



cepum

Zich vormen is vooruitgaan



INHOUDSTAFEL

VERZEKERINGSTECHNIEKEN 3

- Arbeidsongevallen 4
- Verzekering rechtsbijstand en bijstand 5
- Verzekeringen voor en in de bouwsector 6
- Brandverzekering eenvoudige risico's 7
- Brand speciale risico's 8
- Initiatie inleiding tot de verzekeringen 9
- Inleiding tot de verzekeringen voor bedrijven 10
- Antiwitwetswetgeving en levensverzekeringen nieuwe wet 18.09.2017 11
- Het verzekeringscontract verzekeringswetgeving 4 april 2014 en andere 12
- De technische verzekeringen 13
- Bedrijfsschadeverzekering 14
- B.A. onderneming 15
- Basisprincipes B.A. en B.A.-verzekering + B.A. -privé leven 16
- Bestuurdersaansprakelijkheid en verzekering D&O 17
- Verzekering beroepsaansprakelijkheid 18
- Alle bouwplaatsrisico's verzekering 19
- Motorrijtuigenverzekering 20
- Regelgeving inzake overheidsopdrachten - Basic 21
- Regelgeving inzake overheidsopdrachten - Advanced 22
- Technische verzekeringen cyber-risico's 23
- Basiskennis levensverzekeringen (particulieren) 24
- Tweede pijler pensioenen 25
- Verzekeringen als beleggingsproduct 26
- Het pensioenlandschap in België 27
- Ziekte 28
- Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen? 29
- Erfrecht en erfbelasting 30
- PCP - Basis training 31

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING 32

- Change management mail: creëer een nieuwe mail cultuur 33
- Win elke week 90': wellbeing at work 34
- Anders omgaan met stress 35
- Assertiviteit op het werk 36
- Beheer uw tijd en prioriteiten 37
- Balanslezen 38
- Niet alles tegelijk: breinvriendelijker leven en werken 39
- De kracht van veerkracht 40

INFORMATICA 41

- De vergeten functies van outlook om je leven te vereenvoudigen 42
- Aanbevolen route in Excel 43
- Excel – De fundamentelementen 44
- Excel - Berekeningen en formules - Niveau 1 45
- Excel - Berekeningen en formules - Niveau 2 46
- Excel – Beheer van databases 47
- Excel – Dynamische kruistabellen beheersen 48
- Excel – BI (Power Query & Power Pivot) 49
- Aanbevolen route in PowerPoint 50

- PowerPoint – Een efficiënte presentatie ontwerpen 51
- PowerPoint – Een presentatie harmoniseren 52
- Aanbevolen route in Word 53
- Word – De fundamentelementen 54
- Word – Tabellen en formulieren beheersen 55
- Word – Het gebruik automatiseren 56
- Word – Illustraties gebruiken 57
- Word – Direct mailing beheersen 58
- Word – Lange documenten opmaken 59
- Aanbevolen route in Outlook 60
- Outlook – De fundamentelementen 61
- Outlook – De infobesitas beheeren 62
- Outlook – Uw tijd beheeren 63
- Windows – Migratie van Windows 10 naar Windows 11 64
- SharePoint – Teamsite 65
- Teams – Een team beheeren 66
- Forms – Maak uw formulieren online 67
- OneNote – Al uw informatie centraliseren in een digitaal notitieblok 68
- OneDrive – Synchroniseren en delen 69
- Office – Office 365 efficiënt gebruiken 70

TALEN 71

- Doelgericht telefoneren voor makelaars nederlands, engels, frans of Duits 72
- Algemeen professionele taal training voor kandidaten met laag niveau nederlands, engels, frans of Duits 73
- Nederlands, frans in de verzekeringssector 74

COMMUNICATIE 75

- Doeltreffend telefoneren en communiceren 76
- Omgaan met lastige klanten en klachten 77
- Feedback geven en ontvangen 78
- Toolbox FeelGood@Work 79

VERKOOP EN MARKETING 80

- Telefonisch een afspraak maken 81
- Het ontwikkelen van klantgerichtheid 82
- Ontwikkel je commerciële reflexen 83

BIJLAGEN 84

- Voorgeschreventrajecten 85
- Verzekeren tegen cyberberrisico's: nuttig of noodzakelijk ? 86



VERZEKERINGSTECHNIEKEN

INHOUD

- Voor wie is de wet van toepassing? Voor wie niet ...?
- Wanneer is er een arbeidsongeval?
Toepassingsvoorwaarden
- Wanneer een Arbeidswegongeval?
Toepassingsvoorwaarden
- Wie draagt de bewijslast en hoe gebeurt dit?
- Schadevergoeding in detail
- Aansprakelijkheid en immuniteit. Lacunes in het systeem en mogelijke oplossingen
- Procedure bij ongeval
- Kruispuntbank
- Verzekering
- Fonds voor arbeidsongevallen
- Preventie

- De invalshoek is steeds een technico-commerciële benadering waarbij gezocht wordt naar een inspelen op de behoefte naar zekerheid vanwege de klant en de taak hierbij van de tussenpersoon
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Wetteksten, algemene voorwaarden en slides

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers weten:

- op wie de Wet Arbeidsongevallenverzekering van 1971 van toepassing is
- welke elementen bij schadegeval dienen bewezen te worden en door wie
- welke de voorziene vergoedingen zijn, door de wet bepaald

METHODOLOGIE

- Context bepaling van de Wet Arbeidsongevallen: toepassingsgebied, inhoud van de wet en de evolutie ervan
- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van concrete situaties (kleinere en grotere ondernemingen) zoeken wij uit welke problemen er zijn, welke oplossingen nodig zijn en hoever de verzekeringsoplossingen hierop kunnen inspelen
- Bijzondere aandacht voor oplossing van leemtes binnen het systeem arbeidsongevallen (bv. morele, esthetische schade,...) en overzicht collectieve ongevallenverzekeringen
- Verband met B.A. en B.A.-verzekeringen

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere persoon werkende in een makelaarskantoor en die de algemene principes van het verzekeringsrecht kent

Nuttige basiskennis

Algemene principes van het verzekeringsrecht. Zie ook «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Deel 1: Rechtsbijstand

- Wettelijke context en Europese invloed
- De indeling van de verzekeringen en de regels die erop toepasselijk zijn volgens de wet van 4 april 2014
- De juridische gevolgen
- Types van Rechtsbijstandverzekeringen en soorten verzekeraars
- Draagwijdte van de waarborgen: basis en opties
- Verband en regeling met en binnen de aansprakelijkheidsverzekeringen
- Nieuwe inhoud en bijkomende waarborgen van de meest recente verzekeringscontracten RBS
- Praktijkgevallen en oplossingen

Deel 2: Bijstand

- Situering van de verzekering binnen de wet van 4 april 2014 en de gevolgen
- Toepasselijke wetgeving
- Soorten verzekeringen
- Specifieke gevolgen bij eventueel gebruik maken van «Voorafgetekende contracten», wat betreft de totstandkoming van de contracten, van de dekking, de bedenktijd, betaling van de premie...
- Klassieke waarborgen (bijstand aan voertuigen, aan personen, aan huis, ...)
- Evolutie
- Belang van de uitsluitingen en van de mededeling van het risico

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kunnen:

Deel 1: Rechtsbijstand

- een onderscheid maken tussen de verschillende soorten waarborgen en de betekenis ervan binnen de context van de verzekeringen die er aan verbonden zijn
- de basisprincipes toepassen in de praktijk en het verband begrijpen met de aansprakelijkheid die gedekt wordt in de diverse polissen B.A.
- uitleggen welke nieuwe uitbreidingen en tendensen bestaan binnen de Rechtsbijstandspolissen

Deel 2: Bijstand

- het onderscheid maken tussen «Reispolissen» en «Bijstandsverzekeringen»
- de behoeften van de cliënt herkennen en er een antwoord op formuleren
- de principes toepassen inzake «verzekeringsaanvraag» en «voorafgetekende polissen»
- benoemen en begrijpen welke de belangrijkste prestaties zijn binnen de bijstandsverzekeringen
- (voertuigen, personen en bijstand aan huis)
- ontdekken welke de belangrijkste uitsluitingen en beperkingen zijn binnen dit soort contracten en dit ook kunnen toepassen

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, individuele en collectieve analyses van contracten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor die in aanraking komt met elke vorm van:

- schadeverzekering, waarbij «Rechtsbijstand» belangrijk is, zoals de verplichte B.A. autoverzekering, Brand, Burgerlijke Aansprakelijkheidspolissen, ...
- bijstandsverzekering, tijdelijk of jaarcontract meer bepaald de productiebeheerders, de schadebeheerders, de commerciële afgevaardigden en de verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis

Niet van toepassing. Zie eveneens het document «[Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Vertrekkende van een tijdslijn het verloop schetsen van een «bouwproces», de diverse problemen in kaart brengen en de mogelijke verzekeringsoplossingen, gekoppeld aan de diverse deelnemers van bouwwerken om een sluitende oplossing qua verzekeringen voor te stellen waarbij het verband tussen de diverse partijen, de gezamenlijke belangen en de onderlinge verbanden worden duidelijk gemaakt
- Dus: inzicht in ABR-polis, zowel afd. 1, materiële schade, als afd. 2, B.A
- Dus: inzicht in Controleverzekering
- Dus: inzicht en kennis van de Wetten Peeters –Borsus en Peeters – Ducarme
- Er wordt dieper ingegaan op de aansprakelijkheid van de verschillende partijen en hoe elk van hen een individuele oplossing heeft of denkt te hebben en hoe men best de risico's van een werf verzekert De gekruiste aansprakelijkheid en de mogelijkheden en beperkingen ervan
- Scheidingslijnen tussen de afdeling B. (Burgerlijke Aansprakelijkheid) in de A.B.R. polis en de tienjarige aansprakelijkheid
- Er zal op technico-commercieel vlak een logische opbouw gedaan worden: wie verzekert wat, gedurende welke periode, voor welke risico's?
- Overzicht van de aansprakelijkheid ook na het einde van de bouwwerf
- Contractuele en extra-contractuele B.A.
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden
- Vanuit de theorie wordt de praktijk benaderd: hoe verzekeren wij welk risico?

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- kennis hebben van het verloop van een bouwproces, van de betrokken partijen en hoe deze juridisch met mekaar verbonden zijn
- een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan bouwprojecten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken op het vlak van schadeverzekering en op het vlak van aansprakelijkheid

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met slides, teksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de dossiers «verzekeringen binnen het bouwgebeuren» op te lossen
Gebruik van talrijke voorbeelden en voorbeeldoplossingen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekeringen en schade in aanraking komt zoals productiebeheerders, schadebeheerders commercieel afgevaardigden

Nuttige basiskennis

Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de technische verzekeringen. Zeker eigen voorkennis van de polis. Alle Bouwplaats-riciso's is een vereiste. Zie eveneens het document «[Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Toepasselijke wetgeving: Burgerlijk Wetboek, KB Brand van 1992
- Basisbegrippen: eenvoudige en speciale risico's
- Type verzekering (schade, aansprakelijkheids of zaakverzekering)
- Verzekerd risico: gebouw en/of inhoud
- Juridische situatie van de verzekerde en nodige type van verzekering (eigenaar, huurder, ...)
- De basiswaarborgen, waarborgen in optie en waarborguitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Evaluatiemethodes van de te verzekeren waarde
- Principes van schadebeheer
- Plaats van het risico en afwijkingen
- Evenredigheidsregel, afwijkingen en systemen om gedekt te worden in eerste risico

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- een onderscheid kunnen maken tussen eenvoudige en speciale risico's
- de diverse partijen een aangepaste oplossing kunnen voorstellen
- de verzekerbare gevaren en hun belangrijkste waarborgen kunnen opsommen en uitleggen
- de gangbare uitsluitingen herkennen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van algemene waarborgen, oplossen van vragen en praktijkgevallen

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor:

- die betrokken is met de verzekering Brand «Eenvoudig risico's», zoals productiebeheerders, schadebeheerders en commerciële afgevaardigden
- die de verzekering Brand «Speciale risico's» wilt bestuderen en geen kennis heeft van de basisprincipes van de verzekering «Brand Eenvoudige risico's»

Nuttige basiskennis

Een kennis van de basisprincipes van de burgerlijke aansprakelijkheid en van de wet van 4 april 2014 op de landverzekeringsovereenkomst is aangeraden. Zie het document «[Technische opleidingen](#) «Voorgeschieden trajecten»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Basisbegrippen: eenvoudige t.g.o. speciale risico's
- Type verzekering: schadeverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, zaakverzekering
- Verzekerd risico: gebouw en/of inhoud
- Plaats van het risico en afwijkingen
- Juridische situatie van de verzekerde en type verzekering
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Afstand van verhaal, verzekering voor rekening van wie het toebehoort, ...
- Evaluatie van het te verzekeren bedrag en gevolgen van oververzekering en van onderverzekering: evenredigheidsregel, verzekering in eerste risico, in eerste brand, ...
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Oplossingsgericht onderzoek van problemen in de klassieke dekkingen
- Vertrekkende van de kennis van «Eenvoudige risico's Brand» zullen wij stap per stap de verschillen en gelijkenissen benadrukken t.o.v. de «Speciale risico's»
- Het onderscheid tussen het type «Genoemde gevaren» en «Alle risico's» geldt als uitgangspunt
- Alle verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen
- Vanuit de theorie wordt de praktijk gezien: hoe verzekeren wij welk risico?

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Speciale risico's»
- een antwoord kunnen geven aan hun klanten die hen klassieke vragen stellen over dit onderwerp. Zo kunnen ze het contract kiezen dat overeenkomt met de behoeften van de klant

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van bekende gebieden (eenvoudige risico's) zien wij welke gelijkenissen en verschillen er bestaan met de speciale risico's
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Didactische middelen: wetteksten, algemene voorwaarden en slides

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering brand speciale risico's

Nuttige basiskennis

Kennis van de brandverzekering eenvoudige risico's. Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Evolutie van de verzekeringen
- De sociale en economische functie van de verzekeringen
- De economische omgeving
- De juridische omgeving
- De technische aspecten
- Verzekeringsterminologie
- De voornaamste persoonsverzekeringen
- De voornaamste schadeverzekeringen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- een inzicht hebben van de sociale, economische en juridische omgeving van de verzekeringen
- de meest gebruikelijke termen van de verzekeringsterminologie kunnen begrijpen en toepassen
- een inzicht hebben van de voornaamste persoonsverzekeringen en schadeverzekeringen

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen en praktijkvoorbeelden

DUURTIJD

2 niet opeenvolgende dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

- Elke nieuwe medewerker van een makelaarskantoor, zonder ervaring of opleiding in verzekeringen die een technische of commerciële functie uitoefent in de verzekeringen
- Elke medewerker, zelfs met ervaring, die een algemene functie uitoefent en zijn professionele ervaring beter wil begrijpen (boekhouding, secretariaat, administratie, ...)

Nuttige basiskennis

Niet van toepassing. Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Basisprincipes van «Risk Management» en behoeftenonderzoek
- Wettelijke context van de verschillende soorten verzekeringen
- De indeling van de verzekeringen volgens de wet van 4 april 2014 op de Landverzekeringovereenkomsten en de andere bijzondere wetten in dat verband
- Concrete indeling van de verzekeringen voor ondernemingen
- Draagwijdte van de waarborgen en de evolutie ervan in de algemene voorwaarden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kunnen:

- de behoeften ontleden en vertalen inzake bedrijfsverzekeringen
- een inventaris opmaken van de diverse mogelijkheden en oplossingen
- een basiskennis bezitten van de soorten producten die kunnen voorgesteld worden
- deel kunnen nemen aan de gespecialiseerde opleidingen die deel uitmaken van het «advanced pack»

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van opbouw van pakketten en van logische verbanden in een portefeuille van bedrijfsverzekeringen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor die betrokken is bij de behandeling van elke vorm van:

- schadeverzekeringen binnen bedrijven en bedrijfsverzekeringen in het algemeen
- ontleding, onderzoek en oplossingen voor bedrijfsverzekeringen: property, liability die reeds een algemene kennis verworven heeft van de verzekeringen voor particulieren en die de verzekeringen voor ondernemingen en voor zelfstandigen wenst te leren kennen

Nuttige basiskennis

Geen voorkennis vereist, tenzij reeds basis van de particuliere verzekeringen. Zie eveneens het document «[Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten](#)»

Deelnemers

Min. 6 deelnemers



INHOUD

- Praktische invulling van de verplichte opleiding en kennis terzake
- Voor welke verzekeringen belangrijk?
- Voor wie binnen de sector?
- Precontractuele verplichtingen
- Identificatie en controle verplichting (wie, wanneer, ...)
- Permanente waakzaamheid
- Verhoogde waakzaamheid en verminderde waakzaamheid criteria
- Knipperlichten en taakverdeling
- Weigeren of extra onderzoek instellen
- Taken van CFI en van tussenpersoon (taken intern in kantoor, ...)
- Sancties voorzien door de wet
- Studie van de documenten die in de praktijk dienen gehanteerd te worden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- een voldoende kennis hebben van de antiwitwaswetgeving en zullen weten welke stappen dienen ondernomen te worden
- zij zullen weten wie op welk moment dient verwittigd te worden
- de basisprincipes van de wetgeving kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, analyses van wetteksten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de levensverzekeringsovereenkomsten en de desbetreffende wetgeving ALS VERPLICHTE OPLEIDING of BIJSCHOLING, in het bijzonder:

- de productiebeheerders
- de commerciële afgevaardigden
- de verzekeringsjuristen
- zowel VVD als PCP

Nuttige basiskennis

Niet van toepassing
Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Vooral deel 4 van de wet van 04.04.2014: wet Landverzekeringen
- Structuur van de wet en classificatie van de verzekeringen
- Kenmerken en toepassingsgebied van de wet Landverzekeringen
- Kenmerken van de voornaamste types verzekeringen
- Begripsbepalingen
- Wezenlijke elementen van een verzekeringsovereenkomst
- De vorming van het contract: regels van gemeen recht en specifieke regels (verzekeringsvoorstel, verzekeringsaanvraag en voorafgetekende polis)
- Duurtijd en einde van de verzekeringsovereenkomst
- De dekking in de tijd
- Rechten en plichten van de verzekeringnemer en van de verzekerden
 - bij het afsluiten van het contract
 - tijdens het contract
 - bij schadegeval (voordien, tijdens en nadien)
- Opzeg en verjaring
- Sancties bij niet naleving van wettelijke verplichtingen
- Andere wetgeving i.v.m. verzekeringen (overzicht)

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- een voldoende kennis hebben van de wet op de landverzekeringsovereenkomst om de meeste dagelijkse juridische problemen te kunnen oplossen en die te argumenteren aan de hand van de theorie van de wet
- de basisprincipes van de wetgeving kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, individuele en collectieve analyses van wetteksten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

DUURTIJD

2 niet opeenvolgende dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de verzekeringsovereenkomsten en de desbetreffende wetgeving, in het bijzonder:

- de productiebeheerders
- de schadebeheerders
- de commerciële afgevaardigden
- de verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis

Niet van toepassing
Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Er zal op technico-commercieel vlak een logische opbouw gedaan worden: wie verzekert wat, voor welke risico's?

- Wij vertrekken vanaf de basispolis, de machinebreukverzekering en onderzoeken de sterke en zwakke punten in deze klassieke polis
- Wij maken het onderscheid tussen de verzekeringen van het type «genoemde gevaren» en deze van het type «alle risico's» en bespreken dan de «nieuwe verzekeringsvormen» voor de elektronische apparaten, toestellen en installaties
- De basisprincipes inzake de «bedrijfsschadeverzekering» na machinebreuk worden toegelicht
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

Vanuit de theorie wordt de praktijk gezien:

- Hoe verzekeren wij welk risico?
- De tarificatieprincipes worden ontwikkeld en bestudeerd in theorie en in praktijk
- Basisbegrippen: verschillen tussen «Materiële schadeverzekering» en «B.A.afdeling»
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekerbaar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd en in welke polis moeten deze dan worden ondergebracht? Te verzekeren waarde en verzekerde waarden. Hoe en wanneer deze waarde aanpassen?

Principes van de verzekering «Alle risico's»

- Machinebreukverzekering: ontleding van de algemene voorwaarden
- Overgang naar de «Alle risico's Elektrische en Elektronische installaties» verzekering
- «Blanket cover» dekking en gevolgen hiervan?
- Bedrijfsschade na MB of AREE
- Wedersamenstellingskosten en hoe deze te verzekeren?
- Verzekering van de software?
- Dubbel gebruik met andere verzekeringen zoals brand?
- Combinatie van MB en AREE?
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Tarificatieprincipes in theorie en praktijk: vertrekkende vanaf concrete voorbeelden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekeringen «Machinebreuk» en «Alle risico's Elektrische en Elektronische Installaties»
- een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan machines, machineparken en elektronische apparaten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van de algemene voorwaarden
- Vertrekkende van de dagdagelijkse praktijk bezien wij de diverse risico's en mogelijke oplossingen
- Waar zitten de problemen en welke oplossingen zijn er voor de verschillende partijen?
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering «technische verzekeringen»

Nuttige basiskennis

Geen voorkennis vereist.
Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers

INHOUD

- Onderscheid tussen eenvoudige en speciale risico's als verzekering «materiële risico's» en de «gevolgschade» in de vorm van de bedrijfsschadeverzekering
- Basisbegrippen: verschillende soorten «gevolgschade»
- Het verschil tussen «winst en verlies», «commerciële verliezen», zogenaamde «forfaitaire dagvergoedingen», «bedrijfsschade», «wedersamenstellingskosten», ... wordt qua principes en gevolgen naast mekaar gesteld
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd, ...
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- In aanmerking te nemen: «verzekerde periode», «groeicoëfficiënt»
- Welke methode: de aftrekmethode t.g.o. de optelmethode
- Verzekering van de netto-bedrijfsresultaten en van de vaste kosten
- Verzekering van de lonen op diverse wijzen met toelichting van de sociaalrechtelijke regeling
- Aanvullende waarborgen en mogelijkheden
- Evaluatie van het te verzekeren bedrag en gevolgen van oververzekering en van onderverzekering: evenredigheidsregel, verzekering in eerste risico «wedersamenstellingskosten», ...
- Increase-decrease-formules
- Basis principes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Bedrijfsschade»
- de onderscheiden delen kunnen bepalen, invullen en het belang ervan inzien
- de nodige dekkingen kunnen invullen met aangepaste verzekerde bedragen

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van concrete situaties (kleinere en grotere ondernemingen) zoeken wij uit welke problemen er zijn, welke oplossingen nodig zijn en hoever de verzekeringsoplossingen hierop kunnen inspelen
- De invalshoek is steeds een technico-commerciële benadering waarbij gezocht wordt naar een inspelen op de behoefte naar zekerheid vanwege de bedrijfsleider
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Wetteksten, algemene voorwaarden, slides

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering «brand speciale risico's» en «bedrijfsschade»

Nuttige basiskennis

Niet van toepassing.

Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Welke zijn de diverse types van aansprakelijkheid binnen de wettelijke context?
- De basisprincipes: hoe steekt een B.A.-verzekering in mekaar?
- Indeling van de polis: de drie basisdekkingen aangevuld met Rechtsbijstand
- De actuele algemene voorwaarden van de markt zullen besproken worden
- Verduidelijking en uitdieping van en de toepassing in de praktijk van: toevertrouwde goederen, interim-personeel, gebruik van voertuigen, brandrisico's, de milieurisico's, problematiek van de onderaannemers, burenhinder
- Dekking, grenzen en mogelijke uitbreidingen op het vlak van «B.A. nalevering».
- De verzekerde kapitalen, de «ondergrenzen», ...

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers de basistechniek van de verzekeringen B.A. Onderneming onder de knie hebben:

- Zij zullen de samenstelling kennen van dergelijke polissen en weten hoe de structuur en de inhoud ervan te interpreteren
- Zij zullen het belang van details beseffen en weten dat er essentiële verschillen bestaan tussen de polissen bij de verschillende verzekeraars

METHODOLOGIE

- Slides met verduidelijking van de begrippen
- Individuele en collectieve analyse van de algemene voorwaarden
- Vragen, voorbeelden en practicum

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

- Dossierbeheerders en commerciële afgevaardigden die met het product B.A. Onderneming in aanraking komen
- Rekening houdend met de veranderingen op wetgevend vlak en met de verschillende takken die verband houden met de B.A., zal deze module ook nuttig zijn voor meer ervaren personen en dit als «heropfrissing» of als «verdieping», ...

Nuttige basiskennis

Het is minstens noodzakelijk eerst de opleiding BASIC gevolgd te hebben van de theorie van de aansprakelijkheid. Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- 1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A.-verzekeringen**
 - Begrip «burgerrechtelijke aansprakelijkheid»
 - Onderscheid tussen burgerrechtelijke en strafrechtelijke aansprakelijkheid
 - Onderscheid tussen extracontractuele en contractuele aansprakelijkheid
 - De persoonlijke en de complexe aansprakelijkheid, de toepasselijke artikelen en hun inhoud
 - De wezenlijke elementen van de burgerlijke aansprakelijkheid
 - Bewijsvoering
 - Vermoeden van aansprakelijkheid en tegenbewijs
 - Verweermiddelen
 - Aansprakelijkheid zonder fout zoals bij burenhinder, objectieve aansprakelijkheid bij brand en ontploffing voor publiek toegankelijke plaatsen en toepassingsgebied arbeidsongevallen, ... zwakke verkeersdeelnemers,
 - Gedeeltelijke aansprakelijkheid - Solidaire aansprakelijkheid
 - Aanvaarding van risico en andere «verweermiddelen»
 - Principes van vergoeding in gemeen recht
 - De regels van toepassing op alle B.A.- verzekeringen, op grond van de wet op de landverzekeringsovereenkomsten
- 2. De verzekering B.A. privé leven (optie)**
 - Toepasselijke wetgeving
 - Minimale wettelijke waarborgen
 - Wettelijke verzekerden en mogelijke uitbreidingen
 - Wettelijke toegelaten uitsluitingen
 - Mogelijke contractuele uitbreidingen (op basis van de markt)

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- 1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A. verzekeringen:**
 - een onderscheid kunnen maken tussen de verschillende types aansprakelijkheid
 - de wezenlijke bestanddelen van de B.A. kunnen bepalen
- 2. De verzekering B.A. privé leven:**
 - de gebruikelijke waarborgen van een B.A. verzekering privé leven kunnen bepalen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, groepsoefeningen, individuele en collectieve analyses van teksten en van praktijkgevallen

DUURTIJD

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A.-verzekeringen: 1 dag
2. De verzekering B.A. privé leven (optie): 2 niet opeenvolgend dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor die betrokken is met de aansprakelijkheidsverzekeringen, in bijzonder: de productiebeheerders, de schadebeheerders, de commerciële afgevaardigden

Nuttige basiskennis

Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Vertrekkende van de wettelijke context omtrent aansprakelijkheid:

- Overzicht van de diverse vormen van aansprakelijkheid
- Toegepast op «bestuurders»
- Wie zijn de bestuurders?
- Wie kan hen aansprakelijk stellen?
- Gevolgen en omvang van de diverse aansprakelijkheidsvormen
- Voor bedrijven, VZW's, ...
- Begrippen: D&O
- Hoe kan een verzekering D&O een oplossing bieden?
- Welke oplossingen en welke juist niet?
- Andere mogelijke oplossingen buiten verzekeringsverband
- Specifieke aandachtspunten in de D&O contracten
- Verplichte verzekeringen
- Verschil met B.A. Onderneming
- Wie kan dergelijke polis (best) afsluiten?
- Wie zijn de «verzekerden» en dan ook «derden»?
- Probleemgebieden: soort van dekkingsbasis en «trigger»
- Dekking in de tijd claims made, ...
- Uitloopclausule
- Verjaringstermijnen en te voorziene clausules
- Uitsluitingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- voldoende kennis bezitten om een oplossing te kunnen voorstellen voor dit soort verzekeringen, aangepast aan het soort van risico en het soort van cliënten
- zullen zij in de dagelijkse praktijk beschikken over een parate kennis om minstens de juiste oplossingen voor cliënten te kunnen zoeken en identificeren
- de behoeften van de cliënt kaderen binnen onder meer een verzekeringsoplossing

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met deeltteksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de contracten Bestuurdersaansprakelijkheid samen te stellen

Gebruik van talrijke voorbeelden en voorbeeldoplossingen

Vraag en antwoorden

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekering in aanraking komt:

- Productiebeheerders
- Schadebeheerders
- Commerciële afgevaardigden
- Verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis

Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de B.A. Ondernemingspolis. Zie eveneens het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Vertrekkende van de wettelijk verplichte verzekeringen:

- Verschil met B.A. Onderneming
- Soort van te dekken aansprakelijkheid: contractuele en extracontractuele
- Zoeken naar gemeenschappelijke stam voor alle Beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen
- Aangeven van de verschilpunten bij de individuele oplossingen
- Wie kan dergelijke polis (best) afsluiten? Ook «federaties»?
- Wie zijn de «verzekerden» en dan ook «derden»?
- Probleemgebieden: soort van dekkingsbasis en «trigger»
- Dekking in de tijd: claims made of andere?
- Uitloopclausule
- Verjaringstermijnen en te voorziene clausules
- Uitsluitingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- voldoende kennis bezitten om een oplossing te kunnen voorstellen voor dit soort verzekeringen, aangepast aan het soort van risico en het soort van cliënten
- in de dagelijkse praktijk beschikken over een parate kennis om minstens de juiste oplossingen voor cliënten te kunnen zoeken en identificeren
- juridisch de inhoud kunnen toetsen aan de wettelijke voorschriften en vereisten

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met deeltteksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de contracten Beroepsaansprakelijkheid samen te stellen

Gebruik van voorbeelden en voorbeeldoplossingen

Vraag en antwoorden

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekering in aanraking komt, zoals productiebeheerders, schadebeheerders, commercieel afgevaardigden en verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis

Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de B.A. Ondernemingspolis. Zie eveneens het document «[Technische opleidingen - Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Basisbegrippen: verschillen tussen «Materiële schadeverzekering» en «B.A. afdeling»
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd, ...
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Principes van de verzekering «Alle risico's»
- Wat blijft dan uitgesloten?
- Wie verzekert wat? Wie neemt de polis? Welke personen dienen als «verzekerde» opgenomen te worden in de polis?
- De tijdslijn in verzekeringen: wie staat in en waarvoor, gedurende welke periode? Overgang van de ene waarborg naar de andere. Van afbraakwerken tot einde van de «10-jarige aansprakelijkheid»
- Wie is aansprakelijk en waarvoor in het bouwproces? Van architect tot onderaannemer, van bouwheer tot promotor
- Aspecten van aansprakelijkheid: fout en foutloze aansprakelijkheid (art. 544 B.W.)
- Weerslag op de polis B.A. van de aannemer (onderaannemer) en contractuele aansprakelijkheid. Wat met B.A. nalevering?
- Aansprakelijkheid van architect en aannemer: de 10-jarige aansprakelijkheid
- «Controleverzekering» / «Verzekering van de 10-jarige aansprakelijkheid»
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Tarificatieprincipes

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Alle Bouwriscico's»

- Zij zullen een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan bouwprojecten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken op het vlak van materiële schadeverzekering en op het vlak van aansprakelijkheid
- Er zal door hen op technico-commercieel vlak een logische opbouw kunnen gemaakt worden: wie verzekert wat, gedurende welke periode, voor welke risico's?

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden

Vertrekkende van de dagdagelijkse bouwpraktijk overlopen wij de diverse risico's en mogelijke oplossingen

Waar zitten de problemen en welke oplossingen zijn er voor de verschillende partijen?

Oplossen van vragen en praktijkgevallen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de technische verzekeringen

Nuttige basiskennis

Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers

INHOUD

Wettelijke achtergrond

- Toepasselijke wetgeving en evolutie
- Juridische middelen om de slachtoffers te beveiligen
- Draagkracht van de verplichting tot verzekering
- Principe van de niet tegenwerping van de uitzonderingen
- Het recht van verhaal van de verzekeraar
- Het eigen recht van het slachtoffer (rechtstreeks verhaal)
- Rol van het Belgisch Bureau
- Rol en gevallen van tussenkomst van het Belgisch Gemeenschappelijk Waarborgfonds
- Automatische vergoedingsplicht m.b.t. de zwakke weggebruikers
- Nieuwe regelgeving voor de “onschuldige slachtoffers”
- Nieuwe bepalingen van de wet van 31 mei 2017

De Minimumvoorwaarden (van toepassing sedert 12 mei 2018)

- Nieuwe teksten met nieuwe logica en nieuwe principes
- Afsluiten van de overeenkomst
- Voorwerp van de verzekering
- Territorialiteit en groene (witte) kaart
- Verzekerd.e voertuig.en
- Nieuwe regels omtrent “voortbewegingstoestellen” en “elektrische fietsen”
- Personen waarvan de B.A. verzekerd is en ... van wie niet
- De voorwaardelijk gedekte slachtoffers
- Gedekte en uitgesloten schade
- Uitbreiding van de dekking voor andere voertuigen
- Het verhaal van de verzekeraar: gevallen en (nieuwe) toepassingen
- Overzicht van principes van schaderegeling: conventies en gemeen recht

Bijkomende verzekeringen

- Omnium: voorwerp, te verzekeren bedrag, verzekerd bedrag, waarborgen
- Individuele lichamelijke ongevallenverzekering voor de bestuurder: problematiek, mogelijke waarborgen en producten
- Rechtsbijstandverzekering: kenmerken, voorwerp, waarborgen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- de wettelijke achtergrond van de B.A. Autoverzekering kunnen bepalen
- de juridische middelen ter beveiliging van de slachtoffers kunnen begrijpen en toepassen
- de voornaamste artikelen van de nieuwe minimumvoorwaarden kunnen begrijpen, uitleggen en toepassen
- de bijkomende verzekeringen kunnen opsommen en hun voorwerp en voornaamste waarborgen kunnen bepalen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van de algemene voorwaarden

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de motorrijtuigenverzekeringen:

- productiebeheerders
- schadebeheerders
- commerciële afgevaardigden

Nuttige basiskennis

Een kennis van de basisprincipes van de burgerlijke aansprakelijkheid is aangeraden. Zie ook het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

1. Woordenschat, beginselen en mogelijkheden van overheidsopdrachten
2. Belangrijkste fasen van een overheidsopdracht
3. Marktverkenning: wanneer kun je met administraties afspreken? Wat ik wel en niet kan doen
4. Drempels en publiciteitsvereisten
5. Plaatsingsprocedures
6. Waar vind je zakelijke kansen voor de overheid?
7. Hoe een verzekeringsovereenkomst ontcijferen?
8. Selectie van uw onderneming:
 - Uitsluitingen die moeten worden vermeden
 - Selectiecriteria waaraan moet worden voldaan (financieel, technisch, enz.)
9. Opmaak van uw offerte
 - Hoe kunt u voorkomen dat uw offerte als onregelmatig wordt afgewezen?
10. Hoe zal de administratie uw offerte evalueren?
 - Gunningscriteria
 - Weging en methodologie
 - Hoe kan ik de waarde van mijn offerte maximaliseren?
11. Bijzonderheden
 - Percelen, posten, varianten, opties, delen, ...
 - Verbintenistermijn
 - Welke contacten kan u hebben met de administratie?
12. Hoe zit het met het verzekeringsrecht bij overheidsopdrachten?
13. Hoe zit het met jouw offerte?
 - Waar moet ik op letten bij het opstellen van mijn offerte?
 - Te vermijden fouten
 - Termijnen en indiening van uw offerte
14. Wie heeft de opdracht gewonnen?
 - Hoe kan ik het resultaat van de aanbesteding te weten komen?
 - Wat moet de motivering van de analyse van de offertes bevatten?

DOELEN

- Inzicht in de grondbeginselen van overheidsopdrachten
- Identificatie van de sleutelementen
- Analyse van een aankondiging van opdracht
- Bepaal de mogelijkheden voor contacten met de overheid

METHODOLOGIE

De opleiders zijn voormalige aankopers van overheidsdiensten die tijdens de opleiding de voorkeur geven aan een praktische aanpak, voorbeelden en interactiviteit om zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de deelnemers te voldoen en ervaringen uit te wisselen. De opleiding is gebaseerd op de geldende Belgische regelgeving en de nieuwe regelgeving wordt belicht.

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die betrokken is bij verzekeringscontracten voor de publieke sector (openbaar bestuur, gezondheidszorg, onderwijs, cultuur, enz.) In het bijzonder vertegenwoordigers en personen die offertes schrijven (backoffice)

Nuttige basiskennis

Geen of weinig voorkennis vereist.

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Deel I. Aanbesteding (gunning van de opdracht)

1. Woordenlijst en beginselen van overheidsopdrachten
2. Potentieel van overheidsopdrachten, aankoopcentrales
3. Wettelijk kader
4. Belangrijkste fasen van een overheidsopdracht
5. Welke bedrijfsstrategie moet u kiezen?
6. Marktverkenning bij aanbesteders. Wat kan ik doen?
7. Drempels en publiciteitsvereisten
8. Plaatsingsprocedures
9. Raamovereenkomsten met en zonder nieuwe inmededingingstelling
10. Waar vind je zakelijke kansen van de overheid?
11. Hoe een aankondiging van opdracht ontcijferen?
12. Selectie van uw bedrijf
13. Opmaak van uw aanbod
14. Hoe zal de administratie uw offerte evalueren
15. Bijzonderheden
16. Hoe zit het met jouw offerte?
17. Gunning
18. Mogelijke beroepen
19. Oefeningen

Deel II. Uitvoering (de uitvoering van de gegunde opdracht)

1. Definities
2. Wat zijn de uitvoeringsregels voor verzekeringscontracten?
3. Onderaanneming
4. Borgtocht
5. Een wijziging van het contract wordt noodzakelijk in de loop van het contract: hoe te handelen?
6. Sancties: straffen, vertragingsboetes, beëindiging, ...
7. Oplevering
8. Betalingsvoorwaarden: voorschotten, termijnen, nalatigheidsintrest, enz.

DOELEN

- Een grondig begrip van de wetgeving overheidsopdrachten
- Een volledig aanbestedingsproces herzien
- Analyse van een aankondiging van opdracht en een bijzonder bestek
- Mogelijkheden voor contact met overheden in kaart brengen.
- Oefeningen

METHODOLOGIE

De voorkeur is gegeven aan een praktische aanpak, voorbeelden en interactiviteit om zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de deelnemers te voldoen en ervaringen uit te wisselen

De opleiding is gebaseerd op de geldende Belgische regelgeving en de nieuwe regelgeving wordt belicht

DUURTIJD

2 niet opeenvolgende dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die een commerciële functie heeft of betrokken is bij de voorbereiding van verzekeringsaanbestedingen voor de publieke sector (overheid, gezondheidszorg, onderwijs, cultuur, enz.) en zich wil verdiepen in overheidsopdrachten

Nuttige basiskennis

Weinig of geen vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

1. De risico's m.b.t. informatiesystemen
 - Integriteit
 - Vertrouwelijkheid
 - Neutralisatie
2. De oorzaken van de schadegevallen
 - Accidentele risico's
 - Fouten
 - Kwaadwillige risico's
3. De gevolgen van de schadegevallen
 - Rechtstreekse verliezen
 - Onrechtstreekse verliezen
 - Toekomstige verliezen
4. Risicomanagement
 - Preventie
 - Bescherming
 - Detectie
 - Beheer van het schadegeval
 - Repressie
5. De risico centra in een onderneming
6. Cybercriminaliteit
7. De verzekering van informatica risico's
 - Alle risico's verzekering
 - De wedersamenstelling van gegevens en software
 - Het weder in gebruikklare staat brengen van computersystemen
 - De financiële verliezen
 - Burgerlijke aansprakelijkheid
 - Rechtsbescherming
 - De kosten van de crisis communicatie
 - Computer fraude
 - Cyber afpersing

DOELEN

Op het einde van deze vorming zullen de deelnemers:

- kennis hebben van de beginsels van de verzekering van informatica risico's
- hun klanten kunnen bewust maken van het nut om informatica risico's te dekken en hun de diverse waarborgen kunnen voorstellen die de verzekeraars aanbieden

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzetting, vragen en antwoorden
Praktische voorbeelden van schadegevallen

DUURTIJD

1/2 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Beheerders en commerciële afgevaardigden die met de verzekering van informatica risico's in aanraking komen

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten
Zie het document «[Technische opleidingen – Voorgeschieden trajecten](#)»
Zie ook «[Verzekering tegen cyberrisico's: nuttig of noodzakelijk?](#)»

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Situering van de levensverzekering in het verzekeringslandschap
- De levensverzekering als aanvulling op de sociale zekerheid
- Definitie en betrokken partijen
- Opbouw van een tarief
- Techniek van de levensverzekeringen (klassiek, universal life, beleggingsproducten)
- AVOR en AVIR
- Tot stand komen van een contract
- Uitvoering van de overeenkomst
- Winstdeling
- Fiscaliteit personenbelasting
- De levensverzekering op vlak van successie

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk beeld van de soorten levensverzekeringen (en aanvullende verzekeringen) en hoe ze zijn opgebouwd
- een duidelijk zicht op de werking, van opstart tot uitbetaling, van de levensverzekering
- een overzicht van de van toepassing zijnde fiscaliteit

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNT.EN

12 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Personen die meer inzicht wensen te verwerven in levensverzekeringen en de aanvullende waarborgen

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Algemeen beeld Sociale Zekerheid in België
- Aanvullende pensioenen voor werknemers
 - Groepsverzekering
 - Sectorfondsen
 - VAPW
 - IPT voor werknemers
- Aanvullende pensioenen voor zelfstandigen en/of vennootschappen
 - IPT
 - VAPZ
 - SVAPZ
 - RIZIV
 - POZ
- Toelichting bij de 80%regel
- Fiscaliteit van de diverse regimes

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk zicht op de aanvullingen die via de tweede pijler mogelijk zijn voor werknemers
- een duidelijk zicht op de aanvullingen die via de tweede pijler mogelijk zijn voor zelfstandigen al of niet met vennootschap
- een overzicht van de fiscaliteit tweede pijler voor de diverse aangeboden aanvullingen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de mogelijkheden om via aanvullende verzekeringen van de tweede pijler aan pensioenopbouw te doen

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Situering van de levensverzekering in het verzekeringslandschap
- Definitie en betrokken partijen
- De verschillende mogelijkheden binnen tak 21, 23, 26, 44
- Technische opbouw en kosten
- Fiscaliteit van de diverse producten
- Vergelijking met bancaire oplossingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- en duidelijk zicht op mogelijkheden (tak 21, 23, 26, 44) van verzekeringsproducten in het kader van beleggingen
- de kennis om de verschillen aan te geven met vergelijkbare bancaire producten
- een overzicht van de van toepassing zijnde fiscaliteit

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Persoenen die meer inzicht wensen te verwerven in de levensverzekering als beleggingsproduct en zijn voor en nadelen

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Algemeen beeld Sociale Zekerheid in België
- Focus op de eerste pensioenpijler
 - Rustpensioenen
 - Overlevingspensioenen
- Mogelijke aanvullingen vanuit de tweede pijler
 - Werknemers
 - Zelfstandigen zonder vennootschap
 - Zelfstandigen met vennootschap
- Mogelijke aanvullingen vanuit de derde pijler
 - Lange Termijn Sparen
 - Pensioensparen
- Mogelijkheden vanuit de vierde pijler
 - Bancaire en verzekeringsoplossingen (high level)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk zicht op de werking van het wettelijk pensioenstelsel (eerste pijler) in België en dit voor de diverse sociale statuten
- een duidelijk overzicht van de extra mogelijkheden via de andere pensioenpijlers

MODALITEITEN

Doelgroep

Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de opbouw van het sociaal zekerheidssysteem in België met de focus op de pensioenopbouw en de aanvullende mogelijkheden

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Sociale zekerheid en ziekte en invaliditeit
 - Gemeenschappelijke principes bij ziekteverzekeringen
 - Wetgeving
 - Uitsluitingen
 - Fiscaliteit
- Gewaarborgd inkomen
 - Waarborgen
 - DUURTIJD van het contract
 - Tariefzetting
 - RIZIV contracten
- Hospitalisatieverzekering
 - Diverse formules
 - Waarborgen
 - Tariefzetting
- Vlaamse sociale bescherming

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een globaal zicht op de voorzieningen vanuit de sociale zekerheid op vlak van ziekte en invaliditeit
- een duidelijk zicht op de mogelijke aanvullingen via een hospitalisatieverzekering of een gewaarborgd inkomen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de mogelijkheden van hospitalisatie en gewaarborgd inkomen als aanvulling op het wettelijk kader vanuit sociale zekerheid

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Verkoop?
- Noodzakelijke vaardigheden
- Theoretische opbouw van een gesprek
- De diverse stappen om te komen tot een goed gesprek
- Concrete oefencases
- Tips & trics

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een “kapstok” waaraan ze een commercieel gesprek kunnen ophangen voor de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen.
- zelf kunnen ervaren (aan de hand van cases) hoe de aangeleverde methodiek hen kan helpen bij de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

De beginnende tussenpersonen die hun eerste stappen zetten in de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen en die op zoek zijn naar een houvast voor het voeren van dergelijke gesprekken

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Basisbegrippen
- Wettelijk erfrecht
- Testamentaire vererving
- Samenstelling van de nalatenschap
- Toepasselijke erfbelasting
- Schenkingen
- Wat met de levensverzekering?

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- zicht op het huidige erfrecht (begrippen, wijze van vererving met of zonder testament, ...) met de focus op Vlaanderen
- zicht op de te betalen erfbelasting (wijze van aanrekenen, vrijstellingen en procedure) met de focus op Vlaanderen

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

6 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Personen die behoefte hebben aan een globale kijk op erfrecht en erfbelasting

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Dag 1 basismodule 1.1

Deel 1: De verzekeringsmarkt

- Kenmerken vd Belgische verzekeringsmarkt
- Controlebevoegdheden van NNB en van de FSMA op de financiële tussenpersonen, materiële controle op de verzekeringsvoorwaarden en tarieven
- Controle op de toepassing van de informatievereisten en de gedragsregels

Deel 2: De toepasselijke wetgeving betreffende de verzekeringsovereenkomsten - verzekeringswet van 4 april 2014 deel 4

Dag 2 basismodule 1.1

Deel 3: Vervolg verzekeringswet 4 april 2014 deel 4

Deel 4: Basisprincipes betreffende de afhandeling van klachten

Deel 5: Minimale Financiële vakbekwaamheid

- Aansprakelijkheidsverzekeringen
 - Belangrijkste risico's als particulier identificeren
 - BA Motorrijtuigen
 - BA Privéleven
 - BA Huurder/Verhuurder
 - BA Onderneming
 - Beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen
 - Verplichte verzekeringen
 - Rechtsbijstandsverzekering
- Zaakverzekeringen
 - Brandverzekering
 - Diefstalverzekering
 - Omnium Voertuigen
 - Alle risico's verzekeringen
- Persoonsverzekeringen
 - Hospitalisatieverzekering
 - Verzekering arbeidsongeschiktheid(gew. Ink.)
 - Arbeidsongevallen
 - Persoonlijke ongevallen
- Levensverzekeringen
 - levensverzekeringen als spaar+ of beleggingsproduct

DAG 3 Basismodule 1.2

Deel 1: De toepasselijke wetgeving betreffende de distributie van verzekeringsproducten

Deel 2: De toepasselijke wetgeving betreffende de consumentenbescherming

Deel 3: De toepasselijke wetgeving betreffende de gegevensbescherming (GDPR/AVG)

DAG 4 Basismodule 1.2

Deel 4: De toepasselijke wetgeving betreffende de witwas wetgeving

Deel 5: Basisprincipes betreffende de informatieregels en de gedragsregels

Deel 6: Basisprincipes van bedrijfsethiek

DOELEN

- Het behalen van minimum 60% op het opgelegde examen PCP
- Opdoen van basiskennis van de verschillende wetgevingen die van toepassing zijn of kunnen zijn in de sector
- Uitbreiden van de praktische kennis met concrete wetgeving terzake

DUURTIJD

4 dagen

AANTAL FSMA-PUNT.EN

24 punten worden toegekend voor deze opleiding

BESCHRIJVING

Basiscursus om het attest PCP te verkrijgen. Dit attest is noodzakelijk cfr de geldende wetgeving voor alle personen in contact met het publiek

Wettelijke bepalingen worden toegelicht en verduidelijkt aan de hand van voorbeelden

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere persoon die geïnteresseerd is in het verkopen van verzekeringen

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Tussen 6 en 12 deelnemers



A woman in a white shirt is standing and pointing at a whiteboard. The whiteboard has a line graph with an upward arrow, a bar chart, and the word "Plan" written on it. There are also some handwritten notes like "25/10" and "15/10" and a diagram with "business" and "Team" written on it. In the foreground, several people are sitting around a table, looking towards the presenter. The scene is brightly lit, likely from large windows in the background.

Persoonlijke ontwikkeling

INHOUD

E-learning quiz: 4 tijdsvirussen

Ik heb geen tijd ! Dat is de klassieke uitroep van diegene die zijn/haar tijd niet goed beheert. Wat er echter achter zo'n uitroep zit, is een echt probleem: een virus

Elke deelnemer ontvangt voor de opleiding een link naar de enquête over de 4 tijdsvirussen: neenitis, duuritis, dringentis, ettitis.

De fundamenten: in alle veiligheid mailen

- De 4 tijdsvirussen
- Leg een SCHIPOT doel vast
- Clean inbox e-mail met 5 D.
- Een betekenisvol subject
- e-mail charter
- Monochroom of Polychroom werken
- De impact van neurowetenschappen : mentale verzadiging !
- Prioriteit aan prioriteiten : Eisenhower matrix + methode Ivy Lee
- Auto-coaching met PEA

DOELEN

- Ontdekken en hands on testen van direct, snel en makkelijk toepasbare tools met een directe return on investment
- Een persoonlijke organisatie ontwikkelen van de inbox die de persoon helpt om een mentaal evenwicht te (her)vinden en de stress te reduceren
- Het efficiënt leren beheren van je inbox
- Interpersoonlijke communicatie verbeteren, zijn limieten stellen
- Prioriteiten stellen en efficiënter werken

METHODOLOGIE

- Ludo-pedagogische dynamiek
- Ontdekken, experimenteren, delen en het zich eigen maken van tools en concepten

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Ondervind je soms moeilijkheden met:

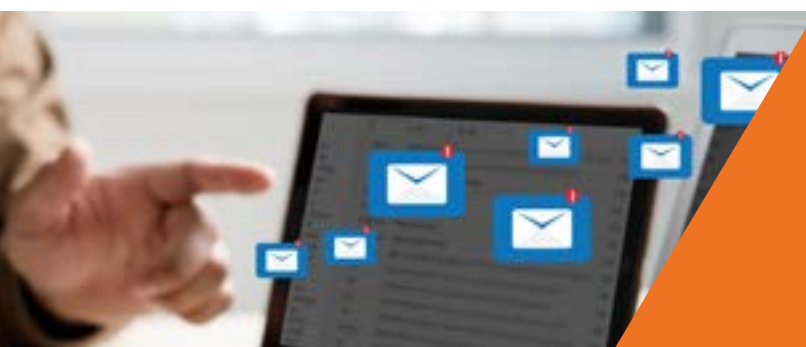
- Het beheer van een overvolle inbox?
- Een te vol hoofd door de grote hoeveelheid informatie die binnenkomt?
- Het beheren van je prioriteiten?
- Nuttelose berichten?
- Slecht geschreven berichten zonder subject?

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Deel 1:

- De 4 tijdsvirussen
- Leg een SCHIPOT doel vast
- Clean inbox e-mail met 5 D
- Een betekenisvol subject
- E-mail charter
- Monochroom of Polychroom werken
- De impact van neurowetenschappen: mentale verzadiging !
- Clean-Desk werken
- Cycli sluiten

Deel 2:

- Prioriteit aan prioriteiten: Eisenhower matrix +methode Ivy Lee
- De 4 levensposities van Éric Berne
- De 3 pijlers
- Beheer je apen
- De pyramide van Maslow
- Auto-coaching met PEA

DOELEN

- Ontdekken en hands on testen van direct, snel en makkelijk toepasbare tools en methodes met een directe return on investment
- Een persoonlijke organisatie ontwikkelen die de persoon helpt om een duurzaam evenwicht te (her)vinden
- De interpersoonlijke communicatie verbeteren en leren grenzen stellen
- De inbox efficiënt beheren
- Zijn prioriteiten vastleggen en zijn werk organiseren naar die prioriteiten

METHODOLOGIE

- Ludo-pedagogische dynamiek.
- Ontdekken, experimenteren, delen en het zich eigen maken van tools en concepten

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Medewerkers, kaderpersoneel, managers die voor zichzelf, hun collega's of medewerkers de persoonlijke organisatie willen versterken

Elke professional die zijn/haar tijdsbeheer, prioriteiten en work-life balance wil verbeteren

Nuttige basiskennis

Geen specifieke vereisten

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Wat is stress, hoe beïnvloedt het mij, wat triggert het?
- Wat doet mijn brein in stress?
- Waarheen leiden onze emoties ons in stress?
- Mijn vicieuze cirkel van stress, hoe kom ik eruit?
- Wat is loslaten precies?
- Waar dient mindfulness voor?
- En hoe werkt het?
- Mindfulness meditatie oefeningen
- Tips en trucs voor loslaten in het dagelijks leven

DOELEN

- Leren om stressvolle situaties los te laten
- In het moment zijn in plaats van morgen of gisteren
- Neem afstand van je gedachten en emoties om
- Gebeurtenissen met een frisse blik en zonder oordeel te benaderen
- Effectiever te zijn

METHODOLOGIE

- Inductief en participatief
 - Het is op basis van de ervaringen, vragen en zorgen van de deelnemers dat de referentiepunten en instrumenten zullen worden ontwikkeld
- Interactief en toegepast
 - Elke technische en/of theoretische bijdrage wordt toegepast op de realiteit van de deelnemers in een voortdurend streven om de verworven kennis te concretiseren.

- Actief en dynamisch

- De opleiding is opgebouwd rond educatieve spelletjes, oefeningen, individueel en groepswork en scenario's met nabespreking. Iedereen vertrekt met een individueel actieplan en een volledige syllabus met de theoretische punten en de bijdragen van de deelnemers

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend



MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die stressvolle situaties wil leren loslaten

Nuttige basiskennis

Geen basiskennis vereist

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers

INHOUD

- State of the art
 - Definitie van assertiviteit en de verschillende stijlen
 - Zelfevaluatie
- Een duidelijk standpunt innemen
 - Sleutels tot assertiviteit
 - Bevorderen van communicatie
- Uw mening uiten
 - Emoties beheersen
 - Identificatie en uitdrukking van behoeften
 - DESC-methode
- Reageren op destabiliserend gedrag
 - Technieken om met manipulatief, agressief en passief gedrag om te gaan
- Met delicate situaties omgaan
 - Durf te vragen en weet NEEN te zeggen wanneer dat nodig is
 - Hoe kritiek geven en ontvangen
 - Een relatie van wederzijds respect en vertrouwen met uw gesprekspartner opbouwen

DOELEN

- De doeltreffendheid van uw communicatie optimaliseren
- Leren grenzen stellen en je standpunt op een positieve manier uitdrukken
- Zich zelfverzekerd en krachtig uitdrukken zonder agressief te zijn
- Gehoord en gerespecteerd worden door uw collega's

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die de essentiële sleutels en gedragingen wil inzetten om zich te positioneren in zijn professionele relaties en verschillende contacten

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Tijdsbeheer of zelfbeheer in de tijd
 - Het gebruik van de tijd analyseren
 - Plannen volgens prioriteiten
- Gebruik technieken
 - Weten hoe te delegeren - tijd verdelen
 - Omgaan met het onverwachte en onderbrekingen
 - Communicatie beheren Leren «nee» zeggen
 - Hoe tijd winnen?
 - Vergaderingen optimaliseren
- Gereedschap gebruiken
 - Een agenda beheren
 - Het organiseren van uw bestanden en archivering
 - Uw bureau opruimen
- Uw tijd optimaal benutten
 - Momenten voor jezelf reserveren
 - Het voorkomen van belemmeringen
 - Balans tussen persoonlijke en professionele tijd
 - Vind je ritme en bescherm jezelf tegen stress
- Verbeter jezelf
 - Patronen vervangen door nieuwe gewoontes
 - Persoonlijkheidskenmerken in kaart brengen
 - Een persoonlijk actieplan opstellen
- Telewerken & tijdsbeheer
 - Hoe voorkom je dat je overweldigd wordt door werk of privé?
 - Hoe efficiënt te zijn/blijven in een impulsieve omgeving?
 - En soms... hoe vind je de zin om te gaan werken?
 - Hoe organiseer je jouw werk?
 - Hoe structureer je je tijd?

DOELEN

- Op het einde van de cursus kunnen de deelnemers:
- hun prioriteiten bepalen en doelen bereiken
 - hun valkuilen identificeren en punten ontwikkelen voor verbetering op individueel, interpersoonlijk en collectief niveau
 - een actieplan opstellen waarmee zij hun tijd en prioriteiten beter kunnen beheren

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die zijn tijdsbeheer wil verbeteren

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Inzicht in de structuur van de financiële verklaringen en de gebruikte terminologie: juridische basis van de financiële staten, overzicht van de jaarrekening, bijlagen en documenten, zoals het jaarverslag, het certificeringsverslag en de waarderingsregels
- De opleiding is in het Nederlands en de belangrijkste termen worden vertaald in het Frans en in het Engels
- De principes van een financiële analyse: de solvabiliteit, liquiditeit en het rendement
- De methoden van financiële analyse: horizontale, verticale, opmerkelijke waarden en ratio's
- Financiële diagnose: analyse van de financiële levensvatbaarheid van een klant met opmerkelijke waarden en ratio's

DOELEN

De deelnemers opleiden om:

- de financiële staten te leren lezen en interpreteren om een dialoog te kunnen voeren met een CEO/CFO
- de terminologie leren in verband met de financiële staten en documenten, zoals de controleverslagen; dat in het Nederlands, Frans en Engels
- inzicht in de structuur van de financiële staten
- de financiële levensvatbaarheid van een klant bepalen

METHODOLOGIE

Praktische oefeningen:

- de deelnemers worden uitgenodigd om financiële staten te analyseren en een diagnose te stellen
- de resultaten worden besproken met alle deelnemers

Een rekenmachine per deelnemer

DUURTIJD

2,5 niet opeenvolgende dagen

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedere persoon werkende in een makelaarskantoor en die in contact is met klanten-bedrijven (cfr ad hoc producten)

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Eerst beter begrijpen om dan aan te pakken: De wereld is veranderd, wij mensen niet. Hedendaagse tendensen en uitdagingen die de klassieke principes van tijdsbeheer en stressfysiologie moeten aanvullen. Introductie van de principes van aandachtsmanagement, de werking van ons brein (ons mentaal kapitaal), energiebeheer en flow, van werk-privé balans naar integratie, de waan van de dag en de “born to run” problematiek, de (afwezigheid) van structuur in de omgeving, het probleem van keuzestress en FOMO (fear of missing out), het principe van beslissingsmoeheid
- Slimmer werken met ons mentaal kapitaal: hoe waakzaam zijn wanneer flexibel werken mogelijk kan overslaan in niet productief en energievretend multitasken; Focus is de sleutel! Focus als voorwaarde voor productiviteit, absorptie, flow en werkplezier. Concrete aanpak om focus te kiezen, te bewaken, te behouden, te trainen en te verzorgen
- Het managen van de omgeving: hoe in de afwezigheid van structuren (vb. landschapsbureaus, smartphones) omgaan met en onszelf beschermen tegen overbelasting van prikkels vanuit de omgeving. Hoe terug zelf structuur brengen in de uren van de dag waarin alles meer en meer vermengd geraakt met mekaar en in mekaar overvloedt
- Mentaal verwerken: een aanhoudende toestroom aan input moet ook (diepgaand) verwerkt geraken en opgeslagen geraken in ons geheugen. Daarnaast is mentaal kunnen “loslaten” even belangrijk. De seizoenen als metafoor voor de werking van ons brein; focus afwisselen met noodzakelijke verwerkingstijd en tijd om mentaal echt tot rust te komen; naast maatregelen “na” de uren gaan we na hoe dit ook te integreren tijdens de werkuren
- Werkplezier en flow: blijvend verbinden met jouw inspiratiebron, keuzes maken vanuit de essentie. Energie halen uit je werk, tijdens de werkuren
- Het dichten van de kloof tussen weten en doen: Ik weet het wel, waarom doe ik het dan niet? Komen tot concrete actiepunten

DOELEN

Op het einde van deze opleiding hebben deelnemers:

- inzicht in de hedendaagse tendensen en uitdagingen mbt onze mentale veerkracht en de neurobiologie van ons brein

- inzicht in de basisprincipes en de neurobiologie van aandachts- en energie management, van mentale verwerking en recuperatie, van beslissingsmoeheid
- evidence-based technieken om breinvriendelijker te leven en te werken om op die manier mentale overbelasting tegen te gaan; om zo ook een proactieve impact te hebben op hun eigen productiviteit maar ook dat van collega's, alsook op hun werkplezier en hun algemeen welzijn

METHODOLOGIE

Deze training zal een combinatie zijn van thema's en technieken aangereikt door de trainer, persoonlijke reflectie, begeleide oefeningen, brainstorming en groepsdiscussies, toepassingsmomenten op de eigen werksituatie

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die zijn mentale veerkracht wil versterken

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers

INHOUD

«Als burn-out aan de ene kant van de veerkrachtschaal staat, dan staat aan de andere kant de belofte van bevlogenheid.»

Je brengt heel wat uren door op je werk, je werk bepaalt dan ook een groot deel van je leven. De grote uitdaging vandaag de dag is om, gegeven de grote werkdruk, hoge verwachtingen en scherpe doelstellingen, allerlei snelle, opeenvolgende veranderingen en herstructureringen, ... toch productief, geëngageerd, veerkrachtig en met energie aan het werk te zijn en vooral ook te blijven op langere termijn.

Maar ook vanuit het perspectief van de organisatie zijn veerkracht en bevlogenheid belangrijke factoren. Organisaties bestaan namelijk uit een kern van mensen met daar omheen een bedrijfseconomisch kader. Met hun veerkracht en bevlogenheid zijn medewerkers dus niet alleen een belangrijke maar ook een noodzakelijke drijvende kracht achter (de groei van) organisaties. Steeds meer onderzoek wijst uit dat bevlogenheid als het ware een 'antigif' is tegen burn-out. Zoals boven reeds vermeld toont onderzoek namelijk aan dat medewerkers die goed in hun vel zitten en bevlogen aan het werk zijn, zorgen voor o.a. hogere productiviteit, betere dienstverlening, duurzame inzetbaarheid, meer initiatief, lager verzuim, grotere bedrijfsbinding, ...

In een eerste deel wordt stilgestaan bij de begrippen veerkracht en bevlogenheid. We situeren dit in het bredere kader «welbevinden op het werk»

We kijken hoe men kan ingrijpen op de eigen manier van denken, handelen, en lichamelijk/emotioneel reageren en de interactie daartussen en de omgeving, hetgeen de basis is om in een veerkracht- en bevlogenheidsbevorderende spiraal terecht te komen. We vertalen dit naar praktische oefeningen

DOELEN

Op het einde van deze opleiding:

- inzicht te verweren in wat begrippen als veerkracht en bevlogenheid nu eigenlijk betekenen en via welke factoren en technieken je dit proactief zelf mee kan bevorderen

- het belang en de noodzaak te (h)erkennen om hiermee aan de slag te gaan voor zichzelf, alsook voor de organisatie waardoor men ook een positief rolmodel kan zijn naar collega's, medewerkers via evidence-based technieken, die vertaald worden in praktische interventies, de eigen veerkracht en bevlogenheid te bevorderen waarbij een totaalbenadering wordt nagestreefd en de verschillende aspecten van veerkracht en bevlogenheid (gedragmatig, mentaal, lichamelijk/emotioneel, de interactie en de context) verrat zitten.

METHODOLOGIE

Deze training zal een combinatie zijn van thema's en technieken aangereikt door de trainer, persoonlijke reflectie, begeleide oefeningen, brainstorming en groepsdiscussies waarin de technieken toegepast worden op persoonlijk ingebrachte situaties.

Er wordt een totaalbenadering nagestreefd waarin de belangrijke pijlers van menselijk functioneren (gedragmatig, mentaal, lichamelijk/emotioneel, de interactie en de context) verrat zitten. Deelnemers kunnen vervolgens (in functie van hun persoonlijke leerwens) zelf selecteren waar voor hen de aandachtspunten liggen die resulteren in een gepersonaliseerd plan van aanpak (transfer). Door een periode van enkele weken tussen de 2 trainingdagen in te lassen wordt het persoonlijk engagement aangesproken en wordt de transfer naar de praktijk ook vergroot.

DUURTIJD

2-daagse training met 1 à 2 weken tussen

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die wil werken aan zijn veerkracht en bevlogenheid

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers





INFORMATICA

INHOUD

- Functionaliteiten die verbonden zijn aan 5D
- Een mail veranderen in taak of meeting
- Koppelingen om snelle acties te automatiseren
- Search files
- De kleur veranderen van binnenkomende berichten
- Quick steps
- Startpagina: kalender – taken – berichten - ...
- Conversation management
- Full text search

DOELEN

- Ontdekken en hands on testen van direct, snel en makkelijk toepasbare functionaliteiten met een directe return on investment
- Een persoonlijke organisatie ontwikkelen van de inbox die de persoon helpt om een mentaal evenwicht te (her) vinden

METHODOLOGIE

Ludo-pedagogische dynamiek
Ontdekken, experimenteren, delen en het zich eigen maken van tools en concepten

DUURTIJD

1/2 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

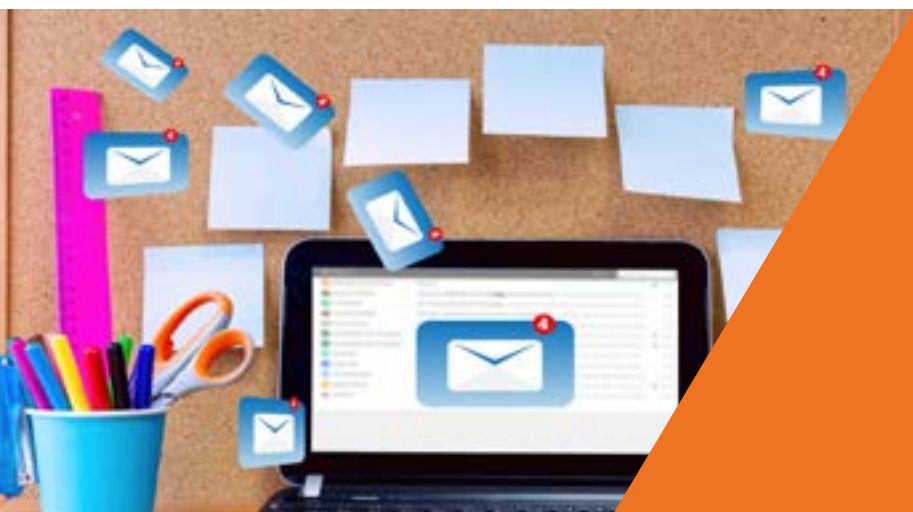
- Medewerkers, kaderpersoneel, managers die voor zichzelf, hun collega's of medewerkers de organisatie van hun inbox willen verbeteren
- Elke professional die zijn/haar organisatie van Outlook wil verbeteren

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



AANBEVOLEN ROUTE IN EXCEL

EXCEL

Excel
De fundamente

2 dagen

Excel
**Berekeningen &
formules**
Niveau 1

1 dag

Excel
**Beheer van
databases**

1 dag

Excel
**Berekeningen &
formules**
Niveau 2

1 dag

Excel
**Dynamische
kruistabellen
beheersen**

1 dag

Excel
BI
**(Power Query &
Power Pivot)**

1 dag

INHOUD

- De interface leren kennen
- Gegevens invoeren
- Gegevens selecteren
- Cellen kopiëren / verplaatsen
- De cellen opmaken
- Formules maken
- De kolommen / rijen / cellen
- Indeling
- De drie grote types grafieken herkennen
- Werken met bladen in een werkmap Een aantal of alle bladen van een werkmap groeperen (werkgroep) Een blad activeren in een werkgroep - Een werkgroep opheffen
- De functies gebruiken (SOM, GEMIDDELDE, MAX, MIN, AANTAL, AANTALARG),
- 3D-berekeningen maken (tussenbladen) (Een formule invoeren met een verwijzing naar een ander blad)
- Een tabel sorteren

DOELEN

- De basisbeginselen leren voor het ontwerpen en opmaken van tabellen
- Leren werken met meerdere bladen
- De meest courante formules efficiënter leren schrijven
- Het afdrukken van een rekenblad voorbereiden
- Cijfers illustreren met een eenvoudige grafiek

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die nog maar weinig of nooit eerder met Excel heeft gewerkt en zich de basisbeginselen van een spreadsheet eigen wil maken

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- De courante functies kennen (SOM - GEMIDDELDE – MAX – MIN – AANTAL – AANTALARG - AANTAL.LEGE. CELLEN)
- De aantallen in een bepaalde vorm zetten (De formaten «datum en uur» beheersen - Een munteenheid of scheiding van duizendtallen toepassen - Een eenvoudig gepersonaliseerd formaat creëren)
- Het principe van tijd in Excel begrijpen (De nuttigste datum- en uurfuncties kennen - VANDAAG, NU, DATEDIF, DAG, WEEKDAG, WEEKNUMMER, MAAND, JAAR, ZELFDE.DAG - Berekenen op basis van datums - Berekenen op basis van uren)
- De speciale plaktool gebruiken (Het resultaat van een formule recupereren - Speciaal plakken bij operaties)
- De voorwaardelijke functies gebruiken (Logisch een voorwaarde stellen - Waarden tellen die aan een of meerdere criteria voldoen - AANTAL.ALS, AANTALLEN. ALS - Sommen en gemiddelden berekenen die voldoen aan een of meerdere criteria - SOM.ALS, SOMMEN.ALS, GEMIDDELDE.ALS, GEMIDDELLEN.ALS - Een eenvoudige voorwaardelijke functie definiëren met de functies – ALS, EN, OF)
- Subtotalen genereren per gegevenslijst (Subtotalen creëren met de functie SUBTOTAAL - Een gegevenslijst invoegen - De weergave van de tabel wijzigen - Sorteren in een tabel - Subtotalen toevoegen, verwijderen - Subtotalen gebruiken in verschillende kolommen)

DOELEN

- Bijkomende kennis verwerven in het opmaken van formules
- Inzicht verwerven in de onderlinge samenhang van verschillende functies in een formule
- Het principe van tijd in Excel begrijpen en tijd berekenen
- Een voorwaardelijke formule leren opstellen
- Subtotalen maken genereren in een gegevenslijst

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd.
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met een basiskennis die zijn/haar beheersing van de «berekeningen» in Excel wil verbeteren

Nuttige basiskennis

De «Basismodule» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- De benoemde bereiken gebruiken («Bereik Naam» gebruiken - Een verwijzingsnaam creëren - Een benoemd element bereiken - Gebruik de tool namen beheren - Benoemde bereiken beheren - Een verwijzingsnaam gebruiken in een formule - Een verwijzingsnaam toekennen aan een constante)
- De zoekfuncties gebruiken (De functies HORIZ.ZOEKEN - VERT.ZOEKEN – X.ZOEKEN – INDEX – VERGELIJKEN)
- De informatiefuncties gebruiken (de functie ISLEEG gebruiken)
- Jongleren met de voorwaardelijke formules (De functies OF, EN begrijpen en gebruiken - De functies (ALS, EN, OF, enz.) nesten - De functie ALS.FOUT - De functie ALS gebruiken (ALS.VOORWAARDEN, MEERDERE.ALS) en geneste ALS)
- Getalnotaties manipuleren (De tekstfuncties gebruiken – TEKST.SAMENVOEGEN, HOOFDLETTERS, KLEINE LETTERS, BEGINLETTERS, LINKS, RECHTS, HERHALING, LENGTE, VIND.SPEC, VIND.ALLES, DEEL, SPATIES.WISSEN, VERVANGEN, WAARDE, UNIEK, SORTEREN)
- Een formule detailleren met de Audit (De antecedenten of afhankelijke gegevens terugvinden met de Audit van formules - De antecedenten of afhankelijke gegevens selecteren - De formules weergeven / De formules maskeren)
- Gegevens consolideren (Per positie - Per categorie - En bronbereik toevoegen of verwijderen in een consolidering)

DOELEN

- De rekenkracht van Excel benutten door geavanceerde formules te gebruiken
- Komen tot een efficiënt gebruik van Excel met de benoemde bereiken
- Jongleren met de voorwaardelijke formules
- De nesting van verschillende functies in een formule beheersen
- Bepaalde taken automatiseren dankzij de zoekfuncties
- Getalnotaties omvormen in aantallen dankzij de tekstfuncties

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd.
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met een basiskennis van formules die de volledige rekenkracht van Excel wil benutten

Nuttige basiskennis

De module «Berekeningen & formules - Niveau 1» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- De informatie in de database structureren
- De gegevens manipuleren
- Gegevens Sorteren en Filteren
- Subtotalen maken
- Een overzicht gebruiken
- De voorwaardelijke opmaak gebruiken
- Meer doen met de databasefuncties

DOELEN

- Efficiënt gegevenslijsten creëren en gebruiken
- Gegevens sorteren, filteren en extraheren
- Subtotalen maken genereren in een gegevenslijst
- De samenvattende gegevens organiseren dankzij het overzicht

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met basiskennis die de verwerking van grote hoeveelheden en lijsten gestructureerde gegevens wil vergemakkelijken

Nuttige basiskennis

De «Basismodule» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Brongegevens beheren (De gegevens voorbereiden - Power Query gebruiken)
- Een eenvoudige kruistabel maken
- De dynamische kruistabel beheren
- De details weergeven/verbergen
- Een dynamische kruistabel
- Een dynamische kruistabel opmaken
- Dynamische kruisgrafieken maken
- Een dynamische kruistabel maken met verschillende gegevenstabellen
- Power Pivot gebruiken om relaties te maken

DOELEN

- De organisatie van de samen te vatten gegevens uitwerken
- Gegevens analyseren en samenvatten dankzij de dynamische kruistabellen
- Het beheer van meervoudige gegevensbronnen optimaliseren
- De weergave van de resultaten bewerken
- De resultaten illustreren met dynamische kruisgrafieken

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met een basiskennis van databases die gegevens in Excel wil analyseren en samenvatten

Nuttige basiskennis

De module «Beheer van databases» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- De Bi-tools van Excel activeren
- De te gebruiken gegevens bepalen
- Power Query gebruiken
- Het gegevensmodel Power Pivot

DOELEN

- Een relationeel model begrijpen
- Gegevens integreren met Power Query
- De door Power Pivot gebruikte concepten beheersen

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met een heel goede kennis van Excel en die gegevens afkomstig van verschillende bronnen moet analyseren

Nuttige basiskennis

De module «Dynamische kruistabellen beheersen» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



AANBEVOLEN ROUTE IN POWERPOINT

POWERPOINT

PowerPoint
Een efficiënte
presentatie
ontwerpen

1 dag

PowerPoint
Een presentatie
harmoniseren

1 dag

INHOUD

- Kennismaken met de grafische interface van PowerPoint
- Een presentatie maken
- Een presentatie maken
- De inhoud van dia's verfraaien
- De dia's organiseren
- De diavoorstelling dynamischer maken

DOELEN

- Kennismaken met de basisregels van een efficiënte presentatie
- Snel en methodisch een diavoorstelling maken
- De inhoud van de dia's verfraaien met tekst, illustraties, afbeeldingen en multimedia-objecten
- Zorgen voor een uniforme layout van de dia's
- Een diavoorstelling dynamisch maken en projecteren

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die nog maar weinig of nooit met PowerPoint heeft gewerkt en die een efficiënte presentatie wil maken

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner) - Een goede kennis van Word is een troef

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Objecten uit andere Office-toepassingen integreren
- Het grafische universum van een presentatie uniformiseren
- Stroomschema's maken (SmartArt)
- Een presentatie animeren
- De diavoorstelling dynamisch maken
- De presentaties beheren

DOELEN

- Snel een uitgebreide en interactieve presentatie maken
- Het uitzicht van presentaties uniformiseren
- Een diavoorstelling animeren
- De presentatormodus gebruiken

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die PowerPoint courant gebruikt en de functies wil gebruiken om zijn/haar diavoorstellingen te professionaliseren

Nuttige basiskennis

De module «[Een efficiënte presentatie ontwerpen](#)» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



AANBEVOLEN ROUTE IN WORD



INHOUD

- Tekst bewerken
- De documenten beheren
- Tekens en paragrafen opmaken
- De acties van de spellingscontrole detecteren
- Opsommingen
- De weergave beheren
- Een document opmaken en afdrukken
- Een tabel invoegen
- Een grafisch object invoegen
- De zoekfuncties gebruiken

DOELEN

- De filosofie en de werkomgeving van Word begrijpen
- De basisvaardigheden verwerven die nodig zijn om nota's en brieven op te maken, te wijzigen en te corrigeren
- Werken aan de presentatie van documenten
- Documenten efficiënter kunnen opmaken
- Documenten verfraaien met grafische objecten
- De opmaak van een document controleren

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

2 dagen

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die nog maar weinig of nooit eerder met Word heeft gewerkt en zich de basisbeginselen van tekstverwerking eigen wil maken

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Een tabel maken
- Een tabel opmaken
- Een tabel op meerdere pagina's beheren
- Werken met een tabel met twee talen in parallel
- Een formulier maken

DOELEN

- De opmaak van documenten vergemakkelijken dankzij tabellen
- Efficiënt werken met Word-tabellen
- Formulieren maken

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die de opmaak van documenten wil vergemakkelijken dankzij tabellen in Word

Nuttige basiskennis

De module «[Word - De fundamente](#)n» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- De snelle werkbalk en het lint personaliseren
- Spellingcorrectie toepassen
- Zoeken en vervangen
- Maximaliseren van AutoTekst
- Een bouwsteen toevoegen aan het globale sjabloon
- Lijsten met opsommingen en nummeringen personaliseren
- Stijlen creëren
- De ingebouwde stijlen gebruiken om titels te nummeren
- Een inhoudsopgave invoegen
- De stijlcontrole gebruiken
- Sjablonen maken
- Woordafbreking gebruiken
- Bladwijzers en kruisverwijzingen maken
- Hyperlinks maken
- Een plaats/element van het document
- Snel bereiken
- Een element van het document - Een titel van het document
- De lijnen nummeren
- Documenten naast elkaar vergelijken

DOELEN

- Efficiënt en snel alle documenttypes kunnen ontwerpen
- De presentatie van uw documenten automatiseren
- Alle functies van Word benutten en zo tijd winnen

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met een basiskennis die de presentatie van zijn/haar documenten wil automatiseren

Nuttige basiskennis

De module «[Tabellen & formulieren beheersen](#)» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Afbeeldingen gebruiken
- Vormen invoegen
- Tekstvakken maken
- Een sierletter invoegen - Een paginakleur invoegen
- SmartArt
- Grafische objecten wijzigen
- Kolommen maken

DOELEN

- De kracht van DTP-tools van Word benutten
- Grafische objecten integreren in documenten
- Illustraties (schema's, grafieken, vormen, afbeeldingen) efficiënt beheren
- Stroomdiagrammen maken

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen met een basiskennis die zijn/haar documenten wil verfraaien met illustraties

Nuttige basiskennis

De module «[Word - De fundamente](#)n» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Een document voor direct mailing maken
- De bronnen van direct mailing beheren
- De samenvoeging in het document voorbereiden
- De regels gebruiken
- Het document en de gegevens samenvoegen
- Problemen in verband met de samenvoeging oplossen
- De wizard gebruiken
- Etiketten voor mailings beheren
- Enveloppen voor mailings maken

DOELEN

- Een document voor direct mailing opbouwen, van de bronselectie tot het samenvoegen
- De verschillende gebruiken van direct mailing beheersen

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

½ dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die in Word direct mailings wil opmaken en versturen

Nuttige basiskennis

De module «Tabellen & formulieren beheersen» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Een document reviseren op het scherm
- Het overzicht gebruiken
- Secties maken
- Kop- en voetteksten maken
- Opmaken
- Paginavoetnoten en documentvoetnoten beheren
- Bronnen beheren
- Indexen beheren
- Subdocumenten en masterdocumenten gebruiken
- Legendes beheren
- Documenten van verschillende formaten afdrukken
- Opmerkingen toevoegen
- Kennismaking met het bijhouden van wijzigingen
- Een document beschermen

DOELEN

- Lange gestructureerde documenten opmaken en bewerken
- De functies die nuttig kunnen zijn voor complexe documenten beheersen

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die lange, uitgebreide documenten met verwijzingen moet opmaken

Nuttige basiskennis

De module «[Het gebruik van Word automatiseren](#)» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



AANBEVOLEN ROUTE IN OUTLOOK

OUTLOOK

Outlook
De fundamenteen

1 dag

Outlook
De infobesitas
beheren

1 dag

Outlook
Uw tijd beheren

1 dag

INHOUD

- Kennismaken met de grafische interface van Outlook
- Schriftelijk communiceren via een bericht
- De agenda gebruiken
- Het adresboek
- De taken beheren
- De notities beheren

DOELEN

- De filosofie van een groupware-tool begrijpen
- Streven naar een betere organisatie van uw werk
- Uw inbox efficiënt kunnen beheren
- In staat zijn om een adresboek aan te maken, te gebruiken en bij te houden
- Afspraken en vergaderingen beheren dankzij de agenda

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die Outlook nog maar weinig of nooit eerder heeft gebruikt en zich de basisbeginselen van een groupware tool eigen wil maken

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en X deelnemers



INHOUD

- Het beheer van de e-mails automatiseren
- Uw werkruimte organiseren
- Delen
- Efficiënt zoeken
- De grootte van uw inbox beheren
- Archiveren
- Elementen van de inbox importeren/exporteren
- Ongewenste e-mails beheren

DOELEN

- Goede praktijken aanleren om uw werkruimte efficiënt te organiseren en de dagelijkse berichtenstroom op te vangen
- De functies beheersen en daarbij samenwerkingen stimuleren
- Het werk zoveel mogelijk automatiseren
- Ongewenste e-mails beheren

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die Outlook courant gebruikt en de functies ervan wil benutten om dagelijks grote hoeveelheden berichten te beheren

Nuttige basiskennis

De «[De fundamente van Outlook](#)» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en X deelnemers



INHOUD

- Het beheer van de e-mails automatiseren
- De tijdrovers ontdekken
- De e-mails efficiënt beheren
- Het gebruik van de agenda maximaliseren
- «To Do» gebruiken om de taken te beheren

DOELEN

- De tijdrovers beheersen
- U de methodes en tools voor het tijdsbeheer eigen maken
- Een efficiënte en aangepaste organisatie in Outlook uitwerken
- Tijd winnen door de werken met SMART-doelstellingen

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die Outlook courant gebruikt en zijn/haar tijd beter wil beheren met Outlook

Nuttige basiskennis

De «[Outlook - De fundamenteën](#)» hebben afgerond of over gelijkwaardige vaardigheden beschikken

Deelnemers

Tussen 6 en X deelnemers



INHOUD

- Kennismaken met het nieuwe Startmenu van Windows 11 (De inhoud van het Startmenu wijzigen - Een toepassing als miniatuur vastzetten - Alle toepassingen weergeven - De nieuwe zoekfunctie van het Startmenu - De automatische aanbevelingen)
- Het bureaublad personaliseren (Meerdere bureaubladen beheren - Achtergronden wijzigen - Widgets toevoegen - Vensters beheren (verplaatsen, verkleinen, minimaliseren of sluiten) - De tool Snap - Drie toepassingen naast elkaar weergeven - Uw vergrendelingsscherm wijzigen)
- Instellingen Windows 11 (Kennismaken met de grafische vernieuwing van de instellingen - De taakbalk beheren - Het nieuwe opslagbeheer - De nuttige opties)
- Kennismaken met de verkenner (Het nieuwe lint gebruiken - Hoe de nieuwe rechterklik gebruiken - Sneller kopiëren/plakken)
- De belangrijkste Widgets van Windows 11 begrijpen (Nieuws – Productiviteit)
- De vereisten kennen om Windows 11 te installeren (Hardwarevereisten - Uw privacy beschermen)

DOELEN

Windows 11 biedt een gecentraliseerde en identieke ruimte, ongeacht de drager. Deze nieuwe versie biedt een vernieuwde interface en een verbeterde zoekfunctie.

- Een vlotte overgang naar deze nieuwe werkinterface mogelijk maken
- Begrijpen hoe u uw werkruimte kunt configureren en organiseren
- U de nieuwigheden van Windows 11 eigen maken
- Kennismaken met de nuttigste tools van Windows 11

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd.
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

½ dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die wil migreren naar versie 11 van Windows

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows 10 (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Een SharePoint-teamsite herkennen (Hoofding - Linkernavigatielink – Homepage)
- Kennismaken met de functies van de documentenbibliotheek
- Een gepersonaliseerde weergave van een documentenbibliotheek
- Een bibliotheek maken en instellen
- SharePoint-bestanden of -dossiers delen (een bestand of een dossier delen - een link naar een bestand of een dossier krijgen)
- Pagina's aanmaken
- Kennismaken met de andere toepassingen die beschikbaar zijn

DOELEN

- Samenwerking stimuleren dankzij de SharePoint-teamsites

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1,5 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die wenst kennis te maken met de teamsites van SharePoint

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Kennismaken met de applicatie in de 365-omgeving
- De Teams-instellingen
- Een team aanmaken
- Uw team beheren
- De mobiele app
- Hulp
- Een kanaal aanmaken en beheren
- Samenwerken rond documenten
- Groepen gebruiken
- Een Shifts plaatsen
- Time Clock gebruiken
- Aanvragen plaatsen
- Delen
- Een mobiele telefoon gebruiken

DOELEN

- Efficiënt een team aanmaken en beheren in Teams
- Een teamplanning beheren met Shifts

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die een team wil beheren en ermee wil samenwerken in Teams

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Enquêtes en peilingen maken
 - Een vraag toevoegen
 - De opties en thema's kiezen
 - De onderdelen toevoegen/beheren
- De antwoorden beheren
 - Delen
 - De resultaten zichtbaar maken en exporteren in Excel

DOELEN

- Samen kennismaken met de functies van Forms, van de aanmaak van de vragenlijst tot het gebruik van de antwoorden

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

½ dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die enquêtes en peilingen wil maken

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Kennismaken met de omgeving van OneNote (Windows-Online-Desktop)
- Een notitieblok maken in OneNote
- Een notitieblok maken
- Een notitieblok openen
- Verspringen tussen open notitieblokken
- Nota's nemen en opmaken
- De notities verfraaien
- De indicatoren (tags) beheren
- De notities finaliseren
- OneNote op mobiele apparaten

DOELEN

- Notities organiseren en delen dankzij OneNote

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die wil kiezen voor een digitaal notitieblok om al zijn/haar Post-Its, notities, informatie, reglementen, ideeën, enz. te centraliseren

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- De juiste plaats kiezen voor de opslag van de bestanden (OneDrive, SharePoint of de bestandsruimte van Teams)
- OneDrive gebruiken
 - Bestanden en mappen in OneDrive laden en opslaan
 - Bestanden opslaan en openen in de Office-toepassingen (online en desktop)
 - Bestanden synchroniseren met OneDrive onder Windows
 - De bestanden beheren
 - Bestanden delen op OneDrive

DOELEN

- De functies synchroniseren en delen gebruiken

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

½ dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die te maken krijgt met het gebruik van de Cloud en Ms 365

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner)

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



INHOUD

- Inleiding tot Office 365
- Kennismaking met de Web
- De interface van de kantoorapplicaties beheren
- Communicatietools (Inleiding tot de Outlook Web App/ Teams)
- De nieuwigheden in de kantoorapplicaties begrijpen

DOELEN

- De filosofie en de werkomgeving van Ms 365 begrijpen
- Kennismaken met de online en collaboratieve bureautica
- Een beeld krijgen van de onderdelen en meerwaarde van Ms 365

METHODOLOGIE

- Onze pedagogische benadering is gericht op de persoon en stelt hem/haar een progressieve en continue kennisbenadering voor door denkwerk en actie te combineren. Ze berust op een principe van leren door experimenteren. De voorgestelde oefeningen zijn praktisch en concreet waardoor de materie kan worden verankerd en het inzicht kan worden verfijnd
- Wij stellen een geheel van activiteiten voor die we structureren tijdens de voorbereiding van de opleiding (Analyse van de op te lossen gevallen – Testen - Debriefing van oefeningen - Een beroep doen op het collectieve inzicht van de deelnemers - Praktische oefeningen - Kennisoverdracht - Omzetting in de realiteit van de deelnemer: rechtstreeks op het terrein, met name dankzij het gebruik van schriftjes van deelnemers, ...)

DUURTIJD

½ dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend



MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die gebruik maakt van de online diensten van het Microsoft 365-platform

Nuttige basiskennis

Courant gebruik van Windows (gebruik toetsenbord en muis - Vensters - Verkenner) - Kennis van een Office-versie van voor Ms 365

Deelnemers

Tussen 6 en 8 deelnemers



TALEN

INHOUD

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt rond de volgende specifieke telefoonvaardigheden:

- een cliënt telefonisch onthalen (doorverbinden, filteren van oproepen, boodschappen aannemen, ...);
- inlichtingen uitwisselen;
- afspraken bevestigen;
- zich excuseren;
- iemand geruststellen;
- een probleem analyseren;

DOELEN

Aan de hand van standaarduitdrukkingen leert u op een doelgerichte manier te telefoneren in de doeltaal. Minimum 2 en maximaal 3 concrete en meetbare doelstellingen:

- Verbeteren van het mondelinge uitdrucksvermogen aan de telefoon van min. 0,25 ALTE
- Verbeteren van het mondelinge begripsvermogen aan de telefoon van min. 0,25 ALTE
- Verbeteren van de woordenschatkennis uit de verzekeringen van min. 0,25 ALTE

METHODOLOGIE

Beginevaluatie: mondeling (per telefoon) en schriftelijk (online test), individueel rapport

Quality control: elektronische formulieren

E-learning: Bij het begin van de opleiding (voor 12 maanden) krijgt u toegang tot het online e-learningplatform waar u wekelijks oefeningen ontvangt afgestemd op uw taalniveau

Bovendien krijgt u de mogelijkheid om naar eigen keuze e-lexica (woordenschatlijsten) met specifieke beroepswoordenschat in te oefenen op het online e-learning platform. Verzekeringsterminologie is een van de keuzemogelijkheden

DUURTIJD

4 sessies van 3 uur per week

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Voor iedereen die over een goede basiskennis van de doeltaal beschikt en op een doelgerichte manier wil telefoneren

Nuttige basiskennis

Niveau = minimum 2/5 ALTE - B1

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



ALGEMEEN PROFESSIONELE TAAL TRAINING VOOR KANDIDATEN MET LAAG NIVEAU NEDERLANDS, ENGELS, FRANS OF DUIJS

INHOUD

Professioneel taalgebruik gericht op de taken van de deelnemers, waarbij de nadruk wordt gelegd op de basisterminologie van de makelaar (B.A., specifieke risico's, schade beheer)

De behandelde vaardigheden hangen af van het niveau van de deelnemers

De volgende professionele situaties komen aan bod:

- zich voorstellen, zijn functie / dagelijkse taken omschrijven, ...
- een (telefoon)gesprek uit de dagelijkse professionele context voeren
- de vrije tijd
- aan het loket

DOELEN

Dankzij deze opleiding, zult u snel en doeltreffend uw taalbeheersing kunnen verbeteren op een aangename en interactieve wijze

Op basis van de behoefteanalyse en het startniveau wordt er gewerkt naar specifieke taalobjectieven binnen de verzekeringssector

- Verbeteren van het mondelinge uitdrukkingsvermogen van min. 0,25 ALTE
- Verbeteren van de professionele woordenschat «verzekeringen» van min. 0,25 ALTE

METHODOLOGIE

Beginevaluatie: mondeling (per telefoon) en schriftelijk (online test), individueel rapport

Eindevaluatie: individueel per kandidaat

Quality control: elektronische formulieren

E-learning: Bij het begin van de opleiding (voor 12 maanden) krijgt u toegang tot het online e-learningplatform waar u wekelijks oefeningen ontvangt afgestemd op uw taalniveau

Bovendien krijgt u de mogelijkheid om naar eigen keuze e-lexica (woordenschatlijsten) met specifieke beroepswoordenschat in te oefenen op het online e-learning platform. Verzekeringsterminologie is een van de keuzemogelijkheden

DUURTIJD

15 sessies van 2 uur per week
of 5 opleidingsdagen van 6 uur

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Voor iedereen die minimum over een basiskennis van de doeltaal beschikt

Nuttige basiskennis

Niveau = minimum 1/5 ALTE = A2

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt aan het professioneel taalgebruik gericht op de taken van de deelnemers, waarbij de nadruk wordt gelegd op de basisterminologie van de verzekeringen

De woordenschat van de autoverzekering, de woningverzekering, de levensverzekering en de verzekering BA zullen in de specifieke context worden behandeld

DOELEN

Om de objectieven te bereiken, is de opleiding gebaseerd op communicatie en is ze interactief. Rollenspelen worden ter ondersteuning geïntegreerd en helpen de cursist bij de assimilatie van de behandelde vaardigheden

Een groot aantal technische documenten (polissen, contracten, bijvoegsels, wetteksten,...) zullen de oefeningen concreet maken

Een terminologielijst wordt ter beschikking gesteld

- Verbeteren van de professionele woordenschatkennis in de verzekeringssector van min. 0,25 ALTE
- Verbeteren van het mondelinge uitdrucksvermogen in de verzekeringssector van min. 0,25 ALTE

METHODOLOGIE

Beginevaluatie: mondeling (per telefoon) en schriftelijk (online test), individueel rapport

Eindevaluatie: individueel per kandidaat

Quality control: elektronische formulieren

E-learning: Bij het begin van de opleiding (voor 12 maanden) krijgt u toegang tot het online e-learningplatform waar u wekelijks oefeningen ontvangt afgestemd op uw taalniveau

Bovendien krijgt u de mogelijkheid om naar eigen keuze e-lexica (woordenschatlijsten) met specifieke beroepswoordenschat in te oefenen op het online e-learning platform. Verzekeringsterminologie is een van de keuzemogelijkheden

DUURTIJD

15 sessies van 2 uur per week
of 5 opleidingsdagen van 6 uur

AANTAL FSMA-PUNTEN

30 punten worden toegekend voor deze opleiding

MODALITEITEN

Doelgroep

Voor iedereen die minimum over een basiskennis van de doeltaal beschikt

Nuttige basiskennis

Niveau = minimum 2/5 ALTE – B1 CEF

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



A woman in a white shirt stands at the front of a meeting room, pointing at a whiteboard. The whiteboard displays a bar chart with a blue line graph showing an upward trend. Below the chart, the word "Plan" is written in blue. To the left of "Plan", there are some handwritten notes including "25/1" and "15/7". Below "Plan", there are some diagrams and the word "Business". In the foreground, several people are seated around a conference table, looking towards the presenter. The room has large windows in the background, and the overall atmosphere is professional and collaborative.

COMMUNICATIE

INHOUD

- Het belang van actief luisteren
- De kunst van het vragen stellen
- De techniek van het herformuleren
- Bewust gebruik van de stem
- Een eerste indruk maken aan de telefoon
- Gesprekken op een professionele manier doorgeven
- De structuur van het telefonisch interview
- Klantgerichte woorden en zinnen
- Een positieve relatie creëren

DOELEN

Aan het eind van de cursus kunnen de deelnemers:

- Een gestructureerd en gericht telefoongesprek voeren
- De gesprekspartner helpen om zijn verzoek uit te leggen
- Het imago van hun organisatie aan de telefoon handhaven

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die zijn communicatie op de werkplek wil optimaliseren

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- De klacht opnemen en doeltreffend behandelen
- Actief luisteren en vragen stellen om een snelle en constructieve oplossing te bieden
- Empathisch maar standvastig blijven in moeilijke situaties
- Laat de klant niet achter zonder oplossing of actievoorstel
- Omgaan met moeilijke mensen
- Profiel van de belangrijkste soorten moeilijke cliënten en passende reacties
- Conflictbeheersing: hoe conflicten ontmijnen maken
- Woede sluit rationaliteit uit: verschillende soorten van agressie
- Je eigen emoties beheersen en weten hoe je afstand kunt nemen van de situatie
- Toepassing - Casestudies en praktische oefeningen
- Overdracht en integratie in de professionele realiteit van de deelnemers

DOELEN

- Hoe voorkomt u een klacht en hoe pakt u hem aan wanneer hij zich voordoet?
- Omgaan met moeilijke klanten: passende reacties en houding
- De oorsprong van een agressieve houding begrijpen
- Voorkomen van escalatie in moeilijke situaties: conflicten ontmijnen
- Ontevredenheid voorkomen door de voedingsbronnen te identificeren en weg te nemen

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die zijn emoties en gedrag beter wil leren beheersen om makkelijker met moeilijke situaties om te gaan

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Ontwikkeling van echte feedback voor ontwikkeling
- Communicatie
- Assertiviteit en feedback
- Waarom is het belangrijk om feedback te geven en te ontvangen?
- Hoe maak je het constructief?
- Omgaan met emoties bij het geven en ontvangen van feedback
- Persoonlijke barrières overwinnen
- Het belang van het onderscheid tussen feiten en meningen
- Feedback geven en ontvangen
 - Tool
 - DESC-methode
- De delicate, moeilijke situaties die ik ben tegengekomen en/of waarvoor ik me zorgen maak, identificeren en in vraag stellen

DOELEN

- De doelstellingen en voordelen van feedback integreren
- Kennis van de voorwaarden en modaliteiten voor een succesvolle en effectieve feedback
- De technieken van positieve feedback en opbouwende kritische feedback onder de knie krijgen
- Weten hoe je rekening kunt houden met de reacties van degenen met wie je te maken hebt

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1,5 dag

AANTAL FSMA-PUNTEN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die wil leren hoe je feedback geeft om samenwerking en wederzijds begrip aan te moedigen, een stimulerende werkomgeving te creëren en vertrouwen met collega's op te bouwen

Nuttige basiskennis

Geen basiskennis vereist

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



TOOLBOX FEELGOOD@WORK

*In alle omstandigheden beter communiceren met klanten
en collega's op de werkplek!*

INHOUD

- Beter communiceren
- De eigen wijze van functioneren in een communicatiesituatie
- Gedragingen en houdingen die het luisteren bevorderen of belemmeren
- Het decoderen van de taal van emoties en hun nut
- Vragen stellen en herformuleren, actief luisteren
- Feedback geven en ontvangen
- Tekenen van erkenning geven en ontvangen
- Actieplan
 - Hoe kunt u uw communicatie en relaties met anderen optimaliseren?
 - Mijn positieve houding in het dagelijks leven

DOELEN

- Je bewust worden van de impact van je eigen communicatie
- Het vermogen ontwikkelen om te luisteren en zich aan te passen
- Het vermijden van wederzijdse misverstanden
- Een verbindende en faciliterende uitwisseling opbouwen

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die positieve en zorgzame interpersoonlijke communicatie wil invoeren

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers





VERKOOP EN MARKETING

INHOUD

- De specifieke kenmerken van een telefoongesprek: voor en nadelen
- De telefoonstem: beheersing aan de hand van een goede voorbereiding
- Eigenschappen van een professioneel telefoongesprek
- Het verkrijgen van een telefonische afspraak: voorbereiden, presenteren, aanspreken, argumenteren
- Snel de behoeften van de prospect bepalen door vooraf opgestelde, gerichte vragen te stellen
- Een commercieel voorstel doen dat de interesse van de potentiële klant wekt: iedereen maakt zijn eigen pitch
- Formuleer de kenmerken van uw product tot voordelen voor de klant
- Reageer op de belangrijkste bezwaren
- Stuur de klant snel door naar een afspraak

DOELEN

- De specifieke kenmerken van een telefonisch commercieel contact bepalen
- De technieken voor het verkrijgen van een telefonische afspraak onder de knie krijgen
- Uw verkoopgesprek sturen en uw doelgerichte vragen stellen
- Weten hoe om te gaan met bezwaren

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Alle medewerkers in contact met klanten die professioneler, efficiënter, effectiever en winstgevender willen zijn

Nuttige basiskennis

Geen basiskennis vereist

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- De basisbeginselen van klantgerichtheid
- Criteria en doelstellingen van een positieve klantenervaring
- Elementen van effectieve verkoopcommunicatie: de klant positief benaderen door aan te sluiten bij zijn communicatie en gedragspatronen
- Communicatietechnieken om de behoeften in kaart te brengen: luisteren en vragen stellen
- De commerciële houding: samenhang tussen verbale taal en non-verbale houding.
- Uw diensten proactief, duidelijk en gestructureerd presenteren
- De 5 fasen van een succesvol interview: Kennismaken, Weten, Begrijpen, Overtuigen, Afsluiten
- Leren ondersteund door talrijke praktische oefeningen, rollenspelen en het creëren van praktische hulpmiddelen voor dagelijks gebruik

DOELEN

- Uw cliënt effectief adviseren en begeleiden
- De meest geschikte oplossing bepalen volgens de vastgestelde behoeften
- Actieve luistervaardigheden ontwikkelen om oplossingen aan te reiken
- De sleutelmomenten in de behoefteanalyse vaststellen
- Het gesprek met de cliënt leiden en sturen i.p.v. het te ondergaan
- In connectie treden met de klant

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1,5 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die regelmatig of af en toe contact heeft met klanten

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers



INHOUD

- Ik handel proactief door mijn cliënt te adviseren en aandacht te schenken aan het tegemoetkomen aan de verwachtingen
- Ik begrijp hoe belangrijk het is om de verborgen behoeften van mijn klant te ontdekken en hoe daarop in te spelen
- Ik kan elke uitwisseling met mijn klant optimaliseren om alle verkoopkansen te benutten
- Ik beheers cross-selling & upselling technieken
- Ik beheers de belangrijkste commerciële communicatietechnieken om een echte partner voor mijn klant te zijn
- Workshop: praktische toepassing van de verschillende geziene technieken
- Persoonlijk ontwikkelingsplan om verder te gaan

DOELEN

- In alle omstandigheden een commerciële houding aannemen
- Begrijpen hoe belangrijk het is om alle commerciële kansen te benutten
- Demystificeer de verkoopakte: stressvrij advies
- Verbeter uw kennis van uw klant, zodat u hem proactief kunt adviseren over aanvullende diensten
- Ontwikkel een echte vertrouwensrelatie met uw klant

METHODOLOGIE

- Individuele reflectie
- Duo reflectie
- Deelnemersboekje
- Werken in subgroepen
- Plenaire bespreking
- Interactieve presentatie
- Individueel actieplan

DUURTIJD

1 dag

AANTAL FSMA-PUNT.EN

Voor deze opleiding wordt er geen FSMA-punt toegekend

MODALITEITEN

Doelgroep

Iedereen die regelmatig of af en toe contact heeft met klanten

Nuttige basiskennis

Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers

Minimum 6 deelnemers

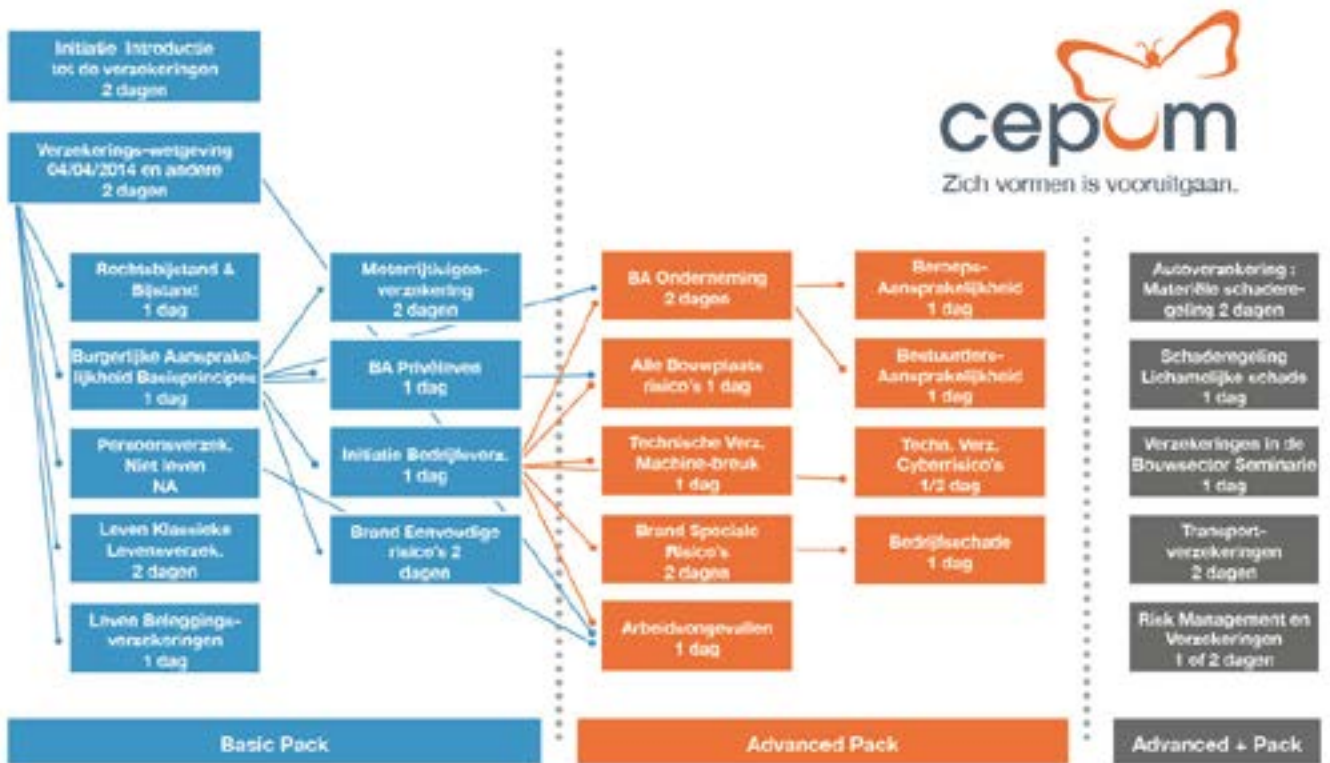




BIJLAGEN

VOORGESCHREVENTRAJECTEN

CEPOM – Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten ¹



¹ Om een maximum profijt te trekken van de geselecteerde training, gelieve de "nuttige basiskennis" te raadplegen.

VERZEKEREN TEGEN CYBERRISICO'S: NUTTIG OF NOODZAKELIJK ?

IS HET NOG VERANTWOORD OM GEEN VERZEKERING TE NEMEN TEGEN CYBER- RISICO'S?

Een familiale BA-verzekering, dat vinden we allemaal vanzelfsprekend. Maar tegen informaticarisico's is het gros van de bedrijven, en dan vooral KMO's, niet voldoende verzekerd. Dat is deels te wijten aan naïviteit ("mijn kleine bedrijf is vast niet interessant genoeg voor cybercriminelen"), maar het is vooral ook een kwestie van onwetendheid.

Kleine bedrijven hebben vaak minder krachtige beveiligingssystemen en beschikken doorgaans niet over een beproefd actieplan in geval van incidenten. Met andere woorden, ze zijn een vogel voor de kat.

VAN EEN POLIS «ALLE RISICO'S» NAAR EEN CYBERRISICOVERZEKERING.

Veel bedrijven heeft uiteraard wel een «Alle Risico's»- verzekering, die schade aan hun IT-apparatuur dekt. Hoewel een dergelijke verzekering noodzakelijk is, volstaat ze niet als bescherming tegen de golf van nieuwe cyberrisico's.

De klassieke «Alle Risico's Elektronica»-verzekering dekt doorgaans schade bij ongevallen (brand, waterschade, diefstal enz.), maar schade door menselijke fout of vijandige aanvallen wordt in principe niet gedekt.

Zelfs bij ongevallen stellen we vast dat de indirecte schade (bedrijfsverliezen, bijkomende kosten, terugzetten van gegevens, kosten voor herstel van de systemen enz.) meestal een veelvoud vormt van de materiële schade. Bij het aangaan van een polis wordt dit echter vaak over het hoofd gezien.

BOVENDIEN IS HET INFORMATICA-LANDSCHAP GEËVOLUEERD...

Het informaticalandschap evolueert zo snel dat veel bedrijven, en vooral bedrijfsleiders, moeite hebben om bij te blijven. Informatici lanceren voortdurend nieuwe technologieën, zonder duidelijk zicht op de bijbehorende risico's. Cloudcomputing, mobiele technologieën (smartphones, tablets enz.) en de toenemende dematerialisatie van de activiteiten zijn slechts enkele voorbeelden. Bedrijven zijn steeds meer afhankelijk van hun informaticasystemen, met alle gevolgen van dien bij problemen.

Elke bedrijfsleider zou zich voor elk IT-systeem de vraag moeten stellen : wat zijn de gevolgen voor mijn bedrijf als dit systeem een uur, een dag, een week of zelfs een maand onbeschikbaar is?

Voor bepaalde bedrijfskritieke (vaak industriële) systemen zijn de gevolgen al na enkele minuten dramatisch.

NIEUWE RISICO'S

De nieuwe vormen van cybercriminaliteit zijn zeer verontrustend : het verzamelen van bank- en andere vertrouwelijke gegevens, fraude, afpersing, malware, een Denial-of-Service-aanval op webshops, diefstal van materiaal en gegevens enz.

Ook menselijke fouten mogen we niet uit het oog verliezen : verlies van materiaal, doorsturen van onjuiste gegevens, phishing met het oog op het verduisteren van overschrijvingen of inbreuken in het systeem, ongewild aansluiten van een geïnfecteerde USB-stick enz.

De kosten lopen bij dergelijke incidenten al snel hoog op : interventie van gespecialiseerde technici om gegevens terug te zetten en de software en het informaticasysteem te herstellen, kosten voor experts om de oorzaken en gevolgen van het incident te onderzoeken, kosten voor juridisch adviseurs, eventuele kosten om alle betrokkenen op de hoogte te brengen van de diefstal van hun gegevens enz.

Een schadegeval kan zeer nadelige gevolgen hebben voor de reputatie en het imago van het bedrijf. Vaak moet dan ook een beroep worden gedaan op PR-consultants voor de coördinatie van de crisiscommunicatie en om de impact op het imago van het bedrijf te minimaliseren.

SCHADELIJKE GEVOLGEN, ZEGT U?

Een schadegeval kan ook nadelige gevolgen hebben voor derden waarbij het betrokken bedrijf burgerlijk aansprakelijk is.

Na een lange periode van terughoudendheid na de aanslagen van 11 september 2001 hebben een aantal verzekeringsmaatschappijen polissen uitgewerkt om hierop een antwoord te bieden.

De grote makelaarskantoren beschikken doorgaans over een afdeling die gespecialiseerd is in informatica-risico's, wat niet geldt voor kleinere makelaars, waar de nood aan informatie en opleiding vaak nog groot is.

Het beheer van IT-risico's start met een grondige analyse van de risico's waar het bedrijf aan blootgesteld is. Daarna moeten geschikte veiligheidsmaatregelen worden genomen.

Het uiteindelijke doel is de risico's te identificeren die moeten worden verzekerd, zodat de kosten bij een schadegeval gedekt zijn.

Het is belangrijk dat ook de makelaars inzicht hebben in de informaticarisico's waarmee hun klanten worden geconfronteerd, zodat ze hen de polis kunnen aanbieden die het best aan hun behoeften voldoet.

IR. LUC GOLVERS,

Gerechtsdeskundige informatica.

Voorzitter Belgische Club voor Informativiteit.

luc.golvers@skynet.be




MEER INFORMATIE

Wij hechten belang aan uw opmerkingen en opbouwende feedback. Aarzel dus niet om contact met ons op te nemen via www.cepom.be/nl/contact

Voor verdere inlichtingen

Véronique Lagae

Opleidingscoördinator

 [+32 2 721 82 77](tel:+3227218277)

 veronique.lagae@cepom.be