



Beste <<Achternaam>>,

Bij het INK zijn we de modellen voorbij, .....en ook weer niet! Graag gebruiken we het INK-managementmodel en het Service Excellence Model als leidraad voor de dialoog over verbetering en vernieuwing van organisaties. Dus niet als doel, maar als middel. Er staan dit jaar nog twee trainingen op het programma, die deelnemers leren de modellen op deze wijze in te zetten. Niet-voorschrijvend, maar ontwikkelings- en toekomstgericht!

Meer weten? Neem contact op met [ink@ink.nl](mailto: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](http://www.ink.nl/trainingen)

---

## **Oriëntatiebijeenkomst Kwaliteitsmanagement**

### **Doel**

Kennismaking met de verschillende benaderingen van kwaliteitsmanagement, waaronder het INK/EFQM-model. Ondersteuning bij de keuze voor een passende aanpak voor uw organisatie aan de hand van een QuickScan.

### **Doelgroep**

Geïnteresseerden en/of betrokkenen bij verbetering en vernieuwing van organisaties.

### **Programma**

- Toelichting op verschillende kwaliteitsbenaderingen (INK/EFQM, Lean Management, Six Sigma, ISO, risicomanagement).
- Nadere toelichting op toepassingsmogelijkheden INK/EFQM-model
- Bespreking resultaten QuickScan en keuze voor een passende kwaliteitsbenadering voor uw organisatie en de waarde van het INK/EFQM-model.

**Datum:** 28 november 2016 (1 dagdeel)

**Tijd:** van 13.30 - 17.00 uur

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

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

**Datum:** 06 december 2016

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

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

---

## Kennispartners

---

**rijnconsult**



## **Lessen van Silicon valley: gig-economy, self management en veel meer...**

Meer dan de helft van alle innovaties op het gebied van ICT, technologie en organisatie komt uit de bijzondere regio van Silicon Valley. In samenwerking met onze strategische internationale partner [Integrated Consulting Group](#), zijn we hier op bezoek geweest en hebben een vertaling naar onze eigen adviespraktijk gemaakt.

Zelfrijdende auto's die Uber taxi's inhalen, sociale innovatie, Artificial Intelligence, zelfsturing... Een wereld waarin ook organisatiegrenzen vervagen.

Wat is het geheim van deze super innovatieve regio? Wat staat ons nog te wachten en hoe spelen we daar slim op in?

>> [Lees meer](#)



**Servicegerichte organisaties zijn toe aan de volgende stap in het doorontwikkelen van hun processen.**

### **BPM Consult presenteert: De Service Blueprint +**

Het devies: modelleer de volledige ervaringswereld van de klant in je proces. Naast de gebruikelijke service blueprint onderdelen (zoals klantacties, front office en back office) is er nu ook aandacht voor:

- De fasering in het proces, uitgedrukt in termen van de leefwereld van de klant
- De motivationele en emotionele ervaring van de klant gedurende het proces
- Het tastbare bewijs dat de klant in het proces ziet van de organisatie

Voordeel van deze 'Service blueprint +' is, dat er veel gericht kan worden gewerkt aan het daadwerkelijk verbeteren van het proces voor een grotere tevredenheid van de klant.

Meer informatie? Neem contact op met [Willem Spronk](#)

---

## Overige partners

---

### **Systemische innovatie: Communicatie - in actie**

Organisaties zijn rijp voor toepassing van een nieuwe generatie kwaliteit & innovatiesystemen, de zogenaamde 4e generatie. Systemische innovatie impliceert een sociaal georiënteerde management filosofie die ervan uit gaat dat het succes van innoveren afhangt van de individuele bereidheid en het vermogen van medewerkers om (pro-)actief te participeren in verandering. Het is van belang om te inventariseren met welke weerbarstige factoren men tijdens de interactie in het team ten aanzien van het innovatieproces te maken krijgt (*concern*), welke factoren men kan beïnvloeden (*influence*) en welke factoren men kan beheersen (*control*).

In het artikel 'Systemische Innovatie: model om dynamisch te veranderen' (Sigma, april 2016) wordt het managementmodel systemische innovatie beschreven als hulpmiddel voor analyse van communicatiepatronen. Een praktische uitwerking ervan is toegevoegd in de vorm van een case-study 'Communicatie in actie'. De vraagstelling betrof de invloed van communicatie op het creëren van randvoorwaarden voor dynamiek en bevordering van het innovatief vermogen.

Wij zijn op zoek naar verschillende 'proeftuinen' voor toepassing van Systemische Innovatie bij innovatie en veranderingstrajecten en verdere ontwikkeling van het model.

Contact:

Marianne Schoorl, Kwaliteit & Innovatie in de Gezondheidszorg;

e-mail [m.i.schoorl@nwz.nl](mailto:m.i.schoorl@nwz.nl)

---

The logo for INK, with 'IN' in blue and 'K' in green.

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

