

Evaluatienota 2020

Voorwoord

Een van de statutaire taken van de Directie is het jaarlijks opstellen van de evaluatienota over de voortgang van de in de strategienota en in het jaarplan voorgenomen activiteiten.

Het jaar 2020 werd gedomineerd door de Covid-19-crisis. Dat maakte het lastig om activiteiten te ontwikkelen. Een prijsstop van de overheid leidde tot de beslissing om de prijsvergelijker tijdelijk stop te zetten en het organiseren van gezamenlijke bijeenkomsten werd lastiger. Daarom vond de voorjaarsvergadering van de Bondsraad bijvoorbeeld pas eind juni plaats.

Ondanks de beperkingen kunnen we met tevredenheid constateren dat op aan aantal terreinen vooruitgang is geboekt. Zo werden, na een actie van Unkobon de benzineprijzen met 25 cent verlaagd, later nog eens met 10 cent. Het vierjarenplan van aanpak van de wegen werd op de website gezet, het aansluitbeleid van WEB wordt aangepast, er is een kantoor beschikbaar gesteld en er is een groep leden bereid gevonden om als contactpersoon van Unkobon op te treden.

U vindt het terug in deze evaluatienota. De bekendheid van Unkobon als een professioneel werkende organisatie die resultaten boekt is in 2020 weer bevestigd en versterkt.

Dit alles was niet mogelijk geweest zonder de actieve steun van onze vrijwilligers. De kern van onze consumentenbond bestaat uit vrijwilligers die dagelijks actief zijn in de Directie of periodiek actief in de Bondsraad, in de Raad van Toezicht, in de werkgroepen of op een andere manier. Het is aan hen te danken dat Unkobon al jarenlang succesvol aan de weg timmert.

De capaciteit is nog steeds een bron van zorg. Na het aangekondigde vertrek van voorzitter Eric Booi ontstaat er in maart 2021 een vacature in de directie. Daarnaast zijn er plaatsen in de Bondsraad en in de Raad van Toezicht niet bezet. Het voortbestaan van Unkobon hangt af van bereidheid van leden om zich vrijwillig in te zetten.

Deze evaluatienota is door de Directie van Unkobon ter vaststelling voorgelegd aan de Raad van Toezicht en vervolgens ter goedkeuring aan de Bondsraad.

Directie Unkobon
Maart 2021

Inhoud

Voorwoord	1
Speerpunten	3
Ledenacties	3
Eerste levensbehoeften, voeding	3
Eerste levensbehoeften, energie en water	3
Wegen	3
Andere activiteiten	4
Samenwerking met andere instanties	4
Vrijwilligers	4
Kantoor Unkobon	4
Communicatie	5
Website	5
Consumentenloket	5
Geschillencommissie	5
Algemene voorwaarden WEB	5
Benzineprijzen	6
Post uit Nederland	6

Speerpunten

In de Strategienota 2020-2022 zijn de strategische keuzes (speerpunten) opgenomen die in het jaarplan 2020 zijn uitgewerkt.

De speerpunten waren: ledenacties, eerste levensbehoeften en wegen. Het speerpunt eerste levensbehoeften is onderverdeeld in voeding, energie en water en huisvesting.

Ledenacties

In dit Covid-19 jaar zijn er geen acties geweest om leden te werven. De ambitieuze doelstelling van het jaarplan om per saldo met 50 leden te groeien, is niet gehaald. Het ledenaantal is licht gedaald.

Eerste levensbehoeften, voeding



Dankzij een bijdrage van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat werd het vanaf maart weer financieel mogelijk om de prijsvergelijker uit te voeren. Ditmaal in samenwerking met het OLB. Signalen van sterke prijsstijgingen waren voor OLB aanleiding om in die maand een prijsstop in te voeren. Daarom werd de prijsvergelijker tijdelijk gestopt en in oktober pas weer hervat. De prijsvergelijker heeft als doel consumenten bewust te maken van de grote prijsverschillen tussen de supermarkten.

Met de BonKompra afspraak werd in 2014 een mandje van 36 basisproducten gemiddeld 20% goedkoper in de supermarkten in de wijken. De afspraak liep eind december 2014 af en is nooit vernieuwd. De inspanningen van Unkobon om BonKompra nieuw leven in te blazen hebben enig resultaat gehad. OLB denkt nu samen met het ministerie van EZK na over een prijsmaatregel waarbij de BonKompra methode wordt gebruikt om maximum prijzen vast te stellen.

Eerste levensbehoeften, energie en water

Een belangrijk doel van de Wet Elektriciteit en Drinkwater BES was om deze basisbehoeften betaalbaar te maken. De gewijzigde tariefstructuur had in voorgaande jaren tot gevolg dat vooral de klein gebruikende consument maandelijks meer ging betalen voor stroom en water. Unkobon heeft uitgebreid aandacht gevraagd voor deze ongewenste gevolgen. Een van de Covid-19 steunmaatregelen, de volledige subsidie van het vast gebruikerstarief, maakte elektriciteit en - in mindere mate - drinkwater, voor consumenten een stuk betaalbaarder.

Wegen

De leden wilden meer aandacht van Unkobon voor het beïnvloeden van relevante partijen om wegen in woonwijken te verharderen en/of bestaande wegen te renoveren. Hoewel met de verantwoordelijke gedeputeerde was afgesproken om gezamenlijk op te treden, was er een WOB-verzoek nodig om het plan van

aanpak te krijgen. In een brief herinnerde Unkobon de gedeputeerde aan zijn voornemen om een voorlichtingscampagne te starten, maar In maart 2020 besloot Unkobon om het Bestuurscollege niet lastig te vallen met het gebrek aan voortgang. Het BC had de handen vol aan het Corona dossier. Om haar leden te informeren zette Unkobon het [Meerjaren Uitvoeringsprogramma onderhoud wegen Bonaire](#) op de website. De voortgang van dit programma is dramatisch. In het laatste kwartaal trachtte Unkobon het gesprek met de gedeputeerde weer op te pakken. Dit lukte pas in 2021.



Andere activiteiten

Naast de hiervoor genoemde speerpunten bevatte het jaarplan 2020 een aantal andere voorgenomen activiteiten.

Samenwerking met andere instanties

Om oplossingen te zoeken voor maatschappelijke problemen is de samenwerking met andere maatschappelijke organisaties in 2020 voortgezet. Dit resulteerde in een gezamenlijke brief aan de Tweede Kamer over het plan van een Nederlandse bank om rekeningen van mensen die naar Bonaire zijn verhuisd op te heffen. Daarnaast werd in samenwerking met OLB en het ministerie van EZK de prijsvergelijker uitgevoerd.

Vrijwilligers

Met de beperkte financiële middelen blijft Unkobon voor de meeste activiteiten afhankelijk van vrijwilligers.

Om meer signalen te ontvangen vanuit de samenleving en meer contact te krijgen met consumenten en leden op Bonaire heeft Unkobon acht leden bereid gevonden op te treden als contactpersoon. In een eerste bijeenkomst is gezamenlijk een lijst met mogelijke activiteiten voor de contactpersonen opgesteld. De namen en telefoonnummers van de contactpersonen zijn op de website gepubliceerd.



Jaarlijks organiseert de bond in januari een informele bijeenkomst. Het was ook in 2020 weer een gezellige borrel waar deze actieve leden nader kennis met elkaar maakten onder het genot van een drankje en een hapje.

Kantoor Unkobon

Een van de bovengenoemde contactpersonen heeft haar kantoor op de Kaya Corona aan Unkobon ter beschikking gesteld. Naast haar gewone werkzaamheden bemant zij ook het kantoor van Unkobon.

Communicatie

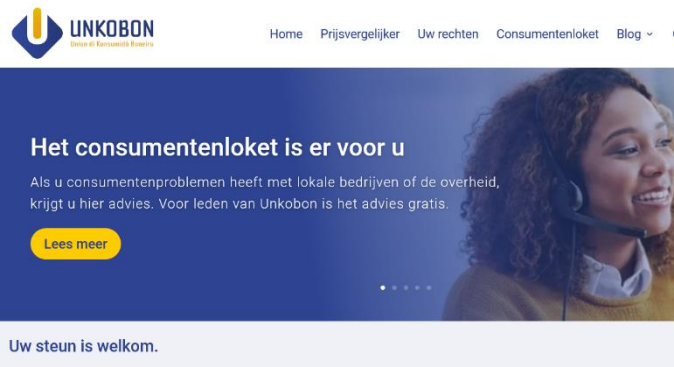
Er zijn in het verslagjaar 5 nieuwsbrieven gestuurd waarin de leden op de hoogte werden gehouden van de activiteiten van Unkobon. De nieuwsbrieven verschenen in drie talen: Papiamentu, Nederlands en Engels.

De pagina facebook.com/Unkobon blijkt zeer succesvol als eigen publiciteitskanaal van de bond. Inmiddels bereiken we honderden, en bij sommige berichten duizenden belangstellenden die de pagina gebruiken om op de hoogte te blijven van de activiteiten van de bond.

Om de prijsvergelijker te promoten startte Unkobon in december met een kort radioprogramma dat op drie zenders wordt uitgezonden.

Website

De vernieuwde website is in 2020 in drie talen verschenen. Unkobon krijgt complimenten voor de professionele opzet van de site.



Consumentenloket

Via het digitale loket hebben zowel leden als niet-leden steun gevraagd aan Unkobon. Unkobon helpt de aanvragers zoveel mogelijk op weg. Leden werden bij gecompliceerde problemen gratis geholpen, aan niet leden werd een bijdrage gevraagd.

De onderwerpen waren: aansluitkosten elektriciteit en drinkwater, geld terug op vliegtickets, garantie bij aankoop, internet storing, en schade door stroomuitval.

Geschillencommissie

De afhandeling van klachten door (overheids-)bedrijven laat de consument regelmatig met een gefrustreerd gevoel achter. De enige manier om verder te gaan is een gerechtelijke procedure, en dat is voor de meeste consumenten een te hoge drempel. In het Europese deel van het land kan de consument terecht bij De Geschillencommissie voor een laagdrempelige toegang tot het recht. Unkobon heeft de Geschillencommissie bereid gevonden om de werkzaamheden uit te breiden naar de bijzondere gemeente Bonaire. Er is in 2020 een eerste bedrijf bereid gevonden zich aan te sluiten. Dat zal hopelijk in 2021 worden gerealiseerd.

Algemene voorwaarden WEB

De algemene voorwaarden van WEB zijn eenzijdig, nadelig voor de klant en voldoen niet aan de huidige wetgeving. Unkobon mist in de voorwaarden bepalingen die gerechtvaardigde rechten van de klant betreffen. Zo is WEB bijvoorbeeld niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het bedrijf,

ook niet als de fout bij WEB ligt. Na signalen van Unkobon heeft WEB in 2016 toegezegd dat de algemene voorwaarden zullen worden gewijzigd. In 2020 is het bedrijf als eerste stap aan de slag gegaan met de herziening van de aansluitvoorwaarden. Unkobon heeft daar uitgebreid feedback op gegeven dat in het eerste kwartaal van 2021 door WEB zal worden verwerkt. Ook zal WEB in het eerste halfjaar 2021 komen met een concept vernieuwde algemene voorwaarden waarin rekening wordt gehouden met de inbreng van Unkobon.

Benzineprijzen

De actie van Unkobon om de benzineprijzen te verlagen was zeer succesvol. Na gesprekken met de verantwoordelijke gedeputeerde en zijn ambtenaren daalde de benzineprijs per 1 april met 25 cent en per 1 juli nogmaals met 10 cent. Ook de prijzen voor diesel gingen flink omlaag.

Post uit Nederland

Het ministerie van Economische Zaken en de Autoriteit Consument & Markt hebben metingen gedaan van de bezorging van post uit Nederland. Zowel het Europese als het lokale traject is hierin meegenomen. Een aantal knelpunten is opgelost, maar voor de lokale post was het beeld onvolledig. EZK heeft een onderzoeksbureau uit Curaçao opdracht gegeven om nader onderzoek te doen.