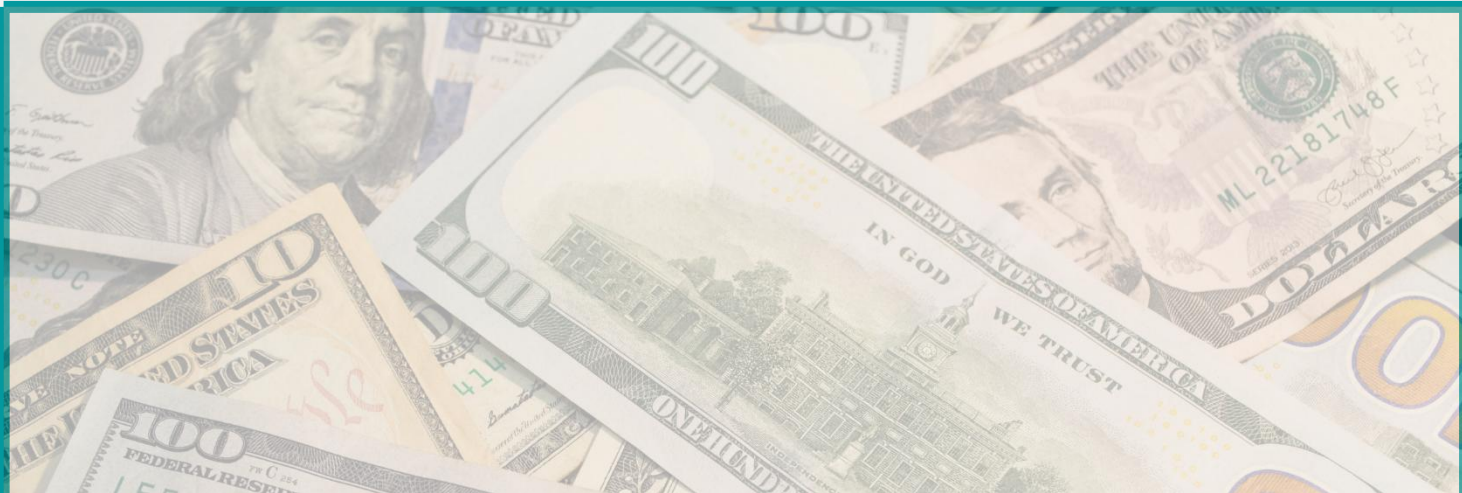




2022 Jaarverslag

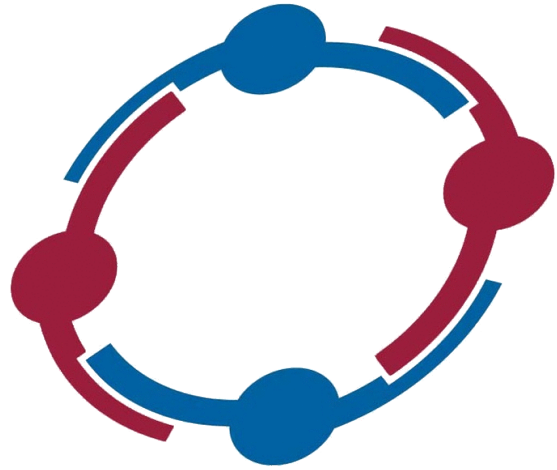


A: Dr. M.L. King Blvd 29-A

T: (+5999)462-6666

E: info@fundashonpakonsumido.org

W: www.fundashonpakonsumido.org



First rule of doing Business:

*“Know what your customers want most and
what your company does best. Focus on where
those two meet.”*

Kevin Stirtz,

author of *More Loyal Customers:*

21 Real World Lessons To Keep Your Customers Coming Back

INHOUDSOPGAVE

	Pag.
1. DIRECTIEVERSLAG	04
2. INLEIDING	07
3. DE ORGANISATIE	10
<i>De Visie</i>	10
<i>Kerntaken Fundashon pa Konsumidó</i>	10
<i>Functies van de Fundashon pa Konsumidó</i>	10
4. ACTIVITEITEN	
<i>Voorlichten, informeren en beïnvloeden</i>	12
<i>Wat hield ons bezig in het jaar 2022</i>	13
<i>Bewustwordingscampagne 2022</i>	20
• <i>Consumentendag</i>	20
• <i>Kurso di Presupuesto</i>	21
• <i>Webinar, Life talks & more</i>	23
• <i>Lezingen & Presentaties</i>	24
<i>Seminar “Fair Digital Finance”</i>	25
<i>Prijs- en warenvergelijkende onderzoeken</i>	27
5. KLACHTENBEMIDDELING	31
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE	36
7. CORPORATE GOVERNANCE	38
8. TOT SLOT	40

1. DIRECTIEVERSLAG

Met tevredenheid kijkt de Fundashon pa Konsumidó terug op een jaar waar wij onszins veel hebben bereikt. Na de heftige coronapandemie, kon de stichting eindelijk haar reguliere werkzaamheden en activiteiten voor 100% hervatten om zodoende van meerwaarde te zijn voor de gemeenschap alsook het opkomen voor de belangen van de consument.

Aangezien de stichting in 2022 wederom te kampen heeft gehad met een verlaging in haar subsidiegelden, was men gedwongen om creatiever om te gaan met de beschikbare middelen, om bijna hetzelfde resultaat te kunnen bereiken wat niet altijd mogelijk was. Huisvestings-, personeels- en operationele kosten zijn niet variabel, waardoor, korting op de subsidiegelden vaak ten laste gaat van de geplande activiteiten. De stichting heeft ook door bovengenoemde verlaging van de subsidiegelden in het jaar 2022 enige schulden opgebouwd en konden wij tevens niet al onze verplichtingen nakomen. De hoop is om in het jaar 2023 alle achterstallige schulden alsnog te kunnen betalen.

Desondanks heeft de Fundashon pa Konsumidó over het jaar 2022, door intensief te bezuinigen, efficiënter om te gaan met wat wij hadden, alsook kortingen aanvragen bij onze leveranciers, met meer regelmaat de gemeenschap informatie verstrekt en advies gegeven via o.a. een wekelijks rubriek in de krant Extra, een trendy newsletter dat 1 keer per kwartaal verschijnt, “life talk” op Facebook, als ook het benutten van elk gelegenheid waar de pers ons voor een mening of reactie heeft benaderd, zowel via, radio tv en kranten. Zo was de stichting voor een periode van 6 maanden 1 keer per week gast in het radioprogramma “Bienestar i Salú” waar vragen over de activiteiten van de stichting werden beantwoord en ook advies werd gegeven aan de consument. Een woord van dank aan onze lokale media die ons altijd hun medewerking & platform hebben aangeboden.

In het kader van de World Consumers Rights Day, heeft de stichting gedurende drie maanden een informatie- en bewustwordingscampagne gehouden. Dit was een zeer geslaagde campagne. Mede hierdoor kreeg de stichting meer naamsbekendheid en kregen wij herhaaldelijk verzoek voor voorlichting sessies door verschillende instellingen, organisaties en scholen. Deze voorlichting sessies worden -tot nu toe- gratis gegeven.

Verder heeft de Fundashon pa Konsumidó, gelet op de constante discussies over steeds stijgende prijzen van eerste levensmiddelen producten, naast haar reguliere maandelijkse prijsopnames, op verzoek van de Ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO) een samenwerking aangegaan waarbij de FpK in de periode van januari – maart 2022 om de twee weken prijsopnames heeft uitgevoerd en gepubliceerd.

Erkenning FpK

De Fundashon pa Konsumidó kan trots zijn op haar recht van bestaan en de erkenning hiervan, aangezien wij merken dat wij keer op keer benaderd worden voor advies & inbreng en het verlenen van onze expertise cq samenwerking op verschillende consumentengebieden.

Noemenswaardig is ondermeer het vermelden van de samenwerking met de Bonerianse consumentenorganisatie, de Tienda pa Konsumidó Boneriano, welke een verzoek aan de Fundashon pa Konsumidó heeft gedaan, voor een samenwerking alsmede het verlenen van onze expertise op het gebied van prijsopnames en eventueel klachtenbehandeling. De eerste steen werd gelegd en samen zijn beide organisaties gekomen tot een samenwerkingsovereenkomst om informatie uit te wisselen daar waar mogelijk is en elkaar in werkzaamheden te ondersteunen en samen te werken. Zo zal de Fundashon pa Konsumidó in het jaar 2023 prijsopnames uitvoeren op Bonaire, deze analyseren en ter publicatie sturen naar Bonaire tezamen met advies & tips voor de consument van Bonaire.

Naast Bonaire werden wij ook benaderd door medewerkers van Ministerie van Economische Zaken van Aruba met het verzoek om advies en ondersteuning te verlenen in hun plannen om de consumentenorganisatie van Aruba te herstarten.

Verwachtingen voor het jaar 2023

De Fundashon Pa Konsumidó heeft in haar voornemens om in het jaar 2023 verschillende onderzoeken te verrichten/laten verrichten zoals o.a.

A. Inzicht in Algemene voorwaarden mbt cadeaubonnen en tegoedbonnen.

-Welke voorwaarden hanteren de bedrijven?

-Hoe wordt dit door de consument ervaren?

B. Witgoed

-Hoe is de garantie geregeld?

-Wordt de consument goed geïnformeerd?

-Wat doet het bedrijf aan de service na aankoop?

-Hoe ervaart de de consument de service bij een klacht?

*C. Tevredenheidsmeting naar de community boxes(brievenbussen) in de wijken
-Hoe ervaart de Curaçaosche consument het gebruik maken van de brievenbussen in de wijken?*

Voorts is het de bedoeling om naast de jaarlijkse cursus budgettering nieuwe cursussen aan te bieden aan onze gemeenschap. Denk bijvoorbeeld aan het invullen van belastingformulieren e.d.

Tenslotte blijft het genereren van eigen middelen een belangrijke doelstelling van de Fundashon pa Konsumidó in komende jaren om onze plannen en wensen te kunnen realiseren. Hier is al begonnen door o.a. onze dienstverleningen aan particuliere instanties en bedrijven tegen betaling aan te bieden.

Adria Pieters-Stuart
Directie FpK

Erwin de Meza
Directie FpK

2. INLEIDING

De Fundashon pa Konsumidó is in het jaar 1975 opgericht als een particulier initiatief van enkele bezorgde burgers die de noodzaak zagen om met een consumentenorganisatie te beginnen. De primaire doelstelling van de Fundashon pa Konsumidó is om de belangen van onze consumenten te behartigen in de ruimste zin des woord.

Voor de Fundashon pa Konsumidó staat de consument centraal. In het kader hiervan is de algemene doelstelling van de stichting het streven naar een volwaardige maatschappelijke, juridische en economische positie van de consument, zowel individueel als collectief ten aanzien van de aanbieders.

Alle activiteiten die de stichting onderneemt zijn af te leiden en terug te vinden in haar Beleidsplan die in 1996 is opgesteld en die gebaseerd zijn op de 8 basisrechten van de consument. Volgens de “Guidelines for Consumers Protection” van de Verenigde Naties zijn deze basisrechten, waaraan niet getornd kan worden, als volgt:

- **recht op toegang tot noodzakelijke producten en diensten.** Dit basisrecht heeft vooral te maken met goederen die wegens hun belang vaak door de overheid worden gereguleerd zoals elektriciteitsdistributie, waterdistributie, woning en gezondheidszorg. In deze tijden valt een bankrekening ook als een noodzakelijk product. Iedere persoon heeft deze goederen nodig om volwaardig aan de samenleving te kunnen deelnemen. Toegang tot deze producten betekent niet alleen dat deze producten voor eenieder beschikbaar moet zijn, maar impliceert ook dat deze producten bereikbaar en betaalbaar moeten zijn.
- **recht op keuze tussen producten en diensten.** Het recht op vrije keuze tussen producten en diensten is het machtigste instrument die de consument op een vrije markt bezit, zodat consumenten niet afhankelijk zijn van een monopolist die zich niet hoeft in te spannen om kwaliteit en service te leveren. Op een vrije markt concurreren ondernemers onderling. En dit is allemaal in het voordeel van de consumenten.
- **recht op informatie.** Iedere consument heeft recht op duidelijke en concrete informatie om aan de hand daarvan een weloverwogen keuze wanneer hij voor een product of dienst betaalt. De informatie waarover de consument beschikt en aan de hand waarvan hij voor een bepaald product of dienst moet kiezen, dient correct en begrijpelijk te zijn en dient ook de essentiële kenmerken van een product of dienst te bevatten. Aan de hand van informatie van het product

dient de consument in staat te zijn om dat specifiek product met soortgelijke producten te vergelijken.

- **recht op educatie.** De consument constant van informatie voorzien zodat deze op hoogte blijft van zijn rechten en plichten als consument. Daarnaast blijkt dat ook ondernemers vaak niet op de hoogte zijn van de rechten van de consumenten. Dit gebrek aan kennis leidt ertoe dat de rechten van de consument vaak door de ondernemers worden overtreden en dat de consument niets hiertegen ondernemen. Educatie van de consument is daardoor heel belangrijk!
- **recht op veilige producten en diensten.** De consument heeft recht op veilige producten en diensten. Vaak denken consumenten dat omdat een product aangeboden wordt, deze ook 100% veilig is om te gebruiken. Het is aan overheid om de veiligheid van producten en diensten te waarborgen. Met veiligheid wordt in principe de veiligheid van het lijf en leden bedoeld. Indien blijkt dat een product niet aan redelijke veiligheidseisen heeft voldaan, dient de consument gecompenseerd te worden. Consumenten moeten producten kunnen gebruiken zonder dat ze schade daaraan ondervinden. Veiligheid speelt niet alleen een rol bij producten, maar ook bij diensten.
- **recht op klacht- en verhaalsmogelijkheden.** Consumenten dienen het recht op klacht- en verhaalsmogelijkheden te hebben wanneer ze op grond van valse voorwendselen, zoals bedrog of misleiding, de koop van een product van een product of dienst zijn aangegaan. Vaak gaat het hier mis. Gerechtelijke procedure zijn kostbaar en nemen veel tijd in beslag waardoor menige gedupeerde consumenten van dit proces afzien. Naast de gerechtelijke procedure is er vaak geen andere instantie waar de consument zich kan wenden om zijn recht ook daadwerkelijk te halen.
- **recht op consumentenvertegenwoordiging.** De consument is tevens gebaat met een vertegenwoordigend orgaan bij overheidsinstanties die zijn belangen kan behartigen. Doordat de consumenten een grote groep vormen, is het moeilijk om de belangen van alle individuele consumenten te behartigen; daarom kijkt de consumentenorganisatie naar het collectief belang.
- **recht op duurzame producten en diensten.** Onze maatschappij is zich er steeds meer van bewust dat er maatregelen genomen moeten worden om ervoor te zorgen dat ook toekomstige generaties op onze aarde kunnen wonen en leven. Grondstoffen zijn vaak nodig voor de totstandkoming van producten en diensten. Deze grondstoffen zijn oneindig, maar zullen opraken. Door duurzame producten en diensten te ontwikkelen, kunnen we de beschikbaarheid van deze belangrijke grondstoffen aan de toekomstige generaties garanderen.

Door de stagnerende economische situatie waarin ons land de laatste jaren verkeert, is het proces van sociale ontwikkeling van de consument in een stroomversnelling geraakt. Als gevolg hiervan zijn de burgers bewuster en meer proactief geworden met betrekking tot informatie naar hun rechten, zodat ongemakken enigszins voorkomen kunnen worden. Men let nu beter op voor wat betreft de prijzen en kwaliteit van aangeboden goederen. Consumenten zijn nu ook mondiger geworden. Dit draagt alleen maar bij aan een sterke consument bewustzijn en betere beslissingsgedrag van de consument. Het is daarom voor de stichting dan ook van eminent belang dat deze ontwikkelingen door gaan en dat de gemeenschap verder versterkt wordt in de uitoefening van hun sociaal-maatschappelijke verantwoordelijkheid en keuzes. Vooral in tijden van economische malaise, werkloosheid en inflatie, is de “sense for urgency” tbv een sterke Consumentenbeweging een noodzaak.

In het kader van de versterking en bewustwording van de consument en de verdere verspreiding van het consumentisme, hebben wij in de afgelopen jaar diverse activiteiten ontplooid. Op basis van de behoeften van de consument, hebben wij onder meer diverse beleidsonderwerpen getackeld” die tot verbetering van hun positie (zouden) moeten leiden. Hiertoe behoorde zonder meer ook een kritische blik op bestaande misstanden.



3. DE ORGANISATIE

Visie

De visie van de Fundashon pa Konsumidó, welke voortvloeit uit haar statutaire doelstelling, kan als volgt worden geformuleerd:

“Het bereiken en waarborgen van het welzijn van de Curaçaose gemeenschap waarbij de consumentenrechten en –plichten door een ieder zal worden erkend en gerespecteerd.”

De statutaire doelstelling van de Fundashon pa Konsumidó is om als een onafhankelijke organisatie, zonder binding met enige politieke of levensbeschouwelijke stroming of organisatie, de belangen van de Curaçaose consumenten in alle voorkomende gevallen te behartigen. De stichting streeft daarbij naar een volwaardige juridische, economische en sociale positie van de consument ten opzichte van het totstandkoming, distribueren, consumeren en afdanken van particuliere en collectieve goederen en diensten. De stichting stelt daarbij de eigen keuze van de consument centraal, maar houdt bij dit alles ook rekening met maatschappelijke gevolgen in ruime zin van particuliere en collectieve consumptie en de bewustwording van de consument dienaangaande.

Kerntaken Fundashon pa Konsumidó

De werkzaamheden van de Fundashon pa Konsumidó zijn uitgebreid wegens het omvangrijke karakter van het consumentenrecht. Desondanks kunnen we enkele kerntaken onderscheiden. Deze zijn:

- voorlichting en educatie geven aan de Curaçaose consumenten;
- activiteiten ontplooiën op het gebied van onderzoek, samenwerking met het bedrijfsleven en beïnvloeding van het overheidsbeleid;
- klachtenbehandeling en –bemiddeling;
- prijs- en kwaliteitsvergelijking en –onderzoek van waren en voedsel.

Uitgangspunt bij het uitvoeren van voormelde kerntaken zijn:

- de onafhankelijke positie van de organisatie;
- het streven naar het hoogst haalbare kwaliteit en betrouwbaarheid;
- Verifieerbare gegevens dienen altijd als grondslag;

Realisatie van onze doelstelling

De doelstelling van de Fundashon pa Konsumidó volbrengen we door de realisatie van de volgende taken:

- een coördinerende functie (bestuur & 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 samenwerkende 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 kennis en draagvlak op het gebied van het consumentenrecht.

4. ACTIVITEITEN 2022

Voorlichten, informeren en beïnvloeden

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

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

Het doen van onderzoek is, veelal op prijsvergelijkende basis, naar goederen en diensten gericht. Daarnaast probeert de stichting om de onderzoeken dat we uitvoeren, zoveel mogelijk te diversifiëren, zodat wij de gemeenschap op meerdere gebieden kunnen informeren. Enkele aandachtsgebieden zijn ondermeer onze telecommunicatiesector, nutsbedrijven, bank- & verzekeringswereld. Naar aanleiding van de diverse onderzoeken dat de Fundashon pa Konsumidó in de laatste jaren heeft uitgevoerd, is de beleidsbeïnvloeding een onlosmakelijk onderdeel is geworden van het takenpakket van de Fundashon pa Konsumidó.



Wat hield ons bezig in het jaar 2022?

Het jaar 2022 kan gezien worden als een continuïteit van 2021, zeker voor wat betreft de ontwikkelingen in de levensmiddelensector: constante prijsstijgingen, discussies over de Makutu Basiko, scherpe controles in deze sector, mogelijke prijsafspraken tussen leveranciers etc.

Daarnaast heeft de achteruitgang in de sociaaleconomische situatie van Curaçao - sluiting van de raffinaderij, de covid-pandemie, alsook een opvallende toename in emigratie en veroudering van onze bevolking- systematisch geleid tot vermindering van bedrijfsactiviteiten, een toename van de werkloosheid en daarmee gepaard gaande daling van de koopkracht van de consument.

Gelet op deze omstandigheden is de noodzaak van een actievere, sterke, scherpe, doelmatige en efficiënte consumentenorganisatie in de afgelopen jaren vrij sterk geworden. De rol die de Fundashon pa Konsumidó in deze ontwikkeling speelt, mag niet onderschat worden. Men verwacht nu meer van ons.

De Curaçaose consument verwacht nu meer dan ooit, dat de FpK voor hem naar voren komt, hem vertegenwoordigt, voor hem pleit, vooral gezien de constante prijsschommelingen, en zij verwacht ook dat wij hen constant van informatie voorzien over prijzen, kwaliteit van producten in alle vormen van dienstverlening. Dit merken wij ook in de grote verscheidenheid van thema's die dagelijks terugkeren: Van een (simpele) ondeugdelijk product, tot aan garantie & miskoop dingen, van incasso & betalingsregeling tot aan autovraagstukken, restitutie en vervaldatum, tot aan complexere verzekeringsvraagstukken.

Dit zijn allemaal redenen waarom de FpK veel tijd besteedt aan het informeren en bewustmaken van onze gemeenschap, als ook het regelmatig uitvoeren van prijsvergelijkingen in diverse sectoren, zodat consumenten beter geïnformeerd zijn en op kritische en doelgerichte wijze hun economische handelingen kunnen plannen en uitvoeren.

Bakkers eisen weer nieuwe prijzen

In april 2022 was er weer consternatie over broodprijzen. Broodbakkers trekken aan de bel en kondigen aan dat broodprijzen een tariefverhoging zullen kennen. Productiekosten, graan, meel etc. zijn flink gestegen, waardoor de huidige prijzen de kosten niet dekken. Indien de gemeenschap een hoge broodkwaliteit wenst te behouden, dan dient de consument hiervoor te betalen, aldus hun standpunt. Alhoewel de gemeenschap flink heeft gebruld, dat brood in de Makutu Basiko zit en dus aan overheidsprijs onderhevig is, toch hebben bakkers hun broodprijzen gestegen.

Standpunt FpK: Bakkers zijn enigszins vrij om hun prijzen te verhogen, mochten zij het nodig achten. De prijzenverordening van Curaçao, voor wat betreft broodprijzen stipuleert duidelijk dat slecht een “bepaald broodsoort of formule” onder de controle van de overheid valt. Als een bakker een ander formule gebruikt of brood bakt dat buiten de regulering valt, is hij vrij om zijn eigen prijs te zetten. Hier kan er in principe niks gedaan worden, of zal de overheid de huidige regelgeving over broodprijzen moeten veranderen.

Vorst zijn wij van mening dat de overheid dit “problematiek” -uit oogpunt van transparantie- dit constructie van brood vs broodprijzen voor de gemeenschap bekend moet maken, zodat de consument weet hoe de situatie in elkaar zit. De consument verwacht dat de FpK en de overheid de bakkers dwingt hun prijzen te verlagen, maar dit gaat echt niet lukken, zolang broodbakkers een ander soort brood bakken dan het gene welke de overheid onder zijn controle heeft.



Subida di preis di pan Esaki por?



Preis di diferente
produkto ta subi.



E situashon mundial ta pone ku preis di diferente produkto aki na Korsou tambe ta subi. Lògikamente esaki ta trese sintimentunan di desapunto i sintimentu di inseguridat.

Panaderonan a bati alarma ku
preis di pan tambe ta bai subi



Awor nos tur sa ku pan tambe ta un produkto basiko i pa e motibu aki e ta kai den e makutu basiko. Pero esaki no ta konta pa tur tipo di pan. Eskai ta konta solamente pa e pan kipashi traha ku awa di 500gr.

Sigun MEO, Mayoría
panaderia no ta
bende e pan aki
masha tempu mas.



E otro tipo di pannan no tin un margen di ganashi stipulá pa gobiernu pues esun ku ta produci i òf bende ta liber pa stipulá su preis sigun e merkado.

Kiko nos por hasi
komo konsumido



Kompará preis i kalidat di pan riba merkado pa asina
bo hasi e eskoho ku ta kumbini!

www.fundashonpakonsumido.org

Samenwerking FpK & MEO

De containerprijzen problematiek van 2021 was de aanleiding van een voorlichtingscampagne, dat de Fundashon pa Konsumidó samen met de MEO en SUVECO in de tweede helft van 2021 zouden houden, maar welke door verschillende redenen pas in 2022 plaatsvond. Hierdoor heeft de Fundashon pa Konsumidó, naast haar reguliere prijsvergelijkende onderzoeken, in opdracht van MEO in de periode van januari t/m maart 2022, 3 prijsvergelijkingen uitgevoerd om op een structurele wijze de prijzen in de gaten te houden en door middel van deze prijsvergelijkingen de gemeenschap op de hoogte te houden van de prijzen op de markt.

In het kader van deze samenwerking had de FpK gedurende het jaar 2022 op reguliere basis contacten met functionarissen van de MEO die ondermeer de controles in super- en minimarkten uitvoeren, om na te gaan welke handelingen door de MEO ondernomen worden om enigszins de hoge prijzen in de schappen te mitigeren.

Veterinaire dienst en vervallen vleesproducten op de markt

Naar aanleiding van een grote partij vleesproducten met verstreken vervaldatum dat door de controleteam GMN/MEO tijdens een controle bij een groothandelsbedrijf werd ontdekt, heeft de Fundashon pa Konsumidó contact opgenomen met de MEO als ook de Veterinaire Dienst om na te gaan hoe dit mogelijk is en wat er hieraan gedaan wordt? Hoe geschiedt de controles? Worden er flinke boetes opgelegd? Hoe kan de gemeenschap gegarandeerd worden, dat het vlees op de markt kwaliteitsvlees is?

Openbaar vervoer weer op agenda?

In 2016 heeft de Fundashon pa Konsumidó, in overleg met de Ministerie van Economische Ontwikkeling een onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid en beleving van gebruikers in het openbaar vervoer van Curaçao. De resultaten van het klanttevredenheidonderzoek gaven aan de overheid inzicht op de kwaliteit van de dienstverlening, informatievoorziening, in kort, wat 'openbaar vervoer gebruikers' verwachten van onze bussen en kleine busjes. In het jaar 2022 werden wij wederom benaderd om meer inzicht te geven in dit onderzoek. Hopelijk wordt nu eindelijk de nodige maatregelen getroffen ter verbeteringen van de dienstverlening.

“Lobbyen en netwerken zijn belangrijk in dit vak”.

Een zeer positieve ontwikkeling is het feit dat onze organisatie meer en meer, zowel door de overheid als door het bedrijfsleven, erkend wordt als een volwaardig gesprekspartner.



Samenwerking met Bonaire

Zo heeft de stichting in november 2022 een verzoek gekregen van het bestuur van de Tienda pa Konsumidó Boneriano om hen te adviseren en samen te werken om nieuw leven in te blazen in vernoemd Bonairiaanse consumentenorganisatie.

Als gevolg van het vorenstaande zullen wij in het jaar 2023 prijsvergelijkende onderzoeken uitvoeren voor Bonaire, en met de tijd ook eventueel ook als klachtenbureau voor hen fungeren. Een pilotproject van 6 maanden zal in februari 2023 van start gaan.

Steun en advies aan Aruba

In augustus 2022 werden wij benaderd door vertegenwoordigers van de Ministerie van Economische Zaken van Aruba inzake hun plannen om met een nieuw consumentenbureau voor Aruba te komen. Na diverse mailkontakten hebben wij in november een 2-tal zoommeetings gehouden om samen van gedachten te wisselen hoe wij van de Fundashon pa Konsumidó hen in hun “quest” kunnen helpen. Hopelijk komt Aruba ook binnenkort met haar eigen consumentenbureau.

Geschillencommissie Verzekeringen & Consumentenrechter blijven op zich wachten

In 2022 hebben wij wederom een concept van ons wetsvoorstel “Consumentenrechter” bij het Parlement van Curaçao in gediend. Wij spreken de hoop uit dat de invoering van de conceptwetgeving spoedig het gehele wetgevingstraject gaat doorlopen en hopelijk in 2023 in werking treedt. Hetzelfde geldt voor de herstarting van de Geschillencommissie Verzekeringen. Beide zijn belangrijke instrumenten die wij kunnen hebben ter bescherming van onze consumenten.



Voorlichtingsactiviteiten

De laatste jaren heeft de stichting keer op keer gemerkt dat de noodzaak naar intensievere, kritische en scherpe standpunt van de FpK zeer gewaardeerd wordt. Zo heeft de Fundashon pa Konsumidó over het jaar in 2022, 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.

Communicatievorm	Aantal presentaties
Persberichten	22
Interviews/talkshows via radio, krant & TV	65
Tv spots	4
Workshop, cursus en lezingen	4
Voorlichting in SdBario's	4
Radio & Tv programma's	7

Het feit dat in het jaar 2022 de prijzen van levensmiddelen wederom constant aan “inflaties” onderhevig waren, heeft ook bijgedragen dat diverse organisaties een beroep op de Fundashon hebben gedaan om presentaties aan hun leden te houden.

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, garantie en service bij winkels informeren voordat men een koopovereenkomst sluit. Dit allemaal om hoofdpijn achteraf te vermijden.

Voorts heeft de FpK sinds 2022, in samenwerking met de krant Extra, een wekelijks kolom, waar wij elke woensdag interessante en informatieve artikelen op een consumentvriendelijke toon worden behandelen. Per eind December heeft de FpK meer dan 30 onderwerpen behandeld, ter verhoging van de bewustwording van onze consumenten.

De massamedia is een belangrijk middel om de consument te activeren, waarbij continuïteit een heel belangrijke vereiste is voor het bewustwordingsproces. Helaas gaat dat niet altijd even makkelijk. Zo had de stichting tot 2 jaar geleden een digitaal tijdschrift “Konsumidó Alertá” dat per maand werd uitgegeven, maar door de hoge kosten van de “hosting platform” hebben wij hiermee moeten stoppen.

Newsletter FpK

Bij het uitvallen van ons bekende maandblad "Konsumidó Alerta", vanwege de hoge kosten van de hostingplatform, heeft de Fundashon pa Konsumidó op 26 april 2022 haar newsletter "**Konsumidó Konsiente**" gelanceerd.

"Konsumidó Konsiente" richt zich voornamelijk om de activiteiten van het voorgaand kwartaal in beeld te brengen. Door middel van dit blad presenteert de stichting haar samenvatting op een manier dat voor iedereen makkelijk leesbaar is.

In de eerste editie heeft de FpK stil gestaan o.a het lancering van haar Infocampagne "Informá i Eduká". Dit campagne staat in het kader van de World Consumers Right Day, waar er aandacht wordt gelegd aan het thema "Fair Digital Finance".

Verder hebben wij ook gebruikt gemaakt van de gelegenheid om onze nieuwe collega Melissa Corea voor te stellen, dat de functie van Beleidsmedewerker Communicatie & Projecten overneemt.

De kwartaalblad bevat voort samenvattingen op een leuke en verfrissend manier, met informatie over onze activiteiten, met mooie foto's.

De newsletter verschijnt telkens aan het eind van een kwartaal, en zoals al onze publicaties zijn deze op onze website te bezichtigen en via email krijgen onze contacten de newsletter hun digitale postbus.

De 2de newsletter van de FpK was in het kader van de afsluiting van onze bewustwordingscampagne en waar wij ook aandacht hebben besteed aan onze seminar "Fair Digital Finance" welke in oktober 2023 plaats vond.

In de 3de Newsletter konden lezers o.a. een samenvatting vinden van ons seminar, welke een groot succes was. Verder hebben wij tips gegeven om onze consumenten bewust te maken om vooral in december, met de feestdagen, op kritische wijze inkopen doen.

Digital Finance' pa Kòrsou su desaroyo.
Nos panelistanan invitá a elaborá i debatí riba e tópiko i a trese diferente punto klave dilanti. E pensamentu prinsipal ku a bini dilanti ta ku Kòrsou enberdat ta kanando patras den e proseso di digital finance kompará ku otro paisnan, pero ta importante pa tene na kuenta ku no por kompará Kòrsou ku paisnan grandi i ku sigur mester tene na kuenta kon mundu ta mira Kòrsou ora ta trata e aspekto di "money laundering". E aspekto aki ta sumamente importante sigur si nos ke sòru pa e seguridat di e kliente. Otro punto importante ku a bini dilanti ta ku nos mester tene nos hende grandinan den konsiderashon ora ta trata e mundu digital.

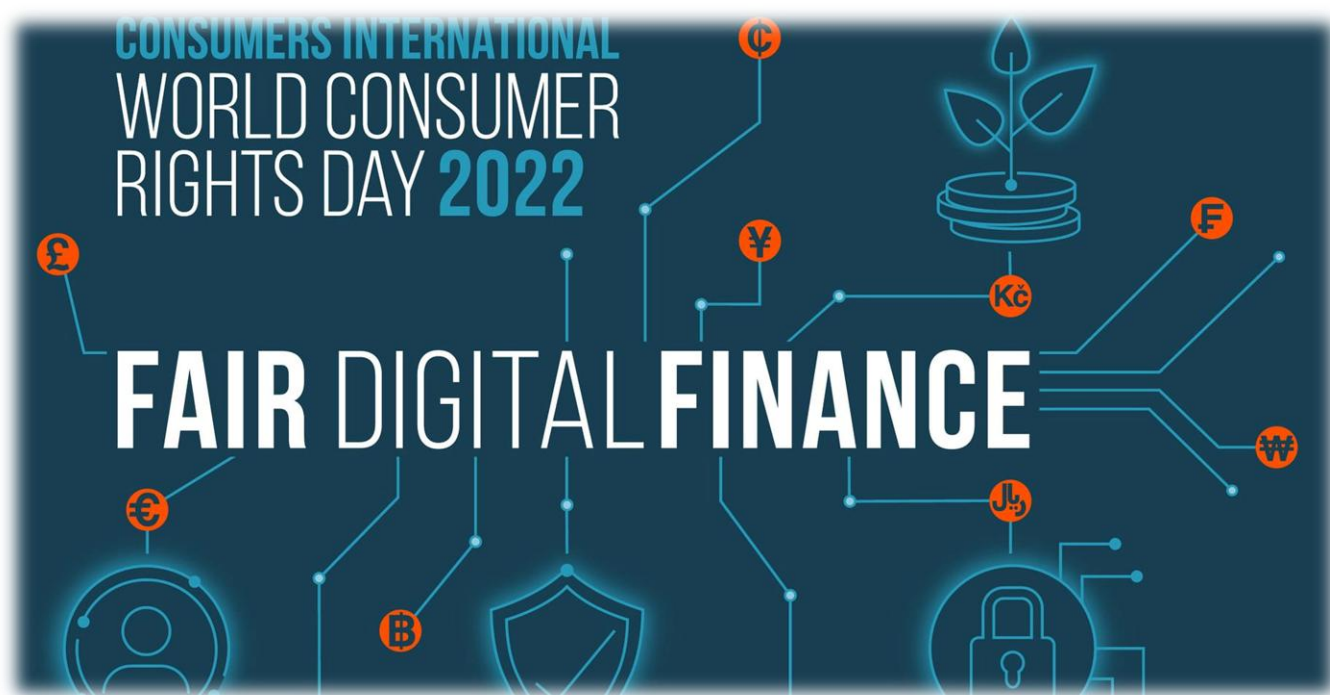
Fundashon pa Konsumidó sigur lo para ketu na e puntonan ku a bini dilanti i traha riba esaki di forma dirigí na bienestar di e konsumidó. Un danki na tur ku a partisipá i di e forma aki hasi di e evento unu eksitoso. Sigur un danki spesial na nos oradornan Sra. Luzmary Sillie- Eleonora (CBSS) i Zack Gressmann Co-fundadó di CHIP Curaçao. Tambe na nos panelistanan invitá Lindsey Wever (MCB), Dieudonne (Neetje vander Veen Financial Management and Business Consultant, Aldebert Rooijer Abogado spesialisá den Lei di seguro, Derechi di Konsumidó i Maneho di Riesgo i Marc Kross (CBCS) danki pa enrikesé nos ku boso konosementu riba e area aki.



Fair Digital Finance Seminar 2023!



Bewustwordingscampagne 2022



Consumentendag

In verband met de Internationale Dag van de Consumentenrechten, heeft de Fundashon pa Konsumidó op 15 maart 2022, door middel van een media tour bij o.a. Tele Curacao, TV Direct en radio Rockkorsou, haar bewustwordingscampagne “**Informá i Konsientisá**” gelanceerd. Dit campagne was gericht rondom het thema **Fair Digital Finance**, dat de Consumers International voor het jaar 2022 koos om aandacht eraan te besteden. Diverse consumentenorganisaties wereldwijd, hebben hieraan ook de nodige aandacht besteed. Het onderwerp is zeer actueel wereldwijd, zeker gelet op het feit dat bijna 50% van de bevolking wereldwijd geen bankrekening heeft, wat digital finance enigszins verhindert.

Het doel van de Infocampagne was om de kennis en bewustwording van onze consumenten op financieel gebied te vergroten, hen leren om kritisch te consumeren, alsook hen zodanig toe te rusten dat ze financieel sterk kunnen zijn in hun dagelijks handelen. Tijdens deze campagne hebben wij voornamelijk de nadruk gelegd op onder meer de onderwerpen “Financiële educatie en innovatie”. Tijdens deze campagne hebben wij diverse activiteiten georganiseerd rondom het thema van financiële educatie:

- een groep *Kurso di presupuesto*,
- een *free Webinar* verzorgd door een *business coach*,
- elke vrijdag *Life talks* op Facebook,
- *lezingen & presentaties*.

Cursus Budgettering 2022

Tijdens de info campagne heeft de FpK een sessie budgettering workshop ‘**Ku bista riba kada un depchi**’ was van 21 april -14 mei 2022 georganiseerd. De cursus had een duur van drie weken en bestond uit drie achtereenvolgende sessies van 2 uren. Tijdens de cursus leerden de deelnemers niet alleen de vaardigheid om een sluitende begroting op te stellen, maar werden de cursisten ook vele praktische tips gegeven om hun huishoudelijke kosten zo laag mogelijk konden houden. In totaal waren er 13 inschrijvingen waarvan 10 deelnemers hun certificaat hebben behaald.

Op 18 juni 2022 hebben wij de cursus afgesloten met een certificaatuitreiking. De plechtigheid vond plaats bij ons op kantoor. Aan het eind van de plechtigheid kregen de deelnemers hun certificaten van de trainer, onze collega Melissa Corea.




Ta Ofresé:

KURSO DI PRESUPUESTO

KU BISTA RIBA KADA DEPCHI

- Bira mas konsiente di bo komportashon finansiero
- Stipulá meta finansiero realistiko
- Siña traha un presupuesto balansá
- Siña manehá bo entrada i enfrentá bo retonan finansiero

Registrá awe mes!

Via di e link riba nos página di facebook òf yama 4626666 pa mas informashon.

Kurso lo tuma lugá 1 biaha pa siman i lo tin un durashon di 3 siman.
Bo invershon ta solamente 15 florin.





www.fundashonpakonsumido.org



Dr. Mather Luther King
Boulevard 29 A
(Mari Pampoen)



Voor wat betreft onze normale cursussenperiode van september, is deze, gelet op andere projecten, niet doorgedaan. De hoop is dat in 2023 de verwachte cursussenperiode hervat zal worden aangezien er constante vraag is voor een cursus in het tweede helft van het jaar. Extern hebben wij wel 2 terugkomdagen gehouden ten behoeve van de ORV. Dit is in het kader van de betaalde budgetcursussen die wij aanbieden aan externe organisaties.



Collage Budgetcursus & Certificaatuitreiking FpK



Life talks and more

Met de doelstelling om onze werkwijze verder te moderniseren als ook om de doelgroep jongeren verder te bereiken, hebben wij vorig jaar de mogelijkheid geïntroduceerd om presentaties te verzorgen via de diverse "social media" kanalen als ook onder andere zoommeetings. Zo hadden wij gedurende de Infocampagne, elke vrijdag om 11:00am een life talk op Facebook. Een spontane uitzending van 30 minuten waarbij o.a. vlotte thema's & vragen van onze consumenten worden behandeld.

Webinar FpK

In juni 2022 heeft de stichting voor het eerst een Free Webinar gehouden, verzorgd door Business Coach, mevrouw Cristina Tromp uit Aruba. De titel van haar prestatie was "Enfrentá bo Retonan Finansiero". 20 deelnemers hebben deze interessante Webinar bijgewoond.

De reacties waren zeer positief en het is ons voornemens om in de toekomst meer van dit soort activiteiten te organiseren, vooral ook gezien onze beperkte financiële middelen. Social media biedt de mogelijkheid om voor weinig geld een voorlichting sessie te organiseren.

Op 15 juni hebben de Infocampagne afgesloten, met een mini media tour, waarbij wij dan publiciteit hebben gegeven aan de opkomende activiteit, seminar "Fair Digital Finance".

FREE WEBINAR
Enfrentá bo retonan finansiero

2 di Yüni 2022 | 7:30pm

Cristina Tromp
Budget Coach

REGISTRÁ VIA DI NOS EMAIL
INFO@FUNDASHONPAKONSUMIDO.ORG PA ASINA
BO RISIBÍ BO LINK PA PARTISIPÁ



www.fundashonpakonsumido.org

+59996922022

Lezingen & Presentaties

Een belangrijk focusgroep voor de Fundashon pa Konsumidó is de Curaçaose jeugd. Zij zijn immers de toekomst van Curaçao en investeren in hun educatie op het gebied van consumentenrecht is een prioriteit voor de stichting. Tijdens onze infocampagne als ook de rest van het jaar, heeft de Fundashon pa Konsumidó diverse lezingen, presentaties gehouden op verzoek van diverse groeperingen:

- Voorlichting-morgen voor docenten van de St. Jozef VSBO;
- Voorlichting t.b.v. studenten St.-Jozef VSBO
- Lezing over consumentisme voor 1e jaars studenten Marie Stella SBO
- Voorlichting voor docenten en ouders bij Mgr. Nieuwwind College
- Schoolbezoek studenten i.v.m. een schoolopdracht over consumentisme
- Op uitnodiging van de politieke partij PAR, 2 voorlichtingssessies gehouden in buurtcentrum Boca Sami & Montaña
- Informatiesessie gehouden voor de Fundashon di Grandinan Sta. Rosa.
- Charla verzorgd bij Grandinan di Westpunt.



Seminar “Fair Digital Finance” groot succes!

“Gelet op de impact van digitale ontwikkeling op financieel gebied, is het van groot belang om goed in zicht te hebben in het welzijn van de consument ook in het financieel aspect. “

Op 20 oktober 2022 heeft de Fundashon pa Konsumidó een geweldig seminar gehouden, getiteld 'Fair Digital Finance'. Het evenement vond plaats in het Atrium van het Renaissance Wind Creek Curaçao Resort. Onderwerpen die tijdens dit seminar naar voren kwamen waren: inclusiviteit in het digitale proces op Curaçao, privacy van de klanten en bescherming van hun persoonlijke informatie en ook op de regelgeving in relatie met Digital Finance.

Gast sprekers tijdens deze interessante seminar waren: mevrouw Luzmary Sillie- Eleonora van de Centrale Bank van Curaçao en St. Maarten en de heer Zack Gressmann van CHIP Curaçao.

Voor de paneldiscussie hadden wij als gast mevrouw Lindsey Wever van de MCB Bank, de heer Dieudonne (Neetje) van der Veen, financieel management & Business Consultant, Mr. Aldebert Rooijer, advocaat gespecialiseerd in Verzekeringsrecht, Consumentenrecht en Risicobeheer en Marc Kross van de CBCS. Moderator van ons seminar was mevrouw Jo-Anne Bakhuis - da Costa Gomez, welke een fantastische job heeft gedaan om het beste van onze gasten naar voren te halen.





Enkele belangrijke aandachtspunten die naar voren kwamen:

- Curaçao, vergeleken met andere landen in de regio, loopt achter voor wat betreft financiële digitalisering. Kijk bijvoorbeeld hoelang het duurt voordat een burger over een simpele bankrekening kan beschikken.
- Er is wel vooruitgang gezien tijdens de Covid-periode, waar veel zaken hun producten online gingen aanbieden. Klanten konden thuis in hun gemak inkopen doen.
- Banken moeten zich meer openstellen voor wat betreft de mogelijkheden dat digitalisering met zich meebrengt.
- Klantveiligheid is erg belangrijk als het gaat om de internetwereld. Regelgeving moet in plaats zijn en de klant dient te weten dat zij beschermd is in geval van misstanden.
- In het algemeen moet er meer rekening gehouden worden met onze “senioren” als het gaat over digitalisering. De overgang kan soms te groot & overweldigd zijn.

Naar aanleiding van de aandachtspunten die naar voren zijn gekomen, zal de FpK met wetsvoorstellen komen ter verdere bescherming van onze consumenten. Ons dank aan allen die een bijdrage hebben verleend aan de totstandkoming van dit seminar.

Prijs- en warenvergelijkende onderzoeken

Het doen van onderzoek, zij het marktgericht of op prijs vergelijkende basis, naar goederen en diensten, is gericht op het informeren en bewustmaken van de individuele consument op keuzemogelijkheden die hij of zij bezit.

In het kader hiervan heeft de Fundashon pa Konsumidó in het kalenderjaar 20223 in totaal 10 prijsvergelijkingen in eigen beheer uitgevoerd. Naast deze 10 PV's hebben wij, in opdracht van de MEO 3 PV's uitgevoerd in de periode januari - maart 2023.

Deze waren in kader van een samenwerking tussen de SUVECO, FpK en de MEO.

Prijsvergelijking	Periode	Aantal producten	Meeste producten met goedkoopste prijs	Meest gevarieerde zaak
Groente & fruit	Febr.	104	Dani's Fruit Center	Dani's Fruit Center
Toko, Mini- & Supermarket	Febr.	148	Bon Bini Supermarket	Mangusa Hypermarket
Basket no-regulá Minimarkets	Maart	106	Jia He Minimarket	Kenny's Minimarket
1e Levensmiddelen	Maart	139	Bon Bini Supermarket	Mangusa Hypermarket
Kuaresma	April	188	Bon Bini Supermarket	Bon Bini Supermarket
Vlees, kip, beleg, groente & fruit	Maart-mei	109	Centrum Piscadera Supermarket	Centrum Mahaai & Piscadera
Back 2 School	Juli	63		Bruna
Botika Basket	Augustus	113	Botika Groot Piscadera	Botika Nos Deseo
1e Levensmiddelen	Oktober	136		Mangusa Hypermarket
Bouwmaterialen	November	154		Kooyman
Kerst	December	125	Mangusa Hypermarket	

Al onze persberichten worden gepubliceerd in lokale dagbladen en zijn tezamen met de prijsvergelijkingstabel ter inzage beschikbaar op de website van de Fundashon pa Konsumidó, [www. Fundashonpakonsumido.org](http://www.Fundashonpakonsumido.org)



POV: Fundashon pa Konsumidó

Alhoewel de prijsvergelijkingen een van de meest gewaardeerde producten is dat onze consumenten naar vragen, is het ons uit de verschillende prijsvergelijkingen opgevallen dat het steeds moeilijker wordt om duidelijk aan te geven welke supermarkten of minimarkten het goedkoopste zijn. Oorzaak hiervan ligt onder andere in het feit dat bij de prijsopnames de verschillende supermarkten in vele gevallen minder dan 50% van de producten van de basket tegen een voordelige prijs aanbieden.

Een supermarkt kan bijvoorbeeld qua vleeswaren goedkoper zijn dan andere supermarkten, maar scoort slecht qua prijzen in de groetenafdeling.

Voor wat betreft de kwaliteit van voedingswaren die aan de Curaçaose consument wordt aangeboden, laat deze soms veel te wensen over. Regelmatig komen er nog klachten binnen van consumenten die ervaren dat er op de markt nog veel producten voorkomen waarvan de houdbaarheidsdatum reeds zijn verstreken. Deze worden soms in eigen verpakking in “aanbieding” verkocht, zonder houdbaarheidsdatum. Het komt ook voor dat een aanbiedingssticker over de houdbaarheidsdatum wordt geplakt en dat deze producten alsnog aan de consument worden aangeboden.

Prijsverschillen en hoge prijzen

Vanwege de constantie perceptie dat er veel prijsstijgingen en prijsverschillen op de markt zijn, hebben de Fundashon pa Konsumidó en de MEO, afspraken gemaakt om op een structurele wijze de prijzen in de gaten te houden. Door middel van frequentere prijsopnames te doen worden de prijzen constant vergeleken en de consument van informatie voorzien waar het meest voordeligst is om te kopen. Klachten over prijsstijgingen waren opvallend in de maanden januari, maart, juni en juli. Prijsverschillen aan het eind van het jaar tonen dat sommige producten gedurende het jaar inderdaad duurder zijn geworden. Dit is voornamelijk te merken in de basisproducten.

Vandaar dat de FpK geregeld aan tafel of aan de telefoon is met controle ambtenaren van de MEO, om strengere controles te doen in supermarkten en andere winkels die levenswaren verkopen.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Fundashon pa Konsumidó: komparashon di preis supermerkado + minimarket april 2022																					
	Nr.	Merk/Artikel	Categorie	Inhoud	2000	Van den Tweel	Arco Iris	Arti's	Best Buy	Bon Bini	Boulev. market Plaza	Centrum Mahaai	Centrum Piscaderia	Dande	Esperamos	Mangusa Rio	Mangusa Hyperma	Vreugdenhil	Luna Park	Goedkoopste	Duurste	Vershil
2																						
3	1	Roland light flakes	Tuna in water in blik	170 gr			2.25		2.15	1.96	2.09	3.35		2.15	2.10			2.04	2.20	1.96	3.35	1.39
4	2	Roland light Chunks	Tuna in water in blik	170 gr	3.60								3.35							3.35	3.60	0.25
5	3	Gomez desmenuzado al natural	Tuna in water in blik	170 gr			2.95	3.15		2.88	3.05	2.79	2.79	3.05	3.10	2.74	2.74	3.99		2.74	3.99	1.25
6	4	Blue pacific chunks	Tuna in water in blik	140 gr	3.80		3.75			3.60	3.65		3.43	3.85	3.75	3.51	3.15		3.80	3.15	3.85	0.70
7	5	Gaviota trozos	Tuna in water in blik	140 gr	3.15									2.60						2.60	3.15	0.55
8	6	Statesman stukken	Tuna in water in blik	160 gr		3.96			3.85		3.99									3.85	3.99	0.14
9	7	Princoes stukken	Tuna in water in blik	145 gr		5.01			4.99									5.45		4.99	5.45	0.46
10	8	La Coruña lomos	Tuna in water in blik	170 gr			2.25		2.55											2.25	2.55	0.30
11	9	SaPac chunks	Tuna in water in blik	130 gr			3.30	3.50										3.55		3.30	3.55	0.25
12	10	SaPac chunks	Tuna in water in blik	6.5 oz						3.21	3.25			3.40						3.21	3.40	0.19
13	11	SaPac shredded	Tuna in water in blik	6.5 oz	2.15		2.00	2.15	2.02	1.93		1.96	1.96	2.05	2.05	1.95	1.95		2.15	1.93	2.15	0.22
14	12	Bala chunks	Tuna in water in blik	150 gr				3.35	3.35	3.13										3.13	3.35	0.22
15	13	Bala flakes	Tuna in water in blik	150 gr				3.35	3.26	3.07	3.09							3.20	3.20	3.07	3.35	0.28
16	14	Grace Shredded	Tuna in water in blik	142 gr				2.25		1.99					3.20					1.99	3.20	1.21
17	15	Perfect Catch	Tuna in water in blik	100 gr				2.95						1.67						1.67	2.95	1.28
18	16	Tuny clasico	Tuna in water in blik	140 gr			2.60							2.63						2.60	2.63	0.09
19	17	Brunswick chunks	Tuna in water in blik	142 gr					3.25			2.63	2.63					3.12		2.63	3.25	0.62
20	18	Brunswick flakes	Tuna in water in blik	142 gr						1.82	2.15				2.25			2.18	2.75	1.82	2.75	0.93
21	19	Geisha light meat	Tuna in olie in blik	185 gr			4.65			4.50	4.85	5.37	5.37	5.09	5.10					4.50	5.37	0.87
22	20	SaPac shredded	Tuna in olie in blik	170 gr			2.10			1.44			1.46					2.12		1.44	2.12	0.68
23	21	SaPac shredded	Tuna in olie in blik	6.5 oz	2.25			2.25	2.05		2.25			2.15						2.05	2.25	0.20
24	22	Gomez desmenuzado	Tuna in olie in blik	170 gr			2.95	3.15	3.25	2.88	3.15	2.79	2.79	3.05	3.10			2.99	3.15	2.79	3.25	0.46
25	23	Roland light flakes	Tuna in olie in blik	170 gr					4.25			1.99	1.99			1.97	1.97			1.97	4.25	2.28
26	24	Roland light flakes	Tuna in olie in blik	200 gr			4.20			3.92					4.20			4.08	4.50	3.92	4.50	0.58
27	25	Bala Flakes	Tuna in olie in blik	150 gr			3.35			3.26					3.35	2.80	2.80	3.40		2.80	3.40	0.60
28	26	Brunswick Flakes	Tuna in olie in blik	142 gr			1.90		2.25	1.82					2.35			2.00		1.82	2.35	0.53
29	27	SaPac grated	Tuna in olie in blik	170 gr	1.60		1.50	1.60							1.50	1.46	1.46			1.46	1.60	0.14
30	28	SaPac grated	Tuna in olie in blik	425 gr	3.15			3.10		2.87					3.00					2.87	3.15	0.28
31	29	SaPac chunks	Tuna in olie in blik	6.5 oz										3.58	3.35					3.35	3.58	0.23
32	30	Sta. Rita grated	Tuna in olie in blik	170 gr	1.55	1.75	1.50		1.56		1.49				1.50				1.60	1.49	1.75	0.26
33	31	Sta. Rita grated	Tuna in olie in blik	425 gr	3.15		3.00	3.10	2.97	2.87	3.05	2.92	2.92	3.07	3.00	2.90	2.90	2.99	3.15	2.87	3.15	0.28
34	32	Statesman stukken	Tuna in olie in blik	160 gr		3.85			3.85		3.99									3.85	3.99	0.14

voorbeeld prijsvergelijking FpK

“Customers do not expect you to be perfect. They do expect you to fix things when they go wrong.”

- Donald Porter, VP at British Airways

5. KLACHTENBEMIDDELING

Een ander onderdeel van de werkzaamheden van de Fundashon pa Konsumidó is de klachtenafhandeling. Via bemiddeling en ondersteuning stimuleren wij 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. In deze dient vermeld te worden dat de FpK nog steeds in afwachting is van de totstandkoming van de SMALL CLAIMS COURT, een wetsvoorstel dat wij sinds 2021 bij het Parlement van Curaçao hebben ingediend.



Hoe gaan we tewerk?

De binnenkomende klachten worden door de klachtenafdeling in behandeling genomen door een klachtenconsulent. De consument maakt een afspraak om persoonlijk langs te komen met alle relevante papieren en bewijsstukken voor een intakegesprek. Betreft het een eenvoudige klacht dan streeft men ernaar om dit telefonisch af te handelen, altijd uitgaande van wat de wet in zo'n geval voorschrijft.

In die gevallen wanneer de overgelegde bewijsstukken en/of de gegeven toelichting onvoldoende licht werpen voor een eventuele bemiddeling, wordt de consument verzocht om nadere informatie en/of wordt er een nader onderzoek verricht.

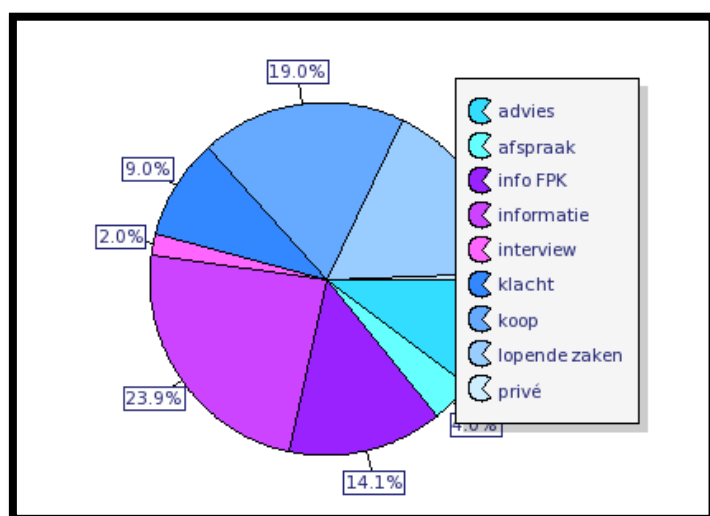
De ingewikkelde en complexere klachten worden voorgelegd aan de jurist voor toetsing van de juridische aspecten en voor de nodige advisering. Wekelijks vindt er een bespreking plaats met de jurist voor verdere behandeling van de klachten. De meeste zaken die bij de jurist in behandeling worden genomen, worden schriftelijk vastgelegd en afgehandeld en op minnelijke basis opgelost.

Indien ter verdere afhandeling van de klacht een deskundige moet worden geraadpleegd of er een rapport moet worden opgesteld, dan neemt het bureau contact op met een vak deskundige voor het nodige.

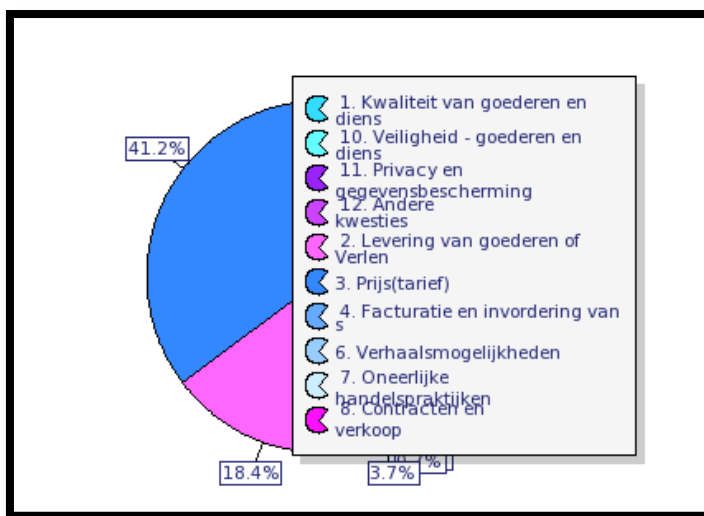
De consument heeft in alle stadia van de behandeling van zijn klacht recht op informatie over de stand van zijn zaak en inzage op de stukken. Hij heeft ook desgevraagd recht op afschriften van alle stukken m.b.t. zijn klacht.

CONTACTEN TER INFORMATIE, ADVIES EN INFOKLACHTEN: 883

In 2022 hebben onze consumenten in totaal 883 keer contact opgenomen met de Fundashon pa Konsumidó over een of ander kwestie op het gebied van consumentenrecht, over onze taken, bevoegd- en werkzaamheden en /of projecten van de stichting. Circa 58% van alle contacten met onze stichting hadden betrekking op hetzij algemene informatie, informatie over de stichting en/of onze “Guia di Konstrukshon”. 41% van de kontakten hadden betrekking op een klacht, de doorloop van een ingediende klacht of om advies hoe zij een klacht beter konden aanpakken.

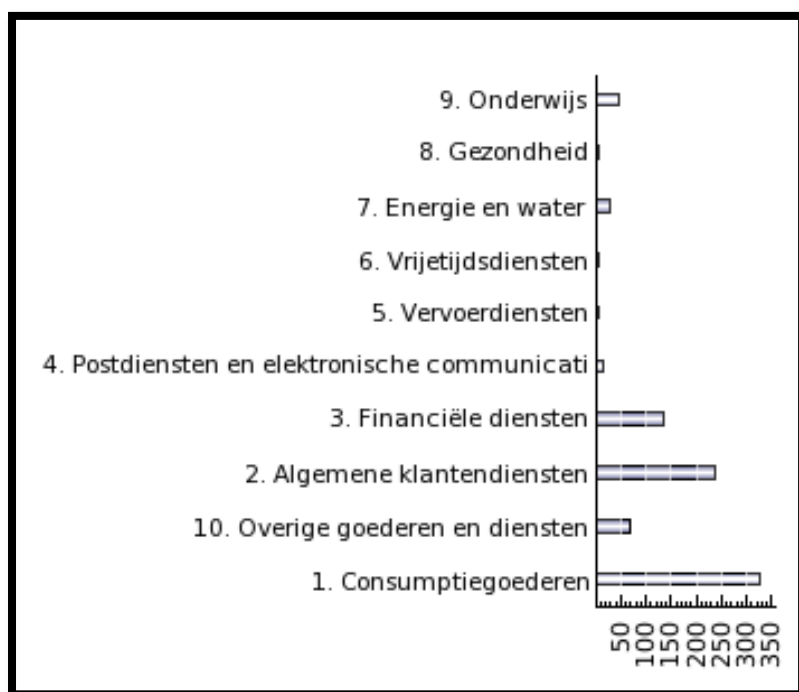


Verdeling op reden contact



Verdeling op categoriesoort

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. Hoge prijzen en kwaliteit van levensmiddelen, ondeugdelijke producten op alle markten, dienstverlening door nutsbedrijven, om een paar te noemen waren de belangrijkste redenen waarom een consument ons in 2022 contacteerde.



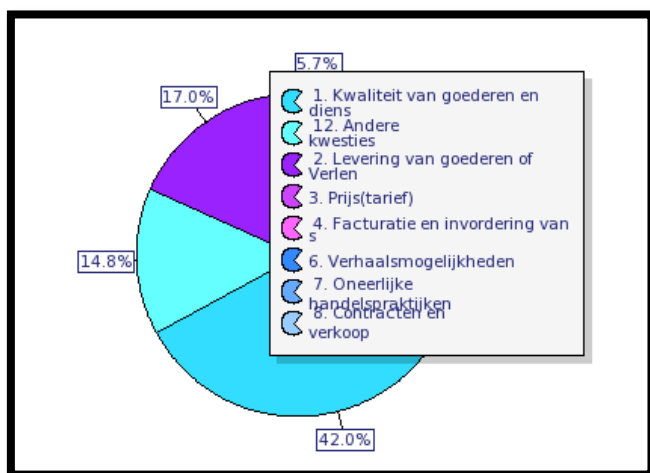
Verdeling per sector

Voor wat betreft contactmiddel van onze consumenten, is telefonisch contact nog steeds het meest gangbaar, alhoewel het communiceren via email en social media de laatste jaren flink is gestegen. Aan de andere kant hebben wij wel gemerkt dat sinds het verhuizen naar ons nieuw adres in het jaar 2021, de aantal klanten die ons kantoor (persoonlijk) bezoeken, enigszins is gedaald.

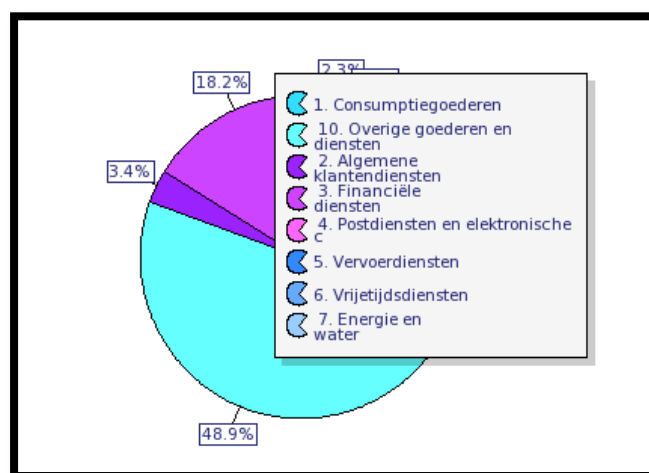
KLACHTEN/HELPDESK TOTAAL IN 2022: 89 KLACHTEN

Over het jaar 2022 heeft de Fundashon pa Konsumido in totaal 89 klachtgevallen in behandeling genomen, waarin interventie van de stichting noodzakelijk was. Vergeleken met 2021 is dit een afname van 22.5%. Van deze klachten werden 57% met succes afgerond, terwijl 16% van deze klachten aan het eind van het jaar nog in behandeling waren. 27% van de ontvangen klachten werden gesloten. Gesloten klachten heeft betrekking op die klachtgevallen waar de consument geen concreet 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.

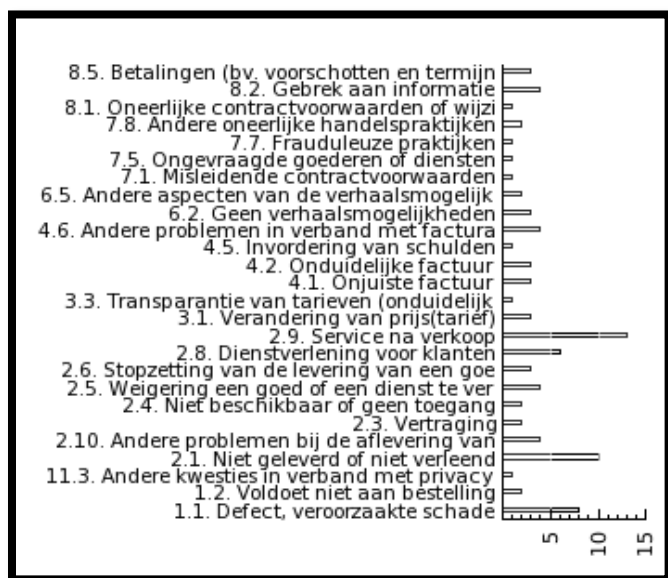
Hierbij dient de FpK wederom te herhalen de noodzaak van de herstarting van de Geschillencommissie Verzekeringen Curaçao als ook de totstandkoming van de Small Claims Court. Beide zijn belangrijke instrumenten die wij kunnen hebben ter bescherming van onze consumenten, als ons bemiddelingstraject niet naar tevredenheid verloopt.



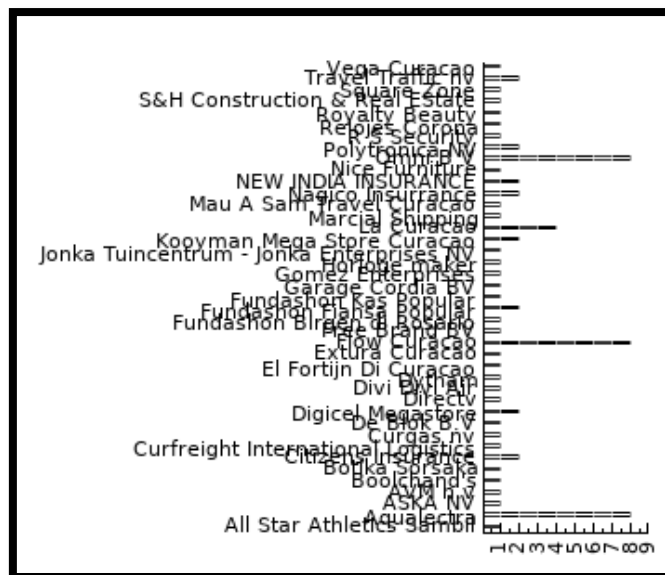
Verdeling op categoriesoort



Verdeling klachten per sector



Verdeling op niveau



Verdeling per bedrijf

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

Voorbeeld klacht: Schuld na overlijden, vervallen of niet?

Onze klant, mevrouw van Wateren heeft een aanvraag bij de water & elektriciteitsbedrijf ingediend op haar nieuwe adres. Bij de behandeling van haar verzoek werd echter geconstateerd dat er op het adres een hoge openstaande schuld geregistreerd stond. Op grond van het vorenstaande werd aan mevrouw van Wateren medegedeeld dat haar verzoek voor de levering van water en stroom op het genoemd adres pas gehonoreerd kan worden indien zij een betalingsregeling treft voor de openstaande schuld.

Mevrouw van W. was hiermee niet akkoord en heeft haar bezwaren ingediend. De woning betreft een familiewoning die echter vanaf het overlijden van de hoofdbewoner leeg en onbewoond was. Daarnaast heeft mevrouw nooit eerder op dat adres gewoond. Van de rechthebbenden op het perceel heeft mevrouw toestemming en machtiging gekregen om de woning te betrekken en om de levering van water en stroom te verzoeken. Op basis van het vorenstaande vindt mevrouw het thans onredelijk dat nu van haar verwacht wordt, dat zij een betalingsregeling moet treffen, voor een schuld waarvoor zij niet verantwoordelijk wordt geacht te zijn.

Onze klant heeft het bedrijf herhaaldelijk op haar argumenten geattendeerd, zonder het gewenste resultaat. Aangezien het bedrijf niet meewerkt om tot een oplossing te komen heeft mevrouw van W. de Fundashon pa Konsumidó benaderd voor assistentie.

Haar verzoek: Als nieuw bewoner, haar een nieuw account aan te stellen, waarvan zij verantwoordelijk kan worden gesteld voor haar eigen gebruik van water en stroom.

Na veel heen en weer en tal van correspondenties – bedrijf wou na interventie van de FpK een 50-50 deal met de klant aangaan maar dit werd door de klant afgewezen - heeft het bedrijf besloten dat het verzoek tot levering van water en stroom van mevrouw van W. gehonoreerd zal worden.

De discussie over de openstaande schuld zal geparkeerd worden en de huidige aanvrager kan met een ‘schone lei’ beginnen. Het bedrijf zal t.z.t. de erven van het perceel nader benaderen voor de schuld.

Looptijd van het geschil: 8 maanden.

6. PERSONEEL & 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 2022:

Voorzitter: Mevr. Adria Pietersz

Penningmeester: Dhr. Erwin de Meza

Secretaris: Mevr. Titiennca Rijnschot

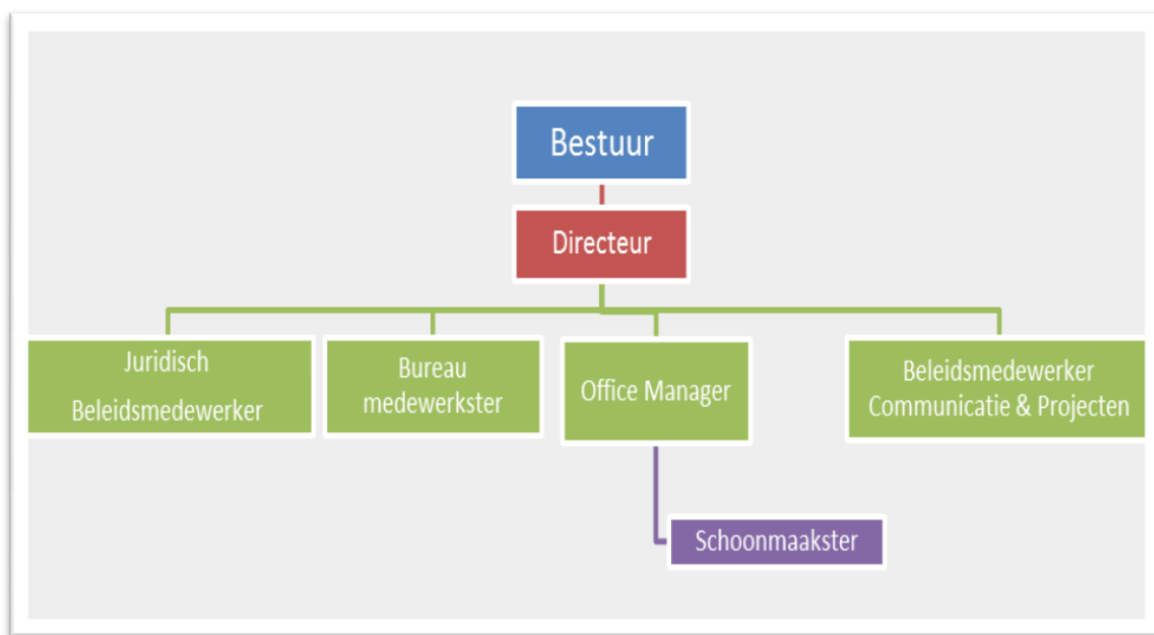
Bestuurslid: Mevr. Maritza Becher

Personeelsinvulling

Optimale bemensing van het bureau van de Fundashon pa Konsumidó, is altijd een van de prioriteiten van het bestuur, maar vanwege de beperkte financiële middelen lukt het de Stichting al een paar jaren niet om de gewenste professionele capaciteit te realiseren. De stichting heeft een eigen secretariaat en is financieel afhankelijk van overheidssubsidie. Voor het jaar 2022 heeft de stichting een bedrag van f. 300.000,-- aan subsidie ontvangen en had op bepaald moment een bezetting bestaande uit vier vaste krachten: een office manager, een beleidsmedewerker communicatie & projecten en klachtconsulent/bureaumedewerker. Daarnaast heeft de FpK een interieurverzorgster die in de ochtenduren schoonmaakwerkzaamheden verricht op het bureau.

Hieronder het volledige organogram van de stichting waarbij dient te worden aangemerkt dat de functies van Juridisch Beleidsmedewerker & Directeur zoals hieronder beschreven nog steeds vacant zijn, door tekort aan fondsen. De dagelijks leiding van het kantoor worden voorsnog door de directie waargenomen.

De stichting krijgt verder juridische ondersteuning van een jurist die een maal per week gedurende 2 uren bijstand verleent over de verschillende klachten die binnenkomen. Voor prijsvergelijkende opnames en onderzoeken wordt gebruik gemaakt van externe krachten.



Stagiaires en vrijwilligers

Met regelmaat maakt de Fundashon pa Konsumido gebruik van stagiaires, mochten er bepaalde projecten zijn, waar extra mankracht nodig is. Bijv. voor marktonderzoeken, beleidsprocessen herschrijven, wetsvoorstellen voorleggen etc. Door middel van het traject “stagiaires”, worden stageplek geboden aan SBO & HBO studenten. Naast stage lopen worden de stagiaires ook ingezet om in reguliere taken van de stichting bij te staan. 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. (dit ook gelet op de geringe financiële middelen)

Voor wat betreft inschaling en bezoldiging van het personeel, dit geschiedt op basis van opleiding en ervaring conform bezoldiging Overheid Curaçao, alhoewel ons personeel sinds 2013 op hetzelfde salarisoniveau bevindt. De directie van de stichting is dankbaar dat ondanks het vorenstaande ons personeel zich met hart inzet om (toch) het beste product naar voren te brengen.

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 stichting die statutair gevestigd is in Curaçao. Het hoogste orgaan is het bestuur van de stichting, dat bestaat uit maximaal vijf 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. In een optimale bezetting bestaat het bureau uit een directeur, een juridisch beleidsmedewerker, een beleidsmedewerker communicatie & projecten, een bureaumedewerker en een officemanager. In een complete formatie heeft de directeur de dagelijkse leiding over het bureau. Hij is verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie. Momenteel wordt de dagelijks leiding van het kantoor vooralsnog waargenomen door de directie.

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 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

In de laatste jaren hebben wij hard gewerkt, om de consumenten van de Curaçaose gemeenschap in het algemeen, het beste (van ons) te kunnen bieden en dienen. Diverse activiteiten werden ontplooid in het kader van een bredere aanpak van het consumentenrecht.

Als voorheen de nadruk in ons werk (voornamelijk) lag op voorlichting geven, prijzen vergelijken en het bemiddelen in consumentenklachten, is de aanpak sterker gericht om de Fundashon pa Konsumido als een centrum van informatie, educatie en bekrachtiging van de consument te beschouwen. Naast het voorgenoemde, organiseren wij jaarlijks budgetcursussen voor individuele consumenten, en de laatste jaren ook ten behoeve van bedrijven. Cursussen, lezingen, workshops vormden een belangrijk deel van ons activiteitenplan over het jaar 2022.

Alhoewel bijv. prijsvergelijkingen in super- en minimarkten belangrijk blijven, vooral in deze tijden van economische malaise, menen wij dat er meer economische gebieden zijn die ook ons aandacht verdienen.

In 2023 zullen verschillende projecten hun doorgang vinden. Sommige projecten die wij in 2020 zijn gestart, worden in 2023 afgerond. Zo streven wij naar de afronding van 3 onderzoeken, tw: een tevredenheidsonderzoek naar de communityboxes in wijken, garantievoorwaarden van witgoed en een onderzoek naar de voorwaarden van cadeaubonnen en tegoedbonnen op de Curaçaose markt. Pending is ook het vernieuwen van onze Guia di Konstrukshon, een veel gevraagd product bij onze consumenten.

Als directieteam zijn wij tot slot zeer tevreden met de prestaties dat ons team in het afgelopen jaar heeft geboekt. Noemenswaardig en hoogtepunt van 2022 was het succesvolle seminar “*Fair Digital Finance*” dat wij in oktober in het Renaissance Hotel hebben georganiseerd.

