

Functieprofiel

## **Deskundige** bij De Geschillencommissie

op voordacht van de brancheorganisatie

---

### **Functieomschrijving**

Een deskundige heeft als taak onafhankelijk onderzoek te doen naar het onderwerp van geschil en hierover te rapporteren naar De Geschillencommissie. Hij treedt dan ook op als onderdeel van de organisatie en niet vanuit één van de partijen. De rapportage van de deskundige wordt onderdeel van het dossier en helpt de commissie in het vormen van haar oordeel.

De deskundige werkt nauw samen met de medewerkers van het Bureau en heeft voldoende tijd om zaken te behandelen; het inplannen en uitvoeren van het onderzoek op locatie en het maken van een kwalitatief rapport in het zaaksysteem.

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 deskundige

### **Vakgerichtheid**

De deskundige is expert in zijn vakgebied. Hij ontwikkelt zichzelf doorlopend in zijn vakgebied conform de standaarden van zijn sector en neemt deze kennis mee in zijn werkzaamheden voor De Geschillencommissie.

### **Optreden**

De deskundige treedt naar buiten als vertegenwoordiger van De Geschillencommissie, ook als de deskundige werkzaam is bij een onderzoeksbureau. Dit weet de deskundige ook uit te stralen naar partijen. Tijdens contact met partijen en tijdens het onderzoek gedraagt hij zich correct en volgens de geldende omgangsnormen. De deskundige straalt zelfvertrouwen en spreekt met kennis van zaken richting partijen. Daarnaast doet hij geen uitspraken of beloftes die niet binnen de rol van deskundige vallen.

### **Mondelinge en schriftelijke vaardigheid**

De deskundige weet zijn mondelinge en schriftelijke taalgebruik aan te passen aan het niveau van partijen. Complexe onderwerpen waarin hij deskundig is, weet hij te verduidelijken voor de commissie en partijen. Het onderzoeksrapport is in heldere bewoordingen opgemaakt waarin partijen zich herkennen.

### **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 instructies en ondersteuning beschikbaar. De deskundige deinst niet terug voor het leren van nieuwe dingen.

### **Aandacht voor details**

De deskundige krijgt de dossiers op voorhand toegestuurd ter voorbereiding. Zeker bij complexe zaken controleert hij zijn eigen werk zorgvuldig en blijft hij alert op details.

### **Pers en media**

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