



Beste <<Achternaam>>,

Welke trends zullen het meeste invloed op organisaties hebben. Deze vraag hebben ruim 50 valued professionals, assessors en partners van het INK beantwoord. Op basis van hun kennis en ervaring. Eén van de conclusies: organisaties moeten inspelen op nieuwe technische ontwikkelingen (zoals digitalisering) en tegelijkertijd inlevingsvermogen ontwikkelen om een persoonlijke relatie met klanten (patiënten, studenten etc.) en medewerkers te onderhouden. Twee totaal verschillende competenties, maar beide cruciaal voor succes. Verder zijn een aantal nieuwe management-concepten in kaart gebracht (zoals zelfsturing, agile management etc.). De vraag is of die nu echt aantoonbaar werken en onder welke condities.

Het INK en haar netwerk bereiden op basis van de gevoerde dialoog een reis voor. Een reis naar INK Next, een reis naar de toekomst. Op **13 december** worden de contouren daarvan geschetst en gaat Rens van Loon in op een essentiële kunde: het voeren van een toekomstgerichte dialoog.

Wilt u uitgebreider geïnformeerd worden, meld u dan [hier](#).



Op reis naar de toekomst 13 december 2018

- Over discussie en dialoog

Prof. Dr. Rens van Loon

Hoogleraar Dialogical Leadership aan de School of Humanities and Digital Sciences (Universiteit van Tilburg).

Men zegt wel eens: de beste manier om de toekomst te voorspellen, is hem zelf te maken. Samen

toekomst maken, waarde creëren. Hoe doe je dat? Welke stijl vergt het van leiders? Of misschien wel van ons allemaal? Gezamenlijke beelden opbouwen, mogelijkheden verkennen. Mensen meenemen. Elkaar beïnvloeden. Leiden én je laten leiden.

We hebben elkaars verbeeldingskracht hard nodig, zeker wanneer we trendbreuken in onze ontwikkeling zien aankomen. Voor veel organisaties is de toekomst omgeven met grote onzekerheden. De inventarisatie van trends in het kader van INK Next bevestigt dat. Het kunnen voeren van een toekomstgerichte dialoog is dan ook een essentiële kunde.

Rens van Loon geeft inzicht in wat het van jezelf, van de interactie tussen mensen en van het proces vergt om een toekomstgerichte dialoog te kunnen voeren. Zijn Dialogical Leadership benadering maakt je meer bewust van verschillende stijlen van interactie en de condities waaronder ze kansrijk kunnen worden toegepast.

- **Op reis naar de toekomst, contouren INK Next**

Ruud Stassen

Counsel INK

Op basis van onder andere de inventarisatie van trends zijn de contouren van de reis naar de toekomst, naar INK Next geformuleerd. Niet in de vorm van een vaststaand spoorboekje, maar rijp genoeg voor dialoog.

Hoe ziet de volgende generatie van een model voor organisatieontwikkeling eruit? Het volgende INK-model? Ruim 50 valued professionals, assessors en partners van het INK hebben een start gemaakt met de zoektocht naar INK-next. Inmiddels hebben 150 geïnteresseerden uit het INK-netwerk zich bij hen aangesloten. Samen verkennen zij de belangrijkste trends in de omgeving van organisaties. Het INK voedt de dialoog en haalt experts aan boord. Om de effecten van technologische ontwikkeling op organisaties te belichten. Of om nieuwe manieren van sturen en samenwerken te duiden. Wil je meer weten, lees dan hier.

De ontvangst is vanaf 13.00 uur. Het programma start om 13.30 uur. Eindtijd is 17.00 uur
De bijeenkomst wordt gehouden op Landgoed Groot Kievitsdal, Hilversumsestraatweg 19, 3744 KB Baarn.
De kosten voor deelname bedragen € 195,-- excl. BTW.
Aanmelden via [inschrijfformulier](#).

Trainingen

Oriëntatiebijeenkomst Kwaliteitsmanagement

VERNIEUWD

U wilt een gedegen aanpak ontwikkelen voor kwaliteitsmanagement in uw organisatie. U wilt verkennen wat het INK/EFQM-model u kan opleveren. U hebt behoefte aan een eerste indruk van de kwaliteit van de organisatie op dit moment. U wilt met uw aanpak aansluiten op de prioriteiten bij het 'Verbeteren en vernieuwen' van uw organisatie. U wilt concreet weten hoe

Werken met het INK-managementmodel en het INK-jaarplan

VERNIEUWD

De discussies over INK-next maken duidelijk dat de omgeving van organisaties ingrijpend verandert. In deze vernieuwde training presenteren we een 'outside-in' ontwikkelingstraject voor organisaties. Gebruik makend van de inventarisatie van trends die door EFQM en INK is opgesteld. Via een omgevingsanalyse naar de bestaansreden van de organisatie en de waarde voor belanghebbenden.

u een ontwikkeltraject kunt inrichten.
Welke INK-instrumenten u daarbij kunt
gebruiken. Hoe zij zich verhouden tot
andere kwaliteitsbenaderingen.

Inventarisatie van ontwikkelpunten en
concretisering in een (jaar)plan.

Voor actuele data bezoek onze website of klik [hier](#)

Nieuws van de kennispartners



Net verschenen: de SE Scheurkalender 2019



De Service Excellence Scheurkalender helpt organisaties een jaar lang elke dag te werken aan excellente klantgerichtheid. Naast 365 pakkende quotes over excellente klantgerichtheid vind je op de achterzijdes wekelijks best practices, YouTubetips, klantbelevingsquizvragen, Thank You Notes en Service Excellence-checkvragen.

De eerste reacties:/recensies:

- *Ben verrast door de veelzijdigheid. Naast de dagelijkse quotes ook verwijzingen naar filmpjes, invullijstjes, quizvragen en meer.*
- *De kalender is verrijkt met tips, trics en checklists; dat maakt de Scheurkalender Service Excellence bijna een boek op zich, maar dan een die zappend is te lezen.*
- *Met de Service Excellence Scheurkalender is een vorm gekozen die op die drukke agenda inspeelt. Deze scheurkalender is eigenlijk een stoomcursus klantbeleving van een jaar. Druppelsgewijs en gedoseerd krijgen managers de gelegenheid geïnformeerd te worden over alle aspecten van klantgerichtheid en klanttevredenheid.*

[Bekijk hier het inlijstingsexemplaar.](#)

[Meer informatie / bestellen.](#)



Het belang van benchmarken

Benchmarken, ofwel vergelijken met anderen: we doen het allemaal. Bij opdrachtgevers waar Flycatcher een werkbelevingsonderzoek uitvoert, is dit benchmarken vaak van groot belang. Maar hoeveel zegt zo'n benchmark daadwerkelijk en kun je ermee aan de slag?

[Lees meer](#)

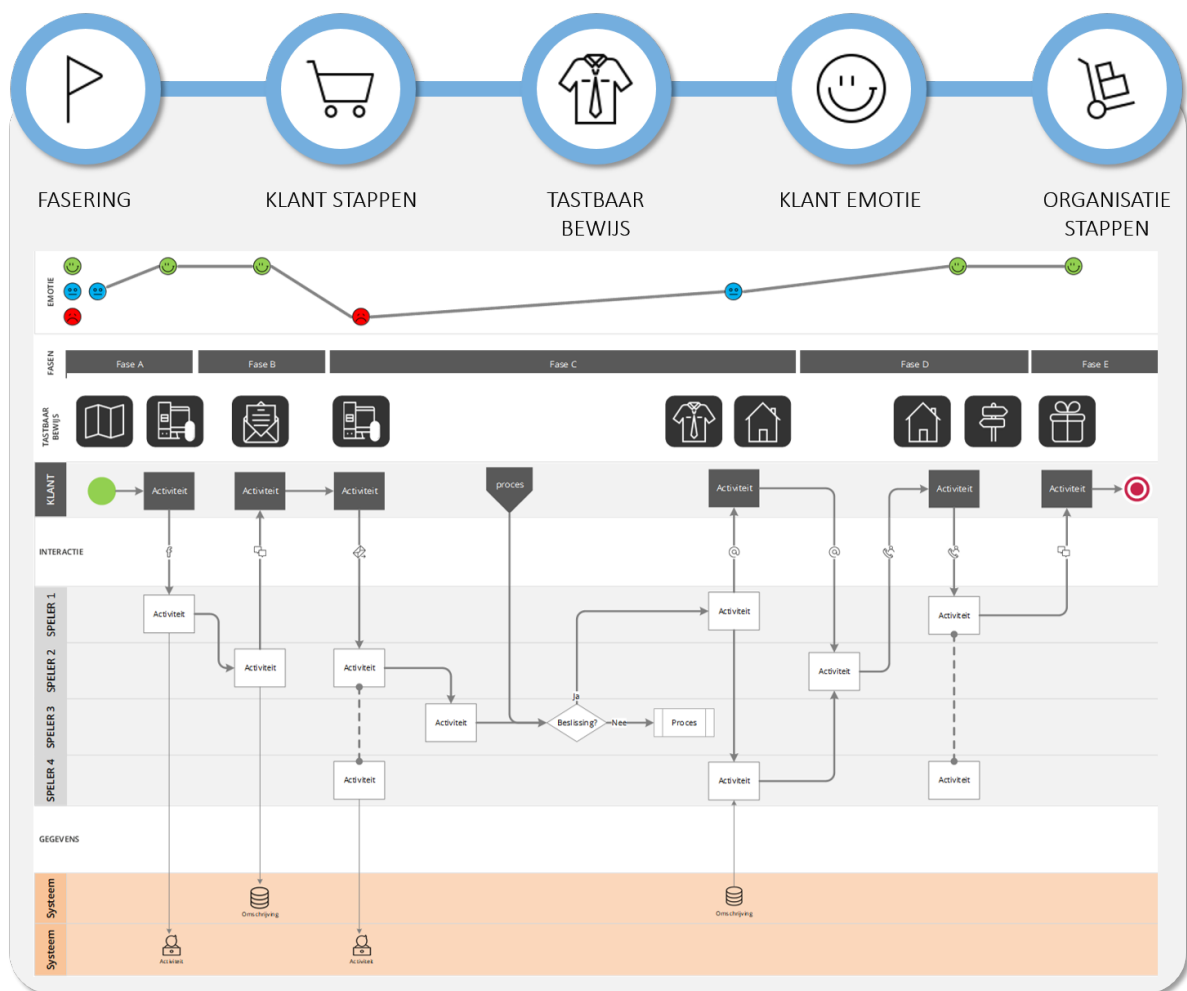


Rits je klant aan het interne proces

Het koppelen van de klantreis aan het werkproces is essentieel voor het succesvol inspelen op de behoefte van de klant, aldus BPM Consultants [Willem Spronk](#) en [Vera Verstijnen](#).

Een standaard klanttevredenheidsonderzoek (KTO) vertelt zelden wat een klant écht wil. Een KTO biedt de klant weliswaar een podium om zich uit te laten over wat hij van het product of de dienst van je organisatie vindt, maar het geeft alleen een globaal idee van zijn verwachtingen en tevredenheid. Met het in beeld brengen van een klantreis worden de wensen en verwachtingen van de klant wél helder.

Bekijk [hier het volledige artikel!](#)



rijnconsult

Post academische leergang 'eenvoudig organiseren van gemeenten' en leergang 'jonge ambtenaren' starten begin volgend jaar!

De post academische leergang voor gemeentesecretarissen en directeuren, organiseren wij in samenwerking met de Radboud Management Academy. In deze leergang staan de strategie en inrichting van de gemeentelijke organisatie centraal in de context van de netwerken waarin de gemeente acteert.

U kunt zich nog aanmelden via: <https://www.rijnconsult.nl/post-academische-leergang-eenvoudig-organiseren-van-gemeenten>

Bij de leergang jonge ambtenaren gaan de deelnemers werken aan hun persoonlijke en professionele ontwikkeling, om een sterke basis te leggen voor verdere groei als professionals in het publieke domein.

Meer informatie: <https://www.rijnconsult.nl/kunde/leergang-jonge-ambtenaren>



INK als u op zoek bent naar ...



Copyright © 2018 INK, All rights reserved.

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

