



Beste <<Achternaam>>,

Regeren is vooruitzien. Op vakantie gaan eigenlijk ook. Nú afspraken maken voor het najaar voorkomt dat u bij terugkomst meteen weer achter de feiten aanholt. Het INK heeft een keur aan instrumenten, trainingen en programma's om u te ondersteunen.

Bij uw persoonlijke ontwikkeling of de ontwikkeling van uw team of uw organisatie. De moeite waard om alvast in te plannen.

- **Kwaliteitsscan:** een beknopte evaluatie op basis van 55 kernvragen over de aandachtsgebieden van het model. Digitaal ondersteund; efficiënte dialoog over de dingen die ertoe doen. Met actieve betrokkenheid van een breed team uit de organisatie. Desgewenst aangevuld met een omgevingsanalyse. De kwaliteitsscan is ontwikkeld samen met Flycatcher.
- **Positie en Ambitiebepaling:** gedegen evaluatie van de sterke punten en gebieden voor verbetering van een organisatie. Inzicht in de stand van de ontwikkeling aan de hand van de dimensies (fases). Gerichtte aandacht voor de resultaatgebieden en voor Verbeteren en Vernieuwen. Robuuste methodiek. Met actieve betrokkenheid van een breed team uit de organisatie. Desgewenst aangevuld met een omgevingsanalyse.
- **INK-monitor:** een 'one page' jaarplan, digitaal ondersteund. Met één klik door iedereen te benaderen. Met één oogopslag inzage in de status van acties. Een krachtige methode om de PDCA-cyclus in uw organisatie te ondersteunen. Eenvoudige en eenduidige communicatie over de vorderingen in het verbeterproces. Vertalen van plannen naar acties en resultaten. Met mogelijkheden om documenten te koppelen en aan te haken bij de Planning & Control cyclus. De INK-monitor is ontwikkeld in samenwerking met Reports.
- **INK-assessment light:** het INK heeft een ruime ervaring in het assessen van organisaties. Terwijl de Kwaliteitsscan en de Positie en Ambitiebepaling vormen van zelfevaluatie zijn, biedt het assessment een blik op de organisatie door een extern team. Een INK-assessment light kan op basis van bestaande

documentatie en een organisatiebezoek van één dag worden uitgevoerd. Het INK-managementmodel is een referentiekader, maar de organisatie hoeft (nog) niet met het model te werken. Uitvoering is in handen van ervaren assessoren. Een INK-assessment light is een prima start van een nieuwe planperiode.

Voor meer informatie over deze **hulpmiddelen en in-company begeleiding** bij de toepassing ervan, kunt u contact opnemen met het INK: via ink@ink.nl of 088 12 66 888.

Nieuwe INK-website

De website van het INK is al enige tijd uit de lucht. Achter de schermen is gewerkt aan een volledig nieuwe huisstijl en website. Deze gaat uiterlijk augustus online.

Service Excellence Assessment en training Service Excellence Assessor

Steeds meer organisaties ontdekken dat ze om zich te onderscheiden naar klanten een uitzonderlijke klantbeleving moeten bieden.

Service Excellence, werken aan een uitzonderlijke klantbeleving en excellente klantgerichtheid vergt *anders* werken, *anders* kijken. Jean-Pierre Thomassen (customerdelight.nu), Eric de Haan (Stichting Gouden Oor) en het INK hebben een Service Excellence Assessment en een training Service Excellence Assessor ontwikkeld op basis van de Europese CEN-richtlijn 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence' (CEN TS/16680).

Inschrijven en nadere informatie over de training Service Excellence Assessor en het Service Excellence Assessment kunt u contact opnemen met het INK via ink@ink.nl of 088 12 66 888.

Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via 06 534 07 475.

Trainingen

Oriëntatiebijeenkomst Kwaliteitsmanagement

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

Kosten: Kosten per deelnemer bedragen € 249,-- exclusief 21% btw, inclusief trainingsmaterialen en verblijfskosten.

Datum: 18 september 2017 (1 dagdeel)

Tijd: van 13:30 tot 17:00 uur

Locatie:

Regardz La Vie
Lange Viestraat 351
3511 BK Utrecht
www.lavieutrecht.nl

Meer informatie en aanmelden via ink@ink.nl of 088 12 66 888.

Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via 06 534 07 475.

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.

Kosten: Kosten per deelnemer bedragen € 695,-- exclusief 21% btw, inclusief trainingsmaterialen en verblijfskosten.

Datum: 25 september 2017 (2 dagdelen)

Tijd: van 09:00 tot 17:00 uur

Locatie:

Regardz La Vie
Lange Viestraat 351
3511 BK Utrecht
www.lavieutrecht.nl

Meer informatie en aanmelden via ink@ink.nl of 088 12 66 888.

Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via 06 534 07 475.

INK Assessor Training (tevens de officiële EFQM European Assessor Training)

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.

Kosten: Kosten per deelnemer bedragen € 2.195,-- exclusief 21% btw, inclusief trainingsmaterialen, mogelijkheid tot kwalificatie als INK/EFQM-assessor en verblijfskosten (inclusief overnachting)

Datum: 5 en 6 oktober 2017 van 09.00 tot 17.00 (inclusief tussenliggende avond, 5 dagdelen)

Tijd: van 09:00 tot 17:00 uur

Locatie:

Conferentiecentrum de Ruwenberg

Ruwenbergstraat 7

5271 AG St. Michielsgestel

www.ruwenberg.nl

Meer informatie en aanmelden via ink@ink.nl of 088 12 66 888.

Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via 06 534 07 475.

Service Excellence Assessor Training

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.

Zie ook: www.serviceexcellence.nu

Kosten: Kosten per deelnemer bedragen € 1.995,-- exclusief 21% btw, inclusief trainingsmaterialen, mogelijkheid tot kwalificatie als INK/EFQM-assessor en verblijfskosten (incl. overnachting)

Datum: 30 en 31 oktober 2017 van 09.00 tot 17.00 (inclusief tussenliggende avond, 5 dagdelen)

Tijd: van 09:00 tot 17:00 uur

Locatie:

Conferentiecentrum de Ruwenberg

Ruwenbergstraat 7

5271 AG St. Michielsgestel

www.ruwenberg.nl

Meer informatie en aanmelden via ink@ink.nl of 088 12 66 888.

Ook is het mogelijk contact op te nemen met Ruud Stassen via 06 534 07 475.

Kennispartners

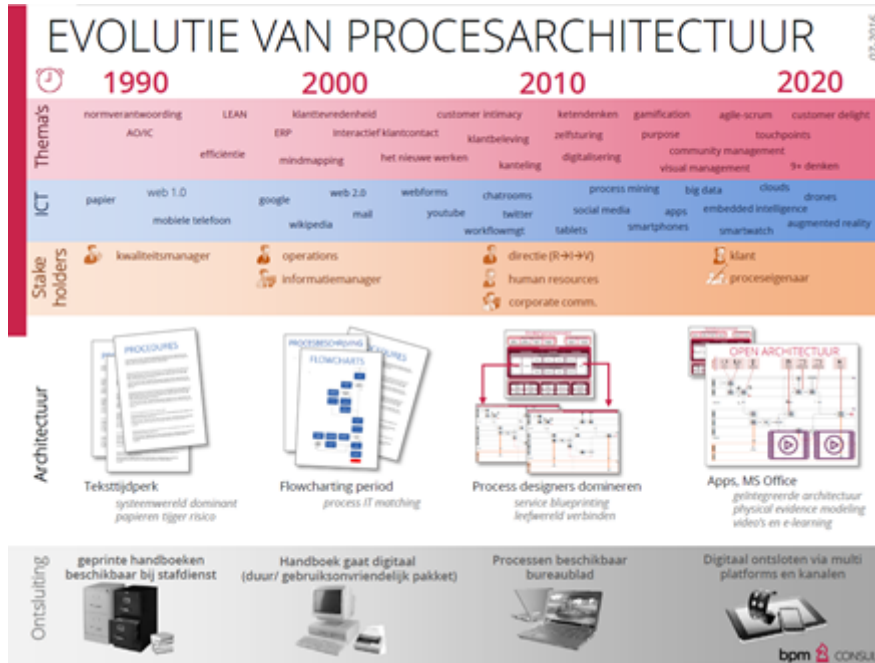
rjnconsult



Houding en gedrag cruciaal bij invoering omgevingswet

De omgevingswet zal een enorme impact hebben op gemeenten en spelers in de keten. De overheid is niet meer de almachtige bepaler of toetser van wat kan en mag gebeuren, maar veel meer regisseur. Dit vergt van professionals dat ze de overgang maken van een besluitvormende rol naar een meer faciliterende rol. Dat klinkt eenvoudig, maar mensen zijn gewend om decennia lang op een bepaalde manier te werken, waarbij onzekerheidsreductie centraal stond. Probeer die vastgeroeste controle patronen er maar eens uit te krijgen. Vanuit onze ervaringen in het sociaal domein en het ontwikkelen van samenwerking binnen en tussen organisaties hebben wij de belangrijkste lessen op een rij gezet.

>> [Lees onze ervaringen over de omgevingswet](#)



Op 1 juni discussieerden 58 mensen op het jaarcongres kwaliteitsmanagement over de vraag of hun kwaliteitssysteem bij de tijd is ingericht.

Renco Bakker nam hen mee in een tijdreis van 1990 naar 2020 en pleitte voor modernisering, zoals het vervangen van tekst door schema's en beeld, het herstructureren van normparagrafen naar procesarchitectuur en het gaan toepassen van customer journey mapping als evaluatiebenadering.

Ook geïntereiseerd in het moderniseren van uw kwaliteitssysteem?

Neem contact op met [Renco Bakker](#)

Uw kwaliteitssysteem op korte termijn een stap verder te helpen? Bekijk de proceswijzer. De proceswijzer helpt u al uw processen te ontsluiten met behulp van een eenvoudige, toegankelijke en beheersbare oplossing!

Meer weten over de proceswijzer?

Bekijk de [productkaart](#) & [instructiefilm](#) of neem contact op met [Willem Spronk](#) en laat u overtuigen van de meerwaarde van de proceswijzer.



Partner in Excellence



Copyright © 2017 INK, All rights reserved.

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

