

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

# NIEUWSBRIEF

## 13 februari 2017

Beste <<Achternaam>>,

Het nieuwe jaar is alweer ruim een maand in gang. We bouwen weer aan onze organisaties. We kijken weer voorbij de waan van de dag. We willen leren, maar wel graag snel, want de druk is er niet minder om. Het INK heeft voor elke stap in dat leerproces een passend hulpmiddel.

- Korte scans om de kwaliteit van de organisatie of de mate van Service Excellence snel in kaart te brengen. Scans, waarin jaren ervaring zijn gebundeld. Efficiënt toepasbaar. Deskundig begeleid, zodat je er optimaal rendement uit haalt.
- Assessments, uitgevoerd door ervaren assessors. Een 'second opinion' bij de keuzes waar de organisatie voor staat. Een onafhankelijke beoordeling van de organisatiekwaliteit.
- Trainingen om medewerkers in staat te stellen zelf met het INK-managementmodel te werken, of als assessor aanjager te zijn van verbetering en vernieuwing.

---

### Scans

---

De scans van het INK zijn erop gericht om met een beperkte tijdsinspanning een zo goed mogelijk beeld op te bouwen van de sterke kanten en de kansen voor verbetering en vernieuwing van een organisatie. Ze zijn digitaal ondersteund. Desgewenst zijn ze breed in de organisatie in te zetten. Het INK verzorgt de analyse en koppelt terug in een interactieve sessie.

- **INK-kwaliteitsscan**

Nog niet toe aan een INK-assessment uit te voeren door externe assessors? Eerst zelf een beeld opbouwen van sterkten en gebieden tot verbetering van de organisatie? Voer dan met een team van eigen mensen een INK-kwaliteitsscan uit. De kracht van het INK-managementmodel samengevat in 55 kernvragen. Digitaal ondersteund. Rijk aan analysemogelijkheden. Basis voor het opbouwen van een gezamenlijk beeld van de kwaliteit van je organisatie. Een korte en bondige aanpak met maximaal rendement.

- **INK-kwaliteitsscan special voor Woningcorporaties**

Inzicht in de kwaliteit van je organisatie aan de hand van een compacte scan. Toegespitst op de corporatiebranche. Dus aandacht voor issues die voor woningcorporaties relevant zijn. Effectief hulpmiddel om de kracht van de organisatie en de kansen voor verbetering in kaart te brengen.

- **Service Excellence scan**

Je weet dat er meer aandacht moet komen voor de klanten, dat je meer werk moet maken van klantgerichtheid. Maar vergroten van klantgerichtheid raakt iedereen in de organisatie. Waar moet je beginnen? Hoe kies je een aanpak die blijvend resultaat oplevert? De service excellence scan geeft inzicht in de prioriteiten die de organisatie op dit vlak zou moeten stellen.

Meer informatie over deze scans via

Ruud Stassen [r.stassen@ink.nl](mailto:r.stassen@ink.nl), of via 06 - 534 07 475

---

## INK-assessments

---

Het INK heeft ruim 20 jaar ervaring met het verzorgen van ontwikkelingsgerichte feedback aan organisaties. Een second opinion op sterke kanten en kansen voor verbetering en vernieuwing. Met respect voor wat is bereikt. INK-assessments worden uitgevoerd door een team van praktijkmensen, door het INK opgeleid in het geven van constructieve feedback. Het INK kent verschillende soorten assessments.:

- Generiek **INK-assessment** gebaseerd op de aandachtsgebieden van het INK-managementmodel; strategische feedback over de kwaliteit en de toekomstgerichtheid van de organisatie. Beschikbaar in een starters-variant en in de vorm van een compleet INK/EFQM-assessment. Mogelijkheden om in aanmerking te komen voor een Europese kwaliteitserkenning (Committed to Excellence of Recognised for Excellence). Inmiddels worden deze erkenningen in ruim 40 landen verleend aan excellente organisaties.

- **MVO-assessment**

Beginselen van het INK/EFQM-model vertaald naar Maatschappelijk verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid..

- **Service Excellence Assessment**

De beproefde INK-EFQM-assessmentmethodiek ingezet om te beoordelen of een organisatie een excellente klantbeleving biedt. En om na te gaan een organisatie daarin zou kunnen groeien.

Meer weten? Neem contact op met [ink@ink.nl](mailto:ink@ink.nl) of 088 -12 66 888

---

## Trainingen

---

### EFQM/INK-assessortraining

De essentie van het INK/EFQM-model leer je het beste kennen door als een assessor naar een organisatie te kijken. Dat is precies wat we doen in de INK/EFQM-assessortraining. Deelnemers analyseren in teams een real life case. Ervaren trainers die talloze assessments hebben uitgevoerd bieden een mooie mix van theorie en praktijk.

**Datum:** 29 en 30 maart 2017 (5 dagdelen)

**Tijd:** van 09:00 tot 17:00 uur

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

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/trainingen](http://www.ink.nl/trainingen)  
of neem contact op via Wilma Haarhuis (06) 506 64 854

---

### Service Excellence Assessor

Een real life case analyseren, zoals een assessor doet. Alle aspecten van de nieuwe Europese CEN-richtlijn 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence' (CEN TS/16680) praktisch vertaald zien in de case. Enorm leerzaam ook als je zelf Service Excellence wilt vormgeven in je organisatie.

**Datum:** 19 en 20 april 2017 (5 dagdelen)

**Tijd:** van 09:00 tot 17:00 uur

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

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/trainingen](http://www.ink.nl/trainingen)  
of neem contact op via Wilma Haarhuis (06) 506 64 854

---

### **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:** 06 maart 2017

**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)  
of neem contact op via Wilma Haarhuis (06) 506 64 854

---

### Oriëntatiebijeenkomst

---

Voor degenen die verschillende kwaliteitsbenaderingen met elkaar willen vergelijken. Om een gefundeerde keuze voor de eigen organisatie mogelijk te maken.

**Datum:** 27 maart 2017

**Tijd:** van 13:30 tot 17:00 uur

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

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/traningen](http://www.ink.nl/traningen)  
of neem contact op via 088 - 12 66 888

---

### Kennispartners

---



### Tijd voor een nieuwe tijd!

Een nieuwe tijd lijkt onomkeerbaar. Heeft de klassieke manier van hiërarchisch organiseren nog toekomst en is zelfsturing de heilige graal? En wat maakt dat start-ups ogenschijnlijk succesvol zijn? Samenwerken lijkt het toverwoord. Maar ja, wat is zin en wat is onzin... In onze Rijnconsult Business Review leest u over de uitdagingen van de toekomst aan de hand van 5 hoofdbewegingen en kunt u ook zelf aan de slag om uw organisatie voor te bereiden op de toekomst middels onze 8 seminars.

[Meer informatie en inschrijven seminars>>](#)

---

## Trek uw procesarchitectuur bij de tijd.

In het decembernummer van het vakblad 'Kwaliteit in Bedrijf' is het artikel 'De evolutie van procesarchitectuur' van BPM Consultants Renco Bakker en Willem Spronk gepubliceerd.

Het artikel neemt u mee in een tijdreis langs het verleden, het heden en de toekomst van processen en diens architectuur. Het beschrijft het nut van het gedegen inrichten van procesarchitectuur en daagt u uit in de spiegel te kijken om vast te stellen in welk tijdperk uw procesarchitectuur staat.

De conclusie: te weinig organisaties hebben hun processen meegetrokken naar het tijdperk waarin we leven. Uw werkprocessen moeten zich voortdurend aanpassen aan nieuwe omstandigheden, zo ook uw procesarchitectuur. Streef naar excellent procesmanagement en trek uw procesarchitectuur bij de tijd.

<http://www.bpmconsult.nl/publicaties/evolutie-van-procesarchitectuur>

---

INK



Copyright © 2017 INK, All rights reserved.

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

