



## Profiel bestuurslid representant beroeps- en bedrijfsleven

### Organisatie

Aantoonbaar onafhankelijk al ruim 50 jaar lang. De Geschillencommissie is dé instantie voor klachten en geschillen in Nederland en heeft als doel klachten en geschillen snel, eenvoudig, goed(koop) en laagdrempelig op te lossen. Partners zijn consumenten- en cliëntenorganisaties, het bedrijfsleven waaronder 80 verschillende brancheorganisaties en de overheid. De Geschillencommissie biedt toegang tot het recht naast de gewone rechtspraak. Zij heeft onafhankelijkheid en onpartijdigheid hoog in het vaandel staan. Haar missie: mensen met een vraag, klacht of geschil op een toegankelijke, professionele en eigentijdse manier faciliteren om snel tot een deskundig antwoord en goede oplossing te komen. De visie van De Geschillencommissie is een mensgerichte organisatie die snel kan inspelen op veranderde omstandigheden en op de vraag uit de maatschappij en die als (kennis en expertise) instituut zeer goed bekend staat als 'volwaardig alternatief voor het recht'. De kernwaarden die daarbij horen zijn: onpartijdig, eenvoudig, deskundig en eerlijk. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB) handelen onder één

>>

### Bestuursfunctie

*De Geschillencommissie is onmisbaar en vormt een belangrijk sluitstuk in de Nederlandse rechtspraak. Zij ontlast aantoonbaar de rechtspraak en kan nu en in de toekomst dé laagdrempelige oplossing bieden voor klachten en geschillen. Een sterk relatiemanagement draagt bij aan de positionering van De Geschillencommissie zodat deze verankerd blijft in de maatschappij en de rechtspraak verrijkt. Voor de continuïteit van de organisatie is het noodzakelijk om subsidie vanuit de overheid veilig te blijven stellen. Het beoogde bestuurslid voor het bestuur van de SGC dient dan ook over een breed relevant netwerk te beschikken met name binnen de politiek.*

*De daarbij gestelde functie-eisen zijn:*

- *academisch werk- en denkniveau;*
- *kennis over de inrichting van het georganiseerde beroeps- en bedrijfsleven en de besluitvorming daarbinnen;*
- *draagvlak binnen de bij de SGC aangesloten organisaties/ ondernemingen;*
- *bestuurlijke ervaring in maatschappelijke organisaties en inzicht in de financiële processen daarbinnen;*
- *politiek en maatschappelijk inzicht;*
- *beschikt over een breed relevant netwerk met name binnen de politiek;*
- *gevoel voor verhoudingen in het tripartite model;*
- *onafhankelijk en niet actief bij een van de participerende organisaties;*
- *in staat tot het afwegen van belangen;*
- *inzicht in principes en ethiek van het recht en goed bestuur.*

>>

naam: De Geschillencommissie. De SGC bestaat sinds 1970 en heeft veel ervaring met het oplossen en beoordelen van klachten en geschillen tussen consumenten en ondernemers. De SGB behandelt klachten en geschillen tussen bedrijven onderling.

Ook beoordeelt de SGB klachten en geschillen die samenhangen met verenigingsregels en tuchtrecht. In totaal worden er 80 geschillencommissies gefaciliteerd, waaronder 16 geschillencommissies die klachten over de zorg behandelen. Naast de geschillencommissies worden er 5 klachtenloketten gefaciliteerd waarbij klanten worden voorzien van advies, informatie en wordt er bemiddeling en mediation aangeboden; klachten worden daarmee in een vroeg stadium opgelost zonder een juridische procedure.

De geschillencommissies die onder de SGC ressorteren zijn erkend door de minister van Justitie en Veiligheid of door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Een kwart van de geschillencommissies zijn verplicht ingesteld en hebben een wettelijke grondslag.

Het kantoor van De Geschillencommissie staat in Den Haag. Het bureau van de SGC en SGB staat onder leiding van een directeur en bestaat uit circa 50 medewerkers. Zij geven administratieve en juridische ondersteuning aan de klachtenloketten en geschillencommissies. Het bureau fungeert daarbij als procesbegeleider.

>>

Toekomstbestendig,  
tripartite „in waarden“  
anno 2021.

*Klaske*

## Rol en werkzaamheden

Het bestuur van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken bestaat uit negen leden: drie onafhankelijke leden (waaronder de voorzitter), drie leden op voordracht van de consumenten-/cliëntenorganisaties en drie leden op voordracht van de ondernemersorganisaties (het tripartite stelsel). Van de drie representanten van de consumenten-/cliëntenorganisaties wordt er één op voordracht van de Consumentenbond, één op voordracht van de ANWB en één op voordracht van de Patiënten Federatie door het bestuur benoemd. Het bestuur benoemt ook de drie representanten van de participerende branche- en/of beroepsorganisaties en wel op voordracht van de Vereniging VNO-NCW en de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland gezamenlijk.

De drie onafhankelijke leden worden benoemd door de minister van Justitie en Veiligheid, op voordracht van het bestuur. Deze leden vormen tevens het bestuur van de SGB. Alle bestuursleden handelen zonder last of ruggenspraak. Zij nemen een onafhankelijke positie in ten opzichte van deelbelangen. Leden van het bestuur mogen geen (bestuurlijke) functie in de participerende organisaties vervullen. Het bestuur waakt er zorgvuldig voor niets te doen wat de indruk kan wekken dat zij het oordeel van een van de geschillencommissies zou (willen) beïnvloeden; het bestuur onthoudt zich van iedere inmenging van de beoordeling door de diverse geschillencommissies.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het beleid van de SGC/SGB. Het bestuur bestuurt de SGC/SGB conform de statuten en geeft ter uitvoering hiervan algemene en bijzondere richtlijnen aan de directeur van het bureau. Gestreefd wordt naar diversiteit binnen het bestuur zodat er een afspiegeling is van de maatschappij.

Het bestuur benoemt tevens mediators van de klachtenloketten en voorzitters, leden, deskundigen en secretarissen van de geschillencommissies.

>>

Het tripartite stelsel zoals dat is vormgegeven in het bestuur van de SGC is ook terug te vinden in de samenstelling van de diverse geschillencommissies. De samenstelling van een geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een lid voorgedragen door de participerende branche organisatie en een lid voorgedragen door een consumenten- en of cliëntenorganisatie (in het geval van een SGC geschillencommissie) of MKB-Nederland (in het geval van een SGB geschillencommissie). Bekostiging van het werk van De Geschillencommissie is deels door een structurele Rijkssubsidie, deels door brancheorganisaties en deels door betrokken partijen in het geschil.

De Geschillencommissie is haar werkwijze en rol aan het verleggen omdat de behoeften vanuit de samenleving en vanuit de participerende organisaties aan het veranderen is. Een beweging waarbij de focus ligt op 'klant centraal', betere dienstverlening en verhoging van (proces-, inhoudelijke en juridische) kwaliteit waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor advies, bemiddeling en mediation. Bovendien wil zij laagdrempelige toegang tot het recht bieden voor iedereen in Nederland en daarmee inspelen op elke vraag vanuit de 'markt'. In deze verandering is bestuurlijke aandacht nodig voor het bereiken van nieuwe doelgroepen, voor financiële prioriteitsstelling en voor de al ver gevorderde aanpassing van de ICT.



## Overige informatie

Het bestuur van SGC en SGB vergadert vijf à zes keer per jaar. Voor bestuursleden geldt een vaste vergoeding van € 350,- per vergadering exclusief reiskostenvergoeding. Indicatie voor tijdsbesteding is gemiddeld 5 uur per vergadering. In eerste instantie wordt het bestuurslid benoemd voor een periode van drie jaar.

## Geïnteresseerd?

Voelt u zich aangesproken door deze uitdagende functie?  
Wendt u zich dan tot onze bestuursvoorzitter  
mevr. Klaske de Jonge.

Dat kan schriftelijk naar Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag  
of per mail naar [facilitairezaken@degeschillencommissie.nl](mailto:facilitairezaken@degeschillencommissie.nl)  
t.a.v. mevr. Klaske de Jonge

Voor meer informatie over De Geschillencommissie bezoekt u ons natuurlijk online:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

Jaarverslagen zijn terug te lezen op:

[www.samenwerkenaankwaliteit.nl](http://www.samenwerkenaankwaliteit.nl)