

Zertifiziert 2017



ökokiste

# ZERTIFIKAT

**Dirks Bio-Kiste  
In der Bette 5  
69256 Mauer**

Der genannte Betrieb wurde im Jahr 2016 überprüft und erfüllt mindestens die Anforderungen der Verordnungen (EG) Nr. 834/2007 und Nr. 889/2008 (mit Durchführungsbestimmungen zur VO (EG) Nr. 834), was durch die Kontrollstelle KIWA-BCS (Öko-DE-001) bestätigt wurde.

Zusätzlich hat sich der Betrieb mit Erfolg der Prüfung nach den strengen Kriterien des Verbandes Ökokiste e. V. unterzogen. Dabei hat sich der Betrieb in folgenden Bereichen besonders ausgezeichnet:

**Produktherkunft, Produktqualität, Kundenorientierung.**

Ausgezeichnet 2017  
im Bereich Produktherkunft :



ökokiste

Ausgezeichnet 2017  
im Bereich Produktqualität



ökokiste

Ausgezeichnet 2017  
im Bereich Kundenorientierung



ökokiste

Kirchdorf/Amper, 01.01.2017

Für den Vorstand:  
Franz Achatz

Ausgezeichnet 2017  
im Bereich Produktherkunft



ökokiste

Ausgezeichnet 2017  
im Bereich Produktqualität



ökokiste

Ausgezeichnet 2017  
im Bereich Kundenorientierung



ökokiste

I.	Produktherkunft
P1	<p><b>Anteil an Regional- und Verbandsware:</b> Der Betrieb handelt mit jeweils mindestens 40% Regional- und Verbandsware. Als „Region“ zählt ein Umkreis mit einem Radius von 200 km Luftlinie um den Betrieb. Folgende Produktgruppen werden zur Berechnung des Anteils an der Regional- und Verbandsware hinzugezogen: Obst, Gemüse, Kartoffeln, Eier. Im Verhältnis stehen hier der Anteil der verkauften Regional- bzw. Verbandsware zum Gesamtumsatz in diesen Produktgruppen im jeweiligen Zeitraum. Der Zeitraum bezieht sich auf die von der Geschäftsstelle vorbestimmten vier Kalenderwochen aus den vergangenen vier Quartalen. Alternativ kann der Betrieb die Umsätze der genannten Produktgruppen in den vergangenen zwölf Monaten zugrunde legen.</p>
II.	Produktqualität
P2	<p><b>Kühlkette:</b> Der Betrieb bietet dem Kunden eine geschlossene Kühlkette bis zur Übergabe der Ware an den Kunden.</p>
P3	<p><b>Verpackungskonzept:</b> Der Betrieb verfügt nachweislich über ein schriftliches Verpackungskonzept; er dokumentiert und begründet alle verwendeten Verpackungsmaterialien hinsichtlich ihrer Bedeutung für Qualitätssicherung und Ressourcenschonung.</p>
P4	<p><b>Kommunikation „Regionalität“:</b> Über die Definition des Verbandes hinaus („Region“ als Umkreis mit einem Radius von 200 km Luftlinie um den Betrieb) hat jeder Betrieb sein individuelles Verständnis von Regionalität. Der Betrieb stellt dem Kunden diese spezifische Definition transparent auf seiner Homepage und seinem Informationsmaterial vor (regionale Einkaufsprioritäten, Liste aller regionalen Lieferanten usw.).</p>
III.	Kundenorientierung
P5	<p><b>Produktinfos:</b> Der Betrieb stellt seinen Kunden und Interessenten regelmäßige und kostenlose Informationen über das Produktangebot sowie Rezepte aktiv (also in der Kiste, per Mail oder per Post) zur Verfügung. Die Kunden werden auf Angeboten, Lieferscheinen und Rechnungen über die Herkunft (Land/Verband) aller Waren informiert. Für die Produktgruppe Obst und Gemüse gibt es wöchentlich aktualisierte Informationen an die Kunden.</p>
P6	<p><b>Reklamationserfassung:</b> Der Betrieb führt eine quantitative sowie qualitative Erfassung sämtlicher Kundenreklamationen durch. Als Reklamation gelten alle Beanstandungen bezüglich Ware, Service oder anderen Leistungen, die vom Kunden aktiv (z. B. schriftlich, per Mail, Telefon, Gespräch mit Fahrer, Zettel usw.) an den Betrieb herangetragen werden. (Sofern der Betrieb den Kunden in Eigeninitiative vorab auf einen Mangel aufmerksam macht, gilt eine spätere Beanstandung des Mangels vom Kunden nicht als Reklamation.) Zudem besteht im Betrieb ein schriftliches Konzept zum Umgang mit und zur Verringerung von Reklamationen.</p>
P7	<p><b>Kundenumfrage:</b> Der Betrieb führt mindestens einmal pro Jahr eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit allen seinen Kunden durch (z. B. Wunschzettel auf dem Kundenbrief, Online-Umfragen usw.).</p>

# Zertifizierung der Mitgliedsbetriebe des Verbandes Ökokiste e. V.

In der derzeitigen Entwicklung im Ökomarkt kommt es qualitätsbewussten Marktteilnehmern zunehmend darauf an, sich von den eher verflachenden Handelsstrukturen im Discount- und Supermarktbereich abzugrenzen und zu distanzieren. Als Verbund von erzeugernahen Vermarktern zeigt sich der Verband Ökokiste e. V. hier seit Jahren als Trendsetter und Vorreiter, wenn es darum geht, diesen Qualitätsbegriff mit Leben zu füllen. Alle Mitglieder im Verband Ökokiste e. V. verpflichten sich seit 2008 freiwillig dazu, nach selbst auferlegten, strengen Kriterien zu arbeiten. Diese Kriterien sind für alle Mitglieder im Verband zwingend und werden von den EG-Bio-Kontrollstellen als unabhängige und staatlich anerkannte Prüfstellen auf ihre Einhaltung hin kontrolliert.

Unter anderem regeln die Kriterien, wie die Kundenzufriedenheit sichergestellt wird oder welche Qualitätsmaßstäbe für Obst und Gemüse gelten. Ziel dieser konsequenten Vorgehensweise ist es, den anspruchsvollen Verbrauchern, die sich Woche für Woche auf „ihre Ökokiste“ verlassen, vollständige Sicherheit und umfangreiche Transparenz in folgenden Bereichen zu geben:

## **Höchste Qualität der Produkte**

im Sinne kontrolliert ökologischer Anbauweise, Regionalität, Frische und Bezug zum eigenen Öko-Hof

## **Ökologische Vertretbarkeit**

im Sinne von kurzen Transportwegen, Verzicht auf Flugware, Mehrwegverpackung und jahreszeitlichem Angebot

## **Service-Leistungen**

im Sinne moderner E-Shops, kurzer Bestellvorläufe und aktueller Saison-Angebote

## **Unternehmerische Transparenz**

durch persönliche Kontakte auf Hoffesten, persönliche Gespräche am Telefon und aktuelle Informationen über Flyer, Homepage und andere Medien

Das Warenzeichen Ökokiste zeigt sich durch die Zertifizierung als das Qualitätslabel für die Verknüpfung von moderner, verbrauchernaher Dienstleistung und konsequent ökologischer, nachhaltiger und fairer Erzeugung von kontrolliert ökologischen Lebensmitteln.