niet, dat eet via kinderen

Aantal maaltijden per week	Reden om geen 7 maaltijden af te nemen
5	1 keer brooddag, 1 keer vis
5	In het weekend koken de kinderen
5	Zaterdag eten we meestal patat en zondags soep
5	Zaterdag meestal patat en zondag soep
6	Omdat ik 1 keer in de week een brooddag heb
6	Familiedag, eten brengen zij mee
6	Familiedag, thuis eten
6	Ga op dinsdag naar de soos
6	1 dag naar de dagopvang

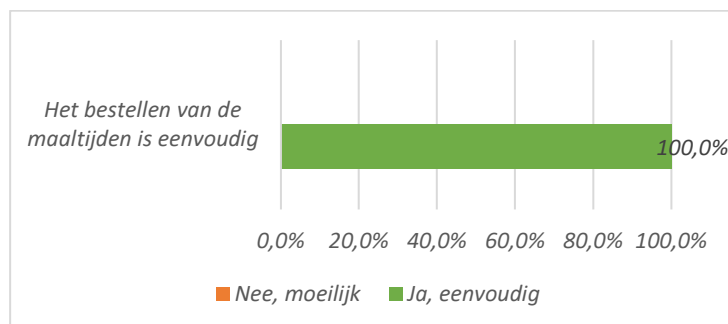
3.2 Organisatie van de maaltijden

De volgende vragen gaan over de organisatie van de warme maaltijden.

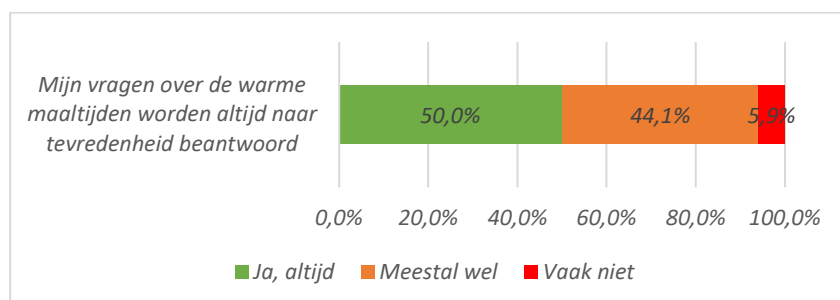
Vraag 5. Mijn vragen over de warme maaltijden worden altijd naar tevredenheid beantwoord



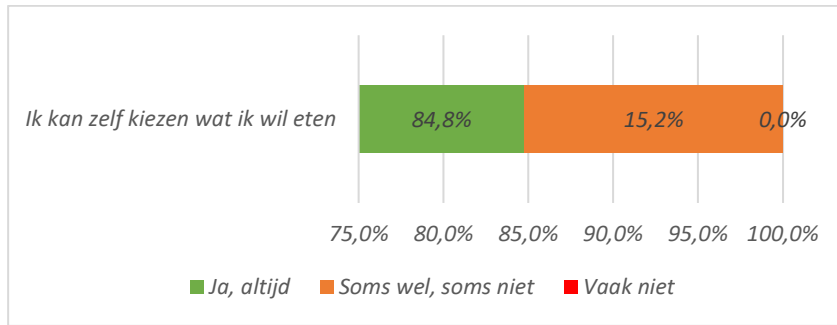
Vraag 6. Het bestellen van de maaltijden is eenvoudig



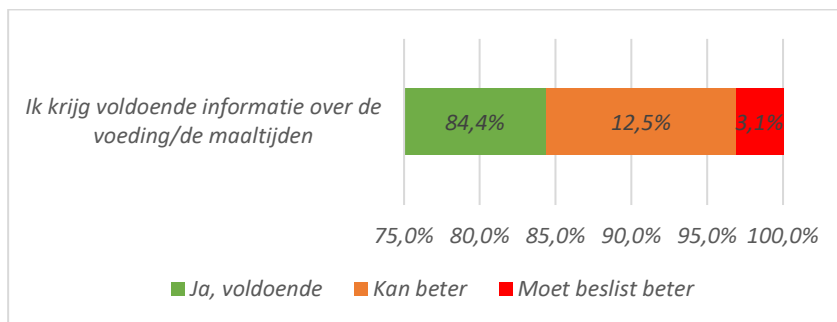
Vraag 7. Ik krijg altijd het eten wat ik besteld heb



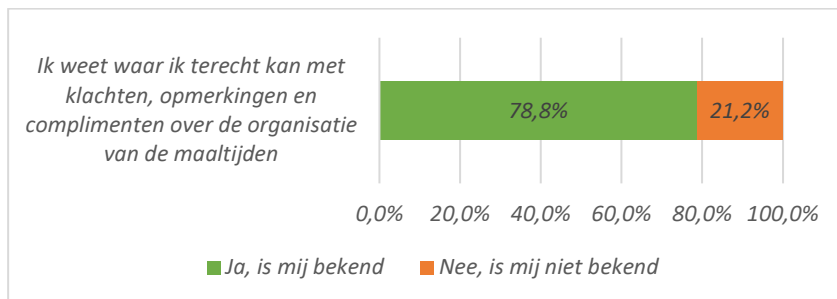
Vraag 8. Ik kan zelf kiezen wat ik wil eten



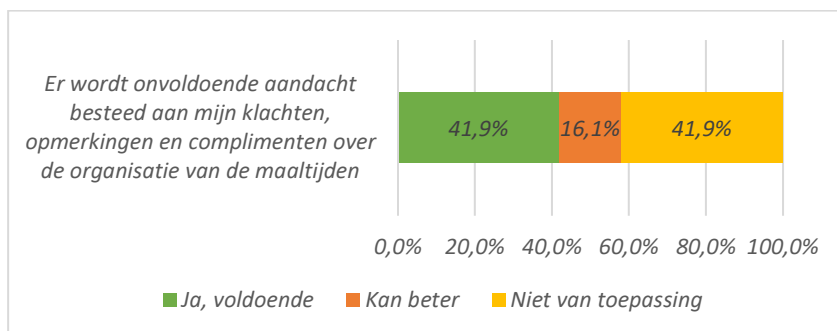
9. Ik krijg voldoende informatie over de voeding/de maaltijden (wat, wanneer, etc.)



10. Ik weet waar ik terecht kan met klachten, opmerkingen en complimenten over de organisatie van de maaltijden

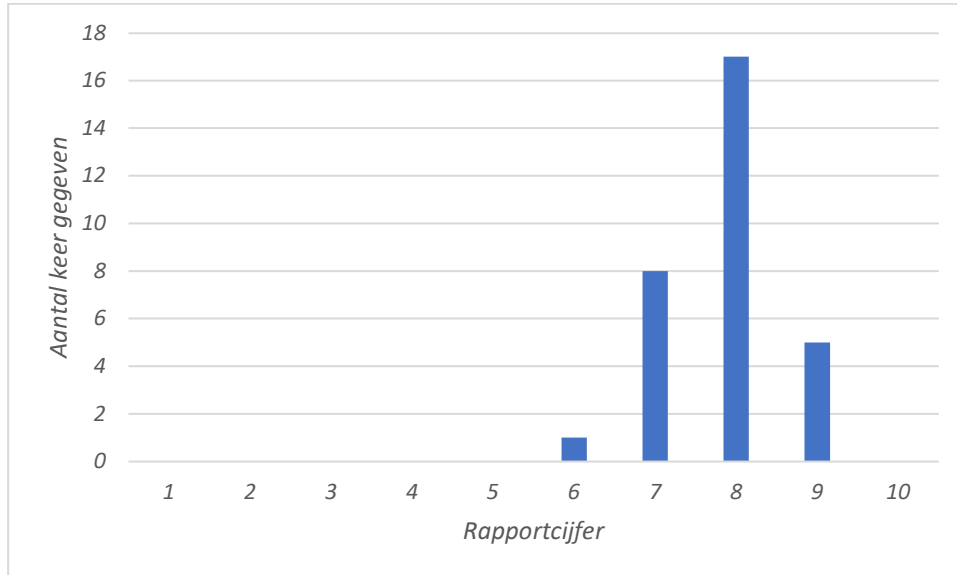


11. Er wordt voldoende aandacht besteed aan mijn klachten, opmerkingen en complimenten over de organisatie van de maaltijden



12. Welk rapportcijfer geeft u de organisatie rondom de warme maaltijden?

Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,8. In onderstaande grafiek is zichtbaar hoe vaak welk cijfer is gegeven.



13. Kunt u een toelichting geven op dit cijfer?

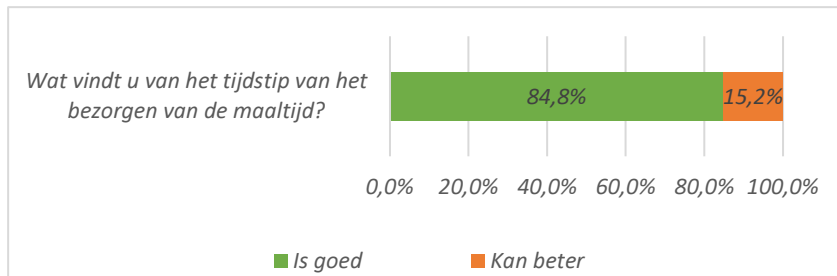
De volgende antwoorden zijn gegeven als toelichting op bovenstaand rapportcijfer:

- Als ik een procureurlapje bestel wil ik geen gemarineerde speklap hard gebakken. Ben zoutloos en heb maar aan een kant tanden.
- Geen klachten tot nu toe
- Ik vind het goed
- Bevalt goed, geen klachten
- Neen
- Prima!
- Ga zo door!
- Het is erg eentonig geweest (soms 3 keer per week doperwten). Dit lijkt te zijn verbeterd.
- Meer variatie: bijvoorbeeld vaker pannenkoeken, lasagna. Meer smaak aan gerechten, Mijn favoriet: rijstebrij
- De bezorgers zijn altijd op tijd
- De organisatie gaat goed. Er zijn geen klachten.
- Soms weinig, soms rauw
- Mijn oma zou "het liefste zelf koken", maar is erg tevreden. Ze krijgt af en toe wel iets dat ze nooit besteld, bijv. macaroni terwijl ze altijd een 'prakkie' besteld.
- Altijd goed
- Tevreden met het eten & service
- Het smaakt mij best
- Het is een beetje moeilijk, omdat je het 2 weken vantevoren moet bestellen. Het is jammer dat ze niet weten wat ze bv vandaag eten.
- Nee

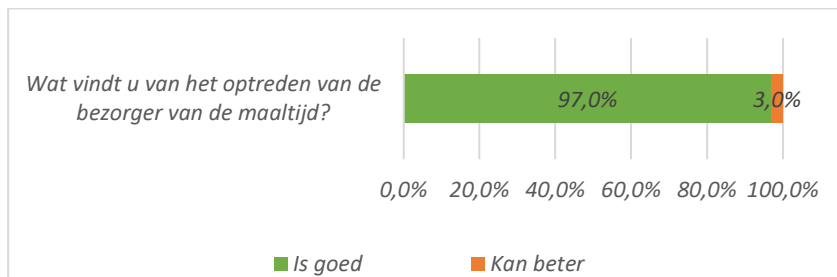
3.3 Bezorging maaltijden

De volgende vragen gaan over de bezorging van de maaltijden.

14. Wat vindt u van het tijdstip van het bezorgen van de maaltijd?

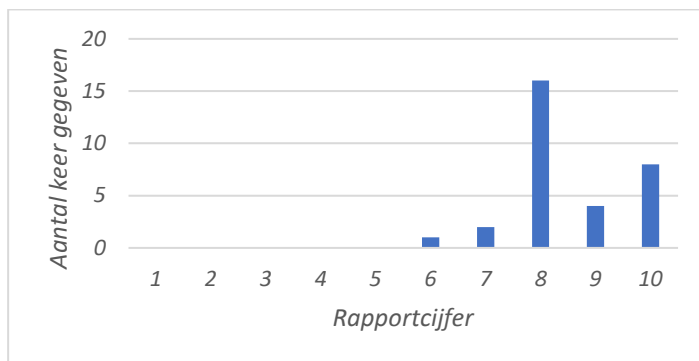


15. Wat vindt u van het optreden van de bezorger van de maaltijd?



16. Welk rapportcijfer geeft u voor de bezorging van de warme maaltijd?

Het gemiddelde rapportcijfer voor de bezorging van de maaltijden is een 8,7. In onderstaande grafiek staat weergegeven hoe vaak welk cijfer is gegeven.



17. Kunt u een toelichting geven op dit cijfer?

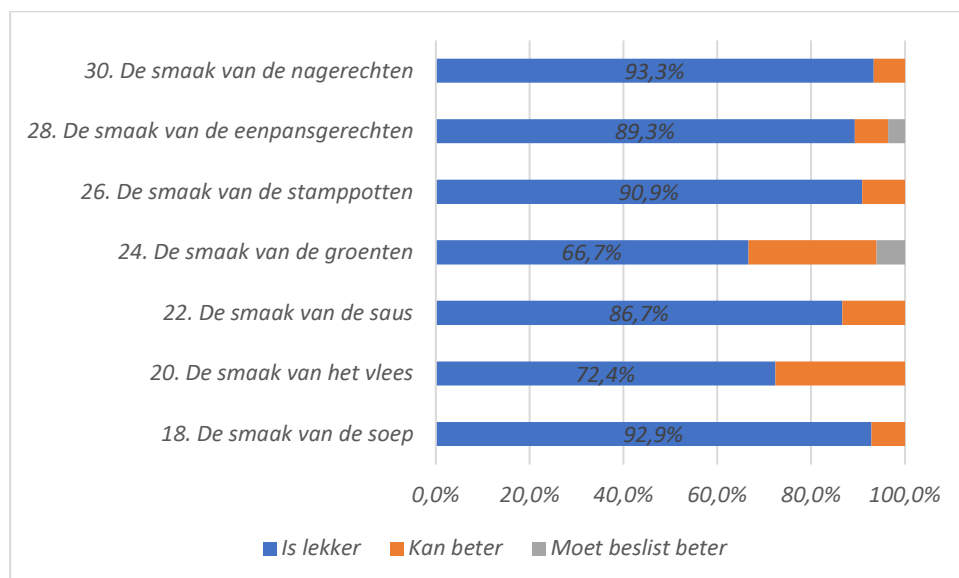
- Zeer vriendelijk
- Het eten is hier gewoon goed.
- Tot nog toe naar wens
- Geen
- Geen opmerkingen
- Geen opmerkingen
- Komen steeds op tijd tussen 12:00 uur en 12:30 uur
- t is prima
- Prima
- Neen
- Het kan niet beter
- Tijdstip is verschillend, verwarrend, ik ben vaak de laatste

- De bezorging is goed. Word netjes achterom gebracht i.v.m. rolstoelgebruik.
- Zeer goed, slechts 2 keer door een fout vergeten te bezorgen. Verder altijd op tijd, warm en zeer vers.
- Prima
- Het gebeurt wel eens dat de maaltijden na 13:00 uur gebracht worden. Dat vind ik vervelend.
- Geen opmerkingen of klachten
- Geen opmerking of aanmerkingen
- Ik eet geen vlees, alleen speklap. Soms staat er speklap en vis op het menu. Vis lust ik ook graag. Op zulke momenten kies ik dan vis en vraag ik of het speklapje voor de andere dag bewaard kan worden, omdat dit het enige vlees is dat ik eet. Soms kan/mag dit, soms niet. Ik zou het fijn vinden als dit zou kunnen.

3.4 Kwaliteit en variatie van de warme maaltijd

De volgende vragen gaan over de kwaliteit (smaak) en de variatie van de warme maaltijden.

In onderstaande tabel staan de vragen 18, 20, 22, 24, 26, 28 en 30 gegroepeerd. Deze vragen gaan over de smaak van bepaalde gerechten.



19. Welke soep vindt u het lekkerste?

In onderstaande tabel staat weergegeven

Soort soep	Hoe vaak genoemd?
(gebonden/ chinese) tomatensoep	6
(gebonden) groentesoep	6
Aspergesoep	2
Gebonden soep	2
Kerriesoep	1
Bouillon	2
(gebonden) kippensoep	1
Champignonsoep	1
Alle soep/ geen voorkeur	5

21. Welk vleesgerecht vindt u het lekkerste?

Een aantal gerechten wordt één keer genoemd. In onderstaande tabel staan de gerechten die twee keer of vaker zijn genoemd.

Soort vlees	Hoe vaak genoemd?
Rundvlees	5
Speklap	4
Kip(kluif)	3
Gehakt(bal)	3
Varkenslapje	2
Sucade	2
Alle vlees/geen voorkeur	3
Gaar vlees	2

23. Welke saus vindt u het lekkerste?

In onderstaande tabel staan de sauzen weergegeven die twee of meer dan twee keer zijn genoemd.

Soort saus	Hoe vaak genoemd?
Jus	3
Vissaus (ravigotte)	3
Champignonsaus	2
Alle sauzen/ geen voorkeur	5

25. Welke groente vindt u het lekkerste?

Op deze vraag werden 18 verschillende soorten groenten genoemd. In onderstaande tabel staan de groenten die door 2 of meer respondenten zijn genoemd.

Soort groente	Hoe vaak genoemd?
(snij) boontjes	5
(parijse) worteltjes	2
Tutti frutti	2
(stoof)peertjes	4
Spinazie	2
Andijvie	3
Witlof (rauw)	3

27. Welke stampot vindt u het lekkerste?

Soort stampot	Hoe vaak genoemd?
Zuurkool	11
Hutspot	11
Boerenkool	5
Andijvie	4
Alles/ geen voorkeur	3

29. Welk éénpansgerecht vindt u het lekkerste?

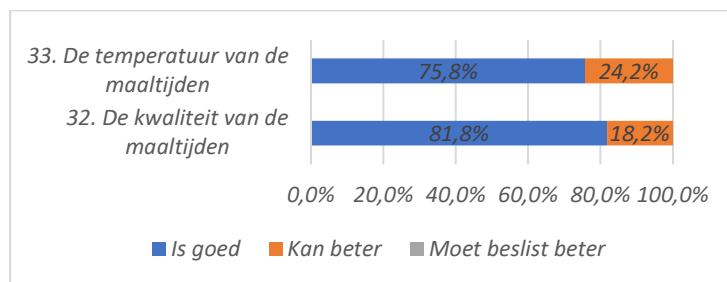
Soort éénpansgerecht	Hoe vaak genoemd?
Bami	8
Macaroni	5
Nasi	2
Alles/ geen voorkeur	3

31. Welk nagerecht vindt u het lekkerste?

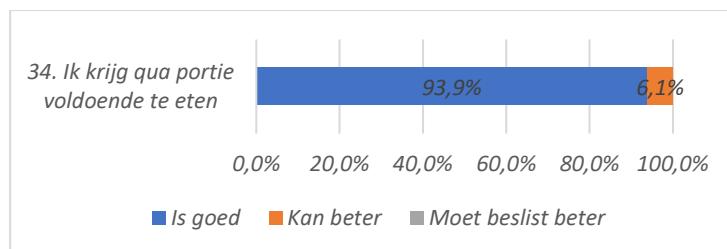
Soort nagerecht	Hoe vaak genoemd?
Yoghurt	5
Vanillevla	3
Alle soorten vla	3
Alles/ geen voorkeur	8

Bij deze vraag werden veel verschillende soorten vla genoemd. 10 keer is vla genoemd en hierbij zijn niet de mensen meegenomen die alles/ geen voorkeur hebben ingevuld.

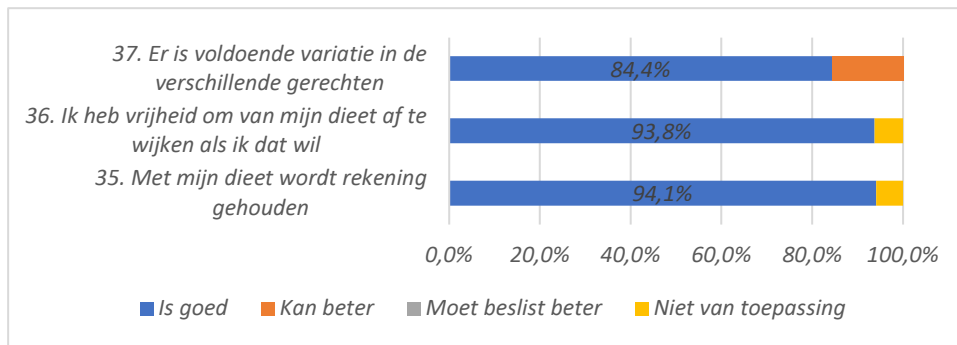
32. De kwaliteit van de maaltijden en 33. De temperatuur van de maaltijden



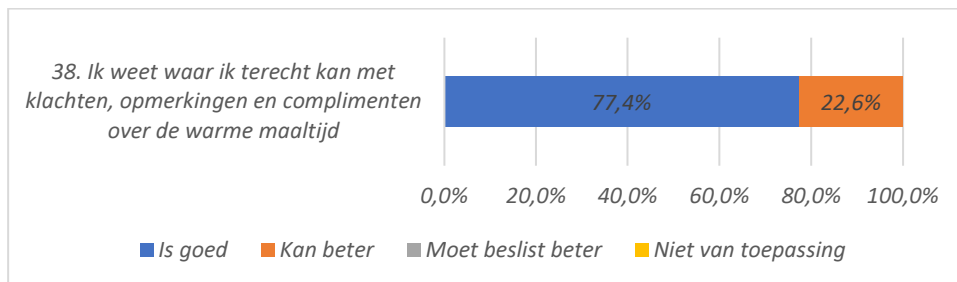
34. Ik krijg qua portie altijd voldoende te eten



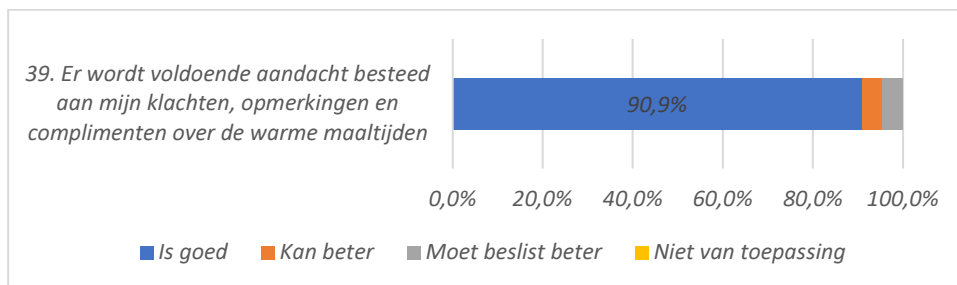
35. Met mijn dieet wordt voldoende rekening gehouden, 36. Ik heb vrijheid om van mijn dieet af te wijken als ik dat wil en 37. Er is voldoende variatie in de verschillende gerechten



38. Ik weet waar ik terecht kan met klachten, opmerkingen en complimenten over de warme maaltijd



39. Er wordt voldoende aandacht besteed aan mijn klachten, opmerkingen en complimenten over de warme maaltijden



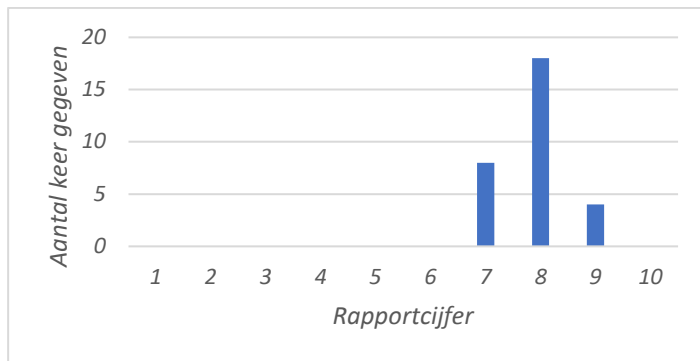
40. Welke gerechten mist u en zou u graag op het menu willen zien.

In onderstaande tabel staan de gegeven antwoorden weergegeven.

pannenkoeken	spek met peren
stamp sla met spekjes	biefstuk/tartaar
ijs/pannenkoek,	Spek met peren
Zelf gekookte haverhout	In de zomer meer salades/rauwkost
Erwtensoep	Spaghetti
Geen	Hachee
N.v.t.	Hachee
Pekelvlees met peren	Kabeljauw met botersaus
Geen idee	Ik zou het niet weten
N.v.t.	Uitgebakken vet spek
Nee	Sla

41. Welk rapportcijfer geeft u voor de smaak van de warme maaltijden?

Het gemiddelde rapportcijfer voor de smaak van de warme maaltijd is een 7.9. In onderstaande tabel staat weergegeven hoe vaak welk cijfer is gegeven.



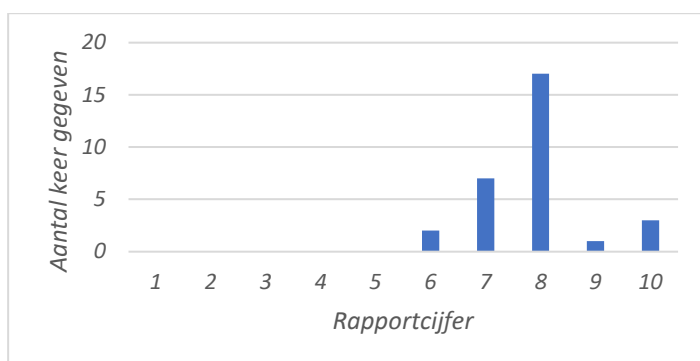
42. Kunt u een toelichting geven op dit cijfer?

De volgende antwoorden zijn gegeven:

- goed van smaak altijd
- Heb geen smaak, dus alles is goed
- Het is goed, maar blijft 'een grote pot'.
- Altijd prima
- Heel goed
- Nee
- Neen, tevreden.
- Tevreden
- Omdat het goed is, gerechten zijn gaar.
- Het eten is variabel, maar kan meer smaak hebben. Het is vaak flauw.
- Het is gewoon goed
- Soms is de groente wat 'ongaar' van smaak. Hou zelf van zachte groente.
- Ik heb weinig smaak
- Het is goed.
- Het smaakt allemaal goed
- Ik ben tevreden
- Nee

43. Welk rapportcijfer geeft u voor de keuzemogelijkheden m.b.t. de warme maaltijden?

Het gemiddelde gegeven rapportcijfer is een 7,9. In onderstaande tabel staat weergegeven hoe vaak welk cijfer is gegeven.

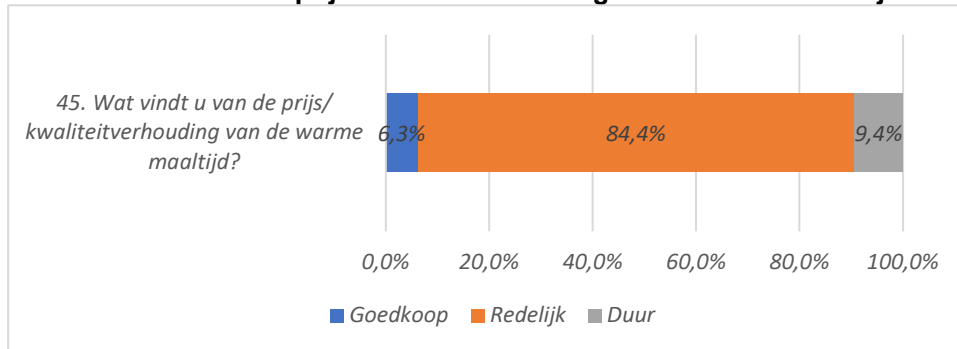


44. Kunt u een toelichting geven op dit cijfer?

De volgende antwoorden zijn gegeven:

- voldoende keuze
- Vind het goed dat je kan kiezen
- Prima
- Omdat alles heel goed is
- Nee
- Houden zo
- Tevreden
- Keuze genoeg
- De keuze is goed!
- voldoende keuze
- Ik vind het prima
- Gekozen maaltijden worden vaak niet geleverd.
- Gekozen maaltijd wordt vaak niet geleverd.

45. Wat vindt u van de prijs/kwaliteitverhouding van de warme maaltijd?



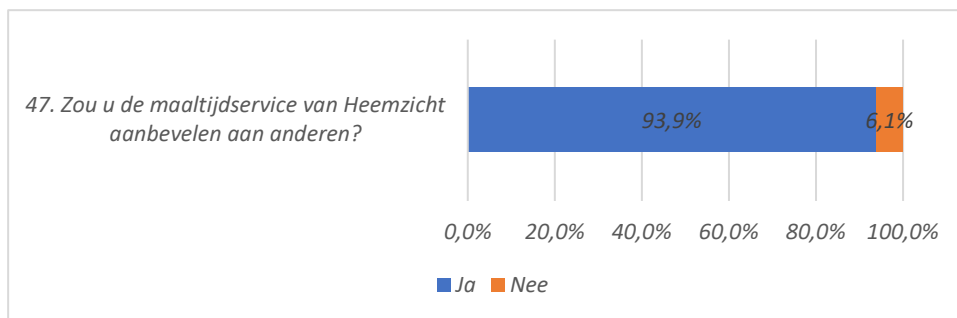
46. Kunt u een toelichting geven?

De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Mooie prijs, houden zo
- We vinden het goed
- Gezien bereiding, verpakking en bezorging lijkt de prijs me redelijk.
- N.v.t.
- Geen!
- Ik ben tevreden
- Op basis van wat ik dagelijks eet vind ik de prijs hoog. Ik gebruik geen soep en eeh halve portie warm eten.
- Het gemak en geen rompslomp: heerlijk.
- Per maaltijd is dit wel prijzig. Hoeveelheid/prijs kan beter.
- Nee
- Wordt thuisbezorgd
- Voor die prijs wordt het thuis geleverd

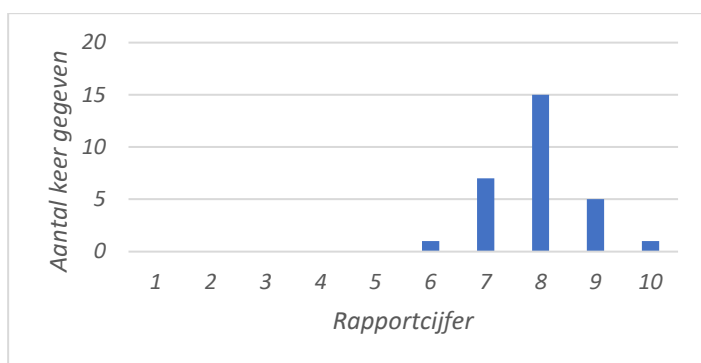
3.5 Tot slot

47. Zou u de maaltijdservice van Heemzicht aanbevelen aan anderen?



48. Welk rapportcijfer geeft u voor de maaltijdservice totaal?

Het gemiddelde cijfer voor de maaltijdservice totaal is een 7,9. In onderstaande grafiek wordt weergegeven hoe vaak welk cijfer is gegeven.



49. Kunt u een toelichting geven op dit cijfer?

De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Smaakt altijd goed, vriendelijke bezorgers, Top.
- Er mag meer zout bij
- Goed
- Omdat het heel goed is
- t is goed
- Ga zo verder!
- Altijd op tijd
- Het is naar mijn mening gewoon goed
- Ja, ik ben tevreden over de maaltijdservice
- Zeer goed eten, goed en vers bezorgd. Slechts incidenteel een te late bezorging, ontbrekend toetje, of doorgekookte boontjes. Chapeau en dank!
- Soms is het heel lekker, soms iets minder. Gelijk die van mezelf.
- Erg fijn, zo hoeven kinderen en ikzelf niet te koken.
- Het is goed zoals het is.
- Redelijke maaltijden en goede bezorging
- Redelijke maaltijden en goede bezorging

50. Heeft u nog opmerkingen/suggesties voor de maaltijdservice van Heemzicht?

De gegeven antwoorden zijn als volgt:

- Ik hou het meest van peertjes
- Op het gebied van nagerechten meer keuze.
- Geen opmerkingen

- Neen
- Ga zo door, een 8.
- De laatste tijd zijn de maaltijden beter oftewel goed!
- Graag op tijd 12:15 uur, dan kan ik na de maaltijd een uurtje rusten.
- Neen
- Neen
- Ik ben over alles tevreden. Het enige dat ik niet lust is schorseneren en broccoli, dat krijg ik niet weg.
- Ja, ik eet graag vlees en groente die lekker gaar zijn dat eet voor oude mensen veel makkelijker. Verder ben ik tevreden!!
- Ga zo door!
- Prima werk!
- Nee
- Nee
- Graag meer keren een salade.
- Wat meer variatie graag in toetjes, bv griesmeel, rijstepap, pudding.

4 Samenvatting

In november 2020 zijn 48 vragenlijsten met maaltijdboxen meegegaan naar cliënten die meedoen met de maaltijdservice van Heemzicht. Van deze 48 zijn er 34 geheel of gedeeltelijk teruggekomen.

Er hebben 18 vrouwen en 16 mannen meegedaan aan het onderzoek. De gemiddelde leeftijd is 86,2 jaar. Bijna de helft van deze groep (16 van de 34) neemt 6 of 7 dagen per week de maaltijden af. Redenen om minder dagen per week af te nemen zijn:

- De grote porties (genoeg voor 2 dagen)
- Een brooddag, makkelijke dag met eten
- Kinderen die één of meerdere dagen voor eten zorgen.

Rapportcijfers

In onderstaande tabel staan de rapportcijfers van de verschillende onderdelen:

Onderdeel onderzoek	Rapportcijfer
Organisatie van de maaltijd	7,8
Bezorging van de maaltijd	8,7
Smaak van de maaltijd	7,9
Keuzemogelijkheid van de maaltijden	7,9
Rapportcijfer maaltijdservice totaal	7,9

93,9% van de deelnemers van het onderzoek beveelt aan anderen de maaltijdservice aan. De prijs/kwaliteitverhouding wordt door een grote meerderheid (84,4%) als redelijk ervaren.

Al met al zijn de cliënten van de maaltijdservice van Heemzicht tevreden. Maar over smaak valt niet te twisten!