

The logo for INK, with 'INK' in a dark blue serif font and a green leaf-like shape to the right of the 'K'.

# NIEUWSBRIEF

## 01 september 2016

Beste <<Achternaam>>,

Het is al lang bekend dat zeventjes in een klanttevredenheidsonderzoek niet veel zeggen over de daadwerkelijke tevredenheid van klanten. Organisaties die een echte band met hun klanten willen opbouwen, zullen bereid moeten zijn een uitzonderlijke klantbeleving te realiseren. Datzelfde geldt in de relatie naar andere belanghebbenden van de organisatie.

De bouwstenen voor zoâ€™n uitzonderlijke klantbeleving zijn opgenomen in de Europese CEN-richtlijn â€˜Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellenceâ€™. Jean-Pierre Thomassen (customerdelight.nu), Eric de Haan (Stichting Gouden Oor) en het INK hebben op basis van deze richtlijn een training Service Excellence Assessor ontwikkeld.

In deze training leren de deelnemers aan de hand van een real life case de bouwstenen voor een uitzonderlijke klantbeleving kennen. Als assessor de real life case beoordelen geeft een indringend beeld van de stappen die een organisatie moet zetten. De beste leerschool als je je eigen of andere organisaties verder wilt helpen. Talloze praktijkvoorbeelden en aandacht voor implementatie brengen de theorie tot leven.

**Datum:** 22 en 23 september 2016 (5 dagdelen)

**Locatie:** congrescentrum De Ruwenberg, Sint Michelsgestel

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/trainingen](http://www.ink.nl/trainingen)

---

Voorlichtingsbijeenkomsten

### INK-monitor

Een â€˜one-pageâ€™ jaarplan, digitaal ondersteund. Met Ã©Ã©n klik door iedereen te

benaderen. In Ã©Ã©n oogopslag inzage in de status van acties. Een krachtige methode om de PDCA-cyclus in uw organisatie te ondersteunen. Eenvoudige en eenduidige communicatie over het verbeterproces. Vertalen van plannen naar acties en resultaten.

Aan deze bijeenkomst zijn geen kosten verbonden.

**Datum:** 13 september a.s., 09.30-12.00 uur

**Locatie:** Regardz La Vie, Utrecht.

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

---

EFQM

---



DRIVING EXCELLENCE  
BEYOND THE LIMITS

---

Kennispartners

---



**rjnconsult**

### **Succesvol samenwerkingsverband bedrijfsleven en overheid**

Een agenda opstellen voor 2020 met verschillende partijen in de tuinbouw. Visie, strategie en uitvoering bepalen en daarvoor draagvlak, vertrouwen en enthousiasme weten te creëren. Het is gelukt! Het resultaat is een ijzersterke samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven, waarin beide partijen investeren in tijd, geld en competenties. Lees meer over hoe er een groot draagvlak is gecreëerd, de 7 uitgezette actielijnen om doelstellingen te behalen en wat er nodig is om een samenwerkingsverband op te zetten.

Lees meer via <http://www.rjnconsult.nl/nieuws/samenwerking-greenport-gelderland-future-bite>



Faculteit der  
Economische  
Wetenschappen  
en Bedrijfskunde



**Nog enkele plaatsen!**

**Masterclasses New Public Auditing â€œ vanaf 22 september**

### **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; er zijn nog enkele plaatsen.

Nieuwe netwerken, sociale media, individualisering, decentralisatie, losse samenwerkingsvormen en informele omgangsvormen, roep om transparantie: de maatschappelijke context waarin publieke organisaties functioneren verandert in hoog tempo en wordt complexer. Ervaren senior auditoren leren in de masterclasses hoe te bewegen in dit dynamische en soms weerbarstige krachtenveld.

Centraal staan vragen als: Hoe versterkt u uw rol en zorgt u voor toegevoegde waarde voor organisaties op het gebied van zorg, onderwijs, publieke taken en veiligheid? Hoe geeft u die uitdaging vorm?

Uitgangspunt is de dynamiek waarin publieke en maatschappelijke organisaties zich bevinden. Door die dynamiek onderdeel te maken van het auditproces kunt u wezenlijk bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatie. Meetbare indicatoren en instrumentele stappen alleen zijn niet toereikend voor een geslaagd en waardevol auditproces. Wil een organisatie daadwerkelijk een kwaliteitsslag maken en zich verder ontwikkelen, dan is aandacht nodig voor gedrag, organisatiecultuur en de dynamiek waarin de organisatie opereert. In dat proces kan de auditor een belangrijke rol als strategisch gesprekspartner vervullen.

**In vijf inspirerende bijeenkomsten** ( op donderdagen, van 13.00 tot 21.00 uur) leert u over de veranderende rol van een public auditor en wat dat betekent voor de eigen praktijk en het handelingsrepertoire van de auditor. Aan bod komen vragen als:

- Hoe komt een divers samengesteld auditteam tot gewaardeerde oordeelsvorming?
- Welke nieuwe modellen van kijken zijn er en in welke context passen deze verschillende perspectieven?
- Welke vragen stelt een public auditor? Wanneer is hij van toegevoegde waarde?

Uw eigen casuïstiek staat centraal. Lezingen en workshops door en met hoogleraren worden afgewisseld met werksessies. U sluit af met een presentatie over een eigen onderwerp of dilemma. De Masterclasses staan onder leiding van [dr. Ronald Stevens](#).

**Deelnemers** zijn ervaren senior auditoren die werkzaam zijn in of voor een publieke of maatschappelijke organisatie.

**Start:** 22 september 2016

**Meer informatie** via het [Zijlstra Center](#) van de VU. Of neem contact op via mail [hetzijlstracenter@vu.nl](mailto:hetzijlstracenter@vu.nl) of telefoon 020 598 9865.



*Copyright Â© 2016 INK, All rights reserved.*

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

