

Functieprofiel

Commissielid bij De Geschillencommissie

op voordacht van consumenten- of cliëntenorganisatie

Functieomschrijving

Een commissielid is onderdeel van de commissie en heeft als taak het beslechten van een geschil door middel van een uitspraak, in goed overleg met de andere commissieleden. Het commissielid draagt bij vanuit zijn affiniteit met het consumenten-/cliëntenperspectief van de betreffende sector waar het geschil over gaat. Tevens werkt de professional nauw samen met de medewerkers van het Bureau. Het commissielid heeft voldoende tijd om zaken te behandelen; in beginsel één dagdeel per maand, waarop meerdere zaken behandeld worden.

De competenties in dit functieprofiel zijn opgemaakt met behulp van de TMA methode.

Algemeen uitgangspunt

Elke professional verbonden aan De Geschillencommissie werkt volledig onafhankelijk en onpartijdig. Dit betekent ook dat de professional in kwestie geen (neven)functies vervult die hiermee conflicteren. Zo mag een professional niet werkzaam zijn bij een van onze participerende consumenten- en branche/beroepsorganisaties. Als professional verbonden aan onze organisatie heb je affiniteit met ons werkveld; de wereld van buitengerechtelijke geschilbeslechting.

Inhoudelijke competenties commissielid

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

Het commissielid neemt plaats in de commissie waarbij hij op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn visie op de zaak geeft. Dat betekent dat het commissielid in de uitoefening van zijn functie tot een vrij oordeel kan komen, zonder daarbij instructies of aanbevelingen te krijgen van andere(n). In de beoordeling van het geschil weet het commissielid het consumenten-/cliëntenperspectief van de betreffende sector waar het geschil over gaat, in te brengen.

Samenwerken

Het commissielid werkt samen met de andere leden van de commissie. Na beraad met de voorzitter en het andere commissielid, komt de uitspraak tot stand. Waar nodig is er ook tijdens de geschillenprocedure overleg en afstemming met collega's van het Bureau.

Flexibel

De Geschillencommissie is constant in beweging op inhoud en werkwijze. Soms leidt dit tot aanpassingen van, bijvoorbeeld, onze technische omgeving. Uiteraard wordt dit tijdig gemeld en zijn er instructies beschikbaar. Het commissielid deinst niet terug voor het leren van nieuwe dingen.

Oordeelsvorming

Het commissielid krijgt bij elke zaak stukken onder ogen en hoort partijen aan tijdens de zitting. Het is daarom belangrijk dat het commissielid dit weet te analyseren en hieraan relevante informatie weet te ontleen om tot een gedegen beslissing te komen. Het commissielid beschikt ook over voldoende tact om tijdens de mondelinge behandeling – samen met de andere leden van de commissie – op onpartijdige wijze vragen te stellen als dat voor het oordeel van de commissie van belang is.

Vertrouwelijkheid

De door de commissie over de beslissing gehouden beraadslaging(en) en de argumenten die daarbij aan de orde zijn geweest, behoren tot het 'geheim van de raadkamer'. Daarover zijn zij naar buiten toe geheimhouding verplicht. De commissie treedt naar buiten toe als eenheid op. Dat wil zeggen dat door de leden van de commissie naar buiten geen kritiek wordt geleverd op de uitspraken, aan de totstandkoming waarvan men zelf heeft deelgenomen of die zijn opgesteld door een commissie waarvan men zelf geen deel heeft uitgemaakt. Dat geldt eveneens voor activiteiten op sociale media. De commissie heeft - buiten de mondelinge behandeling – ook geen contact met één van partijen.



de geschillencommissie

Pers en media

Vanwege de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de commissie, heeft de commissie geen contact met de media. Vragen vanuit de pers en (sociale) media worden afgehandeld door het bureau van De Geschillencommissie.