

Jaarverslag

2013





INHOUD ...

Voorwoord	2
Inleiding	3
2013 in een oogopslag	4
De toekomst	7
Medewerkers en Organisatie	10
Organisatie structuur	11
Overzicht leden	13
Vrijwilligers	15
Jaarrekening	16



VOORWOORD . . .

Wij kijken terug op een zeer bijzondere 2013, het eerste complete jaar in het bestaan van de eerste Consumentenbond van Bonaire, Union di Konsumidó Boneiru (UNKOBON). Na maanden van voorbereiding is UNKOBON op 2 november 2012 een feit geworden en daarmee is ook de aftrap gedaan voor een vereniging van en voor de Bonaireaanse consument, waarin basiswaarden als onafhankelijkheid, integriteit en betrouwbaarheid een prominente plaats innemen. Essentiële voorwaarden ook om het vertrouwen van de consumenten op Bonaire te winnen en te versterken. Bovendien willen wij een vereniging zijn, die alert reageert op nieuwe kansen en mogelijkheden in onze maatschappij. Daarbij gaan we in principe altijd uit van de VIS-methode. Verbinden – Informatie delen – Samenwerken. Wij waren en zijn ervan overtuigd dat wij met deze methode, met transparantie en met een permanente betrokkenheid bij de Bonaireaanse maatschappij veel kunnen bereiken voor de Bonaireaanse consument.

Wij hebben ervoor gekozen om onze vereniging in te richten naar het model van de Consumentenbond Nederland, te weten een bond met een Bondsraad, een

Directie en een Raad van Toezicht. Ik wil hierbij, ook namens de twee andere initiatiefnemers, de Consumentenbond Nederland dankzeggen voor de medewerking en steun, die zij ons gegeven hebben en nog steeds geven. UNKOBON is begonnen met vijf actieve Bondsraadsleden, een Directeur en een Raad van Toezicht, bestaande uit twee personen. Wij hopen spoedig de Bondsraad te kunnen uitbreiden tot het maximale aantal van negen leden en voor de Raad van Toezicht hebben wij al een derde lid bereid gevonden om ons te versterken. De Bondsraad heeft de moeilijke taak die zij had, namelijk voor het eerst een actieplan op te stellen, met enthousiasme vervuld. Duidelijk werd aangegeven, wat de prioriteiten voor het eerste jaar zouden zijn en hoe de werkgroepen vorm zouden krijgen. De zaken die nodig aangepakt moesten worden, waren immers veelvuldig en zeer divers. De werkgroepen 1ste levensbehoefte, Energie en Water, Financiën en Consumentenloket hebben goed werk verricht. Ook de ondersteunende groepen, zoals de expertgroepen voor consultaties, de IT en Communicatiegroep, de administratieve ondersteuning en kascommissie hebben hun best gedaan.

Omdat UNKOBON er naar streeft de ledencontributie voorlopig laag te houden, worden alle werkzaamheden en activiteiten door vrijwilligers gedaan. Vrijwilligerswerk is daarom cruciaal in onze organisatie. Graag wil ik namens de vereniging alle leden van de Bondsraad, Raad van Toezicht, werkgroepen en andere vrijwilligers van harte bedanken voor hun tijd, inzet en creativiteit. Un mion di danki!

Tot slot wil ik benadrukken dat de ledenwerving onder de Bonaireaanse bevolking speciale aandacht verdient. Hierbij is het het overwegen waard om een meerwaarde binnen het lidmaatschap te creëren om de aantrekkingskracht te vergroten.

Samen staan we sterk! Union ta hasi Forsa!

Celia Fernandes Pedra
Voorzitter Raad van Toezicht

INLEIDING ...

Voor u liggen de jaarstukken van 2013.

Voor u liggen de jaarstukken van 2013. De jaarstukken bestaan uit het jaarverslag en de jaarrekening. Deze worden door de directie van Unkobon aan de Bondsraad ter goedkeuring aangeboden.

Deze eerste jaarstukken in het bestaan van Unkobon zijn vanaf de oprichtingsdatum van 2 november 2012 tot en met 31 december 2013 en geven een getrouw beeld van de eerste ontwikkelingen van Unkobon.

Het opstellen van het jaarverslag wordt door betrokken partijen gezien als een groeitraject. Suggesties ter verdere verbetering zijn dan ook zeer welkom.

Grote projecten zijn in het jaar met veel inspanning door onze vrijwilligers met succes afgesloten. Zoals de ABB monitor, WEB convenant en NIBUD project. Met deze grote projecten heeft Unkobon zich voorgesteld op Bonaire als integere vertegenwoordiger van de Consument.

Deze ingeslagen weg zal Unkobon blijven volgen en heeft integriteit, kwaliteit en betrouwbaarheid hoog in het vaandel voor de komende jaren.

Onze dank gaat uit naar alle vrijwilligers en naar de ondersteuning van de Consumentenbond Nederland.

Met deze steun heeft Unkobon in 2013 goede resultaten kunnen boeken.

Hans Evers - Directeur





2013 IN EEN OOGOPSLAG . . .

**Op 31 december 2013 waren er
324 leden geteld**

Opbrengsten	\$ 9.200,00 / €127,55
Kosten	\$ 5.887,32
Resultaat	\$ 3.312,68 / €127,55
Tegood	\$ 1.100,00

Bondsraad en Raad van Toezicht

In de statuten zijn de taken en bevoegdheden van de Bondsraad en de Raad van Toezicht omschreven. De Bondsraad, het hoogste orgaan van de vereniging, heeft andere taken en bevoegdheden dan de Raad van Toezicht die zich meer richt op de dagelijkse gang van zaken. In deze eerste periode van het bestaan van de vereniging is met dit verschil pragmatisch omgegaan en hebben beide organen gezamenlijk vergaderd en de prioriteiten vastgesteld. Deze prioriteitenstelling werd grotendeels bepaald door de omstandigheden (tariefwijziging WEB, vrijstellingen ABB).

Algemeen

Samenwerking is het grondbeginsel van de bond. Overleg op de achtergrond leidt eerder tot win-win oplossingen dan strijd via de media. Veel van de activiteiten van de bond spelen zich buiten de publiciteit af. Als zich problemen voordoen voor de consument worden bedrijven en overheidsfunctionarissen rechtstreeks benaderd om de belangen van de consument onder

de aandacht te brengen. De bond zoekt pas publiciteit als er een gunstig resultaat te melden is of als zij de indruk krijgt dat de consumentenbelangen onvoldoende serieus worden genomen.

Zo zijn er verschillende gesprekken geweest met vertegenwoordigers van ministeries uit Den Haag. De consultaties met vertegenwoordigers van Economische Zaken, Financiën en Infrastructuur en Milieu gingen over voorgenomen wet en regelgeving als de regeling inzake de maximale kredietvergoeding in de BES, de IJkwet en de Energiewet. Ook zijn er gesprekken geweest met de gedeputeerde van Economische Zaken over de prijzen en met de toezichthouder AC&M over de postbezorging.

Energie

De terugwerkende kracht waarmee Water- en Energiebedrijf Bonaire B.V. (WEB) in het laatste kwartaal van 2012 de tarieven verhoogde zorgde voor een heftige start van de consumentenbond. Dankzij de belangeloze inzet van Mr. Anneke van Tol was de pas opgerichte bond in staat om een kort geding aan te spannen. Het kort geding bleek nodig om WEB te overtuigen van de juridische onhoudbaarheid van de gehanteerde terugwerkende kracht. Naar aanleiding van vele gesprekken met WEB is begin 2013 een convenant ondertekend waarin onder andere een praktisch uitvoerbare invulling werd gegeven aan een terugbetaling aan alle particuliere klanten van WEB.

De nakoming van de andere onderdelen van het convenant met WEB is regelmatig een reden voor gesprek. Het blijkt voor het bedrijf niet eenvoudig om de culturomslag te bewerkstelligen die nodig is voor een meer klantgerichte dienstverlening. Een voorbeeld daarvan is de wijziging in het afsluitbeleid waarvan in het convenant was afgesproken dat het medio mei 2013 zou zijn gerealiseerd. Het lukte WEB pas in 2014 om deze afspraak na te komen.

Veel consumenten hadden in 2013 last van de langdurige onderbrekingen van de levering van gas door Curoil. Unkobon heeft hierover gecorrespondeerd en gesproken met de lokale directie van het bedrijf. Toen deze contacten zonder resultaat bleven heeft Unkobon begin 2014 een beroep gedaan op de gedeputeerde om maatregelen te nemen. Vervolgens is een in 2013 door Unkobon aangedragen mogelijkheid om de levering sneller te laten verlopen in 2014 gerealiseerd toen Curoil begon met het apart ophalen van lege gascilinders om de beperkte capaciteit beter te benutten.



1ste levensbehoeften

In oktober 2012 werd een verruiming van de ABB vrijstellingen voor levensmiddelen afgekondigd die vanaf januari 2013 zouden moeten leiden tot lagere prijzen in de supermarkt. Om te controleren of het ABB voordeel via prijsdalingen aan de consument werden doorgegeven heeft Unkobon de ABB monitor opgezet. Dankzij de medewerking van in totaal 23 vrijwilligers zijn er prijswaarnemingen gedaan in november/december 2012, in februari 2013 en in mei/juni 2014. De waarnemingsgegevens zijn geanalyseerd en de resultaten zijn vastgelegd in twee rapporten. Aangezien het ABB voordeel een half jaar na de invoering nog steeds onvoldoende terug te vinden was in de prijzen,

riep Unkobon de lokale overheid in juli 2013 op om korte termijn de nodige maatregelen te nemen die de supermarkten een prikkel geven om het voordeel van de lagere ABB aan de consument door te geven.

In augustus 2013 publiceerde Unkobon een prijsvergelijking waaruit bleek dat verse groente en fruit op Bonaire gemiddeld 47% duurder zijn dan op Curacao. Doel van deze publicatie was om nogmaals duidelijk te maken dat de marktwerking op Bonaire onvoldoende is om de prijzen van levensmiddelen betaalbaar te houden. Unkobon is de onafhankelijke consumentenbond waar consumenten lid van kunnen worden ongeacht hun politieke of levensbeschouwelijke opvatting. Het beleid van de bond wordt uitsluitend door de leden gestuurd. De bond werkt op het gebied van de eerste levensbehoeften vaak samen met de Fundashon Tienda pa Konsumidó Boneiru (FTpKB), een stichting die door de lokale overheid wordt gefinancierd en waarvan de bestuurders door de overheid worden benoemd. Unkobon kan door haar onafhankelijkheid andere zaken aankaarten dan de Tienda.

Desondanks drong ook deze stichting er bij OLB op aan om maatregelen te nemen. In oktober 2013 kondigde OLB een prijsmaatregel af.

Het streven om samen met de FTpKB nog in 2013 een mand samen te stellen met eerste levensbehoeften werd opgeschort in verband met het Nibud onderzoek naar minimumvoorbeeldbegroting voor Bonaire. Deze minimumvoorbeeldbegrotingen bevatten o.a. de mand met eerste levensbehoeften.

Vanaf september 2013 werkte Unkobon samen met het Openbaar Lichaam Bonaire, en Nibud om dergelijke minimumvoorbeeldbegrotingen voor Bonaire vast te stellen. Dergelijke minimumvoorbeeldbegrotingen geven weer wat de inwoners van Bonaire minimaal nodig hebben om net niet arm te overleven. Ze kunnen worden gebruikt voor armoedemetingen op Bonaire en voor de vaststelling van een bestaansminimum. Het vaststellen van een bestaansminimum is voor de consument op Bonaire een zeer belangrijke stap in de verbetering van de koopkracht. Het project is begin februari 2014 afgerond.

Financiën

Op het terrein van Financien heeft Unkobon zich in eerste instantie beziggehouden met de consultatie van de regeling inzake de maximale kredietvergoeding in de BES. Door omstandigheden kwamen de vrijwilligers van Unkobon niet aan andere onderwerpen toe in 2013.

Loket

Om de leden van Unkobon beter te kunnen helpen met hun klachten over bedrijven of (overheids) instanties is een pilotproject Consumentenloket gestart. Voorafgaand aan de opening van het consumentenloket was er een intensieve voorbereiding waarin o.a. een privacyreglement en intakeformulieren zijn ontworpen. Bedrijven en instellingen zijn aangeschreven om hun klachtenprocedure kenbaar te maken. Het loket is zowel in Rincon als in Playa zes keer open geweest. In totaal 10 vrijwilligers hebben het loket bemand.

De opkomst was teleurstellend. Na een tussentijdse evaluatie is besloten om het pilotproject in 2014 in een andere vorm voort te zetten. Halverwege 2014 zal een definitieve evaluatie plaatsvinden.



DE TOEKOMST...

Energie

De uitvoering van de afspraken in het convenant met het WEB zal ook in 2014 de nodige aandacht vragen. Daarbij zal het traject van dit bedrijf om te komen tot een meer klantgerichte werkwijze constructief worden gevolgd. Bij nieuwe ontwikkelingen als zonne-energie staat voor de bond voorop dat ook de minder bemiddelde klanten kunnen participeren en er voordeel van kunnen hebben. Daarnaast wil Unkobon er verzekerd van zijn dat het plan van WEB om te komen tot een centraal zonnepark na de miskleunen bij ecopower en het riool geen derde “witte olifant” is die ten laste komt van de consument. Over de problemen met de levering van gascilinders heeft Unkobon al meerdere keren contact gehad met Curoil. Aangezien dit niet tot oplossing van de problemen heeft geleid heeft Unkobon de lokale overheid als concessieverlener gevraagd om Curoil in gebreke te stellen. Daarnaast zal de bond maatregelen van de overheid vragen om de tijdige en betaalbare levering van gas te bevorderen.



1ste levensbehoeften

Samenwerking Fundashon Tienda pa Konsumidó Boneiru.

In 2013 is regelmatig samengewerkt met vertegenwoordigers van FTpKB. De overheidsstichting houdt zich voornamelijk bezig op het terrein van de levensmiddelen, wat het terrein van deze werkgroep overlapt. De werkzaamheden van beide organisaties worden waar mogelijk afgestemd.

Makutu basiko.

De minimum voorbeeldbegrotingen van Nibud bevatten onder andere een mand met eerste levensbehoeften. Deze gegevens zullen in 2014 worden gebruikt om een bestand te publiceren waarin de consument de prijzen in verschillende winkels kan vergelijken van de levensmiddelen die in deze mand zijn opgenomen. Ook zal dit bestand een indruk kunnen geven van prijsontwikkelingen in de tijd. Unkobon streeft ernaar dat prijswaarnemingen zoveel mogelijk door FTpKB plaatsvinden waarna Unkobon de bestandstechnische kant voor haar rekening neemt. Unkobon zal de FTpKB waar nodig met raad en daad bijstaan.

Prijzen levensmiddelen:

prijverschillen Bonaire vs Curaçao en Nederland

De indruk bestaat dat de prijsverschillen van levensmiddelen hoger zijn dan kan worden verklaard uit de transportkosten en belastingverschillen. Met behulp van de gegevens van de consumentenstichting in Curacao en van statistische gegevens uit Nederland zal Unkobon in 2014 een analyse maken van de prijsverschillen en de oorzaken daarvan onderzoeken. Op basis van de bevindingen zal Unkobon concrete actieplannen ontwikkelen om de prijsverschillen waar mogelijk te verkleinen.

**“Never doubt that a small group of thoughtful,
committed, citizens can change the world.
Indeed, it is the only thing that ever has.”**

Margaret Mead



Eind 2013 heeft OLB op voorspraak van FTpKB een begin gemaakt met een gefaseerde invoering van maximum prijzen voor een aantal eerste levensbehoeften. Hoewel Unkobon op langere termijn geen heil ziet in maximum prijzen, kan een prijsmaatregel zoals beschreven in het rapport van SEO economisch onderzoek op korte termijn soulaas bieden. Op verzoek zal Unkobon het OLB ook in 2014 met raad en daad terzijde staan. Een direct gevolg van de prijsmaatregel in 2013 was de oprichting van een vereniging van supermarkten en importeurs. Er heeft inmiddels een verkennend gesprek plaatsgevonden met vertegenwoordigers van deze vereniging. Unkobon zal er bij de vereniging op aandringen om acties te ondernemen ter verlaging van de consumentenprijzen.

Consumentenloket

Unkobon wil meer bekendheid geven aan wat de bond kan betekenen voor de leden. Het is belangrijk dat de consumenten op Bonaire weten dat er een consumentenloket is, wat het loket doet en hoe het loket te bereiken is. De bond hecht veel belang aan een laagdrempelig loket dat bereikbaar is voor alle leden. In 2014 zal een plan van aanpak worden uitgevoerd waarmee het loket duidelijker wordt neergezet. De bedoeling is dat Unkobon dichterbij de consument komt voor ondersteuning. Om het werk van Unkobon beter onder de aandacht te brengen zal het consumentenloket aanwezig zijn bij de verschillende grote activiteiten op Bonaire als Dia di Bonaire en Dia di Rincon. In de tweede helft van 2014 zal deze nieuwe aanpak worden geëvalueerd.

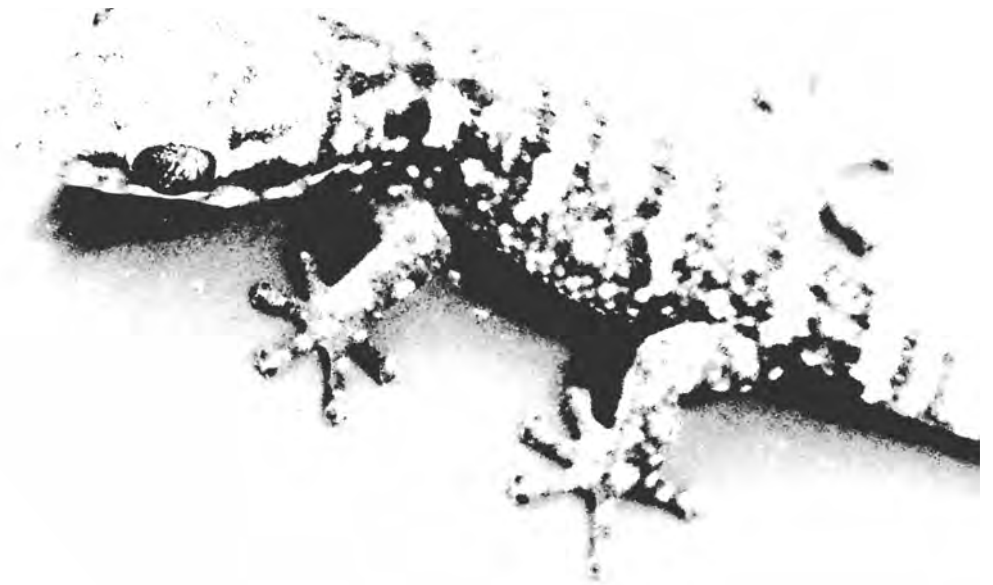
Financiën

Kosten betalingsverkeer.

Unkobon streeft in 2014 naar een publicatie waarin de kosten die de banken van Bonaire in rekening brengen voor het betalingsverkeer inzichtelijk in beeld worden gebracht. Het gaat zowel om kosten bij overboekingen van en naar rekeninghouders op Bonaire als om overboekingen in de regio (Curaçao en Aruba) en internationaal (w.o. Nederland).

Erfpacht

Veel consumenten zijn de afgelopen jaren geconfronteerd met een fors hogere rekening voor erfpacht. Unkobon heeft de indruk dat veel mensen ten onrechte een verhoging hebben gekregen. De bond zal nader onderzoek doen en als daar aanleiding voor is een actie starten om haar leden te ondersteunen bij onterechte verhogingen.



Communicatie

De externe en interne communicatie over de activiteiten van de bond is van groot belang voor de naamsbekendheid van Unkobon en voor de transparantie naar de leden. De focus op de aanpak van concrete problemen heeft de aandacht voor communicatie op de achtergrond gedrukt. Met behulp van een afzonderlijke werkgroep zal in- en externe communicatie in 2014 meer aandacht krijgen.



MEDEWERKERS & ORGANISATIE ...

In 2012-2013 zijn de medewerker bij Unkobon in werkgroepen verdeeld. De aantal werkgroepen zijn beperkt en strategisch bepaald door de Bondsraad, namelijk 1ste Levensbehoefte, Energie, Financiën en het Consumentenloket.

Voor het komend jaar zal de werkgroep Communicatie aan deze vier groepen worden toegevoegd.

Voor ondersteuning aan de werkgroepen is een ICT groep samengesteld. De professionele opzet van een website is de eerste actie geweest, met daarbij de stroomlijning van het email verkeer.

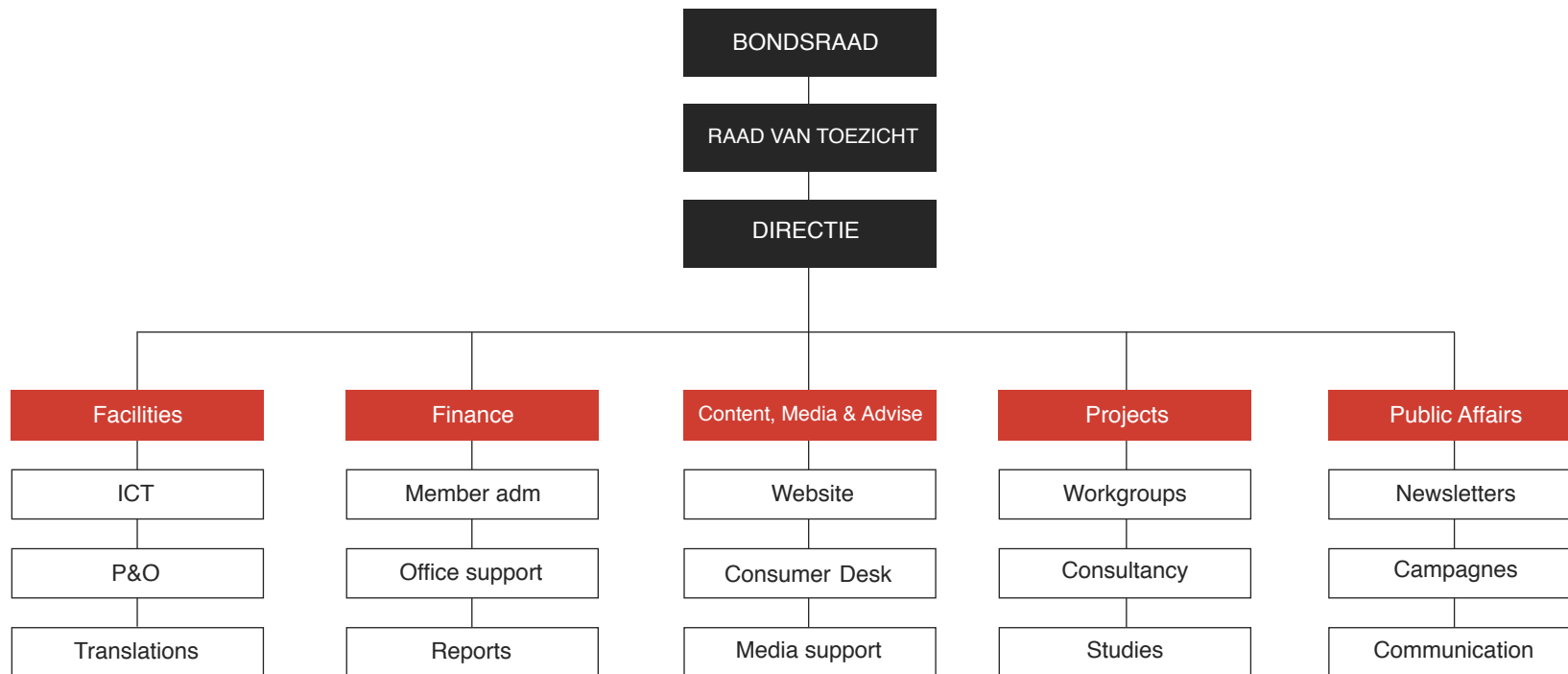
Om de communicatie met de Consumentenbond Nederland te verbeteren is een verbindingsofficier aangesteld. Hij houdt het directe contact met de directie van de Consumentenbond Nederland.

De directeur van Unkobon zal minimaal een keer per jaar de directie van de Consumentenbond Nederland een bezoek brengen.

*“The secret of change is to focus all your energy,
not on fighting the old, but on building the new.”*

Socrates

ORGANISATIE STRUCTUUR...







OVERZICHT LEDEN ...

Het jaar 2012 is afgesloten met 177 leden en tot 31 december 2013 is het aantal leden gegroeid naar 322. Het is een geweldig resultaat dat een kleine bevolking van 17.000 inwoners al in het eerste jaar bijna 2% kan bereiken van de totale bevolking.

Overzicht Bondsraad

De Bondsraad heeft 5 leden, drie heren en twee dames. De statuten geeft een maximum van 9 leden aan. Mw. Bea van der Harst, mw Joke Moolenburgh-Roozen, dhr Han de Bruijne, Norman Wilson en Wietze Koopman.

Raad van Toezicht

De raad van Toezicht heeft 2 leden, twee dames. De statuten geeft een maximum van drie leden aan. Mw. Edith Strauss-Marsera en mw Celia Fernandes Pedra, tevens voorzitter van Unkobon.

Directie

De directie van Unkobon bestaat uit een directeur met ondersteuning van vrijwilligers in diverse werkgroepen.







DE VRIJWILLIGERS ...

Namen van de Bondraadsleden

Bea van der Harst
Han de Bruijne
Wietze Koopman
Joke Moolenburgh-Roozen
Norman Wilson

Raad van Toezicht

Celia Fernandes Pedra
Edith Strauss- Marsera

Directie

Hans Evers

Met dank aan de vrijwilligers

Esther van Bokhorst-Beentjes
Hans Bolsmann
Lelia Booi-de Palm
Nicole Bouten
Ilona Burgers
Simone Cuvelier
Marjolein van Dam
Wim Derksen
Martina Groenendijk
Piet van der Harst

Carla Hay
Dirk Hofland
Ingrid Inesia
Niek de Jager
Astrid de Jager
Wim Koopman
Hans Lansink
Gilda Leito Leolina
Sylvia de Leon
Jeroen Meuleman
Eelco Moolenburgh
Gerard Mourits
Tineke Mourits
Irma Nadorp
Marco Pel
Petra Pel
Anita Pieterz-Coffy
Kerenza Rannou-Frans
Liesbeth Sakko
Rutlin Sint Jago
Josephina Silie Coffie
Harry Somers
Marnix Stoorvogel
Hendrikus Veldman
Chris Verstappen
Wil Weenink
Maarten Wentzel
Ilse Wikkerink
Filomena Winklaar
Reno Zengerink

Met dank aan

Consumentenbond Nederland
Conté studio
RK kerk Rincon
Flamingo Communication
Flamingo Bookstore



JAARREKENING 2013...

De jaarrekening 2013 is de eerste jaarrekening in het bestaan van Unkobon, de Consumentenbond Bonaire.

De oprichtingsdatum is 2 november 2012.

Per 31 december 2012

- Aantal leden: 178
- Contributie in dollars 173 leden
- Contributie in euro's 2 leden
- Tegoed: 3
- Donatie ontvangen \$ 190,00
- Oprichtingskosten \$ 812,-

Per 31 december 2013

- Aantal leden gefactureerd 315
- Opgezegd: 5
- Openstaande rekeningen 108
- Kosten kortgeding
- Project Minimumvoorbeeldbegroting NIBUD

Vanaf 2 november 2012 tot 31 december 2013

Inkomsten:	\$ 9.200,00 / € 127,55
Uitgaven:	\$ 5.887,32
Resultaat 31 december 2013:	\$ 3.312,68 / € 127,55
Tegoed per 1 januari 2014:	\$ 1.110,00

