



Jaarverslag 2020

In tijden van corona

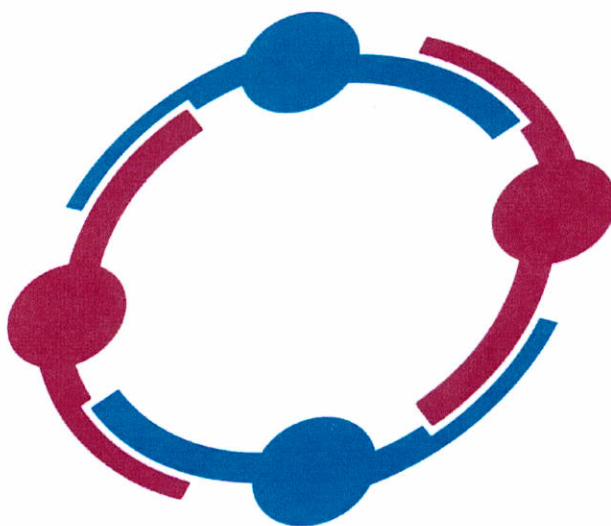
A: De Ruyterkade 53

T: +5999-4626666

E: info@fundashonpakonsumido.org

W: www.fundashonpakonsumido.org

JAARVERSLAG 2021



"When adversity strikes, that's when you have to be the most calm. Take a step back, stay strong, stay grounded and press on."

(LL Cool J)

INHOUDSOPGAVE

1. VERSLAG DIRECTIE

2. INLEIDING

3. DE ORGANISATIE

- 3.1. *De Visie*
- 3.2. *Kerntaken Fundashon pa Konsumidó*
- 3.3. *Functies van de Fundashon pa Konsumidó*

4. ACTIVITEITEN

- 4.1. *Voorlichten, informeren en beïnvloeden*
- 4.2. *Wat hield ons bezig in het jaar 2020*
- 4.3. *Consumentendag 2020*
- 4.4. *Kurso di Presupuesto 2020*
- 4.5. *Konsumidó Alertá!*
- 4.6. *Prijs- en warenvergelijkingen*

5. KLACHTENBEMIDDELING

6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

7. CORPORATE GOVERNANCE

- 7.1. *Fundashon pa Konsumidó en Corporate Governance*
- 7.2. *Integriteit medewerkers Fundashon pa Konsumidó*
- 7.3. *Gedragscode*
- 7.4. *Risicobeheer*

8. TOT SLOT

9. FUNDASHONPA KONSUMIDO IN PICTURES

1. VERSLAG DIRECTIE

Het jaar 2020 stond in het teken van de pandemie van covid-19 virus en de coronaziekte. Het normaal leven zoals iedereen gewend was kwam plotseling onder druk te staan en er heerste vele onzekerheid ten opzichte van ons zekerheid, gezondheid maar ook ons sociaal en economisch leven.

Vanzelfsprekend heeft dit gevolgen gehad voor de werkwijze binnen de stichting en heeft de stichting de nodige aanpassingen moeten doen om de reguliere werkzaamheden en activiteiten zo goed mogelijk te blijven uitvoeren. Een aantal procedures waren al ingevoegd in de processen van de organisatie: toegang tot fileserver van de stichting, alternatieve procedures voor het indienen van klachten en ook andere informatie en contactlijnen via de website en social media van de stichting. Het zijn processen en procedures die in de jaren daarvoor al waren opgezet teneinde een noodgeval als de covid-19 pandemie op te vangen. Het actualiseren van de huidige administratieve procedures inclusief de interne controle maatregelen blijft echter continu aandacht vragen en zal eveneens in het boekjaar 2021 en verder met de nodige prioriteit en voortvarendheid nadere aandacht en invulling krijgen vanuit het dagelijks management.

Het uitvoeren van andere activiteiten zoals de reguliere prijsvergelijkingen, budgetteringscursussen als ook televisie-interviews waren een grotere uitdaging om uit te voeren in tijden van sociale afstand, avondklok en plachi di dia. Desalniettemin zijn er in totaal 12 prijsvergelijkingen gedaan over het jaar 2020. Mede ook door een goede samenwerking met Economische Inspectie van Ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO) heeft de stichting de prijsvergelijkingen over het jaar 2020 kunnen uitvoeren.

In de periodes van lockdown is de stichting toegankelijk gebleven voor de consumenten. Velen waren de consumenten die met hun vragen en klachten de stichting hebben bereikt via vooral de website van de stichting. Middels de online contact- en klachtenformulieren en via mail zijn consumenten met hun vragen, signalen en klachten in contact gebleven met de stichting. Dit is te zien in het aantal ontvangen officiële klachten ontvangen en die behandeld zijn door de stichting in 2020.

Vergeleken met 2019 waarin 88 klachten werden ontvangen waarbij intensief interventie van de stichting werden geteld, is er in het jaar 2020 een totaal van 99 officiële klachten geregistreerd. Een voorzichtige of preliminaire conclusie wat hieruit genomen kan worden is dat de consument de digitale wijze van klachtenbemiddeling als prettig ervaart en zonder persoonlijk op kantoren van de stichting te hoeven te komen een consumentenklacht bij de stichting kan deponeren.

Het Programma van Eisen inhoudende bescherming van consumentenrechten en behartigen van consumentenbelangen gebiedt dat de stichting een aantal output dient te leveren in de vorm van activiteiten. Voor 2020 is dit onder te verdelen in drie categorieën: synchroniseren en samenwerking met FTAC, Voorlichting voor ondernemers en consumenten, Prijsvergelijkingen en Klachtenafhandeling. Het onderdeel Voorlichting is vervolgens onderverdeeld in een zestal delen: algemene voorlichting, overleg met vertegenwoordigers bedrijfsleven, cursussen budgettering, Makutu Básiko, publiceren van het blad Konsumidó Alertá en het verzorgen van een viertal radio en tv-programma's.

Op financieel vlak heeft de stichting in 2020 te kampen gehad met alweer een verlaging in de subsidiegelden. De begroting van 2020 is vastgesteld op ANG 400.000,-. Het ongewijzigd subsidiebedrag leidde ook voor het boekjaar 2020 tot een extra druk voor wat betreft de verhouding Operationele kosten en Activiteitskosten. Het vergt een creativiteit en effectief beleid om structureel met minder geld hetzelfde werk, kwantitatief en kwalitatief, te bewerkstelligen. Immers huisvestingskosten, personeelskosten en andere operationele kosten zijn minder variabel waardoor kortingen van je subsidie al te vaak ten laste gaan van de kwaliteit van de activiteiten. Het zal de uitdaging zijn van de komende jaren voor de stichting gezien de ontwikkelingen van de afgelopen en komende jaren.



In 2020 is de samenwerking met de Fair Trade Authority Curaçao (FTAC), als onderdeel van het Programma van Eisen verder gestalte gekregen. Door de coronacrisis zijn er echter geen concrete projecten in uitvoering gebracht. Wel zijn er gesprekken geweest tussen de directie van beide organisaties ter kennismaking met de nieuwe directeur van de FTAC, waarin de intentie tot samenwerking wordt benadrukt en concrete sectoren en aandachtspunten zullen worden benoemd die in de periode daarna op de agenda komen.

Gezien de structurele afname van subsidiegelden vanuit de overheid is een van de

belangrijkste focusgebieden van de Fundashon pa Konsumidó het zelf genereren van eigen fondsen en inkomsten. In dit licht is de stichting in 2020, ondanks de covid-19 maatregelen, gelukt om een viertal budgetteringscursussen gegeven in samenwerking met ORV. Daarnaast heeft de stichting ook in buurtcentrum Ser'i Papaya een gratis sessie Kurso di Presupuesto kunnen verzorgen.

In 2020 zijn er verder 11 prijsvergelijkingen gepubliceerd en zijn persberichten uitgebracht in over uiteenlopende consumentenzaken. Aangezien het onmogelijk werd om de afgesproken 4 radioprogramma's te realiseren heeft de stichting besloten om, gezien de maatregelen, een reclamespot uit te brengen aan het einde van het jaar waarin consumenten bewust worden gemaakt van het doen van boodschappen.

Zoals gezegd heeft het jaar 2020, naast de nieuwe bezuinigen die de stichting heeft moeten doorvoeren, ook de negatieve effecten ondervonden van de covid-19 maatregelen ter realisatie van de Programma van Eisen en de eigen doelen en activiteiten.

Desalniettemin zijn wij ervan overtuigd dat de stichting dat qua activiteiten in tijden van corona goed heeft kunnen performen en haar doelen over het jaar onder omstandigheden goed heeft bereikt. Grote uitdagingen waren zoals gezegd het fysiek opnemen van prijzen voor het uitvoeren van prijsvergelijkingen. Maar ook diende er met de nodige voorzichtigheid gehandeld te worden bij het geven van face-to-face interviews en bij het voeren van intakegesprekken.

Mw. Adria Pieter-Stuart
Voorzitter Fundashon pa Konsumido

2. INLEIDING

In het jaar 1975 is de Fundashon pa Konsumidó opgericht als een onafhankelijke consumentenorganisatie met als doel de belangen van Curaçaose consumenten te behartigen en hun rechten te beschermen. De consument staat centraal in de visie van de Fundashon pa Konsumidó. Door middel van educatie, empowerment, bewustwording en laagdrempelige vertegenwoordiging van de consument streeft de stichting naar een volwaardige maatschappelijke, juridische en economische positie van de consument ten opzichte van aanbieders op de economische markt, dit zowel in individuele als collectieve opzicht.

Vornoemde visie van de Fundashon pa Konsumidó is gebaseerd op de 8 basisrechten van de consument opgesteld door de Verenigde Naties en vastgelegd in de “Guidelines for Consumers Protection”. De acht basisrechten luiden als volgt:

- **recht op toegang tot noodzakelijke producten en diensten**, zodat iedereen volwaardig aan de samenleving deel kan nemen.
- **recht op keuze tussen producten en diensten**, zodat consumenten niet afhankelijk zijn van een monopolist die zich niet hoeft in te spannen om kwaliteit en service te leveren.
- **recht op informatie**, zodat consumenten bewuste keuzes kunnen maken en zelf kunnen zorgen voor waar voor hun geld.
- **recht op educatie**, zodat consumenten weerbaar en met kennis een product of dienst kunnen kopen.
- **recht op veilige producten en diensten**, zodat gebruikers geen schade ondervinden.
- **recht op klacht- en verhaalsmogelijkheden**, zodat een geschil tussen een consument en een producent of leverancier eerlijk, redelijk en snel behandeld wordt.
- **recht op consumentenvertegenwoordiging**, waardoor ook in een niet goed opererende markt het consumentenbelang meetelt en wordt ingebracht.
- **recht op duurzame producten en diensten**, zodat toekomstige generaties ook in hun behoefte kunnen voorzien.

Belangrijke hulpmiddelen daarbij zijn het bevorderen van de transparante marktwerking en verbetering van de kwaliteit van het marktaanbod. Het is de missie van onze stichting om deze basisrechten van de consument vertaald te zien in een jaarprogramma van activiteiten waarin wij streven naar het bevorderen, handhaven en waarborgen van deze rechten.

3. DE ORGANISATIE

3.1 De Visie

De visie van de Fundashon pa Konsumidó kan als volgt worden geformuleerd.

“Het bereiken van een meer bewuste Curaçaose gemeenschap en dat consumentenrechten en plichten door eenieder zal worden erkend en gerespecteerd.”

3.2 Kerntaken Fundashon pa Konsumidó

De kerntaken van de Fundashon pa Konsumidó zijn het volgende:

- Voorlichting en Educatie;
- Activiteiten ontplooiën op het gebied van onderzoek, samenwerking met het bedrijfsleven en beïnvloeding van overheidsbeleid;
- Klachtenbehandeling en –bemiddeling;
- Prijs- en kwaliteitsvergelijking en –onderzoek van waren en voedsel.

De doelstellingen en activiteiten van de Fundashon pa Konsumidó hebben te allen tijde als strikte uitgangspunten:

- een onafhankelijke positie van onze organisatie;
- het streven naar hoogst haalbare kwaliteit en betrouwbaarheid;
- met verifieerbare feiten als basis
- en met oog op realiteitszin.

3.3 Functies van de Fundashon pa Konsumidó

De missie van de Fundashon pa Konsumidó volbrengen wij door realisatie van de volgende taken:

- Een coördinerende functie (bestuur en directie).
- Een initiërende functie richting overheid en bedrijfsleven, waarbij wij nieuwe ontwikkelingen op de markt volgen en daarbij activiteiten ontplooiën richting de sociale partners).
- Een educatieve functie (richting de gemeenschap).
- Een collaboratieve functie waarbij wij contacten onderhouden met lokale en internationale organisaties ten behoeve van de verbetering van de positie van de consument in alle opzichten en het vergroten van draagvlak en kennis op gebied van consumentisme.



4. ACTIVITEITEN 2020

4.1 Voorlichten, informeren en beïnvloeden

Zoals eerder vermeld onderscheidt de Fundashon pa Konsumidó als haar kerntaken Onderzoek, Beleidsbeïnvloeding, Voorlichting en Klachtenbemiddeling.

De stichting staat -afhankelijk van de problemen waarmee de consumenten op Curaçao geconfronteerd worden – altijd open voor overleg met ondernemers om ook hen beter wegwijs te maken en om naar oplossingen te zoeken waarbij de belangen van ondernemers en consumenten met elkaar in evenwicht zijn. Voor zover het de belangen van de consumenten aangaat, staat de stichting open voor discussie en overleg over actuele zaken.

Bij beleidsbeïnvloeding wordt de nadruk gelegd op structureel mis- en achterstanden in de positie van de consument. Door middel van lobby, netwerk en pressie bij de overheid en/of het bedrijfsleven, streven wij ernaar om onze doelen te bereiken bij de betreffende beleidsmakers en marktpartijen. Vastberadenheid en herhaling van standpunten zullen niet geschuwd worden, indien noodzakelijk, om de tegenpartij uiteindelijk te krijgen, daar waar de stichting dat het liefste ziet. Vandaar dat de beleidsbeïnvloeding een onlosmakelijk onderdeel is geworden van het takenpakket van de Fundashon pa Konsumidó. Misstanden en -praktijken zullen zakelijk en met gevoel voor verhoudingen moeten worden aangepakt.

Tegen de achtergrond van het beleidsvoornemen om op gefundeerde wijze voorlichting te geven en doeltreffend te werk te gaan, heeft de Fundashon pa Konsumidó in 2020, vijftien officiële persberichten, vele interviews en een voorlichtingscampagne verzorgd teneinde ons standpunt naar voren te brengen maar ook om bij te dragen aan het bewustwordingsproces en in het algemeen belang. In onze interviews en deelname aan radio- en televisieprogramma's hebben we voortdurend getracht de consument te informeren over zijn rechten en over de juiste attitude om voordelig deel te nemen aan het economisch verkeer.

Met in totaal elf prijsvergelijkingen, blijven we de consument op de hoogte houden van de mogelijkheid een keuze te maken bij het kopen van levensmiddelen en producten van eerste behoefte en van het belang om een kritisch benadering van elke consumentenkoop. In 2020 heeft de stichting ook zoveel mogelijk gebruik gemaakt van alle "free media exposure" en zodoende vele uitnodigingen van radio en tv-programma's geaccepteerd. Zo hadden wij interviews met o.a. Telenotisia, lokale radio's, zowel Papiaments programma's als Nederlandstalig. We waren ook vaak te gast in programma's zoals o.a. Mòru Bon dia, Pro Info en Bon Nochi Kòrsou. Covid-19 heeft wel gezorgd dat de radioprogramma Konsumidó Konsiente in 2020 zijn doorgang niet kon vinden. In plaats daarvan heeft de stichting aan het eind van het jaar een voorlichtingsspot gedraaid op lokale televisiestations en op social media om zo toch de consument voor te lichten.

4.2 Wat hield ons bezig in het jaar 2020?

Samenwerkingsvormen met andere organisaties

Conform het Programma van Eisen heeft de stichting zoals gezegd een samenwerkingsovereenkomst getekend met de FTAC. Dit resulteert in een gezamenlijk onderzoek naar tarieven in de bancaire sector, die in 2019 uitgevoerd werd. Daarnaast hebben we ook met andere organisatie gesprekken gevoerd om eventueel tot samenwerking te komen. Met de Centrale Bank van Curaçao en St. Maarten heeft de stichting in commissie gezeten om te komen tot het niet gebruiken meer van de één cent. En ook gewerkt binnen commissie van de Bank om Financial Inclusion onder consumenten te bevorderen.

Met de vereniging van verzekeraars, Curaçao & Bonaire Insurance Association (CBIA), waar we een Geschillencommissie hebben opgericht zijn er verdere gesprekken geweest ter evaluatie en promotie van de Geschillencommissie. Helaas is deze cie momenteel on hold, maar vanuit de FpK wordt er hard aan gewerkt om de cie op korte termijn weer op gang te zetten. Gezien de vele klachten over verzekeringszaken, is de FpK overtuigd dat de geschillencommissie een waardevol rol heeft in de maatschappij.

4.3 Kurso di Presupuesto 2020

De Fundashon pa Konsumidó heeft ten behoeve van de opleidingsorganisatie een viertal sessies gegeven van de Kurso di Presupuesto aan ambtenaren in het justitiële keten. Dit in het kader van een samenwerkingsprogramma met ORV. Ook heeft de stichting op verzoek van consumenten cursussen verzorgd in Sentro di Bario Seru di Papaya.

4.4 Konsumidó Alertá!

In 2020 hebben we drie edities van ons digitaal tijdschrift “Konsumidó Alertá” gepubliceerd. Dit mede door technische problemen op het platform waarop het magazine wordt gepubliceerd. Over het jaar 2020 hebben wij in de uitgaves van Konsumidó Alertá aandacht besteed aan onder meer volgende onderwerpen als inboedelverzekering, bescherming van persoonsgegevens, informele economie op Curaçao, maar ook aan toen al actuele onderwerpen zoals de marktwerking op het gebied van telecommunicatie na de verkoop van UTS aan Flow

4.5 Prijs- en warenvergelijkingen

Het doen van onderzoek is, zij het marktgericht of op prijsvergelijkende basis, naar goederen en diensten is gericht op het informeren en bewustmaken van de individuele consument op keuzemogelijkheden die hij of zij bezit. De kracht van keuze geeft de consument een grote machtspositie en daarvan zal hij meer gebruik moeten maken.

In 2020 heeft de Fundashon pa Konsumidó in totaal 12 prijsvergelijkingen uitgevoerd. In eigen beheer hebben wij in 9 prijsvergelijkende (waren)onderzoeken uitgevoerd, te weten 3 levensmiddelenpakketten in april, juni en september, in januari de karnaval basket, in maart de kuaresma basket, in april een warenonderzoek naar water in fles, in mei een onderzoek naar Smart tv, in juli schoolartikelen, botika in augustus, bouwmaterialen in november en de kerstbasket in december 2020.

4.6 Bewustwordingsspot

In december 2020 lanceerde de Fundashon pa Konsumidó een bewustwordingscampagne in de vorm van een televisiespot. Tegen het einde van het jaar werd het uitgezonden op televisie met als doel consumenten bewust te maken hoe hun kerstinkopen te doen zeker met het oog op de maand januari die ieder jaar weer een lange maand lijkt te zijn.

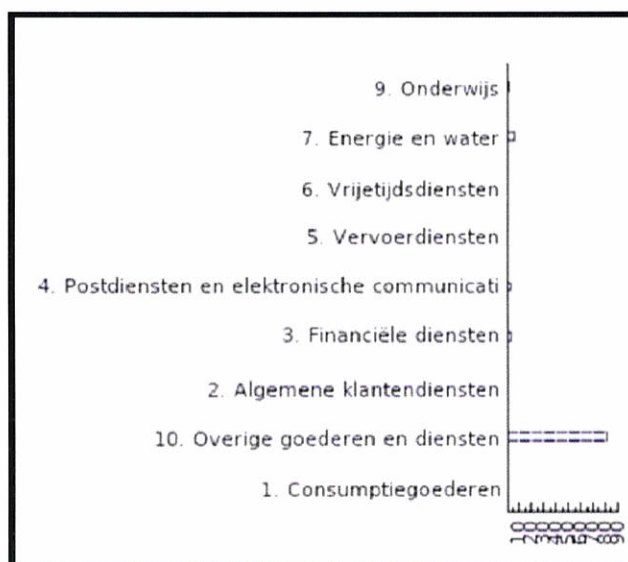
5. KLACHTENBEHANDELING

Via bemiddeling en ondersteuning stimuleert de Fundashon pa Konsumidó de consument een volwaardige maatschappelijke en juridische positie te bereiken. De klachtenbehandeling door de stichting is tot nu toe mede gericht op de “zelfredzaamheid van de consument. Bemiddeling heeft ook in de meeste gevallen met succes plaatsgevonden. De service is tot nu toe op individuele basis en is nagenoeg gratis. Voortzetting en professionalisering van de klachtenbehandeling is belangrijk zolang er geen vorm van geschillenbeslechting voorhanden is.

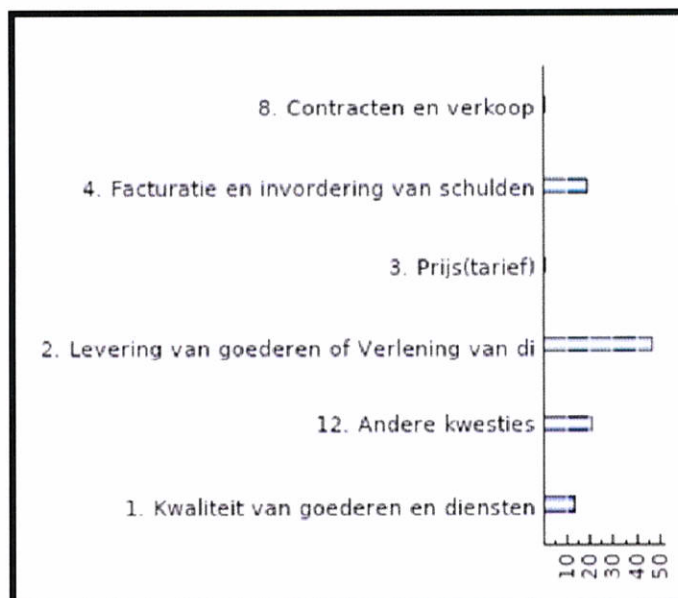
KLACHTEN/HELPDESK TOTAAL IN 2020: 102 KLACHTEN

In 2020 werden 102 klachten behandeld. 59.8% van deze klachten werden opgelost en 6.7% werden gesloten en waren bij het tellen van het jaaroverzicht nog 23.5% in behandeling. Levering van goederen en diensten was de categorie waarin meerdere klachten werden genoteerd. Men moet hier vooral denken aan diensten van Aqualectra, Flow UTS, maar ook aan verzekeringsproducten waar de consument niet tevreden is over de geleverde dienst. De meest voorkomende bedrijven waartegen wij klachten ontvingen waren ook Aqualectra, Flow, UTS, Omni en Ennia.

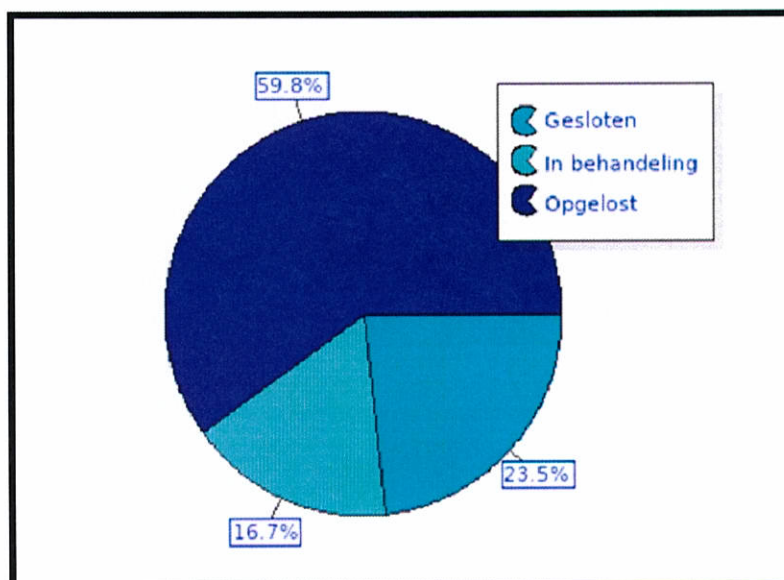
KLACHTEN PER SECTOR:



**KLACHTEN PER
CATEGORIE:**



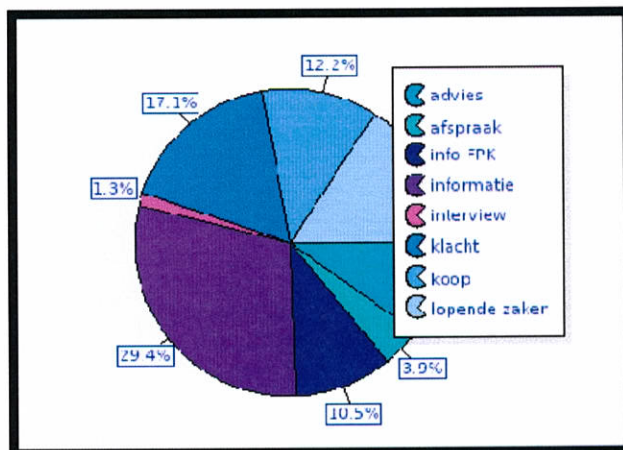
**STATUS
KLACHTEN:**



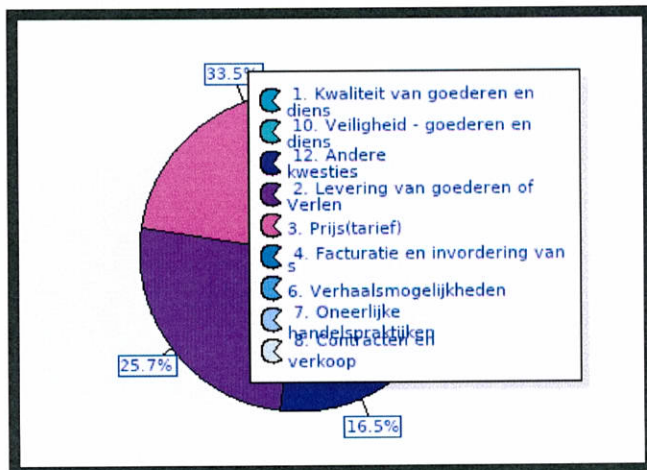
CONTACTREGISTRATIE TOTAAL in 2020: 967 VERZOEKEN

Via de balieregistratieformulieren worden de gegevens verzameld over de contacten van alle telefonische en persoonlijke verzoeken om informatie en klachten. In 2020 ontving de Fundashon pa Konsumidó in totaal 967 verzoeken voor informatie, advies en bemiddeling. Hieronder treft u een verdeling en categorisering van de redenen voor contactverzoeken van onze consumenten.

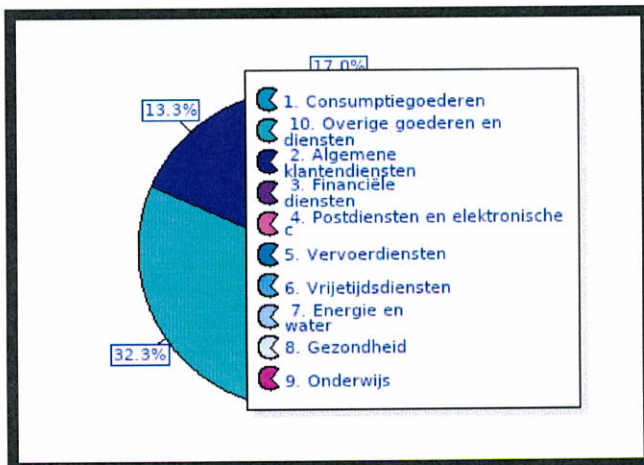
REDEN CONTACT:



CONTACTEN PER CATEGORIE:

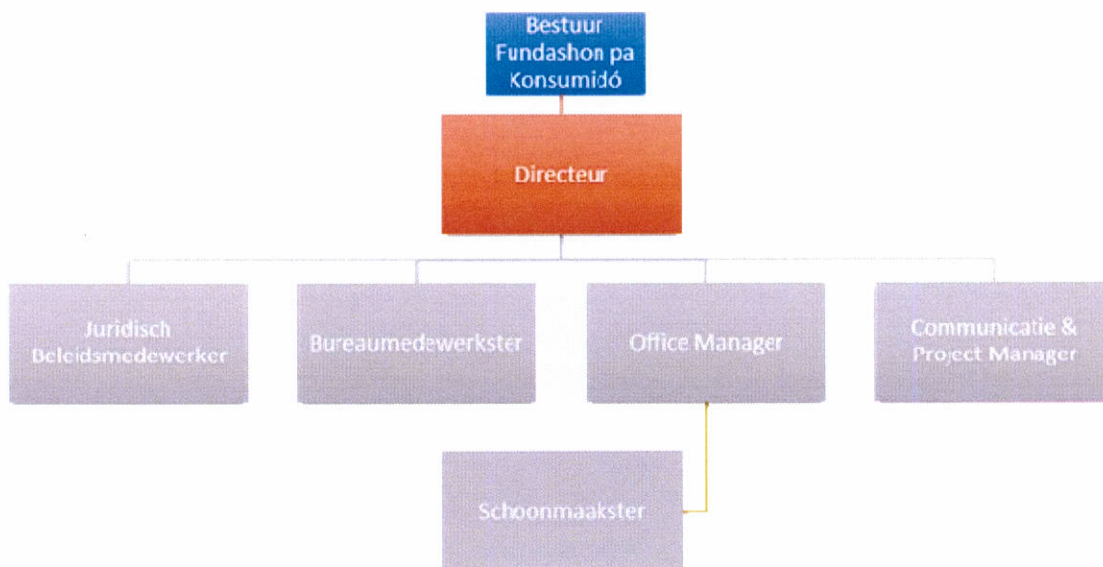


CONTACTEN PER SECTOR:



6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

Het personeelsbestand van de Fundashon pa Konsumidó bestond op 1 januari 2020 uit 4 vaste medewerkers en 1 stagiaire. Organisatorisch ziet het organogram van de organisatie als volgt uit met dien verstande dat de functie van Juridisch Beleidsmedewerker door gebrek aan fondsen niet is ingevuld en wordt deel opgevangen door een extern jurist:



Door gebruik te maken van stagiaires biedt de stichting aan scholieren van middelbare en hogescholen uit Curaçao de mogelijkheid om werkervaring op te doen. De stagiaires worden ingezet om specifieke taken voor de stichting uit te voeren, zoals onder andere markt- en vergelijkende onderzoeken alsook voor eenvoudige receptie-, verkoop- en baliewerkzaamheden. Zo wordt deze tijdelijke medewerker in staat gezet om ervaring op te doen en de stichting ook een hand te bieden met dagelijkse uitvoering van de taken. Dit is een win-win situatie voor beide partijen.

7. CORPORATE GOVERNANCE

7.1 Fundashon en Corporate Governance

Goed bestuur (Corporate Governance) staat vanouds hoog in het vaandel bij de Fundashon pa Konsumidó. De Fundashon pa Konsumidó is een vereniging die statutair gevestigd is in Curaçao. Het hoogste orgaan is het bestuur van de stichting, dat bestaat uit zes vrijwillige leden die in hun vrije tijd zich inzetten voor de missie van Fundashon pa Konsumidó.

Het bestuur houdt toezicht op het bureau. Daarnaast functioneert het bestuur als klankbord voor de directeur. Het bureau bestaat uit een directeur, een project- en communicatiemanager, een bureaumedewerker, een officemanager en een niet ingevulde functie van juridische beleidsmedewerkers. De directeur heeft de dagelijkse leiding over het bureau. Hij is belast met het dirigeren van de organisatie.

De medewerkers van het bureau zijn in vaste dienst van de stichting. De regels rond de besturing van de Fundashon pa Konsumidó zijn vastgelegd in de statuten (gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Curaçao). Zowel het bestuur als het bureau is zich terdege bewust van de daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden, en het belang van een goede verdeling daarvan. Het Eilandsbesluit Code Corporate Governance Curaçao blijft het richtsnoer – transparantie en integriteit vormen de belangrijkste toetsstenen.

7.2 Integriteit Fundashon pa Konsumidó en medewerkers

Om zijn onafhankelijkheid te garanderen hanteert de Fundashon pa Konsumidó strikte financieringsregels. Zijn inkomsten mogen nooit in tegenspraak zijn met de kernwaarden. De stichting accepteert geen geld van organisaties waarbij enige vorm van tegenprestatie gewenst wordt of hiervan de perceptie zou kunnen worden gecreëerd.

7.3 Gedragscode

Het bestuur van De Fundashon pa Konsumidó heeft in 2011 een Gedragscode ingevoerd waarin onderwerpen als het aannemen van giften, het bekleden van nevenfuncties, geheimhouding en het gebruik van eigendommen van de stichting worden geregeld. De kern van de gedragscode is openheid over handel en wandel, en eigen verantwoordelijkheid.

7.4 Risicobeheer

Net als iedere organisatie loopt de Fundashon pa Konsumidó risico's – we hebben te maken met de eigen bedrijfsvoering of met externe factoren. Om risico's zo goed mogelijk te beheersen gelden er interne processen voor de scheiding van

administratie en fysieke gelden. Dit voor zover de personele bezetting het toelaat. Uitgangspunt daarbij is dat alle risico's binnen de processen in de organisatie geschat en gecategoriseerd worden en dat er borging is van de beheersbaarheid van ieder afzonderlijk risicofactor.

Ten slotte geven voor de financiële besturing en beheersing de jaarlijkse budgetronde, het jaarplan, de kwartaal- en de halfjaarcijfers afdoende managementinformatie en controlemomenten voor het effectief beheersen van financiële en operationele risico's.

8. TOT SLOT

Zoals eerder aangeven in het voorwoord heeft de covid-19 pandemie zijn invloed gehad op de werking van de stichting maar ook op ons eiland, economie en gezondheidszorg. En nog erger op de vele landgenoten die hun leven hebben gegeven aan dit vreselijke ziekte. Het lijkt erop dat deze pandemie voorlopig tussen ons midden zal blijven en wij wereldwijd zullen moet leren leven alsnog met de gevolgen van covid-19. Desalniettemin zijn wij van Fundashon pa Konsumidó standvastig en we verder met het werk dat onze stichting al meer dan 40 jaar doet. Uitdagingen zoals bijvoorbeeld meer zelfstandiger te zijn van de overheid qua fondsen en financiering zal nog grotere worden daar wij niet, zoals velen, al te veel aan activiteiten kunnen uitvoeren om fondsen te genereren. We zullen als organisatie ons de komende jaren moeten blijven ontwikkelen en innoveren om als organisatie onze positie in de markt, en het bereik van onze boodschap te vergroten.

9. 2020 in PICTURES

KON TA E MIHÓ MANERA PA BISTI BO 'MONDKAPJE'?

SI! Esaki ta e mihó manera

- Laba man ku habon promé ku mishi ku e 'mondkapje'
- Kontrolá si e ta limpi i hinté
- Ahuste i sigurá ku area di kachete, boka i nanishi ta tapá
- Unabes ku bistié, evitá di mishi kuné
- Laba man bon ku habon promé i despues ku kité
- Hasi uzo di e strèpnan na banda pa por kité for di kara.



- Den kaso ku e ta 'reusable' i bo tin plan di uzé un bia mas, wardé den un saku di plèstik i seya esaki bon. Korda tene e 'mondkapje' na e strèpnan
- Promé ku uze, saka esaki for di e plèstik, labé bon ku awa kayente i habon òf detergente. Despues laba bo man bon pa aproximadamente 20 sekònde

NO! Esaki no ta e mihó manera

- No uza un 'mondkapje' kibra òf ku no ta tapa e areanan di kachete, boka i nanishi
- No bisti un 'mondkapje' ku ta lòs na bo kara
- No kana kuné bisti bou di bo nanishi
- No kité for di bo kara si bo ta den un estableimentu i e distansia sosial ta ménos ku 2 meter
- No uza un 'mondkapje' sushi of muhá
- No laga otro hende uza bo 'mondkapje'



Fuente: World Health Organization

KOMPARASHON DI PREIS

PRODUKTONAN NO REGULÁ



Departamentu di inspeksion di Ministerio di Desaroyo Ekonómiko a bishita 15 estableimentu durante luna di aprel, den kual a anotá preis di un total di 232 produkto NO regulá. Teniendo na kuenta e posibilidat ku supermerkadonan lo oumentá nan preisnan debí na e situashon di Covid-19, Fundashon pa Konsumidó a kompará preisnan di luna di aprel i febrüari 2020. Meta di e komparashon aki ta señalá subida di preis i konsientisá nos konsumidónan pa asina nan por kumpra aun mas konsiente i responsabel.

A anotá i kompará preis di diferente kategoria di produkto, por ehèmpel: kategoria di suku, karni, kòfi, produktonan di karni i piska den bleki, berdura den bleki i 'diepvries', fruta den bleki i tambe produktonan manera mayonaise, ketchup, jam i pindakaas.

TOP 3 SUPERMERKADO KU MAS OUMENTO DI PREIS

Segun anáalisis di e komparashon di preis di luna di aprel i febrüari, a konstatá ku vários estableimentu a subi nan preisnan. Pa e motibu aki ta sumamente importante pa bo ta konsiente di unda bo ta hasi bo kompra. E supermerkadu den kual a konstatá mas oumento di preis ta Arco Iris supermarket. E supermerkadu aki ta tin un kantidat di 32 produkto di e 232 produktonan ku a subi di preis. Esperamos Supermarket, nos a konstatá un subida di preis di 23 produkto i na Boulevard i Centrum Mahaai, un subida di preis di 22 produkto.

Kategoria di suku blanku

Pa loke ta trata kategoria di suku blanku, Fundashon pa Konsumidó a tuma nota ku ta solamente 3 supermerkadu a mantené e mesun preis. E tres supermerkadonan aki ta Dande, Esperamos, i L-Z-F. Di febrüari pa aprel a tuma nota di subidanan di preis di fl.0.40 te ku fl.1.26.

Kategoria Kòfi

Resultadonan di e komparashon di preis aki ta indiká ku preis di kòfi marka 'Nescafe Colombiana' a baha na tur e 15 supermerkadu ku a keda bishitá. E bahada ta di preis aki ta di fl.1.59 te ku fl.1.86. Pa loke ta trata otro markanan di kòfi, algun supermerkadu a mantené e mesun preis ku eksepsion di Arco Iris, Centrum mahaai, Centrum Piscadera Mangusa Hypermarket, Esperamos i Mangusa Rio.

Kategoria di Karni

Den kategoria di karni, Fundashon pa Konsumidó a konstatá un subida di preis di fl. 6.51 te ku fl. 7.45 na algun supermerkadu. Por ehèmpel na luna di febrüari un kilo di beefsteak tabata kosta fl. 17.50 na Arco Iris supermarket. Na luna di aprel esaki ta kosta fl. 24.95, kual ta un diferensia di preis di fl. 7.45. Pa loke ta trata karni stoba, un kilo na Esperamos supermarket tabata kosta fl. 13.99 na luna di febrüari. Awor esaki ta kosta fl. 20.50, kual ta un diferensia di preis di fl. 6.51.

Kategoria di Pindakaas

Un produkto ku tambe nos a nota un subida di preis di febrüari pa aprel, ta pindakas marka 'Peanut Kids Creamy' di 16 oz. Na febrüari esaki tabata kosta fl. 6.25 i awor esaki ta kosta fl. 9.99 na Boulevard supermarket. Esaki ta un diferensia di preis di fl. 3.74.



Konsumidó Konsiente i Responsabel den **TIENDA I SUPERMERKADO**

- Traha un lista di kompra promé ku bishitá un tienda òf supermerkado i asina evitá kompra ku no ta nesesario i alabes hasi e proseso di kompra den estableimentu mas fásil i lihé.
- No drenta estableimentu di kompra ku mas ku 2 miembro di famia. Te ku un máksimo di 2 hende di kada kas por hasi kompra simultaniamente.
- No lubidá di hunta man ku 'handsanitizer'. Tur tienda i supermerkado mester tin esaki na entrada.
- Respetá e strepinan òf otro markashonnan ku ta indiká unda bo tin ku para den e estableimentu.
- Durante e periodo aki no ta responsabel pa sosialisá den tienda i supermerkado. Drenta, kumpra i sali.
- Paga tinu! Si bo ta swaip na kasa, tene cuenta ku e mashin di swaip mester wòrdu limpiá promé i despues ku bo hasi uzo di dje.

**Awor mas ku nunca nos mester ta
atento pa por aktua di un manera
konsiente i responsabel.**



KOMUNIKADO

Fundashon pa Konsumidó ta adaptá su servisio na kliente

Durante e último dianan nos por a tuma nota di e desaroyo i oumento di kasonan di Covid 19 aki na Kòrsou. Analisando e situashon alarmante aki i teniendo kuenta ku salubridat di nos kliente i trahadónan, Fundashon pa Konsumidó ta sigui rekomendashon di Gobièrnu di Kòrsou i ta hasi algun adaptashon na su servisionan na kliente.

Entrante **djammers 24 di novèmber 2020**, ofisina di Fundashon pa Konsumidó lo ta habri pa públiko solamente di 8or di mainta pa 12.30 di mèrdia. Entre mitar di 2 pa 5or di atardi nos lo ta aksesibel solamente via telefòn òf página di Facebook. Pa por fasilitá nos klientenan ku keho, Fundashon pa Konsumidó a adaptá e proseso di duna keho i traha sita. Tur kliente ku sea tin un keho òf ke traha un sita, por bishita nos wèpsait www.fundashonpakonsumido.org i hasi esaki di forma digital. Tambe lo por manda un email na info@fundashonpakonsumido.org of bèl nos di djaluna pa djabièrnè na number di telefòn 462-6666 pa kualke informashon, sita òf keho.

Ku e adaptashonnan aki Fundashon pa Konsumidó ta kontribuí na prevenshon di kontagio di e vírus di Corona na Kòrsou i ke rekordá un i tur riba e importansia di aktua responsabel den e tempunan difisil aki. Awor mas ku nunca nos mester ta atento i kuida di nos mes, pa asina esnan rondó di nos tambe 'por ta protehá.



KONSUMIDO ALERTA 2020

Konsumidó
ALERTÁ

Edishon
Digital
Vol.53

KUMPRA KONSIENTE!

Durante Temporada di Karnaval tambe

KIKO BO SA DI CORONAVIRUS?

KARNAVAL CHECKLIST

BO TA NA ALTURA

Kuantu bo ta paga bo banko?

FUNDASHON PA KONSUMIDO 44 AÑA SIRBIENDO KOMUNIDAT DI KÒRSOU

KONSUMIDÓ ALERTÁ

EDISHON DIGITAL VOLUMEN 54

BÈL DI SKOL
TEI ZONA
BO TA KLA?



Anotashon di Preis
BACK TO SCHOOL

PROTEHA BO YU DI
VIDEONAN
RIBA YOUTUBE!



KONSUMIDÓ ALERTÁ

EDISHON DIGITAL VOLUMEN 55



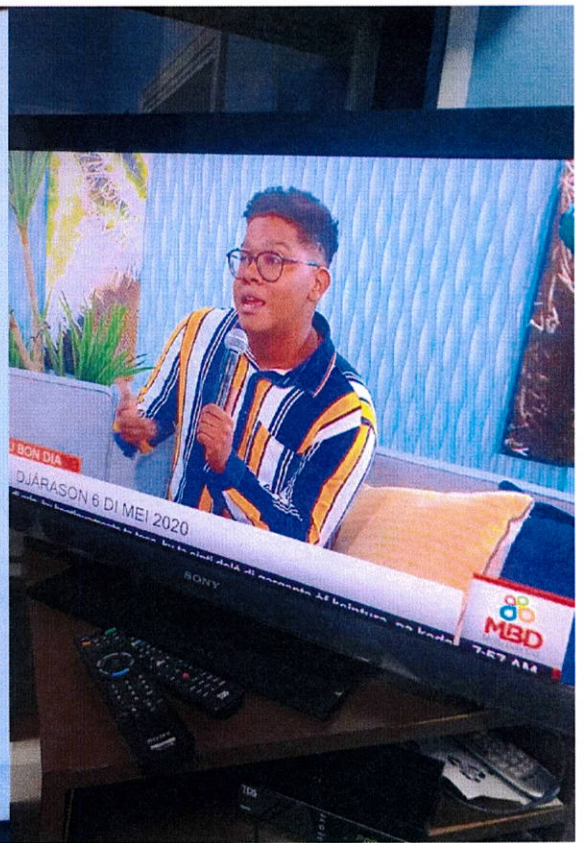
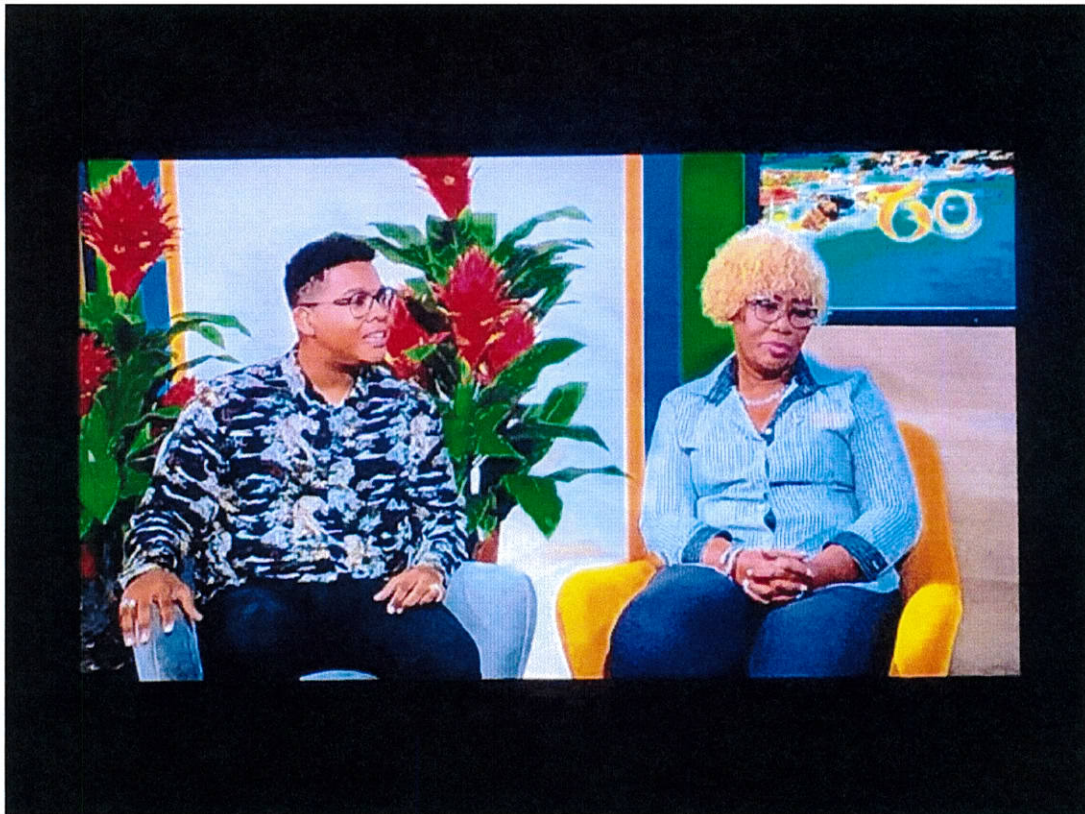
E MIHÓ MANERA PA BISTI TAPA BOKA!

*Na Mesa ku kompania
di telekomunikashon: Flow*

CORONA VIRUS! UN MENASA PA NOS SALÚ MENTAL?

SA BO DERECHI!

*Un Kompania por kobra
gastu adishonal pa drenta
un areglo di pago?*



"Konsumidó; Abo ta doño di bo pòtmòni!"

WILLEMSTAD.-

Ultimamente komunitat kompletu a tuma nota ku tin un subida drástiko den preis di produktonan.

MEO i Fundashon pa konsumidó a bin ta sigui e aktonan aki tambe.

Segun Hefe di Departamento di Inspeksion Ekonómiko Ronny Cornelis, ta eksistí dos tipo di merkado, esun totalmente liber i esun parsialmente liber kual ta esun ku Kòrsou tin.

Merkado parsialmente liber ta para pa entre otro makutu básiko kual ta regulá pa gobièrnu. E òtro ta none ku tin

produktonan riba un lista di produkto no-regulá i kompará e preisnan tambe. Mayoría di e produktonan riba e lista por mira un diferensia grandi den e preisnan.

Por ehèmpel ora a kue preis di biftstük a mira diferensia di Fl.11 den e preis na vários establekimientu.

Por mira klaramente ku kada komersiante mes a stipulá nan preis sea e ta haltu òf no.

A base di tur esakinan ta konkluf ku ta keda na kada konsumidó mes unda i kon e ta hasi su kompra di un forma mas responsabel.

MEO i Fundashon pa



diferente produkto. E úniko manera ku lo por remediá e situashon aki kisas ta si gobièrnu mester regul'é hasié mas amplio.

Konsumidó ta konselhá semper pa traha un lista di kompra promé ku sali kas i hasi kompra responsabel. Wak tur produkto i preis promé ku paga.



Produkto "na lagou"	Inhoud	Verk.prijs	Versch.
Lund's Beef	12 oz	6.79	5.79
Hageford	12 oz	10.30	8.35
Spinn Hormel	12 oz	4.25	3.91
Croot	12 oz	5.95	4.83
Gewoon	12 oz	7.25	5.61
Zwaan	12 oz	8.35	7.89
Black Label Jamonada	12 oz		
Tuna in blik	170 gr	3.99	3.55
Gomes da Costa al natural	170 gr	4.19	2.25
			1.97
			2.22