

AUSWERTUNG ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2021



Liebe Kundinnen, liebe Kunden,

unsere letzte Zufriedenheitsumfrage liegt mittlerweile schon einige Wochen zurück. Doch möchten wir es nicht versäumen, Ihnen die Ergebnisse preiszugeben und vor allem DANKE zu sagen. Vielen Dank, dass sich so viele von Ihnen die Zeit genommen haben, unsere Umfrage auszufüllen. Die Rücklaufquote war bei dieser Umfrage im Vergleich zu vorangegangenen Umfragen enorm hoch. Fast ein Drittel unserer Kund*innen hat an der Umfrage teilgenommen.

Die Auswertung Ihrer Antworten ermöglicht es uns, neue Produkte ins Sortiment aufzunehmen, Kritikpunkte zu erfahren und an einer Verbesserung zu arbeiten. Sehr schön ist es natürlich, so viel lobende und motivierende Worte zu lesen und Ihre Wertschätzung auf einen Blick zu sehen.

Die wichtigsten Ergebnisse der Umfrage haben wir für Sie zusammengestellt. Wir haben versucht, auf alle Fragen und Anregungen einzugehen. Ihre individuellen Rückmeldungen haben wir angenommen, wo es möglich war und uns auch bei Ihnen persönlich zurückgemeldet, wenn Sie Ihre Kontaktdaten angegeben hatten. Sollte dennoch in Ihren Augen ein Thema offen sein, dann zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.

ZUFRIEDENHEIT MIT UNSEREM SERVICE

Die ersten Fragen zielten darauf ab, von Ihnen zu erfahren, wie zufrieden Sie mit unserem Lieferservice, Ihrem/Ihrer Fahrer*in und unserem Produktsortiment sind.

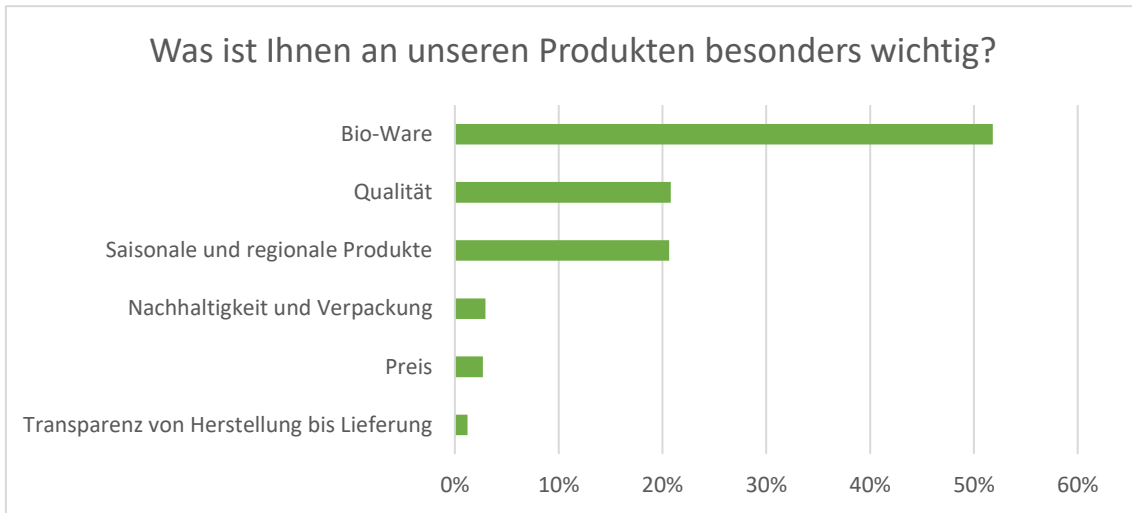
Mit Fahrer*in, Einhaltung des Abstellplatzes und dem Kundenservice sind über 91% der teilnehmenden Kund*innen sehr zufrieden. Beim Liefertag ist die Zufriedenheit nicht ganz so hoch (84,5%). Wir wissen um das Problem, dass der Liefertag nicht immer optimal für all unsere Kund*innen ist und ein anderer frei wählbarer Liefertag wünschenswert wäre. Da wir jedoch jeden Tag feste Touren fahren, deren Route nach ökologischen Gesichtspunkten zusammengestellt ist, gibt es für die meisten Ortschaften in unserem Liefergebiet keinen alternativen Tag. Durch diese festen Routen fahren wir im Schnitt über unser gesamtes Liefergebiet weniger als 2 km pro Kund*in. Diese „Bündelung“ ohne Zick-Zack-Routen verringert zum einen den CO₂-Ausstoß, zum anderen können wir Ihnen dadurch ermöglichen, dass wir Ihnen Ihre Lieferung frei Haus bringen, also ohne zusätzliche Liefergebühr.

Bezüglich der **Bearbeitung von Reklamationen** haben 73% der teilnehmenden Kund*innen ihre Zufriedenheit angegeben. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Wert zwar besser (68%), aber spornt uns dazu an, in diesem Bereich an uns zu arbeiten.

Bei der Frage nach Ihrer **Zufriedenheit mit den Produkten in der Ökokiste** haben Sie unser Sortiment generell sehr positiv bewertet, jedoch zeigt sich auch, dass in bestimmten Produktkategorien noch einige Wünsche offen sind. Wir sind derzeit dabei, alle Vorschläge für unser Sortiment durchzugehen und zu prüfen, was wir zusätzlich aufnehmen können.

WAS IHNEN WICHTIG IST

Bei der 4. Frage wollten wir von Ihnen in Form einer Rangfolge erfahren, was Ihnen an unseren Produkten besonders wichtig ist. Die folgende Graphik zeigt, dass Ihnen der Anbau bzw. die Herstellung der Produkte nach den Bio-Richtlinien besonders am Herzen liegt (knapp 52%), aber auch die Qualität, Saisonalität und Regionalität für Sie sehr wichtig ist (jeweils über 20%). Es wurde allerdings von einigen Kund*innen angemerkt, dass sie diese Punkte nicht in eine Rangfolge bringen konnten, da ihnen alles gleich wichtig sei. Wir werden diese Frageform deshalb für das nächste Mal überdenken.



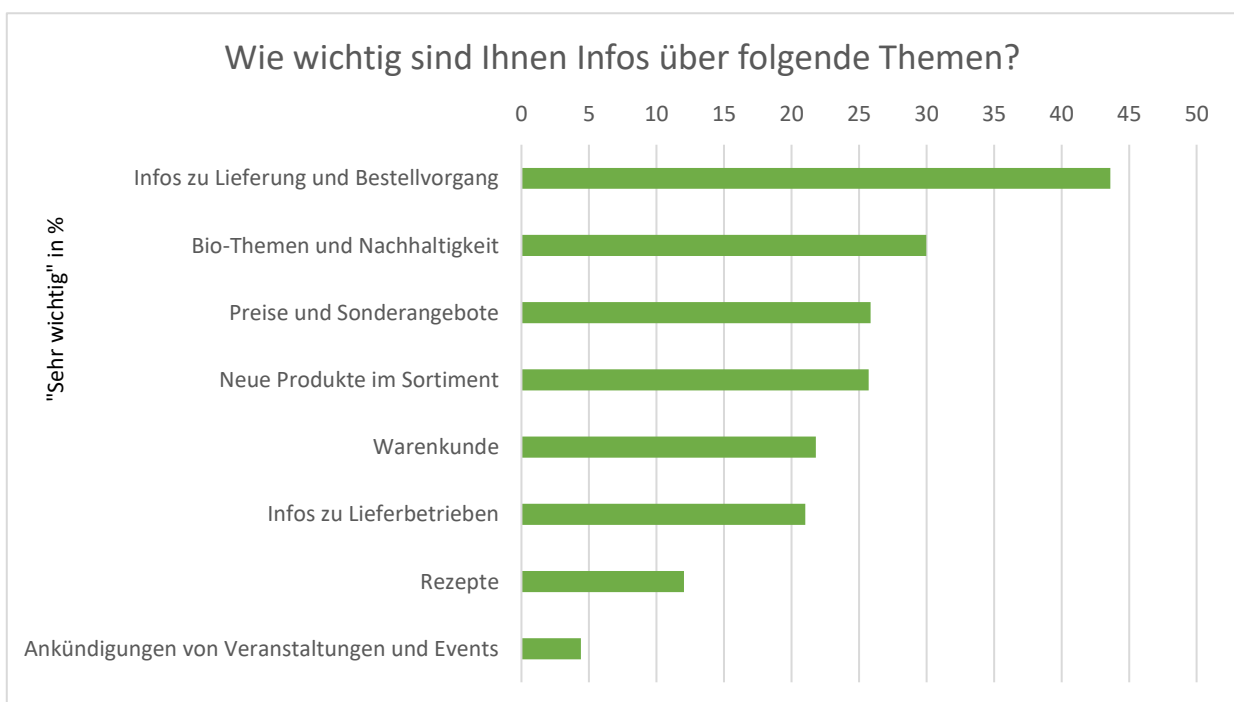
ONLINE-SHOP, WEBSEITE UND INFORMATIONENFLUSS

Bei der Frage nach Ihrer **Zufriedenheit mit unserem Online-Shop und unserer Webseite** haben wir sehr viele positive Rückmeldungen bekommen und es zeichnet sich generell eine große Zufriedenheit Ihrerseits ab. Deutlich über 90% aller Teilnehmer haben Infos zum Lieferservice und Unternehmen, die Übersichtlichkeit der Produktkategorien, die Darstellung der einzelnen Produkte, die Abwicklung des Bestellvorgangs und die Bedienfreundlichkeit als sehr gut oder gut eingeschätzt.

Die Wünsche und Anregungen zum Online-Shop haben wir für unsere Shop-Programmierer zusammengefasst. Zusammen mit ihnen werden wir diskutieren, welche Ideen sich umsetzen lassen.

Um Informationen rund um die Gemüsebox zu erhalten, stehen unsere Webseite und unser Newsletter hoch im Kurs. 71% der Teilnehmenden nutzen vorrangig unsere Webseite und 63% aller Teilnehmer den Kisten-Kurier (Newsletter per E-Mail), um sich zu informieren. An dritter Stelle steht das Kundens Schreiben in gedruckter Form mit 24%.

Tipp: Wenn Sie anstatt der Druckvariante das Kundens Schreiben zukünftig per E-Mail erhalten möchten, dann geben Sie uns einfach kurz Bescheid.



LOB UND KRITIK

Die letzte Frage zielte darauf ab, von Ihnen persönlich Meinungen, Wünsche, Lob und Kritik zu erfahren und wir haben sehr zahlreiche und ausführliche Meldungen von Ihnen erhalten.

In Bezug auf unser **Produktsortiment** möchten wir uns bedanken für die vielen Vorschläge! Wir gehen diese durch und prüfen, was in unser Sortiment passt. Sicherlich werden wir Vieles davon neu aufnehmen. Sie dürfen gerne Ihre Vorschläge auch weiterhin an uns herantragen. Wir freuen uns, wenn wir unser Sortiment kundenorientiert erweitern können.

Sämtliche Rückmeldungen bezüglich der **Qualität der Ware** nehmen wir uns natürlich sehr zu Herzen, geben dies an unsere Teamleiter*innen und unser Packteam weiter.

Das Thema **Verpackungsmaterial** ist für viele unserer Kund*innen ein wichtiges Thema. Wir versuchen, auf möglichst alles an Verpackungsmaterial zu verzichten, aber so, dass weder Qualität noch Frische unserer Produkte darunter leiden. In den letzten Jahren konnten wir an vielen Stellen Verpackungsmaterial auf ökologische Varianten umstellen oder ganz einsparen. Bei manchen Produkten ist es jedoch nicht möglich, Ihnen einwandfreie Ware ohne Verpackung zu liefern.

Bezüglich der **Herkunft der Produkte** haben wir von Ihnen die Rückmeldung bekommen, dass sie sich mehr regionale Ware wünschen, zum Teil wurde die Dominanz des Herkunftslands Spanien kritisiert. Hierzu möchten wir Ihnen die Rückmeldung geben, dass regionale Ware *immer* Priorität bei uns hat und wir vorrangig von unseren heimischen Lieferanten Ware beziehen. Alles, was wir nicht heimisch bekommen können, bestellen wir über unsere Großhändler. Doch auch bei der Ware über unsere Großhändler ist uns die Herkunft und Transparenz wichtig. In regelmäßigen Abständen werden Fahrten zu verschiedenen Betrieben im Ausland organisiert, so dass wir uns vor Ort ein persönliches Bild vom Anbau und/oder der Verarbeitung der liefernden Betriebe machen können.

Für alle Kund*innen, die sicher gehen möchten, dass nur regionales Obst und Gemüse in der Kiste sind, bieten wir die **Regionale Kiste** an. Regional bedeutet für uns, dass die Ware aus einem Umkreis von maximal 200 km kommt. Dies erkennen Sie auch an dem roten Regional-Zeichen im Shop. Wenn Sie Ihre Ökokiste gerne auf die Regionale Kiste umstellen möchten, sprechen Sie uns einfach an!

Zu guter Letzt möchten wir noch kurz auf den Kritikpunkt eingehen, dass Sie im **Online-Shop** einen bestimmten Artikel manchmal **nur als Stück oder nur in Kilogramm** bestellen können. Dies steht tatsächlich nicht immer in unserer Macht, da die Händler manche Artikel teilweise nur als Stückware bzw. nur als Wiegeartikel anbieten. Wir bezahlen dann beispielsweise für ein Stück Brokkoli einen festen Preis und können es dann auch nur in dieser Form anbieten. Wenn Sie sich bei Ihrer Bestellung unsicher sind, dann fragen Sie einfach kurz bei uns nach. Gerne können Sie bei einer Online-Bestellung auch einen Text mit Ihren Wünschen dazu schreiben.

Wir bedanken uns nochmal herzlich bei allen Kund*innen für die rege Teilnahme an unserer Zufriedenheitsumfrage 2021. Die angekündigten Weinflaschen wurden unter allen Teilnehmer*innen verlost und die Gewinner*innen bereits benachrichtigt.

Herzliche Grüße, Ihr Team der rollenden Gemüseboxe

