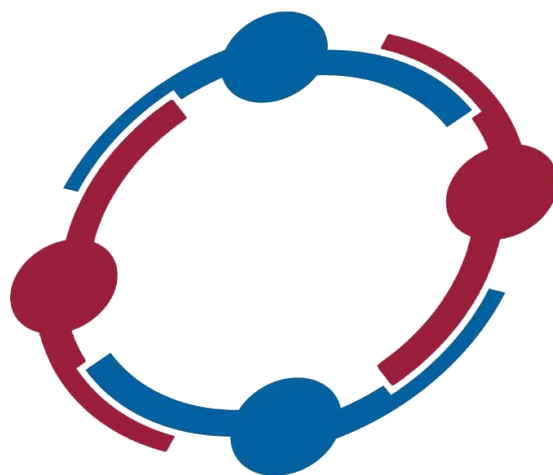




2023 Jaarverslag



A: Dr. M.L. King Blvd 29-A
T: (+5999)462-6666
E: info@fundashonpakonsumido.org
W: www.fundashonpakonsumido.org



Rules of doing Business:

***“When you focus on the consumer,
the consumer responds”***

***Alexander Wang,
An American fashion designer***

INHOUDSOPGAVE

	Pag.
1. DIRECTIEVERSLAG	04
2. INLEIDING	07
3. DE ORGANISATIE	08
<i>Fundashon pa Konsumidó</i>	08
<i>Missie en doelstellingen</i>	08
4. ACTIVITEITEN	10
<i>Voorlichten, informeren en beïnvloeden</i>	10
<i>Wat hield ons bezig in het jaar 2023</i>	12
• <i>Lobbyen en netwerken</i>	13
<i>Voorlichting</i>	15
<i>Bewustwordingscampagne</i>	15
• <i>Consumentendag 2023</i>	15
• <i>Voorlichtingscampagne 2023</i>	17
<i>Radioprogramma FpK</i>	19
<i>Persberichten & kontakten met de media</i>	20
<i>Lezingen, presentaties & workshops</i>	22
<i>Cursus Budgettering</i>	25
<i>Onderzoeken</i>	25
• <i>Prijsvergelijkende onderzoeken</i>	26
• <i>Tevredenheidsonderzoeken</i>	28
5. KLACHTENBEMIDDELING	30
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE	33
7. CORPORATE GOVERNANCE	35
8. TOT SLOT	37

1. DIRECTIEVERSLAG

Met genoegen presenteren wij het directieverslag van de Fundashon pa Konsumidó over het afgelopen jaar, waarin we de prestaties van onze organisatie en onze vooruitzichten voor de toekomst bespreken.

In 2023 heeft de stichting zich zeer actief ingezet door voorlichtingssessies te organiseren op scholen, buurtorganisaties, particuliere instanties etc. Daarnaast zijn er via de krant, radio en televisie belangrijke boodschappen en informatie gedeeld. Deze activiteiten hebben niet alleen bijgedragen aan de zichtbaarheid van de stichting, maar ook geholpen bij het versterken van de band met de gemeenschap.

De maandelijkse prijsopnames, analyses en publicaties zijn in samenwerking met MEO uitgevoerd en gepubliceerd. Een bijzonder hoogtepunt van het jaar was de viering van World Consumers Day, waarbij de stichting verschillende activiteiten heeft georganiseerd als ook de lancering van haar bewustwordingscampagne met het thema “Clean Energy & Go Green Sustainable”.

Onze inspanningen op het gebied van digitale transformatie hebben ook hun vruchten afgeworpen. We hebben onze online aanwezigheid versterkt en nieuwe kanalen voor klanteninteractie geïmplementeerd, wat resulteerde in een toename van het aantal online transacties en een grotere betrokkenheid van klanten via digitale platforms.

Doelen voor 2024

Voor het jaar 2024 heeft de stichting vooralsnog de volgende plannen opgesteld:

Het verrichten van diverse nieuwe onderzoeken.

Het afronden van lopende onderzoeken, zoals: De studie naar algemene voorwaarden met betrekking tot cadeaubonnen en tegoedbonnen en een onderzoek naar de ervaringen van Curaçaose consumenten bij het gebruik van de communityboxes.

Aanbod van cursussen en workshops vergroten: Naast de jaarlijkse cursus budgettering zullen nieuwe cursussen en workshops worden aangeboden.

Ons streven is om steeds onze impact in de gemeenschap te vergroten en om een meerwaarde te zijn voor onze consumenten. We hebben er alle vertrouwen in dat we, met de voortdurende inzet en samenwerking van onze toegewijde medewerkers, onze doelen met succes zullen bereiken.

De directie en het bestuur van Fundashon pa Konsumidó willen hun dank uitspreken aan onze medewerkers voor hun enorme inzet gedurende 2023. Ondanks de uitdagende omstandigheden zoals onder de marketwaarde ingeschaalde salarissen, wat de kans verhoogt van constante personeelwisseling, hebben zij toch met onverminderd enthousiasme en toewijding bijgedragen aan onze doelen. Hun inzet en betrokkenheid zijn van onschatbare waarde en worden enorm gewaardeerd.

Fundashon pa Konsumidó kan trots zijn op haar bestaansrecht en de erkenning hiervan.

Adria Pieters-Stuart
Directie FpK

Erwin de Meza
Directie FpK

2. INLEIDING

Het jaar 2023 markeerde een periode van groei, uitdagingen en belangrijke mijlpalen voor onze stichting. Als toegewijd team hebben we ons ingezet om de belangen van onze consumenten zo goed mogelijk te behartigen, hen te informeren, bewust te maken en te beschermen.

De uitdagingen waar de Curaçaose burgers voor staan, zoals hoge prijzen van levensmiddelen, trage economische groei, stijgende migratie en vergrijzing van onze gemeenschap, zijn ons drijfveer geweest om harder voor onze consumenten te pleiten.

Met dit jaarverslag hebben geprobeerd onze visie als organisatie uit te dragen: de Curaçaose consument op een duurzame wijze vertegenwoordigen. Ons beleid is gericht op het bijdragen aan het bewustwordingsproces van de consument inzake haar rechten en plichten, en we beschouwen onszelf dan ook als een belangrijke hoeksteen binnen het economisch proces van onze samenleving.

Alle activiteiten die wij hebben uitgevoerd zijn in principe gebaseerd 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 bevredigende basisbehoeften
- Recht op bescherming van economische belangen
- Recht op bescherming van gezondheid en veiligheid
- Recht op vrije keuze bij aankoop van goederen en diensten
- Recht op voorlichting en vorming (informatie en onderwijs)
- Recht op inspraak en vertegenwoordiging (om gehoord te worden)
- Recht op schadevergoeding (vergoeding van geleden schade)
- Recht op een schoon milieu

We hebben diverse lezingen en presentaties georganiseerd om consumenten bewust te maken van hun rechten, we hebben voorlichtingscampagnes gelanceerd over consumentenbescherming, en we hebben actief deelgenomen aan beleidsdiscussies om de belangen van de consumenten te behartigen. Bovendien hebben we samengewerkt met andere organisaties om de consumentenbelangen beter te kunnen vertegenwoordigen en hebben we ons ingespannen om consumenten te ondersteunen bij hun klachten en geschillen.

Het afgelopen jaar was niet zonder uitdagingen, maar door onze vastberadenheid en inzet hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt. Wij kunnen niet altijd alle problemen oplossen, maar waar mogelijk zullen wij hard voor onze consumenten vechten en ons inzetten. Ons doel is en blijft om daadwerkelijke veranderingen en verbeteringen te bereiken die ons gemeenschap ten goede zullen komen.

Als de consumentenstichting van Curaçao, ondanks de beperkte financiële middelen die wij hebben, blijven we ons inzetten voor de consumenten van Curaçao en streven we ernaar om in de toekomst nog meer positieve veranderingen te realiseren.

Veel leesplezier!

3. DE ORGANISATIE

FUNDASHON PA KONSUMIDO

De Fundashon pa Konsumidó werd bijna 50 jaar geleden opgericht als een particulier initiatief door enkele bezorgde burgers die de noodzaak zagen voor een consumentenorganisatie. De primaire doelstelling van Fundashon pa Konsumidó is om de belangen van consumenten te behartigen in de ruimste zin van het woord. Voor Fundashon pa Konsumidó staat de consument centraal in al haar activiteiten en initiatieven.

Door middel van onze activiteiten streven wij naar het bevorderen van een volwaardige maatschappelijke, juridische en economische positie van de consument. Dit geldt zowel voor individuele consumenten als collectief ten opzichte van aanbieders van goederen en diensten.

Door deze brede waaier aan activiteiten en een sterke focus op de consument, dragen wij bij aan een meer geïnformeerde en empowered consumentenbasis. Wij spelen een cruciale rol in het versterken van de positie van consumenten binnen de maatschappij. We werken hard om telkens weer te zorgen dat de rechten van onze consumenten gerespecteerd worden.

MISSIE EN DOELSTELLINGEN

De stichting heeft als missie om de rechten en belangen van consumenten te waarborgen door middel van voorlichting, educatie en belangenbehartiging. Onze doelstellingen voor 2023 waren gericht op het vergroten van consumentenbewustzijn, het bieden van ondersteuning en het bevorderen van een eerlijke en veilige markt. In deze dient vermeld te worden dat specifieke doelstellingen van een consumentenorganisatie kunnen variëren afhankelijk van de context, ontwikkelingen in de economische sector en de behoeften van consumenten in een bepaald gebied of markt. Maar over het algemeen omvatten ze:

Voorlichting en educatie:

Het verstrekken van informatie aan consumenten over hun rechten, verantwoordelijkheden en veiligheid in relatie tot producten en diensten. Dit omvat het vergroten van bewustzijn over consumentenwetten, productkwaliteit, gezondheids- en veiligheidsnormen, en het bevorderen van financiële geletterdheid.

Marktonderzoek en monitoring:

Het uitvoeren van onderzoek naar consumententrends, marktpraktijken en productkwaliteit om potentiële risico's en problemen te identificeren. Dit stelt de organisatie in staat om het publiek te informeren, beleidsaanbevelingen te doen en druk uit te oefenen op bedrijven om verbeteringen aan te brengen.

Samenwerking en netwerken:

Het samenwerken met andere consumentenorganisaties, maatschappelijke groeperingen, overheidsinstanties en bedrijven om gezamenlijke doelen te bereiken en de impact te vergroten. Dit kan onder meer gebeuren door het uitwisselen van informatie en middelen, gezamenlijk projecten uitvoeren, expertise en beste praktijken omvatten om de consumentenbescherming te versterken.

Belangenbehartiging:

Het vertegenwoordigen van consumentenbelangen bij beleidsmakers, regelgevende instanties en bedrijven. Dit kan het lobbyen voor betere consumentenbeschermingswetten, het aandringen op eerlijke handelspraktijken en het pleiten voor transparantie en verantwoordelijkheid van bedrijven omvatten.

Juridische ondersteuning:

Het bieden van advies en bijstand aan consumenten die te maken krijgen met geschillen met leveranciers, fabrikanten of dienstverleners. Dit kan het informeren over consumentenrechten, het helpen bij het indienen van klachten en het onderhandelen over oplossingen omvatten.

Door deze doelstellingen na te streven, trachten wij een eerlijke, veilige en transparante markt te bevorderen, waarin consumenten kunnen vertrouwen op de producten en diensten die ze gebruiken, en waarin hun rechten worden gerespecteerd en beschermd. Onze consumenten kunnen ervan uitgaan dat wij onze onafhankelijkheid waarborgen in alle activiteiten en samenwerkingen, wat cruciaal is om objectief en betrouwbaar te blijven. We zetten ons in voor de hoogste standaarden in onze dienstverlening, met een focus op kwaliteit en betrouwbaarheid in al onze taken en interacties. Partijen kunnen ervan zeker zijn dat al onze beslissingen en acties gebaseerd zijn op verifieerbare en betrouwbare gegevens, waardoor we transparant en verantwoord te werk gaan.



4. ACTIVITEITEN 2023

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 2023, tal van persberichten, interviews en presentaties verzorgd om 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 etc.

In 2023 heeft de Fundashon pa Konsumidó, wederom nadruk gelegd op consumenten- bescherming en -voorlichting, om consumenten bewuster te maken van hun rechten en verantwoordelijkheden. Al onze activiteiten waren breed opgezet en richtten zich op de volgende onderwerpen en aandachtgebieden:

Productveiligheid: Consumenten werden geïnformeerd over hoe ze de veiligheid van producten kunnen controleren en wat hun rechten zijn bij het aanschaffen van gebrekkige of gevaarlijke producten.

Duurzaam energieverbruik: Voorlichting gegeven over hoe consumenten hun energieverbruik kunnen verminderen en zo een bijdrage kunnen leveren aan het milieu.

Consument en digitalisering: Met de toename van online aankopen en digitale transacties was er speciale aandacht voor het herkennen en vermijden van fraude. Consumenten leerden hoe ze veilig online kunnen winkelen en welke stappen ze moeten nemen als ze slachtoffer worden van fraude.

Bewust winkelen: Dit onderwerp richtte zich voornamelijk op het stimuleren van bewuste en verantwoorde koopgedrag.

De financiële aspecten van voorlichting

Voorlichting is essentieel voor het informeren en empoweren van consumenten, maar het brengt ook kosten met zich mee. Ondanks deze kosten proberen wij onze consumenten op een effectieve en constante basis te informeren. Om dit te bereiken maken wij zoveel mogelijk gebruik van alle gratis media-exposure. Alle uitnodigingen van radio- en tv-programma's worden zoveel mogelijk geaccepteerd. Zo hebben wij interviews gegeven via alle lokale tv-maatschappijen en lokale radio's, zowel in Papiamentstalige als Nederlandstalige programma's. Ons dank gaat uit naar de media die altijd hun medewerking hebben verleend, zodat wij onze consumenten kunnen bereiken.



Wat hield ons allemaal bezig in 2023?

Naast onze reguliere taken en werkprogramma streeft de Fundashon pa Konsumidó (FpK) ernaar elk jaar met nieuwe en innovatieve ideeën te komen om onze doelstellingen te bereiken. In dit opzicht is het gebruik van “social media” een belangrijk hulpmiddel. Het stelt ons in staat om op een efficiënte manier bepaalde onderwerpen en activiteiten aan ons publiek over te brengen.

Voorlichting op meerdere fronten

Naast voorlichting over consumentenzaken, rechten en plichten, informatie over onze uitgevoerde prijsvergelijkingen e.a. zetten wij ook ons aandacht op meerdere aandachtsgebieden. Zo hebben wij o.a. een artikel gepubliceerd waar wij horecazaken verzoeken om rekening te houden met consumenten die diabetisch zijn. Onjuiste voeding kan leiden tot gevaarlijke bloedsuikerspiegels, wat ernstige gezondheidsrisico's met zich meebrengt. Ons mening is dat horecazaken de verantwoordelijkheid hebben om inclusieve en toegankelijke diensten te bieden aan alle gasten, inclusief degenen met speciale dieetbehoeften.

Prijsverschillen en hoge prijzen

Om prijsverschillen en hoge prijzen aan te pakken, voert de Fundashon pa Konsumidó regelmatig prijsopnames uit, met als doel de prijzen voortdurend te vergelijken en consumenten te informeren over waar ze het voordeligst kunnen winkelen. Een eerste analyse van het jaar 2023 laat zien dat sommige producten gedurende het jaar inderdaad duurder zijn geworden, vooral basisproducten.

Daarnaast ontvingen we verschillende klachten over het prijsverschil tussen producten in de schappen en de prijzen bij de kassa, waarbij de kassaprijzen meestal hoger waren. Het is opvallend dat deze klachten voornamelijk gericht zijn op het Centrum Supermarket.



Lobbyen en netwerken

Conform ons jaarprogramma en de visie voor het jaar 2023, heeft de stichting het afgelopen jaar verschillende verkennende gesprekken gevoerd met verschillende instanties. Het doel was om mogelijke samenwerkingen te verkennen en te onderzoeken hoe we onze consumenten op een betere manier kunnen bedienen.

Uitvoeren prijsvergelijkingen voor de Tienda pa Konsumidó Boneriano

Over het jaar 2023 hebben wij 6 prijsvergelijkingen onderzoeken uitgevoerd voor de consumentenorganisatie van Bonaire als zowel het trainen van een medewerker om de prijsopnames in het vervolg uit te voeren.

Gesprekken met MEO

Naast het feit dat de MEO per jaar een stuk of 3-4 prijsvergelijkingen voor ons uitvoert, zitten we af en toe aan tafel om samen o.a. de verschillende misstanden dat consumenten in voor onze supermarkten meemaken, te bespreken. Onze rol in het aanscherpen van controles en handhaving in supermarkten bevestigt onze positie als belangrijke partner in consumentenbescherming.



Meeting met de FTAC

De FpK en de FTAC waren aan tafel om onder andere het oppakken van reguliere besprekingen en over klachten en toestanden dat beide instanties van belang vinden. Het bespreken van "red flags" en mogelijke kartelvorming onderstreept onze rol in het waarborgen van eerlijke marktpraktijken.

In mei waren uitgenodigd om deel te nemen aan een casustafel, dat onderdeel is van een sectorstudie naar de levensmiddelensector die de FTAC aan het uitvoeren is. Dit was de eerste van mogelijk meer bijeenkomsten. Het doel van de Casustafel Wetgeving Levensmiddelen is om factoren te identificeren die de concurrentie in de levensmiddelensector beperken. Deze eerste bijeenkomst was bedoeld om doelstelling en werkwijze van de Casustafel met alle deelnemers te delen aan de hand van een presentatie door de FTAC.

Gesprekken met horecaleden

Door inzicht te krijgen in de "charges & taxes" die consumenten moeten betalen, hebben we ons vermogen om de gemeenschap te informeren en ondersteunen, verder versterkt.

Update 2023: Consumentenrechter

In 2022 heeft de stichting voor de zoveelste keer het concept van ons wetsvoorstel "Consumentenrechter" bij het Parlement van Curaçao in gediend. In 2023 waren wij aan tafel met de Minister van Justitie, de heer Hato om de voortgang en invoering van het wetsvoorstel "Small Claims Court" te vernemen. Wij zijn verheugd te berichten dat vanaf 1 oktober 2023 een nieuw procesreglement voor civiele zaken geldt bij de vier gerechten in eerste aanleg van Aruba, Curaçao, Sint Maarten en de BES eilanden. Dit reglement introduceert een speciale 'small claims'-regeling, die een snelle en kostenefficiënte procedure biedt voor geldvorderingen tot Naf 10.000,00. Deze regeling vergroot de toegankelijkheid van de rechtspraak voor onze consumenten.

Hoofdstuk 3: Kleine vorderingen (small claims)

Artikel 66b. Small claim-verzoekschrift

1. Vorderingen tot f 10.000 [BES § 5.587] als bedoeld in artikel 862 Rv kunnen bij de griffie worden ingediend met gebruikmaking van het door de griffie ter beschikking gesteld modelverzoekschrift 'verzoekschrift small claim', dat ook te downloaden is op de website van het Gemeenschappelijk Hof www.gemhofvanjustitie.org.
2. Het verzoekschrift is vrij van zegel.²⁴
3. Wat betreft het griffierecht geldt artikel 119a.

Artikel 66c. Small claims-(rol)zitting

1. Indien een verzoekschrift als bedoeld in artikel 66b lid 1 is ingediend, wordt de gedaagde opgeroepen tegen een door de rechter te bepalen small claims-(rol)zitting. Oproeping van de gedaagde geschiedt bij griffiersbrief, niet bij deurwaardersexploot.²⁵
2. De gedaagde kan voorafgaand aan of op die small claims-(rol)zitting een schriftelijk antwoord indienen.²⁶
3. De rechter zal indien wenselijk en mogelijk onmiddellijk tot behandeling en beslissing van de zaak overgaan²⁷ en doet zoveel mogelijk dadelijk uitspraak²⁸ door uitvaardiging van een rechterlijk bevel tot betaling of door afwijzend te beschikken²⁹.

Artikel 66d. Verwijzing naar gewone zitting

1. Indien de rechter, mede gelet op de tegenspraak van de gedaagde, niet tot een bevel of afwijzende beschikking komt, verwijst de rechter de zaak naar de gewone (rol)zitting³⁰ voor conclusie van antwoord P1, dagbepaling comparitie (artikel 32 lid 2) dan wel conclusie van repliek P1 (artikel 35). De rechter kan ook dadelijk een datum voor een comparitie op de gewone zitting bepalen.
2. Bij verwijzing geldt wat betreft het griffierecht artikel 119b.

Meeting met de Ombudsman van Curaçao

Aan tafel gezeten om gezamenlijk aandachtgebieden te bepalen en door te verwijzen waar nodig is. Op dit manier kunnen beide instanties effectiever onze samenwerking versterken en de dienstverlening aan de gemeenschap verbeteren.

Re branding Website FpK

In 2023 waren we ook bezig met de restyling van onze website. We waren bezig met het herontwerpen van onze website om het een nieuwe, frisse en modernere uitstraling te geven. De nieuwe website wordt ontworpen om gebruikers een meer intuïtieve en toegankelijke ervaring te bieden. Tot heden zijn we er niet in geslaagd om de nieuwe website te lanceren. Hopelijk gebeurt dat in 2024.



VOORLICHTING

Bewustwordingscampagne



World Consumers Right Day 2023

In het kader van de Consumentendag 2023, heeft de Fundashon pa Konsumidó op 15 maart speciale aandacht besteed aan het thema "Clean energy & go green sustainable". Deze dag stond in het teken van bewustwording over duurzame energie en milieuvriendelijk leven.

De dag begon met een mediatour bij twee tv- en radiostations om bekendheid te geven aan de activiteiten rondom World Consumers Rights Day. Samen met partners zoals Fortunacard en Radio Active werd een leuke en informatieve quiz georganiseerd waarbij consumenten mooie prijzen en bonuspunten konden winnen door de juiste antwoorden te geven. Deze activiteit was zowel educatief als *entertainend*, wat bijdroeg aan een hogere betrokkenheid van onze gemeenschap.

Naast deze activiteiten werd op dezelfde dag onze infocampagne "*Ban biba mas bèrde di bèrdè*" gelanceerd. Het campagne richtte zich op het promoten van milieubewust leven en het nemen van duurzame beslissingen in het dagelijks leven. Het doel was om consumenten te informeren en te inspireren om 'groener' te leven door bijvoorbeeld energiezuinige producten te gebruiken, afval te verminderen en te kiezen voor duurzame alternatieven. Door deze initiatieven willen wij niet alleen de rechten van consumenten onder de aandacht gebracht, maar ook bijgedragen aan een grotere bewustwording over duurzaamheid en milieubescherming.



Voorlichtingscampagne 2023

Zoals eerder vermeld, heeft de Fundashon pa Konsumidó, net als in voorgaande jaren, op 15 maart haar jaarlijkse voorlichtingscampagne gelanceerd. Dit jaar lag het accent op het thema **“Ban biba bèrdè di bèrdè”**.

Deze campagne richtte zich op het bevorderen van milieubewust en duurzaam leven. Door consumenten te informeren over de voordelen van duurzame keuzes en hen praktische tips te geven voor een groenere levensstijl, streefde de Fundashon pa Konsumidó ernaar om een positieve impact op het milieu te bevorderen.

Voor dit campagne heeft de Fundashon pa Konsumidó vier interessante thema's gekozen om consumenten te informeren en te inspireren. Deze thema's waren:

Een Gezonde Levensstijl Kiezen: Dit thema richtte zich op het bevorderen van een gezonde levensstijl onder consumenten. De presentatie van Dr. Elise Faries, diëtiste en voedingsdeskundige verstrekte informatie en tips over gezonde voeding, regelmatige lichaamsbeweging en het vermijden van schadelijke gewoonten. Het doel was om consumenten te helpen gezondere keuzes te maken voor een betere algehele gezondheid.

Eigen Tuintje Stimuleren: Dit thema werd gepresenteerd door een jonge ondernemer van “D’FARM” die inzicht gaf hoe hij met zijn eigen landbouwproject begon, dat nu producten levert aan vele supermarkten op ons eiland. Zijn presentatie was om onze consumenten aan te moedigen om hun eigen groenten en fruit te verbouwen. Door een eigen tuintje te onderhouden, kunnen consumenten genieten van verse en gezonde producten, maar ook bijdragen aan het milieu door het verminderen van de behoefte aan commercieel geteelde groenten, die vaak met behulp van pesticiden geteeld worden, wat gezondheidsproblemen met zich mee kan brengen.

Zuinig en Efficiënt Energieverbruik: Medewerkers van de Aqualectra hebben tijdens hun presentatie voorlichting gegeven over het belang van energie-efficiëntie en tips voor het verminderen van energieverbruik in huis. Consumenten werden aangemoedigd om energie-zuinige apparaten te gebruiken, verlichting uit te schakelen wanneer deze niet nodig is, en andere eenvoudige maatregelen te nemen om hun energieverbruik te

Kampaña di konsientisashon ta kla pa ranka sali!



Fundashon pa Konsumidó a hasi uzo di e dia spesial dia 15 di mart 2023 ku ta dia internashonal di derechi pa Konsumidó pa lansa 2 kampaña . E kampaña di premio Spar i Gana paso bo meresé i tambe e kampaña di konsientisashon Ban biba mas bèrdè di bèrdè! Meta prinsipal di e kampaña aki ta pa konsientisá e konsumidó pa biba un bida muchu mas saludabel den tur aspekto. Durante di e luna di yūni, i Ougùstùs Fundashon pa Konsumidó lo bai ofresé un serie di charla informativo pa duna e konsumidó informashon balioso kon pa mehora su estilo di bida.

Sigui nos medionan sosial pa mas informashon tokante e tópiko, fecha i orario di e tremendo charlanan informativo.



verminderen. Dit helpt niet alleen het milieu, maar kan ook leiden tot lagere energiekosten.

Presentatie over Patiëntenrechten: Een interessante toevoeging aan de campagne was een presentatie over patiëntenrechten, gegeven door Dr. Jayburt Dijkhoff, uit Aruba. Deze presentatie was bedoeld om consumenten bewust te maken van hun rechten als patiënten, inclusief het recht op informatie, het recht op privacy, en het recht op hoogwaardige zorg. Dit thema benadrukte het belang van goed geïnformeerde consumenten in de gezondheidszorg.

De combinatie van deze vier thema's bood een brede en veelzijdige voorlichtingscampagne die zich richtte op zowel milieubewustzijn als persoonlijke gezondheid en rechten. Door deze aanpak kon de Fundashon pa Konsumidó consumenten op meerdere fronten informeren en ondersteunen, wat bijdroeg aan een algeheel betere levenskwaliteit en duurzaamheid. Wij zijn zeer tevreden met de opkomst aan al de info-avonden.

Voorlichtingscampagne 2023 in pictures



Radioprogramma “Konsumidó Konsiente”

In 2023 heeft de Fundashon pa Konsumidó wederom het project “radioprogramma” opgepakt. In samenwerking met Radio Hoyer zijn er in de periode november -december van 2023 vier afleveringen van ons radioprogramma “Konsumidó Konsiente” gepresenteerd. Het programma werd uitgezonden op dinsdag, tussen 2 en 3 uur 's middags.

Elke aflevering behandelde een specifiek thema, gerelateerd aan consumentenrechten. Het programma bood een platform voor discussie, educatie en het delen van waardevolle informatie met de luisteraars. De samenwerking met Radio Hoyer zorgde voor een breed bereik, waardoor veel consumenten konden profiteren van de inzichten en adviezen die in het programma werden gedeeld.

Door het succes van deze radioprogramma's heeft de Fundashon pa Konsumidó besloten om het programma in 2024 voort te zetten.

Een oprecht dankwoord aan mevrouw Dulce Koopmans voor haar toewijding en inzet bij het presenteren van de serie radioprogramma's "Konsumidó Konsiente". Samen met onze collega Melissa Corea heeft zij met professionaliteit elke aflevering tot een succes gemaakt.



Persberichten en kontakten met de media

Over het jaar 2023 heeft de stichting in totaal 14 persberichten en 43 interviews gegeven, over o.a. voedselprijzen, prijsvergelijkingen, consumentendag 2023, onze lezingen, algemene informatie, onze cursussen en overige projecten zoals bijvoorbeeld het wetsvoorstel "Small claims court".

Met onze prijsvergelijkende warenonderzoeken blijven we de consument op de hoogte houden van de mogelijkheden om bewuste en efficiënte keuzes te maken bij het kopen van levensmiddelen, aanschaffen van witgoed- en elektronische apparaten, wat men van de service en dienstverlening moet verwachten, kortgezegd elke consumentenkoop op een kritische wijze benaderen.

Sinds 2022 hebben wij elke woensdag een informatieve kolom in de krant Extra. Door middel van deze wekelijkse publicaties houdt Fundashon pa Konsumidó consumenten regelmatig geïnformeerd over diverse onderwerpen die van belang zijn voor hun ontwikkeling als zelfstandige consumenten. Artikelen over de rechten van consumenten, hoe zij deze kunnen handhaven en wat te doen in geval van conflicten met aanbieders. Met dit segment hopen wij te helpen om de bewustwording onder consumenten te vergroten over verschillende aspecten van hun consumentengedrag.

Newsletter "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.



Fundashon pa Konsumidó ku eksitoso interkambio ku Prensa

WILLEMSTAD.- Ayera Prensa lokal tabata wéspet di Fundashon pa Konsumidó den un “ban topa”. No ta un enkuentro usual pa Prensa, pero mester rekonosé ku e tabata eksitoso. Huntu ku representantenan

di e fundashon nos a interkambiá di pensamentu i finalmente duna rekomendashonnan pa e entidat aki por profilá mihó. Fundashon pa Konsumidó ta hasiendo un bon trabou ku e poko rekursonan ku

e tin. Tin di rekonosé ku Fundashon pa Konsumidó ta un organisashon ku un balor agregá grandi den kualke komunidad, ya ku su meta prinsipal ta pa konsientisá e konsumidó riba su derechinan.

Di parti di prensa lokal a sali basta rekomendashon pa mehorá, pero tambe pa fortifiká loke nan ta hasiendo bon kaba. Importante ta pa e fundashon logra i haña no solamente e rekonosementu,

sino tambe e rèspèt ku e meresé den e komunidad aki. Di parti di EXTRA, nos ta kere ku e fundashon meresé di haña tur e sosten nesesario for di tur parti di komunidad pa e tin un base mas fuerte.



Ban Top Prensa 2023

Informeren en bij dragen aan de bewustwording van onze gemeenschap is een van de belangrijkste rollen van de media. Voor de Fundashon pa Konsumidó is de lokale pers van groot belang, daar het door hun tussenkomst, de informatie die wij uitgeven de consument bereikt. In het kader hiervan heeft de Fundashon pa Konsumidó op 24 maart 2023 een bijeenkomst met leden van onze lokale mediaoutlets georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst konden we samen van gedachten uitwisselen en kreeg de pers ook een veel breder beeld van de taken en werkzaamheden dat wij dagelijks verrichten. Het was een zeer aangename en informatieve bijeenkomst welke wij zeker in de toekomst zullen herhalen.

Lezingen, presentaties en workshops

Lezingen, presentaties en workshops over consumentenrecht vormen een integraal onderdeel van het takenpakket van onze organisatie. Deze activiteiten zijn essentieel om consumenten te informeren en bewust te maken van hun rechten en verantwoordelijkheden. Over het jaar 2023 hebben wij, op verzoek van diverse organisaties en instanties, tal van lezingen en presentaties gehouden.

Zo hebben wij informatieve lezingen gehouden voor "Skol pa Mayor", een oudereducatie groep van de Mgr. Nieuwindt College en hebben wij ook een presentatie consumentenrecht gehouden voor een groep leerlingen van "Hoben Balente College" in verband met een schooldopdracht. Bij Fundashon Rosa en Pro Bista waren wij ook te gast om informatie over te brengen over onze taken en werkzaamheden.

In Maart waren wij een van de gastsprekers op de Caribbean Happiness Conference. De focuspoint van onze presentatie was gericht op "Lets connect our needs to be happy to serve".

In het kader van de invoering van een nieuwe munteenheid voor Curaçao en St. Maarten, waren wij in April uitgenodigd om deel te nemen aan de informatiesessies die de Centrale Bank organiseert.

Als consumentenorganisatie zijn wij een belangrijke actor in het informatieproces over de voortgang en implementatie van de nieuwe gulden. Onze deelname aan deze sessies stelt ons in staat om consumenten te informeren over wat zij kunnen verwachten en hoe zij zich kunnen voorbereiden op de overgang naar de nieuwe munteenheid.



Dit helpt om onzekerheden weg te nemen en zorgt voor een soepele en goed geïnformeerde overgang. Dit heeft ertoe geleid dat de stichting als gast optrad in een van de afleveringen van het radioprogramma gepresenteerd door de Centrale Bank.



FLORIN KARIBENSE

In Oktober hebben wij een extra informatieavond georganiseerd op ons kantoor waar wij de Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten de kans gaven om waardevolle informatie over dit proces met onze consumenten te delen.

In April hebben wij ook meegedaan aan de Expo Calamiteit van de Ministerie van Economische Ontwikkeling, waar we informatie en folders hebben uitgedeeld over preventie en wat te doen in moeilijke tijden. Deze deelname bood ons de mogelijkheid om consumenten bewust te maken van de noodzaak van preventieve maatregelen en om hen te informeren over hoe ze moeten handelen tijdens noodsituaties. Een educatieve folder werd uitgedeeld voorzien van waardevolle informatie over veiligheid, crisismanagement en het beschermen van hun belangen tijdens calamiteiten.

Naar aanleiding van onze presentatie op de conferentie van Caribbean Happiness Conference heeft de Fundashon pa Konsumidó, in Juni op verzoek van het ABC-busbedrijf, een presentatie gehouden voor het managementteam over "How to Keep a Customer Happy". Deze presentatie vond plaats in het kader van de re-branding van hun producten. Rekening houdend met de consumentenrechten, hebben wij tijdens deze sessie inzichten en strategieën gedeeld om de klanttevredenheid te verhogen, met de nadruk op klantgerichtheid, servicekwaliteit en effectieve communicatie. Ons doel was om het managementteam van het ABC-busbedrijf te voorzien van praktische tools en kennis om hun klanten beter te bedienen en een positieve klantervaring te garanderen.

Verder heeft de Fundashon pa Konsumidó in Juni, op verzoek van de FTAC een workshop sessie geleid over "Digital Finance" tijdens hun seminar ter gelegenheid van het 5-jarig bestaan van de FTAC. De workshop bood deelnemers inzicht in trends en ontwikkelingen op het gebied van digitale financiën. Door middel van interactieve discussies en praktische voorbeelden werden deelnemers geïnformeerd over de mogelijkheden en uitdagingen van digitale financiële diensten, evenals de belangrijkste overwegingen voor consumentenbescherming en veiligheid.

Overige projecten, Samenwerking met de SOAW.

In najaar 2023 werden wij door de SOAW (Ministerie van Sociale Zaken en Arbeid) benaderd om o.a. lezingen en supermarkettours voor hun klanten te verzorgen, een activiteit dat ingaande december 2023 had moeten starten. In het verleden heeft de Fundashon pa Konsumidó met succes aan dit traject meegedaan. Het biedt ons een uitstekende gelegenheid om consumenten te informeren over verstandige winkelgewoonten en budgetteringstechnieken. Deze initiatieven, naast het genereren van extra fondsen voor onze stichting, tonen het voortdurende streven van Fundashon pa Konsumidó naar het bevorderen van financiële geletterdheid en het ondersteunen van consumenten bij het nemen van weloverwogen financiële beslissingen.

Cursus Budgettering

In het kader van het bewustmaken van consumenten over hun consumentengedrag biedt Fundashon pa Konsumidó jaarlijks budgetcursussen aan voor alle geïnteresseerde consumenten. Gedurende deze sessies leren de deelnemers hoe ze een sluitende begroting kunnen opstellen. Dit is een essentieel onderdeel van financiële planning, waarbij inkomsten en uitgaven in balans worden gebracht om financiële stabiliteit te bereiken.

Op 10 mei werd de eerste cyclus van de Kurso di Presupuesto 2023 gehouden. De cursus duurde drie weken en bestond uit drie opeenvolgende sessies van twee uur. Tijdens de cursus leerden de deelnemers niet alleen de vaardigheid om een sluitende begroting op te stellen, maar kregen ze ook veel praktische tips om hun huishoudelijke kosten zo laag mogelijk te houden. Er waren in totaal 15 inschrijvingen voor de cursus, en uiteindelijk hebben 7 personen de cursus met succes afgerond.

In het najaar van 2023 zouden wij een tweede cyclus organiseren, maar door diverse omstandigheden moest deze worden afgelast. Gebruikmakend van het feit dat onze planning even on hold was, hebben wij op verzoek van Pro Alfa een budgetcursus op maat georganiseerd voor hun cliënten.

Daarnaast hebben wij ook een workshop budgettering gehouden voor de ORV. Met de ORV zullen wij in 2024 in gesprek gaan om mogelijke nieuwe cursussen voor de organisatie te verzorgen.



Ta Ofresé:

Kurso di presupuesto 2023
ku bista riba kada un depchi !

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

Registrá awe mes!

Via di nos website òf yama 462-6666 pa mas informashon.

Kurso lo start den luna di mei. E kurso ta tuma lugá i biaha pa siman i lo tin un durashon di 3 siman.
Bo invershon ta solamente 15 florin.



www.fundashonpakonsumido.org

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



Bon Siman!

"Un meta sin un plan
ta djis un deseo! "

www.fundashonpakonsumido.org



ONDERZOEKEN

Prijsvergelijkende onderzoeken



Het uitvoeren van prijsvergelijken is essentieel doelmiddel om consumenten te helpen weloverwogen beslissingen te nemen bij het kopen van producten. Door transparantie te bieden over prijzen en mogelijke alternatieven, kan de consument geld besparen en tegelijkertijd de kwaliteit van zijn aankopen waarborgen. Door prijzen te vergelijken, kunnen consumenten ook een breed scala aan producten en merken verkennen, waardoor ze beter geïnformeerde beslissingen kunnen nemen.

Een ander effect dat wij de laatste jaren hebben meegemaakt, speciaal door het effect van sociale media is dat het constant vergelijken van prijzen ook concurrentiedruk creëert onder verkopers, wat kan leiden tot lagere prijzen en betere aanbiedingen voor consumenten. Verkopers zijn zich steeds meer bewust van het belang van hun online reputatie, aangezien negatieve beoordelingen of opmerkingen over prijzen snel viraal kunnen gaan op sociale media. Dit dwingt verkopers om concurrerende prijzen en betere aanbiedingen aan te bieden om klanten tevreden te houden en negatieve publiciteit te vermijden.

In 2023 heeft de FpK maar liefst 13 prijsvergelijkingen uitgevoerd. Hieronder een overzicht van de uitgevoerde prijsvergelijkingen:

Prijsvergelijking	Periode	Aantal producten	Meeste producten met goedkoopste prijs	Meest gevarieerde zaak
Karnaval	Januari	121	Bon Bini Supermarket	Bon Bini Supermarket
Vlees, kip, beleg, groente & fruit	Januari	99	Mangusa Hypermarket	Bon Bini Supermarket
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	Maart	102	Mangusa Hypermarket	Mangusa Hpermarket
Back 2 School	Juli	63		Bruna
Botika Basket	Augustus	93	Botika Groot Piscadera	Botika Groot Piscadera
1e Levensmiddelen	Oktober	135	Mangusa Hypermarket	Mangusa Rio
Bouwmaterialen	November	154		Kooyman
Kerst	December	128	Bon Bini Supermarket	Centrum Mahaai

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.

In november 2023 hebben wij voorts een vergelijkende onderzoek uitgevoerd naar de prijzen van drie veelgebruikte huishoudelijke apparaten: wasmachines, ijskasten en airconditioners. Dit onderzoek had als doel om consumenten inzicht te geven in de prijsvariaties binnen deze productcategorieën, zodat zij beter geïnformeerde aankoopbeslissingen kunnen nemen.

Tevredenheidsonderzoeken 2023

Naast prijsvergelijken heeft de Fundashon pa Konsumidó in 2023 ook aandacht besteed aan tevredenheidsonderzoeken. Tevredenheidsonderzoeken kunnen waardevolle inzichten bieden in de ervaringen en behoeften van consumenten. Door feedback te verzamelen, kunnen wij beter begrijpen wat consumenten belangrijk vinden en waar verbeteringen nodig zijn. Afgelopen jaar zijn wij begonnen met 2 tevredenheidsonderzoeken:

1. Onderzoek naar vervaldatum van cadeau- en tegoedbonnen

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van consumenten met betrekking tot de vervaldatum van cadeau- en tegoedbonnen. Veel consumenten worden geconfronteerd met bonnen die verlopen voordat ze de kans hebben gehad om ze te gebruiken, wat leidt tot verlies van waarde. Dit onderzoek beoogt om waardevolle data te verzamelen die kan bijdragen aan het verbeteren van de regelgeving rondom deze bonnen.



2. Tevredenheidsonderzoek onder gebruikers van Communityboxes



Communityboxes worden steeds vaker ingezet in bepaalde wijken, om de gemeenschap te ondersteunen. Dit onderzoek richt zich op de gebruikerservaringen en tevredenheid met deze faciliteiten. Wat is de ervaring van de gebruikers? Hoe tevreden en veilig voelt de consumenten bij het op halen van zijn post? Dit onderzoek beoogt de ervaringen van gebruikers met deze faciliteiten te evalueren, de

voordelen en mogelijke verbeterpunten van de communityboxes in kaart te brengen, zodat deze beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de gebruikers.

In 2024 zullen beide onderzoeken worden afgerond. De verworven inzichten zullen niet alleen de consumentenervaring verbeteren, maar kunnen ook leiden tot beleidsaanpassingen en nieuwe regelgeving die consumenten ten goede komt.

*“When your consumers
complain, it is really an
opportunity to show how
good you are..”*

*~ Shep Hyken,
a motivational speaker
about customer satisfaction*

5. KLACHTENBEMIDDELING

Een ander belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van de Fundashon pa Konsumidó is de klachtenafhandeling. Via bemiddeling en ondersteuning stimuleren wij de consument om een volwaardige maatschappelijke en juridische positie te bereiken. De klachtenbehandeling door de stichting is mede gericht op de “zelfredzaamheid” van de consument. Bemiddeling heeft in de meeste gevallen met succes plaatsgevonden.

Tot nu toe is de service op individuele basis en wordt er een kleine fee van fl. 10,00 per klant gevraagd. Voortzetting en professionalisering van de klachtenbehandeling is belangrijk, zolang er geen formele vorm van geschillenbeslechting voorhanden is. In dit verband 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 te werk?.

De klachtenprocedure bij Fundashon pa Konsumidó omvat een systematische aanpak waarbij de consument eerst een afspraak maakt en persoonlijk langskomt met relevante documentatie. Sinds covidperiode zijn wij echter meer digitaal gaan werken, dus die klant stuurt nu zijn klacht via ons portaal of via mail. De klachtenconsulent beoordeelt de klacht tijdens een intakegesprek of aan de hand van de gestuurde documenten. Bij het bemiddelen tussen consumenten en leveranciers streven wij naar een eerlijke en snelle oplossing voor de consument, waarbij we zowel telefonisch als schriftelijk contact opnemen met de betrokken partijen. Voor complexere gevallen wordt aanvullende informatie gevraagd en/of een nader onderzoek verricht voordat er verdere stappen worden ondernomen.

Bij de Fundashon pa Konsumidó komen een aanzienlijk aantal klachten en informatieverzoeken van consumenten. De klachten hadden betrekking op diverse sectoren, waaronder detailhandel, dienstverlening, en nutsbedrijven.

De verzamelde gegevens worden niet alleen gebruikt voor directe bemiddeling, maar ook voor het identificeren van terugkerende problemen en trends. Deze inzichten worden verwerkt in rapporten en analyses, die we delen met relevante stakeholders zoals de overheid en bedrijven.

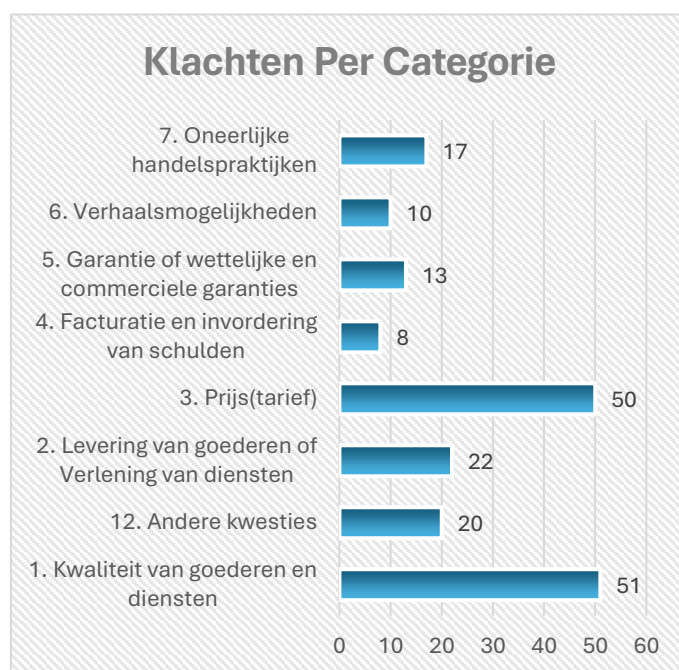
Klachtenafdeling in het kort:

Over het algemeen kunnen we stellen dat de meeste klachten die we in 2023 hebben ontvangen, betrekking hadden op de volgende vier categorieën: kwaliteit van goederen en diensten, prijstarieven, levering van goederen of verlening van diensten, en oneerlijke handelspraktijken.

De vijf sectoren met de meeste klachten waren: consumptiegoederen, energie en water, algemene klantendiensten, postdiensten en elektronische communicatie.

Een verdere uitsplitsing van de klachten per sector toont aan dat een groot gedeelte van de klachten bij de Fundashon pa Konsumido betrekking heeft op ondeugdelijke producten, met name huishoudelijke apparaten. Daarnaast ontvingen we diverse klachten tegen nutsbedrijven, met name over hoge water- en elektriciteitsrekeningen, en onrechtvaardige facturen voor telefoon- en internetdiensten.

De top 5 bedrijven met de meeste klachten zijn Aqualectra, Flow, OMNI, Digicel en Extura. Van de binnengekomen klachten waren er 81 gevallen waarbij intensieve bemiddeling door de stichting noodzakelijk was.



Informatieverzoeken in het kort:

Over het algemeen kan worden gesteld dat de meeste consumenten die de stichting benaderen, dit doen omdat ze een klacht hebben. Daarnaast ontvangen wij veel verzoeken om advies, en op de derde plaats staan verzoeken om informatie.

In 2023 hebben we meer dan 460 verzoeken ontvangen over onze Guia di Bouw en/of informatie over bouwprizen.

Ander veel gevraagde kwesties waren ondermeer consumentenwetten, vervaldatum en garantie, wat een miskoop is, en bankwezen en verzekeringsvraagstukken.

Ook loansharks en hoge rentetarieven waren vraagstukken waarmee onze consumenten in 2023 te maken hadden. Deze laatste zullen in 2024 de nodige aandacht van ons krijgen.

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

Voorbeeld klacht: Uitblijven restitutie bij verlies bagage

Mevrouw De Vlieger reisde op 4 augustus 2023 van Amsterdam naar Curaçao met vlucht KL0735. Bij het inchecken had ze haar bagage afgegeven, maar bij aankomst op Curaçao bleek haar ingecheckte bagage zoek te zijn. Ondanks herhaalde verzoeken aan het kantoor van de luchtvaartmaatschappij om haar bagage op te sporen, was er geen succesvol resultaat.

Als gevolg van haar vermiste bagage heeft mevrouw de V. schade geleden. Haar bagage bevatte persoonlijke bezittingen ter waarde van in totaal €2.244,49. Na talloze telefoontjes en e-mails zonder enige vooruitgang, heeft ze de Fundashon pa Konsumidó ingeschakeld voor hulp.

Wij hebben namens mevrouw de V. een brief naar de luchtvaartmaatschappij gestuurd. Hierin hebben we aangegeven dat indien haar bagage niet wordt teruggevonden, de maatschappij aansprakelijk zal worden gesteld voor de geleden schade ter waarde van het eerdergenoemde bedrag.

Na contact met mevrouw de V. heeft de luchtvaartmaatschappij haar geïnformeerd dat zij helaas niet het volledige bedrag kan vergoeden. Volgens internationale regelgeving is de maximale aansprakelijkheid van een luchtvaartmaatschappij voor vertraagde, beschadigde en verloren bagage vastgesteld op een bedrag van 1288 speciale trekkingsrechten (SDR), wat gelijk staat aan een bedrag van EUR 1562.10.

Na deze informatie te hebben ontvangen, heeft mevrouw De V. ingestemd met de voorgestelde vergoeding.

Looptijd van het geschil(bemiddeling FpK): 3 weken

6. PERSONEEL & ORGANISATIE

Op 1 januari 2023 bestond het personeelsbestand van de Fundashon pa Konsumidó uit vier vaste medewerkers:

De Beleidsmedewerker Communicatie & Projecten, de Office Manager, de Bureau-medewerkster en een schoonmaakster.

Naast bovengenoemde formatie, ontvangt de stichting verder ondersteuning op 2 gebieden:

1. Juridische Ondersteuning: Een jurist verleent eenmaal per week gedurende 2 uur bijstand met betrekking tot de verschillende klachten die binnenkomen. Dit helpt de stichting om juridische kwesties rond consumentenklachten effectief aan te pakken.
2. Externe krachten voor prijsvergelijkende opnames en onderzoeken: Om prijsvergelijkende opnames en onderzoeken uit te voeren, maakt de stichting gebruik van externe krachten. Dit stelt ons in staat om objectieve en nauwkeurige vergelijkingen te maken en onderzoeken uit te voeren, zonder het personeel verder te belasten.

De functie van directeur is sinds augustus 2021 vacant en kan voorlopig niet worden ingevuld vanwege de inkorting van de subsidiegelden die de stichting van de overheid ontvangt. De stichting ontvangt de laatste jaren een subsidiebedrag van f. 300.000,--. Met dit bedrag blijft er weinig ruimte over om met name de vacante functie van directeur te vervullen. Als gevolg hiervan fungeren twee leden van het bestuur als een soort directieteam om de taken en verantwoordelijkheden van de directeur vooralsnog op zich te nemen. Dit betekent dat zij bepaalde strategische beslissingen nemen en de dagelijkse gang van zaken binnen de stichting coördineren.

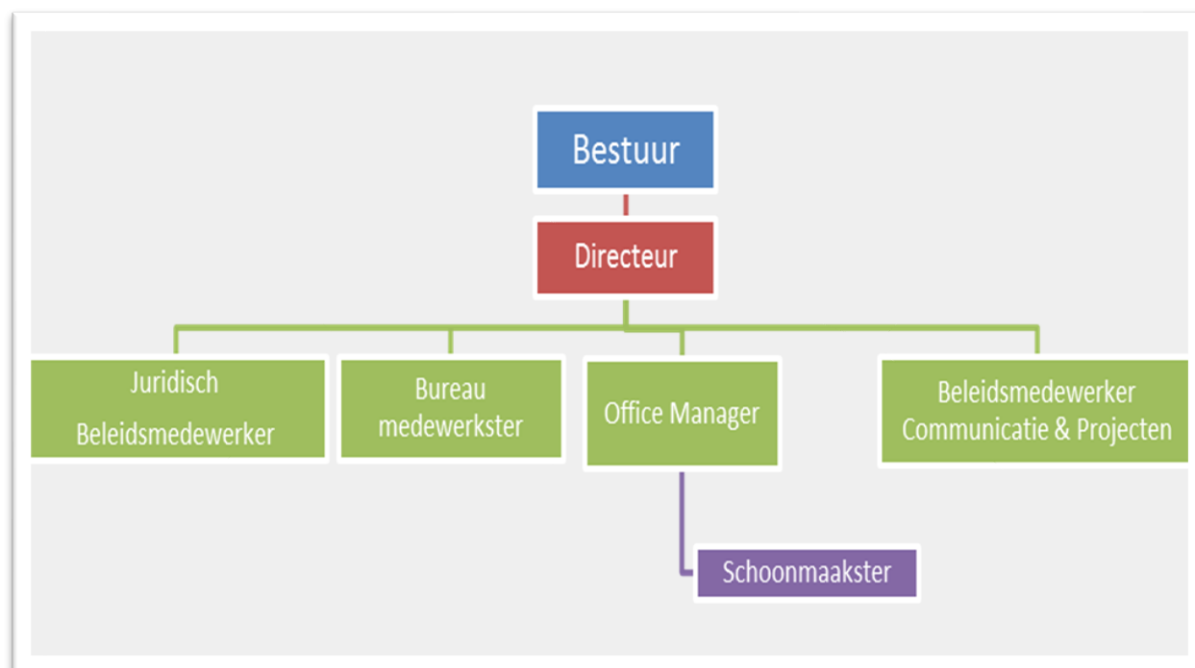
Bestuur

Het bestuur van de stichting bestaat uit minimaal 3 leden. Het bestuur kiest vanuit zijn midden een voorzitter, secretaris en penningmeester die samen het dagelijks bestuur vormen. Over het jaar 2023 hadden de volgende personen zitting in het bestuur:

Voorzitter: Mevr. Adria Pietersz

Penningmeester: Dhr. Erwin de Meza

De vacante functie van secretaris/bestuurslid wordt per 1 januari 2024 vervuld.



Stagiaires en vrijwilligers

Met regelmaat ontvangt de stichting verzoeken om stagiaires te plaatsen. In de meeste gevallen worden deze verzoeken met open handen geaccepteerd. Het gebruik maken van stagiaires biedt niet alleen extra mankracht voor specifieke projecten, maar het stelt ook studenten in staat om praktijkervaring op te doen en bij te dragen aan de doelen van de stichting. Door stagiaires ook in te zetten voor reguliere taken, profiteren zowel de stichting als de stagiaires van een win-winsituatie. De stichting krijgt nieuwe ideeën en initiatieven, tegen lage kosten terwijl de stagiaires waardevolle ervaring opdoen en hun vaardigheden ontwikkelen.

Inschaling personeel

Voor wat betreft inschaling en bezoldiging van het personeel, deze geschiedt op basis van opleiding en ervaring conform de bezoldigingsnormen van de Overheid van Curaçao. Het is echter ook belangrijk om op te merken dat het personeel sinds 2013 op hetzelfde salarisoniveau zit. Dit kan uitdagend zijn, maar het is lovenswaardig dat ondanks deze uitdagingen het personeel zich toch met toewijding blijft inzetten om het beste product te leveren voor de stichting. Dit getuigt van een sterke betrokkenheid en toewijding aan de missie van de Fundashon pa Konsumido.

7. 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 minimaal 3 leden die in hun vrije tijd zich inzetten voor de missie van Fundashon pa Konsumidó.

Over het jaar 2023 had een directieteam toezicht en leiding op het bureau. 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. Echter, zoals eerder aangegeven 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.

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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

Hoewel we enigszins tevreden zijn met de prestaties die we in 2023 hebben behaald, erkennen we de voortdurende uitdagingen en kansen op het gebied van consumentenbescherming. De opkomst van digitale marktplaatsen, kunstmatige intelligentie en complexe producten, evenals de constante veranderingen in de manier van zakendoen, beschouwen wij als consumentenorganisatie als belangrijke aandachtspunten. Ons focus voor 2024 zal dan ook gericht zijn op het vergroten van de bewustwording in onze gemeenschap en het verscherpen van de consumentenbescherming.

Het gebruik van sociale media om informatie te verstrekken is voor ons een belangrijk platform om ook de jongere generatie consumenten aan boord te krijgen, omdat zij een cruciale rol spelen in de toekomst van de markt. Als actieve consumenten zijn zij de drijvende kracht achter nieuwe trends en ontwikkelingen. Door hen te betrekken via sociale media, kunnen we hun stemmen horen, hun behoeften begrijpen en hen helpen bij het maken van weloverwogen keuzes als consumenten.

Aan de andere kant is het ook een feit dat jongere consumenten vaak meer vertrouwd zijn met digitale technologieën en sociale media, waardoor zij een makkelijke doelgroep kunnen zijn voor internetfraudeurs. Daarom is het van belang dat zij ook over de juiste informatie beschikken over consumentenrechten en -bescherming, om zichzelf te beschermen tegen mogelijke risico's en misleiding op het internet. In 2024 zullen wij dan ook meer aandacht besteden aan A.I. en de mogelijkheid exploreren om met een wetsvoorstel te komen dat rekening moet houden met onze consumentenrechten.

Verder streven ernaar om de bewustwording onder consumenten over hun rechten en bescherming te vergroten. Dit omvat het organiseren van voorlichtingscampagnes, workshops en het verstrekken van educatief materiaal.

We zullen ons blijven inzetten voor verbeterde consumentenwetgeving en de handhaving ervan. Dit omvat samenwerking met regelgevende instanties en het lobbyen voor strengere regelgeving ter bescherming van consumentenbelangen.