



Beste <<Achternaam>>,

Het eerste kwartaal van 2017 is alweer voorbij. Hebt u de check op uw jaarplan al gemaakt? Hoe staat het met uw verbeterplannen? Weerstaat u de waan van de dag? Het INK biedt houvast bij verbetering en vernieuwing. Draagt ertoe bij dat inspanningen renderen. Laat samenhang zien en helpt bij het stellen van prioriteiten. Handige tools voor elke stap in het leerproces van organisaties!

- Korte scans om de kwaliteit van de organisatie of de mate van Service Excellence snel in kaart te brengen. Scans, waarin jaren ervaring in zijn gebundeld. Efficiënt toepasbaar. Deskundig begeleid.
- 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 het uitvoeren van een INK-assessment 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.

- **Service Excellence scan**

Het gedachtegoed Service Excellence wordt in Nederland steeds meer omarmd. En ook daarbuiten. Zo werd het boek Service Excellence vorige maand in Brussel bekroond tot Marketingbook of the Year. Bij Beeckestijn Business School is inmiddels een tweede lichting studenten gestart met de [post-HBO opleiding Service Excellence](#). En er zijn nu zo'n 30 assessoren opgeleid voor het uitvoeren van INK Service Excellence Assessments. Diverse organisaties uit verschillende sectoren zijn volop aan de slag met Service Excellence. Een white paper over de omslag die organisaties maken van goede naar excellente dienstverlening vind je [hier](#). Nieuw ontwikkeld en al druk in gebruik: de Service Excellence Scan; een digitale scan met 75 vragen. Door de

Stichting Service Excellence en het INK ontwikkeld. Een praktische tool om na te gaan in hoeverre de organisatie inspeelt op de elementen van de Europese CEN-richtlijn 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence' ([CEN TS/16680](#)). De kortste weg naar een heldere prioriteitstelling op weg naar Service Excellence.

Meer informatie over deze scans via Ruud Stassen r.stassen@ink.nl, of via 06-53407475

INK-assessments

Een team van vier tot zes praktijkmensen, getraind in het geven van feedback, houdt uw organisatie een spiegel voor. Hun doel is bij te dragen aan uw verbeterproces. Een second opinion op sterke kanten en kansen voor verbetering en vernieuwing.

- 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. Met als doel handreikingen te bieden voor groei naar excellente dienstverlening. En met de mogelijkheid daarvoor een erkenning van de Stichting Service Excellence te ontvangen.

Meer informatie over deze scans via Ruud Stassen r.stassen@ink.nl, of via 06-53407475

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: 26 en 27 juni 2017 (5 dagdelen)

Tijd: aanvang 26 juni om 09.00, sluiting 27 juni om 17.00 uur

Kosten: € 1995,-, inclusief verblijfskosten en trainingsmateriaal, exclusief btw.

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

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: 22 en 23 juni 2017 (5 dagdelen)

Tijd: aanvang 22 juni om 09.00, sluiting 23 juni om 17.00 uur

Kosten: € 1995,--, inclusief verblijfskosten en trainingsmateriaal, exclusief btw.

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

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

Natuurlijk verzorgen we dit jaar 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: 12 juni 2017

Tijd: aanvang om 09.00, sluiting om 17.00 uur

Kosten: € 695,-- inclusief verblijfskosten en trainingsmateriaal, exclusief btw.

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

Oriëntatiebijeenkomst

Kennismaking met verschillende benaderingen binnen kwaliteitsmanagement, waaronder die van het INK. Ondersteuning bij het bepalen welke aanpak voor uw organisatie passend is. Een schat aan voorbeelden uit de praktijk in de profit en non profit sector.

Datum: 08 juni 2017

Tijd: aanvang om 13.30, sluiting om 17.00 uur

Kosten: € 245,-- inclusief verblijfskosten en trainingsmateriaal, exclusief btw.

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

Aanmelden voor trainingen kunt u doen door een mail met uw contactgegevens te richten aan ink@ink.nl.

De website, www.ink.nl, van het INK wordt op dit moment vernieuwd en is tijdelijk buiten gebruik.

U kunt u vragen stellen (bij voorkeur) via ink@ink.nl of telefonisch via 088 – 12 66 88

rijnconsult



Rijnconsult seminars in april- mei en juni

De eerste stappen naar een succesvolle organisatie van de toekomst zijn al gezet onze eerste drukbezochte en enthousiast ontvangen seminars in het kader van ons magazine 'Tijd voor een nieuwe Tijd'. U kunt zich voor de komende periode nog inschrijven voor een de volgende bijeenkomsten:

- Meetbare resultaten in ketensamenwerking - 21 april
- The Silicon Valley Experience - 12 mei
- Hoe word je een wendbare organisatie? - 19 mei
- Wicked problems in de samenleving - 16 juni
- Organiseren in de 21ste eeuw - 23 juni

Wij gaan graag met u in gesprek over deze onderwerpen en verheugen ons erop u tijdens een van deze bijeenkomsten te ontmoeten.

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



VERBETEREN MET PLEZIER

Interview Joke Hofman – Directeur Woonbedrijf Ieder1.
TEKST: JENTEL MULDER EN VERA VERSTIJNEN

Vanuit haar strategische visie is Woonbedrijf Ieder1 in 2014 gestart met Customer Journeys (klantreizen) als methode voor procesverbetering. Het mes snijdt hiermee aan twee kanten; bedrijfsvoering wordt geoptimaliseerd en klanttevredenheid verhoogd. Het project resulteerde in 2016 in 13 klantreizen en -teams. Elke klantreisteam is getraind in een verbeteringsmethodiek voor het benoemen, prioriteren, uitwerken en opleveren van verbeterpunten. Het einddoel: tot één van de beste woonbedrijven van Nederland behoren. Joke Hofman blikt terug op het verbeteren met plezier op weg naar Service Excellence.

bpm  CONSULT

INK



Copyright © 2017 INK, All rights reserved.

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

