



Jaarverslag 2021



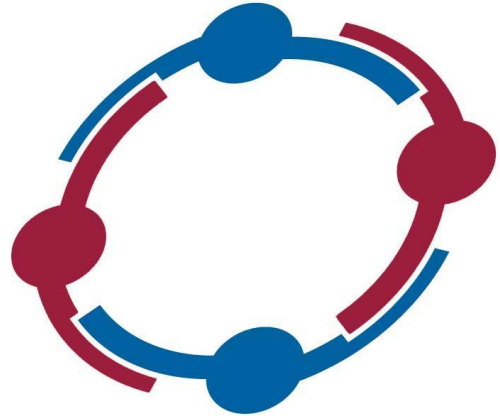
“We have moved to serve you better”

A: Dr. M.L. King Blvd 29-A

T: (+5999)462-6666

E: info@fundashonpakonsumido.org

W: www.fundashonpakonsumido.org



***“If you live for having it all, what you have is
never enough.”***

— Vicki Robin, Your Money or Your Life

INHOUDSOPGAVE

1. DIRECTIEVERSLAG

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 2021*
- 4.3. *Consumentendag 2021*
- 4.4. *Kurso di Presupuesto 2021*
- 4.5. *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. *Gedragcode*
- 7.4. *Risicobeheer*

8. TOT SLOT

9. 2021 IN PICTURES

10. BIJLAGE

Jaarcijfers 2021

1. DIRECTIEVERSLAG

Zoals gebruikelijk kijkt de Fundashon pa Konsumidó aan het begin van ieder jaar terug op het afgelopen jaar. Covid 19 bleef in 2021 en zoals iedereen over de hele wereld, heeft de Fundashon pa Konsumidó ook in het teken gestaan van de coronapandemie.

Het was het tweede achtereenvolgende jaar dat wij grote en kleine aanpassingen hadden moeten doen zowel aan de manier van dienstverlening als ook aan onze programma van activiteiten.

Zo hebben wij bijvoorbeeld voor het tweede achtereenvolgende jaar geen budgetcursus kunnen organiseren.

Hoewel er vraag was voor onze cursussen, werd intern besloten om in 2021 toch even te wachten met het doorgaan van de cursussen, gezien het feit dat het coronavirus nog steeds een bedreiging was voor de gemeenschap.

Naast het vorenstaande heeft de Fundashon pa Konsumidó te maken gehad met een abrupte inkorting op haar subsidiegelden voor het jaar 2021, welke grotendeels ertoe geleid heeft dat niet aan de (financiële) verplichtingen voldaan kon worden. Vanzelfsprekend brengt dit feit nieuwe uitdagingen met zich mee. Enerzijds dient er creatiever om te gaan om dezelfde output te kunnen bereiken met minder fondsen en anderzijds ontstaat de situatie dat de vaste operationele lasten steeds meer een hogere procentuele last hebben op de totale begroting.

Vanaf augustus had de Fundashon pa Konsumidó het ook moeten doen zonder een directeur. Dit heeft met zich meegebracht dat het bestuur van de stichting zelf de leiding had moeten overnemen.

Een positief punt is dat het personeel van de stichting de transitie heel goed heeft opgevangen en iedereen haar steentje heeft bijgedragen zodat de voortgang van zaken niet is verhinderd en onopmerkelijk is verlopen.

In november is de Fundashon pa Konsumidó verhuisd naar haar nieuw gebouw. Een verhuizing die niet echt gepland maar wel noodzakelijk was, gezien de staat van verwaarlozing van het oude pand. De verhuizing heeft ook geleid tot extra uitgaven welke totaal niet waren gebudgetteerd voor 2021 maar wel een extra post zal zijn voor 2022.

Op financieel gebied heeft de stichting over het boekjaar 2021 een negatief exploitatieresultaat gerealiseerd van **FL. 55.645,00**. Een aantal, dat hieraan ten grondslag ligt betreffen:

- De inkorting op onze subsidie 2021 heeft een hoge druk gezet op onze taken en werkzaamheden
- Personeelskosten vertonen een positief saldo, ten opzichte van het begroot bedrag door uitdiensttreding van de directeur en het bestuur van de stichting treedt voorlopig als acting director
- De huisvestingskosten zijn hoger opgekomen mede door de verhuizing naar ons nieuw gebouw.
- Op activiteitsniveau was een besparing, maar dit was voornamelijk door het uitblijven van de subsidiegelden, en anderzijds door zuiniger tewerk te gaan.

Verwachtingen voor 2022

De Fundashon pa Konsumidó zal in deze moeilijke tijden met meer regelmaat informatie verstrekken aan haar consumenten door veel meer gebruik te maken van onder andere de diverse social media platforms, en meer onze aanwezigheid via de media te laten blijken, als ook via scholen, buurtcentra en geïnteresseerde groeperingen het bewustwordingsproces bij de gemeenschap te stimuleren.

Een bewustwordingscampagne betreffende nazorg (after market-service, mogelijkheid van onderdelen/reparatie etc. etc.) en recht op garantie en deugdelijke product bij aankoop, staat voor komend jaar hoog op onze agenda.

Daarnaast is het de bedoeling dat de stichting enkele scenario's van behandelde klachten regelmatig zal publiceren in onze rubriek in de krant Extra, zodat onze consumenten een idee kunnen krijgen van verschillende gevallen waar men ook te maken zou kunnen krijgen en/of preventief en attent hierop te zijn. Verder is het ons voornemen om de betreffende instanties bij naam te vermelden (bij vooraf schriftelijke kennisgeving) zodat de consument hiervan vooraf geïnformeerd wordt, (bv. geen retour geld bij ruil). Dit laatste wordt nog juridisch onderzocht in hoeverre de stichting het recht heeft dit te mogen doen.

Tot slot, wordt het genereren van eigen middelen een belangrijke doelstelling van de Fundashon pa Konsumidó in komende jaren om onze plannen en wensen te kunnen realiseren, gezien het feit dat de aan ons verleende subsidiegelden steeds minder wordt. Hier is al aan begonnen door intern te bezuinigen en ook kortingen aan te vragen bij externe offertes.

Het organiseren en aanbieden van informatieve seminars aan bedrijven, financiële instanties en belanghebbenden tegen een aantrekkelijke vergoeding, is een van onze doelstellingen voor het aantrekken van middelen.

Adria Pieters-Stuart

Voorzitter Fundashon pa Konsumidó

2. INLEIDING

De Fundashon pa Konsumidó is in het jaar 1975 opgericht als een burgerinitiatief van bezorgde burgers die de noodzaak zagen om met een onafhankelijke consumentenorganisatie te starten met als doel de belangen van Curaçaose consumenten te behartigen en hun rechten te beschermen, in de ruimste zin des woord. Voor de Fundashon pa Konsumidó staat de consument centraal. Door educatie, empowerment en vertegenwoordiging 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.

Voornoemde 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 een ieder 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 2021

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 2021, tal van persberichten, interviews en voorlichtingspresentaties verzorgd teneinde ons standpunt naar voren te brengen maar ook om bij te dragen aan het bewustwordingsproces van de gemeenschap. In al onze interviews en deelname aan radio- en televisieprogramma's hebben we voortdurend getracht de consument te informeren over zijn rechten en over de juiste houding om voordelig deel te nemen aan het economisch verkeer. Voordelige inkopen doen, algemene voorwaarden kritisch doornemen.

In 2021 hebben wij weer zoveel mogelijk gebruik gemaakt van alle “free media exposure” en zodoende vele uitnodigingen van radio en tv-programma's geaccepteerd. Zo hadden wij interviews gegeven via alle lokale TV-maatschappijen, lokale radio's, zowel Papiaments programma's als Nederlandstalig.

Invloed hoge containerprijzen op prijzen in supermarkten

2021 was hoofdzakelijk in teken van de hoge prijzen van doorsnee produkten, in verband met stijgende container prijzen wereldwijd. Als de consumentenstichting hier op Curaçao hebben wij hier ook aandacht en energie besteed. De hoge containerprijs heeft naar zeggen de prijzen in schappen beïnvloed, en dit beïnvloedt direct het bestedingspatroon van onze consumenten. De prijs van een container bepaalt de prijs van je dagelijks leven en deze is nog nooit zo hoog geweest.

Dit is ook een van de redenen waarom de FpK constant in de media was in het 2^{de} helft van 2021 om dit probleem aan te kaarten en om de gemeenschap aan te moedigen om op kritische wijze boodschappen te doen.

Dit problematiek was ook de aanleiding van een voorlichtingscampagne, dat wij samen met de MEO en SUVECO in de tweede helft van 2021 zouden gaan uitvoeren, maar door verschillende redenen pas in 2022 zal plaatsvinden. De Fundashon pa Konsumidó, MEO & SUVECO hebben afspraken gemaakt om op een structurele wijze de prijzen in de gaten te houden en door middel van onze prijsvergelijkingen deze aan de gemeenschap bekend te maken. Met onze prijsvergelijkingen, hopen we de consument bewust te maken, op de hoogte houden van keuzes die ze moeten maken en het kritisch benaderen van elke consumentenkoop en het geld die je uitgeeft, want voorlopig verwacht men geen teruggang in de containerprijzen.



FpK en de BVCA in Korsou Profundo



4.2 Wat hield ons verder bezig in het jaar 2021?

Wetsvoorstel Small Claims Court. Meeting met dhr. Calmez over wetsvoorstel Small Claims Court, Wetsvoorstel ingediend aan voorzitter Staten Curaçao.

In mei van 2014 heeft de Fundashon pa Konsumidó een concept-Landsverordening tot aanpassing van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering ter zake van consumentengeschillen aangeboden aan de Minister van Economische Ontwikkeling en de Minister van Justitie. In navolgende jaren heeft de FpK telkenmale navraag naar de voortgang van deze wetsvoorstel, zonder een bevredigde antwoord te ontvangen. Gelet op het vorenstaande hebben wij in 2021 nogmaals dit concept-Landsverordening bij het Curaçaose Parlement ingediend.

De FpK hoopt van harte dat onze Statenleden het belang zien van deze conceptwetgeving, teneinde de consument eindelijk een reële mogelijkheid tot handhaving van zijn rechten als consument te geven. Deze ontwikkeling zal niet alleen de consumenten ten goede komen, maar ook de Curaçaose economie in haar totaliteit.

Ook met de SER heeft de FPK vergaderd inzake stand van zaken onze wetsconcept Small Claim Court.

Met de Centrale Bank: in commissie project afronding 1 cent

In januari werd de stichting benaderd door de Centrale Bank van Curaçao & St. Maarten (CBCS) in het kader van het initiatief van de CBCS om contante betalingen af te ronden. Het idee is om het bedrijfsleven en het publiek aan te moedigen contante betalingen af te ronden op nul of vijf cent gezien de verschillende voordelen daarvan, waaronder kostenbesparing voor de productie van deze munten, minder munten in de portemonnee, het vergemakkelijken van betalingen en een efficiëntere administratie voor ondernemingen. De stichting steunt dit initiatief volledig en blijft open om tzt onze consumenten van deze ontwikkelingen te berichten.

Gesprekken gehouden met UTS/FLOW over hun dienstverlening aan klanten

In 2021 heeft de FPK meerdere gesprekken gevoerd met de directie van de UTS/Flow ten einde in het belang van onze consumenten de diverse klachten over de diensten en producten van dit bedrijf te bespreken. Vaak hoor je kreten als *'machtsmisbruik door TDS/Flow'*, *'zij hebben ons in de maling genomen met de verkoop van UTS-TDS aan Flow'*, *'wij krijgen er niets voor terug'* en *'wij worden zoet gehouden met habbekrats, ondermaatse internetverbinding'* worden gebezigd.

Een opsomming van de diverse klachten:

Slechte kwaliteit van internetverbinding; Internetverbinding valt herhaaldelijk uit of blijft haken; Slechte consumenten assistentie bij afhandeling van klachten; UTS/Flow technici komen hun afspraken, om bij de consument thuis langs te gaan om verbindingsproblemen te controleren of te verhelpen, niet na of komen niet op het afgesproken tijdstip; Baliepersoneel en technici die consumenten grof en beledigend te woord staan; Consumenten die erover klagen dat de internet speed waarvoor zij hebben betaald, niet gelijk is aan de internet speed die u aflevert. Samen met de UTS/Flow afspraken gemaakt hoe wij samen op een makkelijke manier de binnengekomen klachten kunnen afhandelen.

Samenwerking FpK & FTAC

Conform het Programma van Eisen heeft de stichting zoals gezegd een samenwerkingsovereenkomst getekend met de FTAC. Dit resulteerde voor het jaar 2021 in een gezamenlijk onderzoek naar de tevredenheidsgraad van onze consumenten met hun uitvaartverzekering. Dit onderzoek dient in 2022 afgerond te zijn. Verder werd ook met de FTAC gesprekken gehouden om eventueel een onderzoek te doen over mogelijke prijsafspraken en concurrentie onder de grote supermarkten op het eiland. De indruk bestaat dat er veel supermarkten zijn die voor bepaalde producten, dezelfde prijs hanteren. Is dit een geval van prijsafpraak? Ook kwam naar voren dat men de indruk heeft dat er importeurs zijn die supermarkten aangeven tegen welke prijs ze hun producten moeten verkopen. Beide instanties zouden er later hier terug opkomen.

*Geschillencommissie Verzekeringen Curaçao; back on track, of in de doofpot?
Meeting CBIA inzake voortgang en continuïteit van de Geschillencommissie
Verzekeringen Curaçao*

Ook met de vereniging van verzekeraars, de CBIA, Curaçao & Bonaire Insurance Association, waar we samen de Geschillencommissie hebben opgericht, zijn er gesprekken geweest aangezien de GVC al maanden niet actief is vanwege aftreding van de leden. Voortgang van de cie. is voor ons zeer belangrijk aangezien er zeker 5 klachtgevallen in behandeling waren, pending een uitspraak van de cie. Voorts is de Fundashon pa Konsumidó van mening dat de GVC zijn bestaansrecht verdient, aangezien het bewezen is, dat een dergelijke entiteit zeer noodzakelijk is, als men realiseert hoeveel onrechtzaken er in de verzekeringswereld zijn. Vanuit de Fundashon pa Konsumidó zelf zijn er 3-4 klachtgevallen, waar consumenten werden geadviseerd de GVC te benaderen. Deze zijn ook in afwachting van de reactivering van voornoemd entiteit.

Commissie aanpak dienstverlening aan Vreemdelingen

De Fundashon pa Konsumidó werd vorig jaar onder andere benaderd door een beleidsmedewerker van de Ministerie van Justitie over de problematiek rondom oplichtingspraktijken van gemachtigden van immigratiedocumenten, waarbij veel vreemdelingen en soms ook lokalen te maken hebben. Zo worden er nutteloze diensten aangeboden tegen hoge bedragen en worden er vaak verkeerde informatie doorgegeven aan vreemdelingen. Het idee was om met een samenwerkingsprotocol te komen hoe wij samen voor de rechten van deze mensen konden opkomen en waarbij de FpK ook diensten kan verlenen aan deze vreemdelingen voor een redelijk tarief. De FpK zou een voorstel doen aan de cie. tijdens een vervolgmeeting. De vervolgmeeting liet echter op zich wachten.

"Gesprekken gevoerd met SUVEKO en BVCA re bewustwordingscampagne hogere consumentenprijzen n.a.v. hoge transportkosten(containerprijzen)

In juni 2021 heeft de Fundashon pa Konsumidó aan tafel gezeten met vertegenwoordigers van SUVECO, MEO en de BVCA(Belangen Vereniging van Curaçaose Agenturen) om te brainstormen voer de consequenties van de hoge containerprijzen aangezien men verwacht dat de kost van shipping voorlopig hoog zullen blijven. Samen (MEO, FpK, SUVECO) gaan de diverse actoren de gemeenschap informatie verschaffen hoe men op kritische wijze en goedkoper inkopen kan doen. Aan de hand hiervan zal men met een publiciteitscampagne komen waar constante prijsvergelijkende opnames zullen worden uitgevoerd en gepubliceerd zodat zowel de MEO alsook de gemeenschap op de hoogte blijven van de prijzen.

4.3 Consumentendag 2021

In het teken van de coronapandemie heeft de stichting voor 2021 geen activiteit georganiseerd in het kader van de internationale dag van het consumentenrecht. Wel hebben wij op onze Facebook pagina en in interviews aandacht besteed aan deze belangrijke dag.

Ons Facebook post:

Konsumidó, Pabien!

***Awe ta dia
Internashonal di
Derechi di Konsumidó.***

*Dikon ta derechi di
konsumidó ta
importante?*

*E diferente derechinan di
un konsumidó ta di sumo
importansia, no
solamente paso nan ta
protehá e konsumidó
sino tambe paso nan ta
sòru pa e konsumidó por
risibí informashon di
produkto i servisio.*

*Ta pa motibu di e
derechinan aki, nos
komo konsumidó tin
eskoho di produkto i
tambe e garantia ku loke
nos kumpra ta 'safe'.*

*Paso nos tin derechi, nos tin bos!
P'esei awe nos ta para ketu i reflehá riba e dia importante aki.*



4.4 Kurso di Presupuesto 2021; Externe organisaties

Net als in voorgaande jaren heeft de Fundashon pa Konsumidó in 2021 wederom een aantal cursussen budgetteren verzorgd ten behoeve van de opleidingsorganisatie en ambtenaren in het justitiële keten.

Onze trainingen zijn erop gericht om bij de cursist inzichtelijkheid te scheppen: in de basiskennis en -vaardigheden van geldzaken; over het belang van een gezond financiële huishouding; in het eigen uitgavenpatroon en prioriteitstelling voor wat betreft diens huishoudfinanciën; over het belang van sparen.

Met andere woorden de cursisten leren hoe zij bewuster en zorgvuldiger met hun inkomsten en uitgaven kunnen omgaan (hoe zij financiële zorgen kunnen vermijden door hun uitgaven bij te houden en hoe zij op bepaalde uitgaven kunnen besparen).

In totaal heeft de stichting 5 cursussen verzorgd aan Interpol, 2 groepen SDKK/Prizon, 2 groepen ORV. Naast de reguliere budgetsessies, hebben wij ook een aantal terugkomdagen verzorgd tbv van 6 groepen uit 2020. Met deze cursussen dat op verzoek van bedrijven en organisaties wordt verzorgd, tracht de stichting extra inkomsten te generen, zeker gelet de inkortingen op subsidiegelden door de overheid.

De budgetcursus dat de stichting gratis aan de gemeenschap aanbiedt, staat helaas door de coronapandemie al twee jaren op hold. We spreken de hoop uit dat wij in 2022 weer onze cursussen aan de gemeenschap kunnen aanbieden.



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 de klant dient een kleine fee van fl. 10,00 te betalen. Voortzetting en professionalisering van de klachtenbehandeling is belangrijk zolang er geen vorm van geschillenbeslechting voorhanden is.



Centraal is de vraag:

Waarover is de consument niet tevreden? Waarom klopt de consument aan ons kantoor? In de meeste gevallen is de consument van mening dat het geleverde afwijkt van wat hij gekozen heeft of het bezit niet die kenmerken die een normaal gebruik ervan garandeert.

Hoe gaan we tewerk?

Het behandelen van klachten geschiedde tot voor kort door middel van een intakegesprek. Echter met de coronapandemie is de stichting zoveel mogelijk overgeschakeld naar digitaal communiceren. De klant dient zijn klacht digitaal in, wij sturen hem de benodigde documenten in om in te vullen. Mochten wij verder informatie van het geschil nodig achten dan nemen onze medewerkers telefonisch contact op met de klant.

Is de klacht iets simpel, dan proberen wij gewoon via telefonische afhandeling het recht van onze cliënt te zoeken. Is het een meer ingewikkelde zaak, dan geschiedt de communicatie tussen de stichting en de tegenpartij schriftelijk. Indien ter verdere afhandeling van de klacht een deskundige moet worden geraadpleegd of er moet een rapport worden opgemaakt, dan neemt het bureau contact op met de desbetreffende deskundige voor het nodige.

Deze factoren kunnen de behandelingsduur beïnvloeden bijgevolg vertraging voor der verdere afhandeling. De consument heeft in alle stadia van de behandeling van zijn klacht recht op informatie over de stand van zijn zaak en inzage op de stukken. Klant heeft ook desgevraagd recht op afschriften van alle stukken m.b.t. zijn klacht.

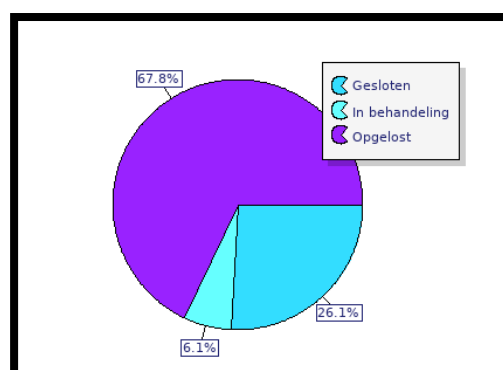
KLACHTEN/HELPDESK TOTAAL IN 2021: 115 KLACHTEN

Ondanks het feit dat de stichting over 2021, in totaal 8 weken gesloten was in verband met de lockdown (maart/april) en covid op kantoor (augustus), heeft de Fundashon pa Konsumidó in 2021 in totaal 115 klachtgevallen in behandeling genomen, waarin wij hebben bemiddeld. Vergeleken met 2020 is dit een toename van 12,75%. 67.8% van deze klachten werden met succes afgerond. Slechts 6.1% werd gesloten en waren bij het tellen van het jaaroverzicht nog 26.1% van deze klachten in behandeling.

Gesloten klachten heeft betrekking op die klachtgevallen waar de consument geen concrete bewijsstuk had om zijn klacht te onderbouwen als ook in die gevallen waarbij de tegenpartij volhardt in zijn positie, waardoor de consument genoodzaakt is om een advocaat te benaderen om zijn recht verder te zoeken.

Status van de klachten per 31 december 2021

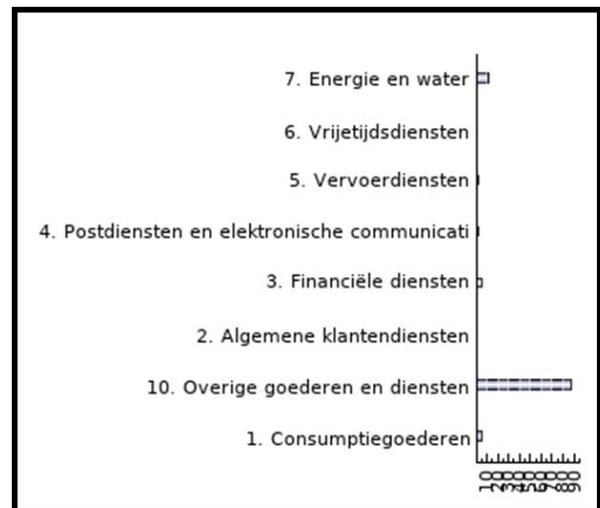
Opgelost	: 78
In behandeling	: 7
Gesloten	: 30



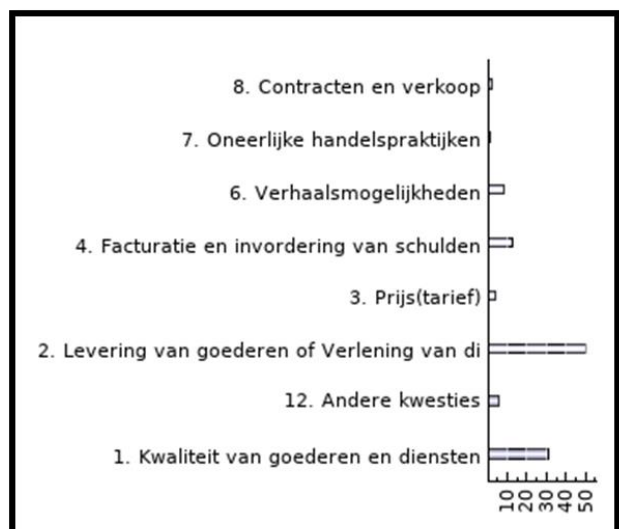
2021 in perspectief

Zo is in het jaar 2021 “levering van goederen en diensten” en “kwaliteit van goederen en diensten” de categorieën waarin de meeste klachten werden genoteerd. Men moet hier vooral denken aan diensten van Flow/ UTS en Aqualectra. Maar ook electronicazaken en verzekeringsmaatschappijen hebben verleden jaar veel consumenten flinke hartkloppingen gegeven.

KLACHTEN PER SECTOR:



KLACHTEN PER CATEGORIE:



Top 5 bedrijven met meeste klachten in 2021:

FLOW,
Aqualectra,
Polytronica,
TDS/UTS,
Nagico Insurance.

Een voorbeeld van wat wij voor onze consumenten kunnen bereiken met onze bemiddeling.

Voorbeeld: Klacht: ondeugdelijk werkzaamheden /uitblijven restitutie

Onze klant, de heer X heeft in totaal Naf. 2.778,28 als voorschot betaald voor de installatie van haar keukenkasten. Helaas waren de keukenkasten zeer gebrekkig en onprofessioneel geïnstalleerd. De keukenkastdeuren hingen uit hun scharnieren, de bekleding van het materiaal was op bepaalde plaatsen vernield, kasten waren dwars en scheef etc.etc. De klant heeft het bedrijf herhaaldelijk op de gebreken en onvolkomenheden in uw werk gewezen, zonder resultaat.

De heer X benadert onze stichting, aangezien het bedrijf niet meewerkt om tot een oplossing te komen. Meneer X wenst na veel heen en weer, teruggave van het betaald bedrag wegens niet naleving van het overeengekomen.

Na veel heen en weer en tal van correspondenties - de klacht was tegen het bedrijf, maar bedrijf gaf vervolgens schuld aan de persoon dat werd gestuurd om de keuken te installeren - kreeg consument het betaald bedrag ad Naf. 2.778,28 terug onder de voorwaarden dat hij de keuken moet demonteren.

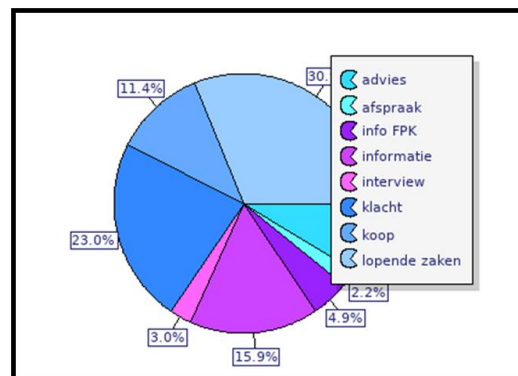
Looptijd van het geschil: 3 maanden.

CONTACTEN TER INFORMATIE, ADVIES EN INFOKLACHTEN: 761

Naast betaalde bemiddelingsgevallen zijn er ook tal van eenvoudige klachten, verzoeken om informatie of ter inwinnen van advies waarvan de stichting zoveel mogelijk telefonisch probeer af te handelen, altijd uitgaande van wat de (consumenten)wet in een dergelijk geval voorschrijft.

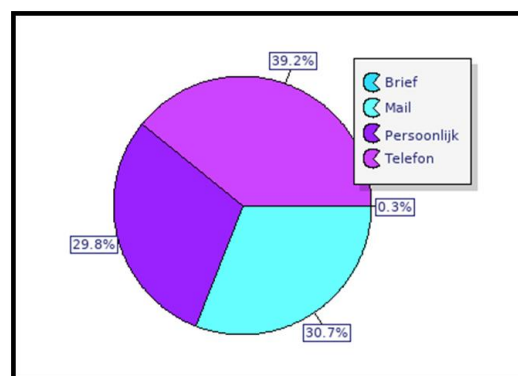
In 2021 hebben individuele consumenten 761 keer contact gehad met de Fundashon pa Konsumidó over een of ander kwestie op het gebied van consumentenrecht of over taken, bevoegd- en werkzaamheden van de stichting. Onderstaand tabel toont aan dat circa 55% van alle contacten met onze stichting betrekking hebben over klacht en informatie over de doorloop van een ingediende klacht.

Naast het indienen van een klacht en informatie over de doorloop van deze, was het verzoeken van een advies en de verkoop van onze Guia di Konstrukshon, de 3 belangrijkste redenen dat een consument onze stichting in 2021 heeft benaderd.

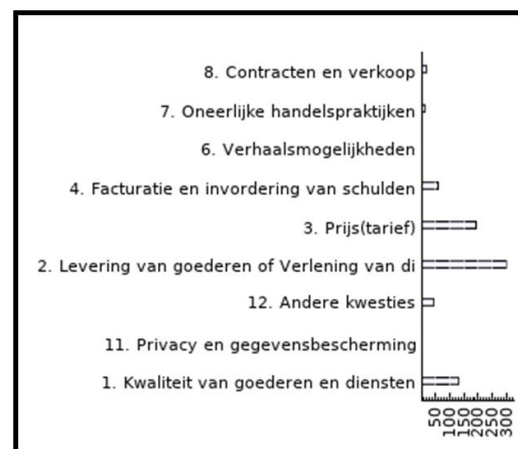


Het primaire contactmiddel van consumenten om onze stichting te bereiken is nog steeds via telefoon.

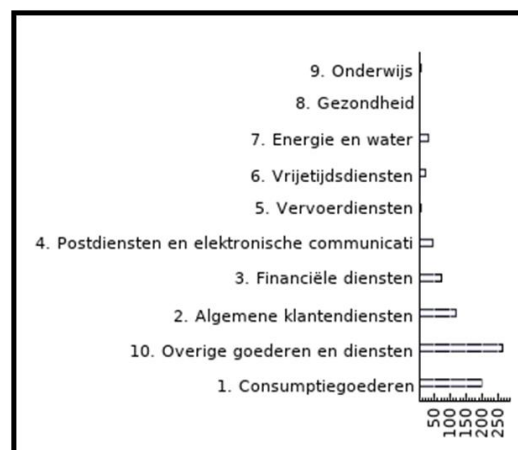
Daarnaast hebben wij gemerkt dat het communiceren via email en social media (Facebook) flink in trek is, vooral de laatste 2 jaren (coronatijd).



Contacten uitgesplitst per categorie toont wederom dat levering van goederen en diensten, als ook de kwaliteit van goederen en diensten de pijnbank is van meeste consumenten



De sectoren met de meester klachten zijn consumptiegoederen, overige goederen en diensten & algemene klantendiensten.



6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

Bestuur

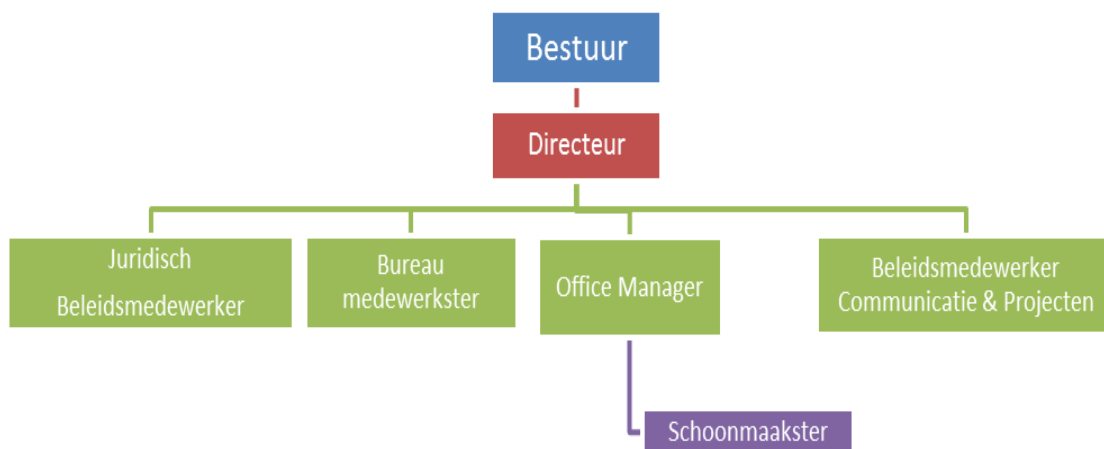
Het bestuur van de stichting bestaat uit ten minste vijf leden en ten hoogste zeven leden. Het bestuur kiest vanuit zijn midden een voorzitter, secretaris en penningmeester die samen het dagelijks bestuur vormen. Leden van het bestuur mogen maximaal twee periodes van drie jaar een functie bekleden. Na deze periodes is de lid terstond herbenoembaar in een andere functie. Het bestuur stelt daartoe een rooster van aftreden op.

De volgende 4 personen namen zitting in het bestuur over het jaar 2021:

Voorzitter:	Mevr. Adria Pietersz
Penningmeester:	Dhr. Erwin de Meza
Secretaris:	Mevr. Titiennca Rijnschot
Bestuurslid:	Mevr. Maritza Becher

Werknemers

Het personeelsbestand van de Fundashon pa Konsumidó bestond in 2021 uit vijf medewerkers in vaste dienst (4.5fte). Voor opnames voor prijsvergelijkingen wordt gebruik gemaakt van externe krachten. Hieronder het volledige organogram van de stichting waarbij dient te worden aangemerkt dat de functie van Juridisch Beleidsmedewerker zoals hieronder beschreven is nog steeds vacant, door tekort aan fondsen. Het beleidsdeel van de werkzaamheden worden vooralsnog door de directeur cq. directie waargenomen.



Stagiaires en vrijwilligers

Door middel van het traject “stagiaires” biedt de stichting aan middelbare scholen en hogescholen uit Nederland de mogelijkheid om Curaçaose stagiaires hier te plaatsen. Naast stage lopen worden de stagiaires ook ingezet om specifieke taken voor de stichting uit te voeren, zoals onder andere marktonderzoeken, beleidsprocessen herschrijven, wetsvoorstellen voorleggen. Zo wordt deze tijdelijke medewerker in staat gezet om met frisse ideeën en initiatieven te komen die kunnen bijdragen tot een beter functioneren van de stichting. Dit is een win-win situatie voor beide partijen.

Voor wat betreft inschaling en bezoldiging van het personeel, dit geschiedt op basis van opleiding en ervaring conform bezoldiging Overheid Curaçao. In deze dient vermeld te worden dat het personeel van de stichting sinds 2013 op hetzelfde salarisniveau bevindt.

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 juridische beleidsmedewerkers, een projectmanager, een officemanager en een nog niet ingevulde functie van communicatiemanager. De directeur heeft de dagelijkse leiding over het bureau. Hij is verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie.

De medewerkers van het bureau zijn in vaste en tijdelijke 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 de risico's zo goed mogelijk te beheersen gelden er interne processen van Chinese muren voor de scheiding van materiele 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

Aandachtspunten voor komende periode(s):

Meer erkendheid van de stichting en streven tot een meer volwaardige partnership met de overheid, zonder onze zelfstandigheid te verliezen.

Meer doen op het gebied van Onderzoeken en Projecten. Voornamelijk het accent leggen op (meer) actuele marktonderzoeken, tevredenheidsmetingen, met testpanels komen.

Een pool van vrijwillige professionals creëren dat op verschillende gebieden lezingen, workshops en trainingen aan de gemeenschap kan bieden. De stichting kan veel meer aanbieden indien wij over de juiste mensen & middelen beschikken.

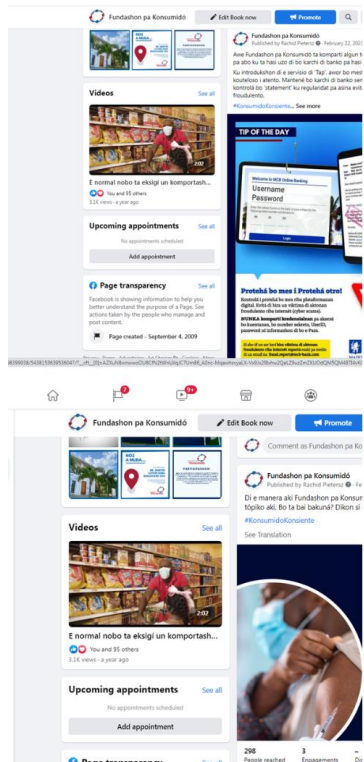
Vaart zetten achter de totstandkoming van de small claims court. Wij zijn van mening dat een overheid die consumentenbeschermende wetgeving invoert, verplicht is zorg te dragen voor de instelling van een laagdrempelige rechtsgang, voor de consument die het nodig heeft. In alle landen waar consumentenwetgeving is ingevoerd, wordt voorzien in een of andere vorm van "small claims court". Als het elders kan, waarom hier ook niet.

Een publiciteitscampagne rondom de Geschillencommissie Verzekeringen Curaçao. Deze cie. moet in 2022, bij het wederom opstarten, meer bekendheid krijgen binnen onze gemeenschap.

Partnerschap sluiten met ander organisaties, overheidsinstanties, andere consumentenorganisaties in de regio, krachten bundelen in het voordeel van de gemeenschap.

Meer activiteiten initiëren, dat fondsenverwerving in eigen beheer kan stimuleren.

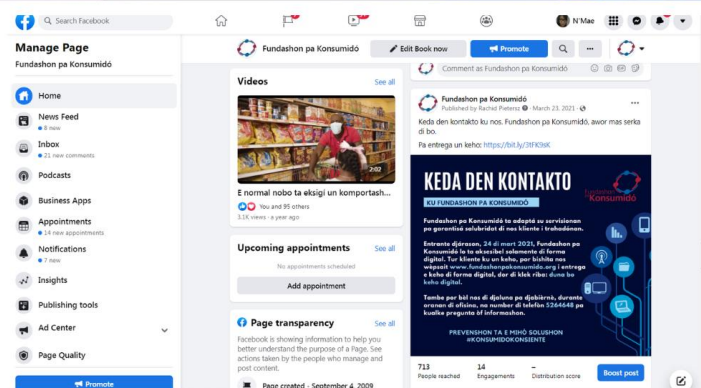
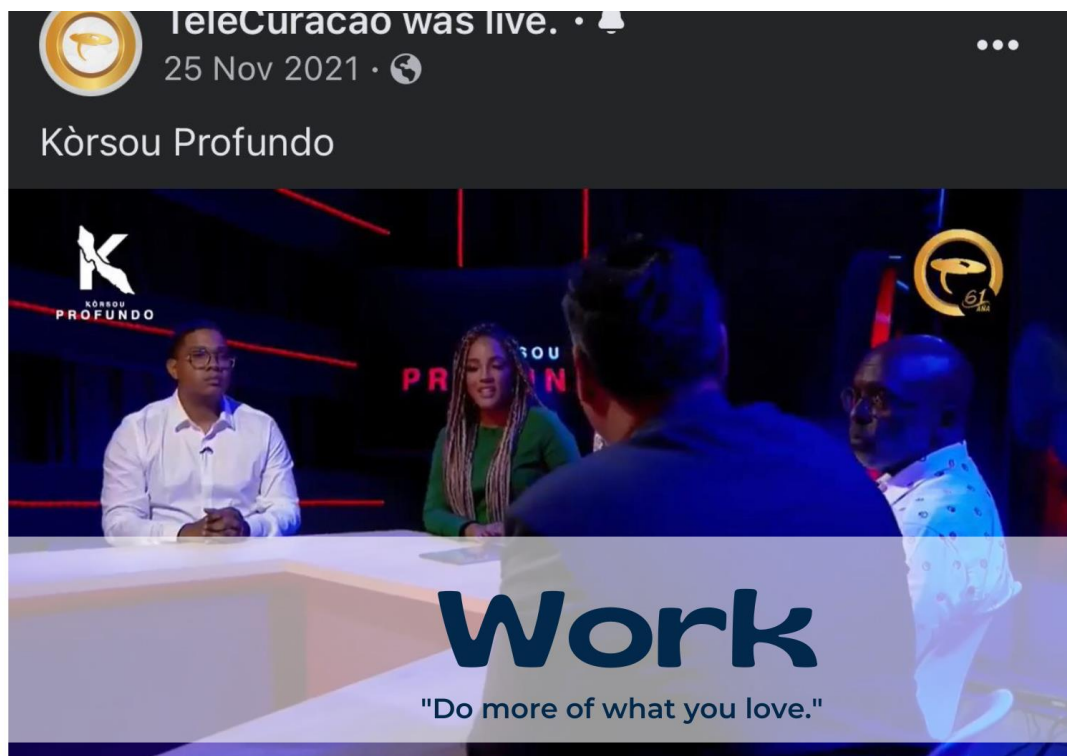
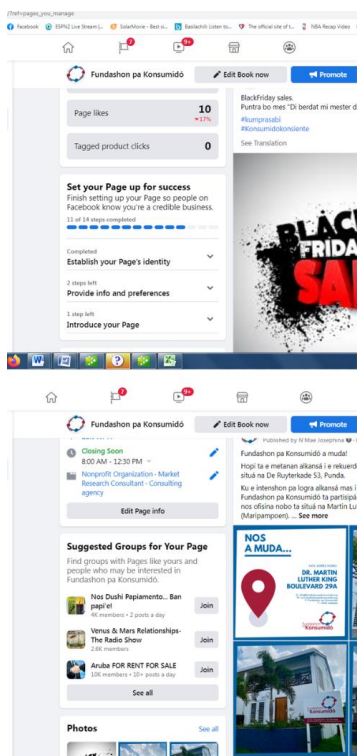
9. 2021 IN PICTURES



Persevera....Ban p'e kambio; Episodio #5 Fundashon pa Konsumidó tambe a adaptá; no por sigui tapa kara ku preis a subi. Rachid Pietersz



Fundashon pa Konsumidó tei pabo. 47 aña sirbiendo komunidad



Fundashon pa Konsumidó tei pabo. 47 aña sirbiendo komunidad

