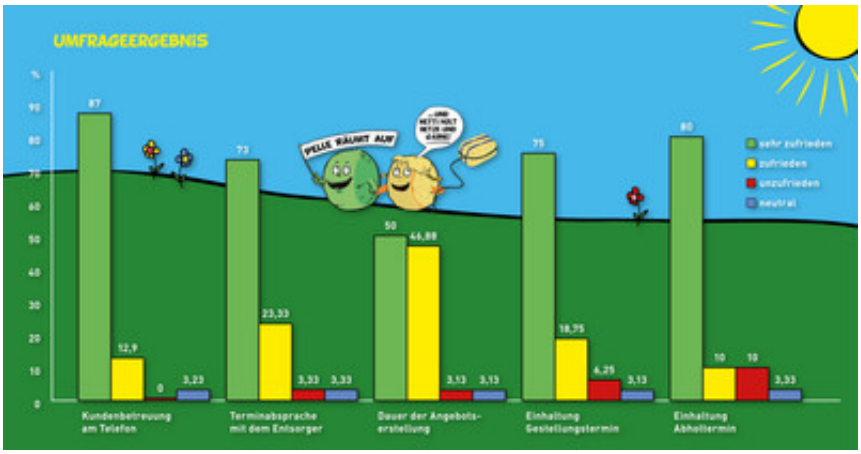
PELLE & NETTI Umfrageergebnis

RIGK hat nachgefragt, wie die PELLE & NETTI Entsorgungskonzepte bei den Nutzern ankommen. Die hier dargestellte, ganz überwiegend sehr gute bis gute Beurteilung des Sammelns per Container gilt generell auch für die Aussagen der Betriebe, die Säcke für das Entsorgen der Folien, Netze und Garne nutzen. Für RIGK ist dieses Ergebnis Bestätigung und Ansporn zugleich.



Säcke: Der Service stimmt
Zur Verwertung von Agrarfolien können Landwirte und der angeschlossene Handel spezielle PELLE-Säcke (400 l Volumen) bestellen. Netze und Garne werden in NETTI-Säcken (60 l Volumen) entsorgt. Die Säcke werden nach dem Befüllen direkt im Betrieb abgeholt. Mit der Qualität der telefonischen Kundenbetreuung zeigten sich dabei 87 % der Teilnehmer zufrieden oder sehr zufrieden. Entwicklungsarbeit scheint jedoch hinsichtlich einer Verbesserung der von RIGK bereitgestellten Säcke erforderlich.

Container: Zustimmung und Zufriedenheit auf sehr hohem Niveau
Je nach Betriebsgröße und anfallender Menge an Folien, Säcken und Garnen stellt RIGK den Nutzern des PELLE & NETTI Entsorgungssystems auch Container zur Verfügung, die – wie die Säcke – nach dem Befüllen direkt im Betrieb abgeholt werden. Auch hier verteilten die Teilnehmer an der Befragung sehr gute Noten für die telefonische Kundenbetreuung:
84 % waren damit sehr zufrieden, und weitere 13% gaben ein „gut“.
94 % zeigten sich zufrieden bzw. sehr zufrieden mit der Einhaltung der vereinbarten Gestellungstermine und immerhin 84 % lobten die Termintreue bei der Abholung, jeweils mit deutlichem Schwerpunkt bei „sehr gut“. Einzig die Angebotserstellung könnte manchem der Teilnehmer etwas rascher gehen, wobei diese Aussage zu relativieren ist, da RIGK in diesem Punkt auf die Zuarbeit der angefragten Entsorger angewiesen ist. Nicht zuletzt auf Grund der Größe der hier betroffenen Betriebe zeigte die Befragung aber auch einen weiter führenden Aspekt: Manche Teilnehmer wünschen sich eine Ausweitung der Sammlung über Folien, Netze und Garne hinaus, beispielsweise auch auf Kunststoffbehälter.

Positiver Ansporn für 2013
Dazu RIGK-Geschäftsführer Markus Dambeck: "Wir freuen uns darüber, dass wir jetzt eine Reihe von Kritikpunkten kennen und deren Bedeutung einschätzen können. Auch die Auswertung der vielen, über die reine Bewertung hinausgehenden Anmerkungen unserer Nutzer weist uns den Weg zu einer positiven Weiterentwicklung. So werden 2013 vor allem Antworten auf Fragen im Mittelpunkt stehen, die das Fassungsvermögen und die Haltbarkeit der Sammelsäcke betreffen. Wir werden daran arbeiten, das Bereitstellen und Abholen der Säcke und Container noch nutzerfreundlicher zu organisieren, und selbstverständlich werden wir unser Preis-Leistungsverhältnis weiterhin kontinuierlich verbessern.“

Das Los hat ebenfalls entschieden

Das Dankeschön der RIGK stellvertretend für alle Teilnehmer an der Befragung zur Kundenzufriedenheit mit PELLE & NETTI durfte entgegen nehmen:

Kurz vor Weihnachten übergab Frank Enders, RIGK, eine hochwertige Motorsäge an den Landwirt Jens Ackermann in Gräfenthal-Lichtenhain. Auf 650m Höhe in der Nähe des Rennsteigs bewirtschaftet Herr Ackermann rund 200 ha Grünland und hält dort 200 Rinder (Charolais). „Ich habe schon lange nach einer solchen Lösung zur Entsorgung meiner Silagefolien gesucht”, sagt er, „und ich bin froh zu wissen, dass diese jetzt umweltgerecht recycelt werden.” Darüber hinaus ist Ackermann überzeugt, dass in seiner Region zukünftig noch viele weitere Betriebe für PELLE & NETTI gewonnen werden können. Mit einem Augenzwinkern fügt er hinzu: „Mein Hof ist nur über eine enge Serpentinenstraße zu erreichen. Trotzdem fahren ihn die Containerdienste, die die Folie abholen, gerne an, denn sie wissen, dass immer eine Dose unserer hausgemachten Wurst auf sie wartet!“