

# Avensus Klant-Tevredenheids-onderzoek 2014

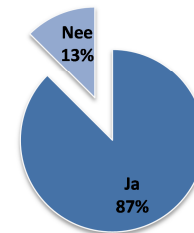
Onder de contract-klienten van Avensus werd eind 2014 het Klant-Tevredenheid-Onderzoek afgenomen. Ruim 80% heeft hieraan meegewerkt en feedback geleverd. Hierbij werd gekeken naar de prestatie van Avensus op het gebied van Dienstverlening, Kwaliteit, Communicatie & Betrouwbaarheid. Deze input gebruikt 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 2014

De gemiddelde score van geleverde diensten bedraagt een 7,3.  
Per onderdeel zijn de behaalde scores:

7,3 - Dienstverlening  
7,2 - Kwaliteit  
6,9 - Communicatie  
7,8 - Betrouwbaarheid

## Bent u over het algemeen gezien tevreden over Avensus?



- Ruim 81% van de klanten zou Avensus aanbevelen bij eigen klanten / relaties.
- Op het gebied van communicatie kunnen we nog progressie boeken. Voornamelijk door klanten pro-actiever te informeren van de laatste ontwikkelingen.
- Voor velen is Avensus een kennispartij met de juiste expertise en vakkundigheid. Dit blijkt wel uit de 7,3 die is gescoord op het gebied van dienstverlening.

## 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

“Er wordt goed geluisterd, er is een flexibele instelling er wordt geacteerd vanuit het belang van de klant, wij ervaren het als een zeer prettige samenwerking” (Klant uit de zorgsector)

“Het personeel en de expertise van Avensus is erg goed. Wij zijn ook tevreden over de monitoring en samenwerking met India. Dit geeft vertrouwen” (Klant uit de zorgsector)

“Probeer de vraag achter de vraag naar boven te krijgen en hierdoor de klant beter te begrijpen” (Klant uit de bankensector)

“We zijn erg tevreden over de dienstverlening van Avensus en de afspraken worden goed nagekomen” (Klant uit de publieke sector)

### AANBEVELEN

“Wij zouden Avensus zeker aanbevelen omdat er noemenswaardige problemen zijn opgelost en de technici een hoog kennis niveau hebben” (Klant uit de bankensector)

“Wij zouden Avensus aanbevelen omdat Avensus technologisch gezien erg goed is in de DMZ en er is vakkundig personeel in dienst” (Klant uit de verzekeringssector)

## **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 IN 2015 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-enquete werd een waarde gekoppeld – in totaal wordt vanuit de KTO een bijdrage van € 500,00 aan Tante Truus gedoneerd. Bij verdere evenementen dit jaar zullen we Tante Truus betrekken. Wij vragen hen zoveel mogelijk onze lunches/gifts te verzorgen (*check mogelijkheid*) en net als het KTO wordt ook de Avensus-klantendag dit jaar aan Tante Truus gekoppeld.

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.