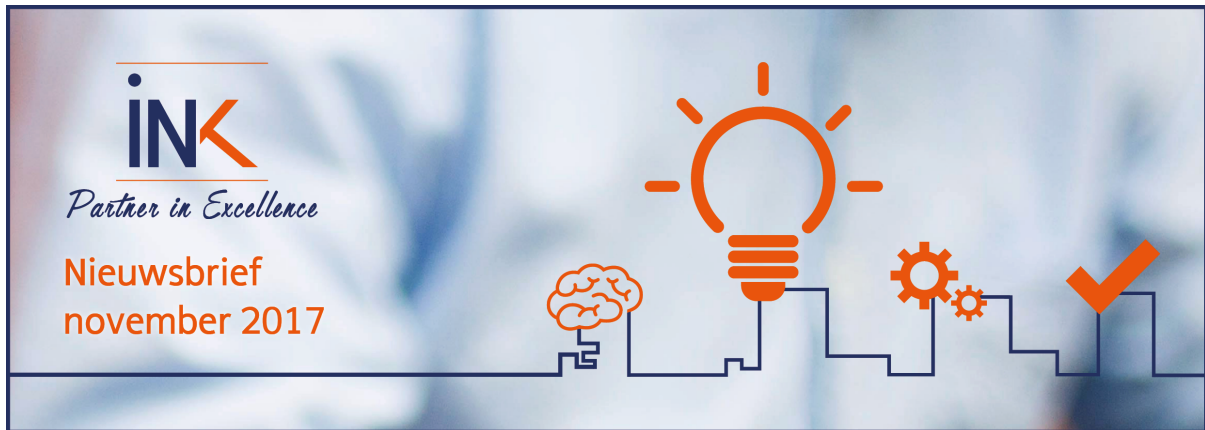




Beste <<Achternaam>>,

Plannen zijn vastgesteld, of dat moment nadert. Nu komt het erop aan de samenhang te bewaren en het maximale rendement op inspanningen te halen. Het 'hoe' en het 'wat' te benoemen. Visies te delen en vorderingen te meten. Het INK heeft met haar partners drie webbased scans ontwikkeld. Gebaseerd op bewezen kennis van organisatieontwikkeling van het INK en haar partners. Efficiënt hulpmiddel voor het van een dialoog over verbetering en vernieuwing. Ingericht om medewerkers actief te laten deelnemen. Basis voor het stellen van prioriteiten.

### INK-kwaliteitsscan

Nu het tempo van verandering toeneemt, wordt een fors beroep gedaan op het aanpassingsvermogen van organisaties. Organisaties kunnen daar alleen succesvol mee omgaan vanuit een duidelijke kijk op eigen kracht en mogelijkheden. Met een helder zicht op behoeften en wensen van de klant. Dit vergt een voortdurende alertheid op duurzame verbetering en vernieuwing.

De **INK**-kwaliteitsscan helpt organisaties om op de geschetste ontwikkelingen in te spelen. Prioriteiten te stellen, zonder de samenhang uit het oog te verliezen. De Kwaliteitsscan beslaat alle aspecten van de organisatie.

### Service Excellence Scan

Succes behalen door een échte verbinding met klanten en medewerkers aan te gaan. Via betrokken medewerkers de weg vinden naar een uitzonderlijke klantbeleving. De vertaling van dit streven naar alle aspecten van de organisatie. Met oog voor de benodigde consistentie en samenhang.

Een team van Europese deskundigen stelde de CEN/TS 16880-richtlijn '*creating outstanding customer experiences through service excellence*' op. De [Stichting Service Excellence](#) en het **INK** hebben een scan ontwikkeld, waarin de elementen van deze richtlijn en elementen van het INK-model zijn verwerkt. Organisatiegebieden en resultaatgebieden in balans.

## Samenwerkingsscan

Organisaties werken in toenemende mate samen in ketens en netwerken. Soms komt de samenwerking voort uit noodzaak, soms uit ambitie. Vaak is de klant de aanleiding. Die heeft immers geen boodschap aan organisatiegrenzen. Die wil zo goed mogelijk verder geholpen worden. Die is vaak op zoek naar oplossingen, niet naar deelproducten. **SIOO**, **Rijnconsult** en **INK** hebben hun kennis gebundeld om organisaties te helpen de kwaliteit van hun netwerk- en ketensamenwerking te vergroten. Zij hebben een aanpak ontwikkeld om de samenwerking te evalueren met een extern, neutraal *diagnose-instrument*. Dit instrument adresseert de kritieke succesfactoren die uit onderzoek naar tal van samenwerkingsrelaties in ketens en netwerken naar voren zijn gekomen.



## Scans

### Kenmerken van de scans:

- Gerichte feedback op basis van essentiële thema's;
- Mix van zelfevaluatie en analyse door INK en partners;
- Nauwe betrokkenheid van medewerkers;
- Basis voor dialoog;
- Korte doorlooptijd (een maand).

De scans worden gefaciliteerd door INK-kennispartner Flycatcher.



---

## Trainingen

---

### Oriëntatiebijeenkomst Kwaliteitsmanagement

Een aanpak ontwikkelen voor kwaliteitsmanagement in de organisatie. Verkennen wat het INK/EFQM-model kan opleveren. Een eerste indruk krijgen van de kwaliteit van de organisatie op dit moment. Aansluiten op de prioriteiten bij het 'Verbeteren en vernieuwen' van uw organisatie. Weten hoe INK-instrumenten zich verhouden tot andere kwaliteitsbenaderingen.

**Datum:** 16 januari 2018

**Tijd:** van 13:30 tot 17:00 uur (1 dagdeel)

### Werken met het INK-managementmodel en het INK-jaarplan

Een gedegen beeld opbouwen van de kwaliteit van de organisatie. Inzicht krijgen in sterke punten en gebieden voor verbetering. Dat inzicht laten opbouwen door managers en medewerkers zelf. Het gaat immers over hun werk. Vorm geven van het proces en kiezen van instrumenten. Meer weten over het INK-model. Dat model mogelijk ook toepassen als format voor het Jaarplan.

**Datum:** 25 januari 2018

**Tijd:** van 09:00 tot 17:00 uur (2 dagdelen)

---

**INK/EFQM Assessor**  
officiële EFQM European  
Assessor Training

In staat zijn het INK/EFQM-model als bedrijfskundig beoordelings-, feedback, en ontwikkelkader voor organisaties te gebruiken. Met als doel de eigen organisatie naar een excellent niveau te tillen, of andere organisaties van waardevolle feedback te voorzien. Een uitdagende 'real life'-case analyseren. Samenhang zien, verbanden leren leggen. Helpen de belangen van de organisatie en haar stakeholders op één lijn te krijgen. Een resultaatgerichte cultuur bevorderen.

**Datum:** 1 en 2 februari 2018

**Tijd:** 09.00 tot 17.00 (inclusief tussenliggende avond, 5 dagdelen)

**INK 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'. Het INK heeft in samenwerking met de Stichting Service Excellence op basis van deze richtlijn een training INK Service Excellence Assessor ontwikkeld.

**Datum:** 18 en 19 januari 2018

**Tijd:** 09.00 tot 17.00 (inclusief tussenliggende avond, 5 dagdelen)

Neem voor meer informatie en voor advies contact op met het INK via:

- email [ink@ink.nl](mailto:ink@ink.nl)
- telefonisch via 088-12 66 888
- of klik op de bijbehorende button

---

Kennispartners

---



**Resultaten onderzoek 'Hoe horizontaal is Nederland' bekend**

BV Nederland beschikt over veel potentie op het gebied van het managen van processen. Echter, wat valt op:

- De dimensie 'besturen' van processen blijft achter bij het 'construeren' van processen.
- Profit-organisaties scoren duidelijk beter in procesvolwassenheid dan non-profit

Benieuwd naar andere opvallende resultaten? Bekijk hier de 8 hoofdconclusies van het landelijk onderzoek, zoals gepresenteerd op het jaarcongres procesmanagement 2017.



[Klik hier om het volledige artikel te lezen](#)





Copyright © 2017 INK, All rights reserved.

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

