



Beste <<Achternaam>>>,

VãÃ³rdat we ons kunnen richten op een mooie zomer, moeten er nog een paar dingen worden geregeld. Hoe zorgen we er bijvoorbeeld voor dat we dit najaar eens op een frisse manier de nieuwe jaarplancycclus ingaan? Dat we met elkaar komen tot een plan waar we echt wat aan hebben? Een plan waar we allemaal ons zegje over hebben gedaan. Gebaseerd op een realistische kijk op onze uitgangspositie. Een plan waarin onze sterkten worden benut. Met een realistische verbeteraanpak. Waar we samen aan kunnen werken. Die we kunnen monitoren en die een kans van slagen heeft.

Het INK biedt hulpmiddelen. Dialoog en integrale aanpak staan centraal.

INK-producten

Kwaliteitsscan:

een beknopte evaluatie op basis van 55 kernvragen over de aandachtsgebieden van het model. Digitaal ondersteund; efficiÃ«nte dialoog over de dingen die ertoe doen. Met actieve betrokkenheid van een breed team uit de organisatie. Desgewenst aangevuld met een omgevingsanalyse.

Meer informatie via ink@ink.nl of telefonisch op (088) 12 66 888.

Positie en Ambitiebepaling:

gedegen evaluatie van de sterke punten en gebieden voor verbetering van een organisatie. Inzicht in de stand van de ontwikkeling aan de hand van de dimensies (fases). Gerichtte aandacht voor de resultaatgebieden en voor Verbeteren en

Vernieuwen. Robuuste methodiek. Met actieve betrokkenheid van een breed team uit de organisatie. Desgewenst aangevuld met een omgevingsanalyse.

Meer informatie via ink@ink.nl of telefonisch op (088) 12 66 888.

INK-monitor:

een "one page"™ jaarplan, digitaal ondersteund. Met één klik door iedereen te benaderen. Met één oogopslag inzage in de status van acties. Een krachtige methode om de PDCA-cyclus in uw organisatie te ondersteunen. Eenvoudige en eenduidige communicatie over de vorderingen in het verbeterproces. Vertalen van plannen naar acties en resultaten. Met mogelijkheden om documenten te koppelen en aan te haken bij de Planning & Control cyclus. De INK-monitor is ontwikkeld in samenwerking met Reports.

Meer informatie via ink@ink.nl of telefonisch op (088) 12 66 888.

INK-assessment light:

het INK heeft een ruime ervaring in het assessen van organisaties. Terwijl de Kwaliteitsscan en de Positie en Ambitiebepaling vormen van zelfevaluatie zijn, biedt het assessment een blik op de organisatie door een extern team. Een INK-assessment light kan op basis van bestaande documentatie en een organisatiebezoek van één dag worden uitgevoerd. Het INK-managementmodel is referentiekader, maar de organisatie hoeft (nog) niet met het model te werken. Uitvoering is in handen van ervaren assessoren. Een INK-assessment light is een prima start van een nieuwe planperiode.

Meer informatie via ink@ink.nl of telefonisch op (088) 12 66 888.

Op **13 september a.s.** vindt een voorlichtingsbijeenkomst plaats over de toepassing van de INK-monitor. Aan deze voorlichtingsbijeenkomst zijn geen kosten verbonden. Tijd: 09.30 – 12.00uur. Locatie: centrum van het land. Aanmelden kan via ink@ink.nl.

Voor meer informatie over deze **hulpmiddelen en in-company begeleiding** bij de toepassing ervan, kunt u contact opnemen met het INK via ink@ink.nl of (088) 12 66 888. Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via (06) 534 07 475.

Nieuw:

Service Excellence Assessment en training Service Excellence Assessor

Steeds meer organisaties ontdekken dat ze -om zich te onderscheiden naar klanten- een uitzonderlijke klantbeleving moeten bieden. Service Excellence, werken aan een

uitzonderlijke klantbeleving en excellente klantgerichtheid vergt anders werken, anders kijken. Jean-Pierre Thomassen (customerdelight.nu), Eric de Haan (Stichting Gouden Oor) en het INK hebben een Service Excellence Assessment en een training Service Excellence Assessor ontwikkeld op basis van de Europese CEN-richtlijn "Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence"™ (CEN TS/16680).

Op **13 september a.s.** vindt een voorlichtingsbijeenkomst plaats over het Service Excellence Assessment en de training Service Excellence Assessor. Aan deze voorlichtingsbijeenkomst zijn geen kosten verbonden. Tijd: 14.00 " 17.00 uur. Locatie: centrum van het land. Aanmelden kan via ink@ink.nl.

De eerstvolgende training Service Excellence Assessor is gepland op 22 en 23 september a.s. Het inschrijfformulier voor de training vindt u op de website: www.ink.nl/trainingen.

Voor nadere informatie over het Service Excellence Assessment kunt u contact opnemen met het INK via ink@ink.nl of (088) 12 66 888. Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via (06) 534 07 475.

INK-trainingen

[Oriëntatiebijeenkomst Kwaliteitsmanagement](#)

6 september 2016, 13.30 " 17.00 uur, Regardz La Vie, Utrecht

[Meer informatie en aanmelden.](#)

[Werken met behulp van het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan](#)

12 september 2016, 09.00 - 17.00 uur, Regardz La Vie, Utrecht

[Meer informatie en aanmelden.](#)

[INK/EFQM-assessor \(omvat de officiële EAT: EFQM Assessor Training\)](#)

november 2016, de Ruwenberg, Sint Michielsgestel

Datum wordt nog vastgesteld. Indien u het op prijs stelt, informeren wij u hier graag over (u kunt hiervoor een email sturen naar ink@ink.nl).

[Service Excellence Assessor](#)

22 en 23 september 2016 (5 dagdelen), de Ruwenberg, Sint Michielsgestel

Datum wordt nog vastgesteld. Indien u het op prijs stelt, informeren wij u hier graag over (u kunt hiervoor een email sturen naar ink@ink.nl).

[Meer informatie en aanmelden.](#)

INK-seminars

[De 9+ organisatie, excelleren door de band met de klant](#) op 6 oktober a.s.

De 7+ scores op klant- en medewerkerstevredenheid duiden op onverschilligheid inde relatie met klanten en medewerkers. De 9+ organisatie wil zo goed zijn, dat ze klanten emotioneel "raakt"™. Dat mensen enthousiast worden. Beleving van klanten en medewerkers is het uitgangspunt voor continu verbeteren. Met echte aandacht veel meer waarde creëren.

[Lees meer >>](#)

[Samenwerking in ketens en netwerken](#) op 6 december a.s.

Samenwerking in ketens en netwerken is voor veel organisaties een noodzaak en zo wordt er vaak ook tegenaan gekeken. Wat zou er gebeuren als er actief wordt gezocht naar synergie? Als partijen hun krachten bundelen voor het gezamenlijk resultaat? Hoe formuleer je het gemeenschappelijk belang, hoe bepaal je ieders rol, wat vergt dit aan openheid en informatievoorziening? Hoe coach je elkaar in het belang van het geheel?

[Lees meer >>](#)

Nieuws van de Kennispartners

rijnconsult

**3D transformatiescan op basis van
het INK-managementmodel**

Met onze 3D transformatiescan bieden wij gemeenten en zorginstellingen een instrument om de huidige positie en verbeterpunten goed in kaart te brengen en hiermee ook een agenda op te stellen voor een versnelling en verbetering van het transformatieproces. Het is een compacte scan waarmee we vanuit verschillende invalshoeken (organisatie, processen, financieel, juridisch en samenwerking) het sociale domein in kaart brengen. De scan is gebaseerd op het INK-managementmodel en kunt u in één dag met ons invullen.

[Voor meer informatie >>](#)

Stevens Consultancy

De auditor als strategisch
gesprekspartner

De masterclasses New Public Auditing van het Zijlstra Center bieden ervaren auditoren een strategische kijk op hun werkveld. De masterclasses staan onder leiding van dr. Ronald Stevens. In september start een nieuwe serie workshops, lezingen en werksessies. Op 5 juli is er een informatiebijeenkomst.

[Voor meer informatie >>](#)



Onderzoeksbureau Flycatcher krijgt
een 8,3 van haar opdrachtgevers!

Hoe we dit te weten zijn gekomen? Door te doen waar we goed in zijn: [uitvoeren van onderzoek](#).



BPM Consult informeert u graag via haar nieuwsbrief over de activiteiten die hebben plaats gevonden in de afgelopen periode, maar zeker ook over de plannen die gemaakt zijn voor de komende tijd.

[Voor meer informatie >>](#)

INK

Linked in

Copyright © 2016 INK, All rights reserved.

[uitschrijven INK-nieuwsbrief](#) [update uw gegevens](#)



