

AQTURION

# Aqturion Academy

Trainingsaanbod 2019



### **Trainingen voor rechtspraktijken**

Met veel genoegen presenteren we u ons trainingsaanbod voor 2019 met een aantal nieuwe trainingen. De trainingen van Aqturion Academy zijn gericht op ondernemen in rechtspraktijken.

### **Hoog gekwalificeerde docenten met een frisse blik**

De trainingen worden gegeven door docenten die een autoriteit zijn op het onderwerp en beschikken over brede praktijkervaring. Wij geloven in vernieuwing en de kritische blik van de buitenstaander. Daarom selecteren wij docenten afkomstig van buiten de sector. Aqturion Academy draagt er daarbij zorg voor dat de docenten de specifieke kenmerken, beperkingen en mogelijkheden van de rechtspraktijken goed kennen. Zo brengen wij externe kennis binnen de sector maar zorgen tegelijkertijd voor aansluiting bij uw dagelijkse praktijk.

### **Studiepunten**

Aqturion Academy is een erkend opleider. In veel gevallen ontvangt u voor de trainingen studiepunten in het kader van Permanente Educatie. Aqturion draagt zorg voor aanvraag van PE-studiepunten en de registratie.

### **Certificaat**

De deelnemers aan de trainingen ontvangen na afloop een certificaat van deelname. Daarnaast ontvangt u ook van ieder certificaat een kopie dat kan worden gearchiveerd in het personeelsdossier.

### **Cursusmateriaal**

De aangeboden trainingen zijn inclusief het cursusmateriaal. Hieronder vallen readers, hand-outs en presentaties. De deelnemers kunnen dit meenemen om het op een later tijdstip nog eens door te nemen. Waar van toepassing worden de presentaties digitaal beschikbaar gesteld.

### **Hoge waardering**

De trainingen van Aqturion Academy zijn in de afgelopen jaren door de deelnemers gewaardeerd met een gemiddelde van 8,5. Deze waardering willen wij vasthouden. Om de kwaliteit en tevredenheid te blijven meten ontvangen alle deelnemers na afloop een korte vragenlijst over de kwaliteit van de gevolgde training. U ontvangt hiervan een terugkoppeling die u kunt gebruiken bij de evaluatie van de inkoop van uw trainingen.



### **Trainingslocatie**

De trainingen worden in-company gegeven, maar kunnen ook worden georganiseerd op een locatie in het land. Indien gewenst verzorgt Aqturion Academy naast de trainingen de volledige communicatie met de deelnemers en de catering op locatie. Het is ook mogelijk de training te combineren met een kantooruitje, teambuildingsmoment of een gezamenlijke maaltijd.

### **Trainingen bundelen**

Trainingen zijn te organiseren met meerdere kantoren of in een samenwerkingsverband. Zo kunt u besparen op uw opleidingskosten. U kunt zelf kantoren benaderen om gezamenlijk de training te organiseren, maar ook Aqturion Academy vragen om te zoeken naar een combinatie met collega-kantoren.

### **Meer informatie**

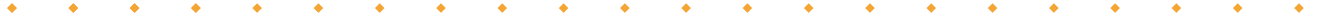
Op de website [www.aqturion.nl/nieuwe-ideeen-opdoen](http://www.aqturion.nl/nieuwe-ideeen-opdoen) vindt u meer informatie over de trainers, tarieven, aantal deelnemers en het toegekende aantal opleidingspunten in het kader van Permanente Educatie.

### **Maatwerk**

Voor vragen, speciale wensen of een maatwerkofferte kunt u contact met ons opnemen. U kunt ons rechtstreeks benaderen:

Bart van Gerven : M. 06 28 88 04 84 E. [b.v.gerven@aqturion.nl](mailto:b.v.gerven@aqturion.nl)

Wiebe-Bart Veenstra : M. 06 22 92 12 13 E. [w.b.veenstra@aqturion.nl](mailto:w.b.veenstra@aqturion.nl)



## Referenties



**Ron de Klerk**

**De Klerk Vis Niekus Gerechtsdeurwaarders**

*"Aqturion Academy is een prettig bedrijf. De mensen achter het bedrijf zijn professioneel, vakbekwaam, benaderbaar en goed bereikbaar. Ik ervaar Aqturion als een zeer prettige relatie van onze onderneming!"*



**Bas Evers**

**Gerechtsdeurwaarderskantoor Groot & Evers**

*"In 2018 heeft Groot & Evers de training "Omgaan met agressie en dwingend gedrag" met veel plezier gevolgd. De trainer bleek een geboren acteur die de rol van debiteur en cliënt op een uitstekende wijze wist te vertolken in de diverse rollenspelen. Zowel medewerkers als ook deurwaarders hebben handvaten gekregen om beter om te kunnen gaan met agressie en zullen er ooit vast wat aan hebben. Ik raad u allen deze training aan."*



**Gerlof Post**

**Bleeker Gerechtsdeurwaarder & Incasso**

*"Na het theoretische gedeelte van de cursus uitvoerig geoefend met praktijksituaties. De docent is in staat om de medewerkers echt te helpen door het geven van nuttige tips en adviezen over hoe om te gaan met lastige debiteuren. Kortom: geen moment spijt gehad van de keuze voor deze training".*



## **Trainingsaanbod 2019**

		Pagina
<b>1</b>	<b>Awarenesstraining Privacy</b>	<b>- 1 -</b>
<b>2</b>	<b>Kennissessie Functionaris Gegevensbescherming</b>	<b>- 2 -</b>
<b>3</b>	<b>Strategiebepaling voor de kantoororganisatie</b>	<b>- 3 -</b>
<b>4</b>	<b>Training RICS Insight</b>	<b>- 4 -</b>
<b>5</b>	<b>Training Omgaan met agressie en dwingend gedrag</b>	<b>- 5 -</b>
<b>6</b>	<b>Training De-escalerend telefonisch incasseren</b>	<b>- 6 -</b>
<b>7</b>	<b>Training Omgaan met heftige agressie</b>	<b>- 7 -</b>
<b>8</b>	<b>Training Weerbaarheid en zelfverdediging</b>	<b>- 8 -</b>



# 1 Awarenessstraining Privacy



## Omschrijving

De Awarenessstraining Privacy is een training voor medewerkers die dagelijks met persoonsgegevens werken. Met de basis in de Algemene verordening gegevensbescherming en gericht op de praktijk. In de training worden vragen beantwoord over hoe in een rechtspraak met persoonsgegevens moet worden omgegaan. Waar liggen de grenzen, wat kan écht niet en wat kan - in het belang van het kantoor en de justitiabele - weer wel.

## Inhoud

De onderwerpen die in de training aan bod komen zijn:

- De bouwstenen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Persoonsgegevens in het behandelen van dossiers en ambtelijke werkzaamheden
- Wat mag wel aan gegevens worden genoteerd en wat zeker niet
- Grenzen aan privacy
- De eigen bijdrage aan het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens
- Interne afspraken over het werken met persoonsgegevens

## Voordelen

De voordelen van de training zijn:

- Direct toepasbaar op de werkplek
- Aantoonbaar aan derden en de toezichthouder dat privacy belangrijk is
- Er kunnen afspraken worden gemaakt over situaties in het kantoor

## Leerdoelen

De leerdoelen van de training zijn:

- De deelnemer heeft (basis)kennis over de AVG
- Er is inzicht in waar en hoe persoonsgegevens in het kantoor worden verwerkt
- De deelnemer weet aan welke eisen het werken met persoonsgegevens moet voldoen
- Vergroten van aandacht voor en kennis van gegevensbescherming

## Studiepunten

Voor deze training kunnen studiepunten worden aangevraagd bij de Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders.



## 2 Kennissessie Functionaris Gegevensbescherming

---



### Omschrijving

De Functionaris Gegevensbescherming is in kleine tot middelgrote organisaties veelal een extra taak, terwijl de verantwoordelijkheid groot is en de AVG specifieke eisen stelt aan het kennisniveau en de mate waarin de Functionaris Gegevensbescherming betrokken is bij privacy-issues en gegevensbescherming. Met een individuele kennissessie Functionaris Gegevensbescherming brengen wij u up-to-date over het werk van de FG en bepalen wij samen de privacy-strategie voor de organisatie.

### Onderwerpen

De onderwerpen die in de kennissessie aan bod komen zijn:

- Wetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Actualiteiten
- De plaats van de Functionaris Gegevensbescherming in de organisatie
- Omgaan met datalekken en verzoeken
- Takenpakket: invullen van advies en toezicht
- Ontwikkelen van een privacy programma
- Organiseren van privacy-awareness in de organisatie

### Voordelen

De voordelen van de kennissessie zijn:

- Toegespitst op de eigen organisatie
- Direct toepasbaar
- In de kortst mogelijke tijd up-to-date

### Studiepunten

Voor deze kennissessie kunnen studiepunten worden aangevraagd bij de Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders.

### 3 Strategiebepaling voor de kantoororganisatie



#### Omschrijving

In een klein of middelgroot kantoor staat de gerechtsdeurwaarder-ondernemer er veelal alleen voor. De laatste jaren is de markt zeer dynamisch geworden. De ontwikkelingen vragen van deurwaardersorganisaties dat zij meer aandacht hebben voor de debiteur en maatschappelijk verantwoord incasseren. Daarnaast hebben gerechtsdeurwaarderskantoren onder meer door aanbestedingen te maken met vertrek van opdrachtgevers, daling van de omzet en toenemende druk door wet- en regelgeving.

Om uw kantoor voor te bereiden op de toekomst dient een duidelijke strategie voor uw kantoor te worden ontwikkeld en uitgewerkt. Om verantwoorde beslissingen te kunnen nemen zorgt een solide strategiebepaling voor de komende jaren voor overzicht en rust. In de training Strategiebepaling voor de kantoororganisatie kunt u van gedachten wisselen met de trainer over de mogelijke strategie en de uitwerking hiervan. De trainer / adviseur brengt nieuwe visies in die passen bij uw kantoororganisatie.

#### Onderwerpen

Deze training is maatwerk en bestaat uit meerdere dagdelen. In één dagdeel evalueert de trainer / trainer de ontwikkelingen binnen uw kantoor in de afgelopen jaren en de huidige situatie. Als deskundige sparringpartner bespreekt de trainer / adviseur samen met u de strategische opties. Hierbij komen alle facetten van het ondernemen en het sturen van uw gerechtsdeurwaarderskantoor aan de orde. Binnen twee weken wordt in een tweede dagdeel in de vorm van een werksessie de strategie uitgewerkt in concrete doelstellingen en werkzaamheden. De strategie, doelstellingen en acties worden uitgewerkt in een actielijst of beleidsplan, zodat u tegelijkertijd ook volledig voldoet aan de KBvG Normen voor Kwaliteit.

#### Voordelen

De voordelen van de training zijn:

- Duidelijk strategie voor uw kantoor voor de komende jaren
- Concrete doelstellingen
- Klaar voor de toekomst
- Trainer met kennis en ervaring uit de beroepsgroep





## 4 Training RICS Insight



### Omschrijving

Aqturion biedt met de door ons ontwikkelde softwareapplicatie RICS Insight een tool om op één plaats al uw activiteiten op het terrein van gegevensverwerking en privacybescherming vast te leggen en te beheren. Het betreft alle informatie en beheersingsmaatregelen met betrekking tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (register van verwerkingen, datalekken en verzoeken) en daarnaast de registratie van klachten, incidenten en leveranciers. Om effectief met de applicatie te kunnen werken heeft Aqturion de training RICS Insight ontwikkeld.

### Onderwerpen

De onderwerpen die aan bod komen in de training zijn:

- Register van verwerkingen, incl. de grondslagen van de verwerkingen, systemen per verwerking, verwerkers en subverwerkers bij iedere verwerking, beveiligingsmaatregelen en bewaartermijnen
- Register datalekken
- Register verzoeken
- Register klachten en incidenten
- Leveranciersmodule
- Openstaande acties
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden
- Zoekfuncties
- Gebruik op mobiele apparaten (smartphone en tablet)

### Voordelen

De voordelen van de training zijn:

- In de kortst mogelijke tijd gedegen kennis van de softwareapplicatie
- Instructie door de ontwikkelaar
- Training op locatie

## 5 Training Omgaan met agressie en dwingend gedrag

---

### Omschrijving

De Inspectie SZW inspecteert bij gerechtsdeurwaarderskantoren of voldoende maatregelen zijn genomen om agressie en geweld en de gevolgen hiervan zoveel mogelijk te voorkomen. De Inspectie SZW stelt eisen aan het driejaarlijks trainen van medewerkers die in aanraking kunnen komen met agressie. Deze training is ontwikkeld om de deelnemers te leren escalerende en mogelijk agressieve situaties snel en adequaat in te schatten, en vaardigheden en persoonlijke strategieën te ontwikkelen die helpen om escalatie te voorkomen.

### Onderwerpen

De onderwerpen die aan bod komen in de training zijn:

- Het ontstaan van agressie
- Handvatten in het omgaan met de ander (technieken uit de psychologie)
- Wat te doen bij een mondelinge- of fysieke bedreiging
- De juridische aspecten als basis voor het handelen
- Het maken van interne afspraken om de veiligheid te vergroten

### Voordelen

De voordelen van de training zijn:

- Alle medewerkers kunnen er aan deelnemen
- Iedereen wordt getraind (dit is ook een eis van de Inspectie SZW)
- Er kan gezamenlijk worden geoefend (bijvoorbeeld bij de balie)
- Er kunnen afspraken worden gemaakt over situaties in het kantoor

### Leerdoelen

De leerdoelen van de training zijn:

- Een escalerende situatie inschatten en professioneel en adequaat handelen
- De ander aanspreken op (verbaal) lastig gedrag
- Bedreigingen en geweld zoveel mogelijk voorkomen
- De eigen grenzen aangeven en benoemen

### Studiepunten

Aan de training Omgaan met agressie en dwingend gedrag worden door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 4 PE-studiepunten toegekend.

## 6 Training De-escalerend telefonisch incasseren



### Omschrijving

Telefoongesprekken met debiteuren kunnen uitmonden in scheldpartijen en agressief gedrag. Dat schaadt de relatie met de debiteur en is belastend voor medewerkers, hoe dik hun huid soms ook al is. Bij het voorkomen van agressie aan de telefoon kan een training De-escalerend telefonisch incasseren veel bijdragen. De training is gericht op het aanleren van vaardigheden voor het voeren van een effectief telefonisch (incasso)gesprek. In de training wordt daarbij gefocused hoe escalerende telefoongesprekken toch zo goed mogelijk kunnen worden afgehandeld. Tevens worden vaardigheden en persoonlijke strategieën aangeleerd die helpen om escalatie voor te zijn. De Inspectie SZW stelt eisen aan gerechtsdeurwaarderskantoren om voldoende maatregelen te nemen om agressie en de gevolgen hiervan zoveel mogelijk te voorkomen. Deze training sluit zeer goed aan bij de eis om medewerkers die in aanraking kunnen komen met agressie driejaarlijks te trainen.

### Onderwerpen

De onderwerpen die aan bod komen in de training zijn:

- Weerstand en emoties van debiteuren
- Het ontstaan van agressie in telefoongesprekken
- Handvatten in het voeren van telefoongesprekken
- Leren van gesprekstechnieken (uit de psychologie) om escalatie te voorkomen
- Wat te doen bij een telefonisch bedreiging

### Voordelen

De voordelen van de training zijn:

- Alle medewerkers kunnen er aan deelnemen (team of afdeling).
- De training is zeer praktijkgericht
- Er kan gezamenlijk worden geoefend aan de hand van praktijksituaties
- Er kunnen interne afspraken worden gemaakt in het kantoor

### Leerdoelen

De leerdoelen van de training zijn:

- Vaardigheden voor het voeren van een effectief telefonisch incassogesprek
- Leren omgaan met verschillende gedragshoudingen van debiteuren
- Een telefonisch escalerende situatie inschatten en professioneel afhandelen
- De ander aanspreken op verbaal gedrag en eigen grenzen benoemen

### Studiepunten

Voor deze training kunnen studiepunten worden aangevraagd bij de Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders.

## 7 Training Omgaan met heftige agressie

---

### Omschrijving

Deze training is een vervolg op de training Omgaan met agressie en dwingend gedrag. Het doel van deze training is de deelnemers te leren de-escalerende en mogelijk agressieve situaties snel en adequaat in te schatten. Daarnaast worden vaardigheden en persoonlijke strategieën geleerd die ontwikkelen die helpen om escalatie en persoonlijke schade te voorkomen. Het programma is ontwikkeld voor medewerkers en gerechtsdeurwaarders die te maken hebben met situaties van dreiging, agressief gedrag en escalatie. De training is niet gericht op fysieke vecht- of verdedigingstechnieken, maar op de mogelijkheden om de eigen positie in te schatten, zich sterker (meer in control) te voelen en te de-escaleren.

### Onderwerpen

De onderwerpen die aan bod komen in de training zijn:

- Verschillende soorten agressie
- Hoe hou je het hoofd koel in heftige situaties.
- Hoe ga je om met je eigen emoties (angst en woede)
- Methoden om effectief het gedrag van de ander te beïnvloeden
- De-escaleren met gebruikmaken van de eigen 'wapenkast'
- Wat als praten niet werkt

### Voordelen

- Leren van technieken om het hoofd koel te houden in heftige situaties
- Opdoen van vaardigheden in het grenzen stellen aan ongewenst gedrag
- Leren om gesprekken in een eerder stadium te de-escaleren of te beëindigen
- Herkennen en kunnen sturen van persoonlijke reactie
- Bewustwording van eigen houding en gedrag
- Sterker voelen in heftige en escalerende situaties

Bij deze training wordt een acteur ingezet. De medewerkers worden - in een veilige situatie - blootgesteld aan oefeningen waarin agressie aan bod komt. Zo worden de deelnemers geconfronteerd met de eigen reactie en kunnen ze leren van de manier waarop collega's reageren. De deelnemers krijgen concrete en feedback van collega's, acteur en trainer. De casuïstiek wordt gebaseerd op basis van de ervaringen van deelnemers en collega's uit het werkveld.

### Studiepunten

Voor de training Omgaan met heftige agressie worden door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 4 PE-studiepunten toegekend.

## 8 Training Weerbaarheid en zelfverdediging

---

### Omschrijving

In de afgelopen jaar zijn er in het werk van de gerechtsdeurwaarder steeds meer escalerende situaties geweest. Als de-escalatie niet meer werkt is het van belang dat de gerechtsdeurwaarder zich ook fysiek kan weren. De training Weerbaarheid en zelfverdediging voor Gerechtsdeurwaarders gaat in op deze aspecten en geeft een in de praktijk bewezen basis van zelfverdediging met het oogmerk om de agressieve situaties weer onder controle te krijgen en te zorgen voor de eigen veiligheid.

Met deze training voldoet u aan de eisen die de Inspectie SZW stelt aan actieve training van medewerkers die risico lopen op heftige agressie tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. De training is zeer geschikt voor gerechtsdeurwaarders, toegevoegd-gerechtsdeurwaarders en buitendienst-medewerkers die tijdens hun beroepsuitoefening risicovolle werkzaamheden uitvoeren.

### Inhoud van de training

In de training Weerbaarheid en zelfverdediging voor Gerechtsdeurwaarders staan zaken als angst wegnemen, fysieke- en mentale gesteldheid, zelfvertrouwen, veiligheid en weerbaarheid centraal. Daarnaast worden zelfverdedigingstechnieken uit de Resilient Selfdefence (RSD) methode geoefend. Deelnemers worden uitgedaagd om voorbeelden uit de praktijk aan te dragen. Naast bewustwording speelt het oefenen van praktijksituaties in deze training een zeer grote rol.

### Voordelen

- Bewustwording van eigen houding en gedrag
- Leren van zelfverdedigingstechnieken
- Oefeningen met zelfverdedigingstechnieken
- Sterker voelen in escalerende situaties

### Studiepunten

Voor de training Weerbaarheid en zelfverdediging worden door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 4 PE-studiepunten toegekend.

The logo for Aqturion, featuring the word "AQTURION" in a bold, white, sans-serif font. A small orange diamond is positioned above the letter 'Q'. The logo is set against a solid blue rectangular background.

# AQTURION

## Aqturion BV

- ◆ Hekellaan 24
- ◆ 5211 LX 's-Hertogenbosch
- ◆ T 073 85 05 603

## Nevenvestiging

- ◆ Lange Singel 25
- ◆ 9243 KJ Bakkeveen
- ◆ T 0516 54 18 32

- ◆ [info@aqturion.nl](mailto:info@aqturion.nl)
- ◆ [www.aqturion.nl](http://www.aqturion.nl)