

AQTURION

Aqturion Academy

Trainingsaanbod 2020



Trainingen voor rechtspraktijken

Met veel genoegen presenteren we u ons trainingsaanbod voor 2020. 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. Daarom selecteren wij docenten afkomstig van buiten de sector. Zo brengen wij externe kennis binnen de sector maar zorgen tegelijkertijd voor aansluiting bij uw dagelijkse praktijk.

Studiepunten

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. 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 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:

Wiebe-Bart Veenstra : M. 06 22 92 12 13 E. w.b.veenstra@aqturion.nl

Bart van Gerven : M. 06 28 88 04 84 E. b.v.gerven@aqturion.nl



Referenties

De volgende organisaties hebben in de afgelopen jaren naar tevredenheid trainingen gevolgd bij Aqturion Academy



Marten de Boer | Geerlings & Hofstede

Ik wilde nog even laten weten dat de training hier zeer goed ontvangen is met complimenten voor Ivo. Kreeg zelfs te horen dat de collega's zelden zo'n leuke en goede training hebben gehad.



Trainingsaanbod 2020

		Pagina
1	Training De-escalerend telefonisch incasseren	- 1 -
2	Training Omgaan met agressie en dwingend gedrag	- 2 -
3	Training Weerbaarheid en zelfverdediging	- 3 -
4	Awarenesstraining Privacy	- 4 -
5	Training Privacy en gegevensbescherming	- 5 -
6	Training RICS Insight	- 6 -
7	Werksessie Strategie voor de kantoororganisatie	- 7 -



1 Training De-escalerend telefonisch incasseren

Deze training is in 2019 zeer positief beoordeeld door de deelnemers!

Omschrijving

Telefoongesprekken met debiteuren kunnen uitmonden in agressief gedrag. Dat schaadt de relatie met de debiteur en is belastend voor medewerkers, hoe dik ook hun huid soms al is. Aan 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 op 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 de gevolgen van agressie zoveel mogelijk te voorkomen. Deze training sluit zeer goed aan bij de eis om medewerkers in dit kader driejaarlijks te trainen.

Onderwerpen

- 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 training is geschikt voor alle (incasso) medewerkers
- De training is praktijkgericht
- Er kan gezamenlijk worden geoefend aan de hand van praktijksituaties

Leerdoelen

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

Studiepunten

Aan de training De-escalerend telefonisch incasseren zijn door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 4 PE-studiepunten toegekend.

2 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.

De training Omgaan met agressie en dwingend gedrag is ontwikkeld om de deelnemers te leren met agressie om te gaan bij de balie of in het werkveld. De training is daarom geschikt voor medewerker die werkzaam zijn op het kantoor, maar ook voor gerechtsdeurwaarders die met agressieve situaties in aanraking kunnen komen bij hun werkzaamheden buiten het kantoor.

Onderwerpen

- Het ontstaan van agressie
- Verschillende soorten agressie
- 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
- 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'

Voordelen

- Bewustwording van eigen houding en gedrag
- Herkennen en kunnen sturen van persoonlijke reactie
- Sterker voelen in heftige en escalerende situaties
- Opdoen van vaardigheden in het grenzen stellen aan ongewenst gedrag
- Gezamenlijk oefenen met situaties, bijvoorbeeld bij de balie

Leerdoelen

- Een escalerende situatie inschatten en professioneel en adequaat handelen
- Bedreigingen en geweld zoveel mogelijk voorkomen
- De eigen grenzen aangeven en benoemen

Studiepunten

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

3 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 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. In deze training speelt het oefenen van praktijksituaties een zeer grote rol waardoor deelnemers zich sterker voelen in escalerende situaties.

Onderwerpen

- Bewustwording van eigen houding en gedrag
- Leren van zelfverdedigingstechnieken
- Oefeningen met zelfverdedigingstechnieken

Studiepunten

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



4 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 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

- Geschikt voor alle medewerkers die werken met privacygevoelige gegevens
- Direct toepasbaar op de werkplek
- Aantoonbaar aan derden en de toezichthouder dat privacy belangrijk is
- Er kunnen afspraken worden gemaakt over veel voorkomende situaties in het werk

Leerdoelen

- 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.



5 Training Privacy en gegevensbescherming

Omschrijving

Privacy en gegevensbescherming is in kleine tot middelgrote organisaties veelal een aanvullende taak van een medewerker, terwijl de verantwoordelijkheid groot is en de AVG specifieke eisen stelt aan het kennisniveau en de mate waarin de functionaris betrokken is bij privacy-issues en het beschermen van persoonsgegevens. Met een individuele kennissessie Privacy en gegevensbescherming brengen wij u up-to-date over het werk van de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en Privacy Officer (PO) en ondersteunen wij bij het samenstellen van de privacy-strategie voor de organisatie.

Onderwerpen

- Actualiteiten Algemene Verordening Gegevensbescherming
- De plaats van de FG en PO 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

- Ideaal als binnen uw organisatie een nieuwe FG of PO wordt benoemd
- Toegesplitst op de eigen organisatie
- Direct toepasbaar
- In de kortst mogelijke tijd up-to-date

Leerdoelen

- Inzicht in de belangrijkste privacy kwetsbaarheden
- Up to date ten aanzien van de AVG
- Inzicht in het behandelen van ingewikkelde privacy vraagstukken in uw kantoor
- Start van privacy-awareness programma in uw organisatie

RICS Insight software

Als uw organisatie gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de RICS Insight software van Aqturion dan kan deze training worden gegeven in combinatie met de training RICS Insight (zie pagina 8).



6 Training RICS Insight



Omschrijving

RICS Insight is voor kleine tot middelgrote organisaties de ideale en betrouwbare tool om interne processen binnen de organisatie eenvoudig en effectief uit te voeren. RICS Insight is ontwikkeld door Aqturion op basis van onze praktijkervaring. Door het gebruik van RICS Insight kan makkelijker worden voldaan aan alle regelgeving van Algemene Verordening Gegevensbescherming. De software ondersteunt bij het gestructureerd vastleggen van de verwerkingen en de risico's hiervan. Om effectief met de applicatie te kunnen werken heeft Aqturion de training RICS Insight ontwikkeld.

Functionaliteiten

De volgende functionaliteiten van de software worden behandeld in de training:

- Relatiebeheersysteem (CMS)
- Leveranciersstelsysteem met leveranciersbeoordeling
- Actielijststelsysteem
- Klachten- en incidentenregister
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden
- Zoekfuncties
- Gebruik op mobiele apparaten (smartphone en tablet)

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming:

- 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

Voordelen

De voordelen van de training zijn:

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

7 Werksessie Strategie 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.

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

Onderwerpen

Deze werksessie is maatwerk en bestaat uit meerdere dagdelen. In één dagdeel evalueert de adviseur de ontwikkelingen binnen uw kantoor in de afgelopen jaren en de huidige situatie. Als deskundige sparringpartner bespreekt hij 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 de strategie uitgewerkt in concrete doelstellingen en werkzaamheden. De strategie, doelstellingen en acties worden uitgewerkt in een actielijst of beleidsplan.

Voordelen

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

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
- ◆ www.aqturion.nl