



Beste <<Achternaam>>,

Veel organisaties in profit en non-profit zien kansen in keten- of netwerksamenwerking. Verdergaande specialisering, complexere regelgeving, complementaire deskundigheid: er zijn velerlei aanleidingen. Soms komt de samenwerking voort uit noodzaak, soms uit ambitie. Vaak is de klant de aanleiding. Die heeft geen boodschap aan organisatiegrenzen. Die wil zo goed mogelijk verder geholpen worden. Die is vaak op zoek naar oplossingen, niet naar deelproducten.

Voordelen van samenwerking in ketens en netwerken zijn:

- Toegang tot nieuwe kennis;
- Toegang tot nieuwe kennisen;
- Schaalvoordelen;
- Complementaire deskundigheid;
- Bieden van integrale oplossingen, in plaats van deelproducten;
- (Bestuurlijke) afstemming van verantwoordelijkheden, rollen en capaciteiten.

Het INK heeft samen met Rijnconsult en SIOO een hands on-aanpak voor keten- en netwerksamenwerking ontwikkeld. Deze bestaat uit:

- Een workshop waarin een stappenplan om mogelijkheden tot keten- en netwerksamenwerking in kaart brengen en deze in te richten centraal staat.
- Een online scan, die als extern, neutraal diagnose-instrument gebruikt kan worden om de kwaliteit van keten- en netwerksamenwerking te evalueren en te verbeteren.

Neem voor meer informatie en voor advies contact op met het INK via email ink@ink.nl, of telefonisch via 088-12 66 888



INK-kwaliteitsscan

Een mooie start van een verbeterprogramma. Managementteam en medewerkers geven hun beeld van hun organisatie via een webbased scan.

De werkelijkheid bezien vanuit meerdere perspectieven. Kern van het INK-managementmodel als leidraad. Dé basis voor een dialoog over verbeteren en vernieuwen.

Rijk aan analysemogelijkheden. Eén maand doorlooptijd.

Service Excellence Scan

Is uw organisatie gericht op het creëren van een uitzonderlijke klantbeleving? De bouwstenen daarvoor zijn beschreven in het Service Excellence Model. De scan is daarop gebaseerd. Ontdek snel waar in uw organisatie verbeterpotentieel zit.

De Service Excellence Scan is webbased. Snelle en efficiënte manier om uw startpositie in kaart te brengen op weg een integrale aanpak.

Korte doorlooptijd en tal van analysemogelijkheden.

Scan Keten- en netwerksamenwerking

Samenwerking in ketens en netwerken is voor steeds meer organisaties een succesfactor. Dus het is belangrijk te weten of die samenwerking *werkt*.

Onderzoek naar succesactoren vormt de basis voor de Scan keten- en netwerksamenwerking. Snel inzicht in de visies vanuit de verschillende partners. Een impuls voor verbetering en vernieuwing. Korte doorlooptijd en tal van analysemogelijkheden.

Scans

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

- email ink@ink.nl
- telefonisch via 088- 12 66 888
- of klik op de bijbehorende button



Trainingen

Oriëntatiebijeenkomst Kwaliteitsmanagement

Datum: 12 april 2018
Tijd: van 13:30 tot 17:00 uur (1 dagdeel)

Werken met het INK-managementmodel en het INK-jaarplan

Datum: 20 maart 2018
Tijd: van 09:00 tot 17:00 uur (2 dagdelen)

INK/EFQM Assessor
officiële EFQM European
Assessor Training

Datum: 9 en 10 april 2018
Tijd: 09.00 tot 17.00 (inclusief
tussenliggende avond, 5 dagdelen)

**INK Service Excellence
Assessor**

Datum: 26 en 27 maart 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
- telefonisch via 088-12 66 888
- of klik op de bijbehorende button

Nieuws van de kennispartners

Prikkel elke dag de klantgerichtheid met een mooie uitspraak, een treffend inzicht of wijze gedachte.



Begin februari, precies twee jaar na het verschijnen van het prijswinnende boek *Service Excellence*, brengt Stichting Service Excellence de Service Excellence Scheurkalender uit. Dat doen we om organisaties te inspireren te werken aan excellente klantgerichtheid en een uitzonderlijke klantbeleving. Deze scheurkalender helpt organisaties vanaf 16 februari 2018 (Chinees Nieuwjaar) elke dag steeds wat 'klantbeleefder' te worden. Het dagelijks inademen, afscheuren en delen van de quotes verhoogt het klantbewustzijn. En prikkelt om verder te werken aan enthousiaste en loyale klanten. Leuk en leerzaam voor bij de koffiecorner, dagstarts, het kpi-bord, de wall of fame en het memobord.

Elke dag - van 16 februari 2018 tot 5 februari 2019 - vind je in deze scheurkalender de mooiste en meest inspirerende citaten over klantbeleving en servicebewustzijn. De zorgvuldige geselecteerde citaten zijn afkomstig van visionaire leiders, aansprekende experts en inspirerende guru's op dit belangrijke vakgebied, waaronder de krachtigste quotes van Gary Vaynerchuk, Shep Hyken en Tony Shieh, van wise guys zoals Stephen

Covey, Peter Drucker en Simon Sinek en van wise women zoals Margaret Wheatley, Byron Katie en Margaret Mead. Maar ook Steven van Belleghem, Coolblue's Pieter Zwart en Jos Burgers komen voorbij. En zelfs Ali B. en Paus Franciscus kom je op een dag tegen.

Daarnaast krijg je elke week een gewetensvraag om te werken aan Service Excellence. Gedurende het jaar komen zo vanzelf alle elementen van het Service Excellence model aan de orde. En werk je week in week uit stapsgewijs aan het verbeteren van de klantgerichtheid.

[Meer informatie & bestellen.](#) Een preview van de kalender staat [hier](#).

10

BPM Trends 2018

Als vakliefhebbers scannen wij hoopvolle ontwikkelingen in business process management. We zetten ze op een rij en geven u de gelegenheid een voorsprong te pakken in 2018.

Ook dit jaar heeft BPM Consult de BPM Trends van 2018 voor u verzameld.

Als vakliefhebbers hebben wij oog voor innovaties die de ontwikkelingsrichting van business process management aangeven. Deze innovaties laten zien wat de gebruikers zullen gaan wensen, en geven u de gelegenheid een voorsprong te pakken in 2018.

Veel leesplezier en BPM-succes toegewenst in 2018.



beseft toe dat de 'survival of the fittest' challenge niet langer gewonnen wordt met efficiënte processen.



Download de [BPM Trends 2018](#) nu!

NNK-onderscheiding

Tijdens het NNK Oud & Nieuw Event ontving emeritus hoogleraar **Teun Hardjono** de onderscheiding van het Netwerk voor **Kwaliteitsmanagement (NNK)**.

Deze onderscheiding wordt ieder jaar uitgereikt aan een persoon of groep om waardering te tonen voor inhoudelijke verrijkende bijdragen aan het vakgebied kwaliteitsmanagement.

rjnconsult

Kwaliteitsmanagement in netwerkverband

Kwaliteitsmanagement: alleen door een aanpak in netwerkverband kan er tegemoet gekomen worden aan de steeds hoger wordende eisen en normen. In een netwerk wordt van buiten naar binnen gedacht. Hierdoor worden het organiseren, optimaliseren en ontwikkelen van kwaliteit vanuit een bredere invalshoek belicht en kan – mits de juiste afstemming plaatsvindt – de geleverde kwaliteit worden vergroot. In ons recent verschenen artikel gaan we in op de belangrijkste ontwikkelingen en

uitdagingen rondom kwaliteitsmanagement en onze visie daarop. Tevens presenteren we een aanpak die organisaties en bedrijven verder helpt. We focussen hierbij op kwaliteitsmanagement op netwerkniveau en op het belang van de PDCA-cyclus.

[>> Lees ons artikel](#)



INK als u op zoek bent naar ...



Copyright © 2018 INK, All rights reserved.

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

