



Beste <<Achternaam>>,

Een frisse blik op de toekomst!

Veel management en medewerkers bezinnen zich op de rol van hun organisatie in de toekomst. Welke waarde bieden we aan klanten, studenten, patiënten, burgers? Welke kwaliteiten kunnen we benutten om het verschil te maken? Waar zijn we uniek in en wat moeten we nog leren? Hoe moet ons business model zich ontwikkelen? Het INK staat klaar om te helpen bij het ontwikkelen van een frisse blik op de toekomst. Kijken naar kansen. Uit de tredmolen. Op weg naar nieuw elan. Bel of mail gerust om advies. Daarvoor zijn we er.

Meer weten? Neem contact op met ink@ink.nl of 088-12 66 888.

Producten

Kijken naar kansen

In veel organisaties begint binnenkort de nieuwe jaarplanronde. Hoe voorkomen we dat het nieuwe plan een update van het oude wordt? Zonder vernieuwing, zonder inspiratie, zonder doorbraken? Immers, als je doet wat je altijd al deed, krijg je wat je.....

Rond het INK-managementmodel zijn tal van interactieve werkvormen ontwikkeld die een jaarplanproces nieuw leven inblazen.

Meer weten? Neem contact op met ink@ink.nl of 088-12 66 888.

Trainingen

Training Service Excellence Assessor

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 zo'n uitzonderlijke klantbeleving zijn opgenomen in de Europese CEN-richtlijn 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence'. Jean-Pierre Thomassen (Customer Delight), 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: 21 en 22 november 2016 (5 dagdelen)

Locatie: [congrescentrum De Ruwenberg, Sint Michelsgestel](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/trainingen

Training Werken aan de organisatie met behulp van het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan

Natuurlijk verzorgen we dit najaar weer de training *Werken aan de organisatie met het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan*. Ook daarin staat het kijken naar kansen voorop. Praktisch aan de slag met de uitdagingen van de eigen organisatie. Werkvormen die zo in de organisatie kunnen worden toegepast. Praktische tips en een overzicht van de hulpmiddelen die rond het INK/EFQM-model beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld de Positie en ambitiebepaling, de INK-monitor (het digitale jaarplan met follow-up monitoring) en de omgevingsanalyse die zowel bij ISO als INK het startpunt van verdere ontwikkeling is.

Datum: 07 december 2016

Tijd: van 09:00 tot 17:00 uur

Locatie: [Regardz La Vie, Utrecht](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/trainingen

Seminars

Seminar Samenwerken in ketens en netwerken

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 alle partijen hun kracht zouden inzetten voor het gezamenlijke resultaat? Welke stappen moeten daarvoor worden gezet? Wat vergt dat aan openheid, informatievoorziening, leiderschap? Wat zijn de consequenties voor het inrichten van processen?

Het seminar vindt plaats op 6 december a.s. en wordt verzorgd in samenwerking met de INK-kennispartners BPM Consult en Rijnconsult. Meer informatie en inschrijven via www.ink.nl/seminars

Datum: 06 december 2016

Locatie: [Regardz La Vie, Utrecht](#)

Meer informatie en aanmelden via www.ink.nl/seminars

Kennispartners



ESF-subsidie voor werkbelevingsonderzoek van Flycatcher

Het werkbelevingsonderzoek van onderzoeksbureau Flycatcher komt in aanmerking voor de ESF-subsidie. De subsidie biedt de kans om een deel van de benodigde investering voor het onderzoek te dekken. De aanvraagperiode voor de ESF-subsidie van Agentschap SWZ loopt **van 14 tot en met 25 november 2016**.

Het werkbelevingsonderzoek van Flycatcher is geschikt voor alle organisaties die vooruit willen, profit of non-profit, groot of klein. Het laat zien waar het goed gaat, waar bedreigingen zitten, en bovenal waar kansen voor verbetering liggen. Het onderzoek levert praktische handvatten waar een organisatie direct mee aan de slag kan.

Lees hier meer over het [werkbelevingsonderzoek](#).

rijnconsult



De omgevingswet; waarheen, waarvoor?

De nieuwe omgevingswet zal grote impact hebben op de gemeentelijke organisatie. Immers, als de kaders minder scherp zijn en gedrag bepalender zal zijn voor succes, hoe ga je dan werken vanuit vertrouwen en verantwoordelijkheid? Hoe laat je defensieve regelgeving los en beweeg je naar meer dynamiek en maatwerk? Wij helpen u graag en hebben de uitgangspunten, oplossingsrichtingen en 7 tips voor u op een rijtje gezet.

Lees meer >> <http://www.rijnconsult.nl/kennis/de-omgevingswet-meer-samenwerken>

Evolutie van procesarchitectuur

Veel organisaties doen wat aan processenmanagement. Weinig organisaties hebben hun processen meegetrokken naar het tijdperk waarin we leven.

Dat is jammer, want de belofte van excellent procesmanagement is groot.

Kijk in de spiegel en stel vast in welk tijdperk uw procesarchitectuur staat!

Bekijk de link: http://www.bpmconsult.nl/site/upload/files/block_4035/evolutie-van-procesarchitectuur.pdf

INK



Copyright © 2016 INK, All rights reserved.

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

