

## Avensus Klant-Tevredenheids-onderzoek 2015

Onder de klanten van Avensus werd eind 2015 het Klant-Tevredenheid-Onderzoek afgenomen.

Ruim 78% heeft hieraan meegewerkt en feedback geleverd. Hierbij werd gekeken naar de prestatie van Avensus op het gebied van Dienstverlening, Kwaliteit, Communicatie & Betrouwbaarheid.

Deze input gebruikt Avensus om haar kwaliteit continue te verbeteren. Meer over onze drijfveer en de koppeling van ons jaarlijks KTO aan MVO leest u onderaan dit verslag.

### RESULTAAT KTO 2015

De gemiddelde score van 7,4 voor geleverde diensten laat een lichte stijging zien t.o.v. de 7,3 in 2014.

Per onderdeel zijn de behaalde scores:

- 7,4 - Dienstverlening
- 7,2 - Kwaliteit
- 7,4 - Communicatie
- 7,7 - Betrouwbaarheid



- Ruim 82% van de klanten zou Avensus aanbevelen bij eigen klanten / relaties.
- Op het gebied van communicatie hebben we ons weten te verbeteren ten opzicht van 2014. Klanten geven nog wel aan op een meer proactieve wijze advies van Avensus te willen ontvangen.
- Voor velen is Avensus een betrouwbare kennispartner. De dienstverlening vanuit expertise en vakkundigheid wordt gewaardeerd met een 7,7 als het gaat om betrouwbaarheid.

### FEEDBACK VAN ONZE RELATIES

Naast gesloten vragen, hebben wij onze klanten ook de ruimte gegeven om een aantal open vragen te beantwoorden en verbeterpunten aan te dienen. Hieronder een aantal opmerkingen die gegeven zijn.

#### ALGEMEEN

“We ervaren een snelle afhandeling van onze meldingen, de call load is naar beneden gegaan. We zijn tevreden met deze stabiliteit in de samenwerking” (Klant uit de zorgsector)

“De aanpak van Avensus spreekt ons aan; we worden open en eerlijk geadviseerd” (Klant uit bankensector)

“We ervaren dat de afspraken die gemaakt zijn worden nagekomen, we kunnen vertrouwen op ondersteuning vanuit de juiste expertise” (Klant uit de zorgsector)

“We zijn erg tevreden over de dienstverlening van Avensus; er is goed persoonlijk contact en de engineers van Avensus zijn makkelijk en snel te bereiken” (Klant uit de ICT-sector)

#### ZOU U AVENSUS AANBEVELEN?

“Zeker, we staan ook open voor referentiebezoeken binnen onze organisatie als het gaat om de security services van Avensus” (Klant uit de verzekeringssector)

“Ja, omdat we Avensus als een professionele partner ervaren die een goede kwaliteit aan diensten levert” (Klant uit de bankensector)

“Natuurlijk, dat doen we al naar andere jeugdzorginstellingen toe!” (Klant uit de zorgsector)

## **DRIJFVEER AVENSUS**

Onze klanten staan centraal. Door met hen in gesprek te zijn ervaren wij wat hen werkelijk bezigt. Welke wensen hebben zij die wij kunnen vervullen? Deze informatie geeft ons inzicht om tot de juiste oplossingen te komen, afgestemd op het strategisch beleid van onze klanten als het gaat om de rol van ICT binnen de organisatie nu en in de toekomst.

Onze klanten vragen om continuïteit in termen van veiligheid, beheersbaarheid en controle, naast flexibiliteit en kostenbesparing. Vandaar dat Avensus in het recente KTO heeft gefocust op Dienstverlening, Kwaliteit & Communicatie.

*"Mensen vormen in een sterk technologie gedreven omgeving het grote onderscheid. De benodigde expertise spreekt voor zich en vooral transparantie en gedrevenheid vormt de basis van iedere Avensiaan"*  
aldus Ed Trautig – CEO Avensus.

## **AVENSUS DRAAGT TANTE TRUUS OOK IN 2016 EEN WARM HART TOE**

Dat het bij Avensus om mensen en teamwork draait probeert zij ook vanuit MVO te benaderen. Avensus vindt de wereld om haar heen en alle talenten daarin belangrijk. Samen tot resultaat komen en waarderen wat een ieder daarin betekent. Daarom steunt Avensus wisselende projecten van onze klanten waarin teamwork centraal staat.

Aan het KTO heeft Avensus het Almeerse initiatief Tante Truus gekoppeld. De stichting Tante Truus wil bijdragen aan een beter leefmilieu, aan begrip en respect voor de ander, ongeacht zijn of haar beperkingen. Tante Truus is een winkel met lunchroom waar mensen met een verstandelijke beperking werken. Avensus steunt dit Almeers initiatief omdat het mensen, hoe bijzonder ze ook mogen zijn, aan onze samenleving weet te verbinden.

Aan elk uitgevoerde KTO-enquête werd een waarde gekoppeld – in totaal wordt vanuit de KTO een bijdrage van € 500,00 aan Tante Truus gedoneerd.

Avensus waardeert de samenwerking met haar relaties. Wij zijn blij met de goede score van het afgelopen jaar maar zijn ons ervan bewust dat kwaliteit een continue proces is waar aan gewerkt moet worden. Daarom besteden we veel aandacht aan kwaliteitszorg. Dit geldt voor de zorg van onze klanten, maar zeker ook voor de zorg van onze eigen mensen en specialisten. Samen tot Resultaat komen, driven by control.