

Elke klacht drukt op meerdere schouders

Mini-symposium GCBO over oordeelsvorming & emotionele behoeften

Op 10 november 2023 vindt het derde GCBO (mini-)symposium plaats. Een mooie dag om elkaar als professionals te ontmoeten en/of kennis te maken. [Schrijf u nu in!](#)

Tijdens het mini-symposium staan de emotionele behoeften van alle partijen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht centraal. We gaan ervaringen uitwisselen, alsook inzicht en bewustwording creëren rondom:

- Emotionele en fysieke spanningen die een klacht met zich mee kunnen brengen;
- Gevolgen van deze spanningen voor de partijen betrokken bij de klachtbehandeling;
- Benadering van procespartijen, zodanig dat het recht doet aan hun positie en emoties;
- Omgang met 'eigen' emoties als klachtbehandelaar, zoals boosheid of irritaties.

PROGRAMMA

09.30 **Ontvangst met koffie en thee**

Ontmoet collega's, oude bekende of nieuwe gezichten

10.00 **Opening door GCBO-voorzitter Jan Westert**

Fijn elkaar weer te zien! Korte blik op ontwikkelingen binnen GCBO

10.15 **Oordeelsvorming & emotionele behoeften**

Mede aan de hand van theorie uit de recente praktijk, geeft deze rechter zijn visie op de rol van regie-voeren als het om emoties van partijen gaat, aangevuld met inzichten en tips.
mr. Melvin van Kuilenburg, teamvoorzitter / senior rechter, Team Jeugd, Rechtbank Rotterdam

10.45 **Emoties in de praktijk: drie interviews**

Om een beeld te krijgen hoe zwaar een klacht op iemands schouders drukt, interviewen we vier personen die het aan den lijve hebben ondervonden. Hoe hebben zij de behandeling van de klacht destijds ervaren? Hoe is het ze emotioneel vergaan, tijdens en na de beoordeling?

Leo Swaans, verbinder met 43 jaar onderwijservaring, lid landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs en tevens presentator - neemt het interview af bij:

- #1 mr. Rianne Tigelaar, jurist onderwijsrecht bij Ouders & Onderwijs
- #2 Raoul Majewski, rector-bestuurder van het Emmauscollege te Rotterdam
- #3 Andjena Khedoe-Soerdjballi, juridische secretaresse GCBO
- #4 Gert Tissink, lid van de klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

11.45 **Koffie & zoet**

12.00 **Tussen compassie en irritatie, hoe blijf je als professional overeind?**

Een hardnekkig conflict dat tot een klacht heeft geleid, brengt vele emoties met zich mee die de weg naar oplossingen kunnen blokkeren. Hoe blijf je als professional overeind in deze strijd en zorg je ervoor dat je niet ingezogen raakt?

Claartje Schouten, team- en leiderschapcoach bij Team Stories

12.30 Samen in gesprek

Aan de hand van de volgende drie stellingen, gaan we – onder leiding van Leo Swaans - het gesprek met elkaar aan. Over het gevoel van de dag dat de meenemen en nieuwe inzichten die we hebben opgedaan. En wellicht dat iemand nog een ervaring wil delen. Uiteraard is er ook ruimte voor al je vragen.

13.00 Napraten, met broodjes en soep**14.00 Einde mini-symposium GCBO**

Schrijf u nu in via het [webformulier](#). Wij hopen u op 10 november 2023 te mogen verwelkomen.

Voor vragen over het mini-symposium kunt u contact opnemen met het secretariaat via:

070-3861697 of info@gcbo.nl