

Evaluatienota 2021

Voorwoord

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

Net als in 2020 beperkte de Covid-19 crisis ook in het verslagjaar de mogelijkheden om gezamenlijk activiteiten te ontwikkelen. Zo is de vrijwilligersbijeenkomst niet doorgegaan die altijd in het eerste kwartaal is gepland en kon de voorjaarsvergadering van de Bondsraad pas in juni plaatsvinden. Een gepast afscheid van Eelco Moolenburgh, die vijf jaar lang de belangrijke taak van Penningmeester op zich had genomen, kon pas in 2022 plaatsvinden.

Ondanks de beperkingen heeft Unkobon op belangrijke punten vooruitgang geboekt. Het jaarplan 2021 was als alle jaarplannen van Unkobon, flink ambitieus. Niet verwonderlijk is dat niet alle doelen zijn bereikt, maar op drie van de vier speerpunten is vooruitgang geboekt. De speerpunten zijn de activiteiten met de hoogste prioriteit. Ook bij plannen met een lagere prioriteit zijn mooie resultaten bereikt. U leest er meer over in deze evaluatienota.

Dit alles dankzij de inspanningen van onze vrijwilligers. De directie van Unkobon dankt alle vrijwilligers voor hun bijdrage.

Teleurstellend is dat niet alle ministers zich verantwoordelijk voelden voor het kabinetsbeleid dat sinds 2018 gericht is op de verlaging van de kosten van levensonderhoud.

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
Mei 2022

Inhoud

Voorwoord	1
Speerpunten	3
Geschillenregeling/algemene voorwaarden.....	3
Voeding.....	3
Energie en water.....	4
Wegen	4
Andere activiteiten	5
Communicatie	5
Ledenacties	5
Sociaal Minimum.....	5
Consumentenloket	6
Toegankelijkheid consumentenrecht.....	6
Post	6
Stichting minikrediet voor bouw eigen huis.....	6

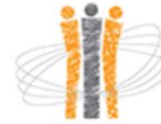
Speerpunten

In de Strategienota 2021-2023 zijn de strategische keuzes (speerpunten) opgenomen die in het jaarplan 2021 zijn uitgewerkt.

De speerpunten zijn: geschillenregeling/algemene voorwaarden, voeding, energie & water en wegen.

Geschillenregeling/algemene voorwaarden

Unkobon streeft naar een laagdrempelige geschillenregeling en consumentvriendelijker algemene voorwaarden. In 2020 vond Unkobon de Nederlandse Geschillencommissie bereid om ook op Bonaire haar diensten aan te bieden. De in het jaarplan 2021 genoemde gesprekken met



de geschillencommissie

overheidsbedrijven zijn met wisselend succes gevoerd. De directeur van overheidsbedrijf Telbo, het bedrijf waar Unkobon al in 2020 over dit onderwerp sprak was na een bezoek aan de directeur van de Geschillencommissie in de zomer van 2021 vast voornemens het bedrijf bij deze commissie aan te sluiten. Begin 2022 meldde hij dat deze beslissing werd uitgesteld.

Met WEB overlegt Unkobon sinds 2016 over aanpassingen van de algemene voorwaarden. In 2021 werd het aansluitbeleid aangepast waarmee grote verbeteringen zijn aangebracht voor nieuwe aansluitingen die verder dan 25 meter van het bestaande distributienet liggen.

Begin 2022 ontving Unkobon een concept voor de herziening van de algemene voorwaarden waarin vrijwel alle suggesties van Unkobon zijn meegenomen. WEB staat na een gesprek met de directeur van de geschillencommissie inmiddels positief tegenover aansluiting bij deze commissie.

Voeding



Omdat steeds meer supermarkten hun medewerking aan de Prijsvergelijker opzegden, is Unkobon na overleg met het ministerie van EZK hiermee gestopt in 2021.

Er bleek weinig voortgang in de werkgroep van OLB en EZK die een prijsmaatregel voor een mandje basisproducten voorbereidde. Met budget van EZK huurde Unkobon Rosa Hoes in om de zaak los te trekken. Unkobon gaf in dit traject technische voorlichting aan ambtenaren van OLB. In 2021 werd overeenstemming bereikt over de te hanteren

methodiek. In 2022 vinden gesprekken met supermarkten plaats.

Dankzij volharding van Unkobon is er beweging, maar het gaat nog steeds erg traag. De snel stijgende prijzen in de supermarkten zorgen voor extra druk.

Energie en water

Het jaarplan noemt drie doelstellingen op dit terrein. Voorlichting over mogelijke besparingen, inspanningen voor betaalbare tarieven en het participeren van alle consumenten in de voordelen van duurzame energie.

Op het terrein van voorlichting over mogelijke besparingen werkte Unkobon samen met

voorlichtingsbureau Milieu Centraal, met WEB en met OLB. Nog voordat de campagne goed op gang kwam, gooide een minister roet in het eten met zeer ongelukkige opmerkingen in een brief aan de Tweede Kamer. De campagne is vervolgens on hold gezet.

Pogingen om de tijdelijke subsidie op de vaste gebruikstarieven van WEB te behouden, zijn niet gelukt. Helaas bleek de minister van EZK van mening dat zijn ministerie geen rol hoeft te spelen in de kostenverlagingen waar het kabinet naar streeft in het kader van het ijkpunt sociaal minimum. Unkobon ondersteunde ook de plannen van WEB en Contour Global om met subsidie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat een forse investering te doen in duurzame energieopwekking. Dit plan zou een flinke tariefverlaging mogelijk maken. Onze gesprekspartners op het ministerie van EZK sympathiseerden met de plannen, maar de subsidie-aanvraag is begin 2022 afgewezen omdat het project zichzelf inmiddels kan bedruipen dankzij de sterk gestegen tarieven.



Curoil had plannen om op Bonaire een gasvulstation te realiseren om problemen met de gasleveranties op te lossen. Waar eerder werd gedacht dat kosten zouden kunnen dalen, wees nadere studie uit dat dit flink kostenverhogend zou werken. Het plan is voorlopig in de ijskast gezet.

Wegen



Unkobon pleit al sinds 2020 voor een grotere rol van Nederland bij de renovatie van de wegen. Niet alleen bij de verantwoordelijke gedeputeerde, maar ook bij Nederlandse bewindslieden. In 2021 voerde Unkobon weer gesprekken met de gedeputeerde en ook met de door het ministerie van Infrastructuur en

Waterstaat ingehuurd projectmanager.

Het project om de wegen te renoveren is enorm omvangrijk. Het echec met de te kleine rotonde bevestigde Unkobon in haar opvatting dat Bonaire niet de capaciteit heeft om dit project te realiseren.

In de zomer deed de gedeputeerde publiekelijk uitlatingen waarin werd gesuggereerd dat het gebrek aan voortgang werd veroorzaakt doordat Nederland onvoldoende geld beschikbaar stelde. In het streven naar transparantie van de overheid over de geldstromen en de planning zag Unkobon zich genoodzaakt om deze onwaarheid met een feitelijk persbericht te corrigeren.

De inhuur van Joselito Statie zorgde in het tweede halfjaar voor zichtbare versnelling in de herstelwerkzaamheden. Unkobon blijft actief op dit dossier omdat de zichtbare versnelling onvoldoende is om de renovatie van de wegen binnen een generatie te realiseren.

Andere activiteiten

Naast de hiervoor genoemde speerpunten bevatte het jaarplan 2021 een aantal andere voorgenomen activiteiten.

Communicatie

Er zijn in het verslagjaar zes 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.



28 mei-juli



22 april
ALGEMEEN
Nieuwsbrief maart-april 2021

De pagina facebook.com/Unkobon blijkt zeer succesvol als eigen publiciteitskanaal van de bond. Inmiddels zijn er bijna 1.000 volgers die de pagina gebruiken om op de hoogte te blijven van de activiteiten van de bond.

Ook kwam Unkobon verschillende keren op de radio, in de papieren en digitale kranten en ook in beeld via Caribisch Netwerk NTR.

Ledenacties

Er is een flyer gedrukt met positieve informatie over Unkobon om de ledenwerving te bevorderen. Vrijwilligers gingen er mee op pad, er meldden zich 20 nieuwe leden aan in 2021, maar het doel van Unkobon om meer leden te krijgen is niet gelukt. Er moesten helaas ook 25 leden worden afgevoerd wegens het niet betalen van de \$15 jaarlijkse contributie.

Sociaal Minimum



In 2016 namen zowel de Eerste als de Tweede Kamer een motie aan waarin de regering werd gevraagd een sociaal minimum vast te stellen op basis van de kosten van levensonderhoud. In 2018 verscheen een studie waarin werd berekend wat de minimale kosten zijn voor verschillende huishoudens. De regering kwam vervolgens met ijkpunten, die meer dan 35% lager zijn dan de berekende kosten. Niemand heeft in de afgelopen vier jaren iets gemerkt van de sindsdien beloofde kostenverlagingen die met beleidsmaatregelen zouden worden gerealiseerd. De druk van de Nationale Ombudsman, de Eerste en Tweede Kamer, de Eilandsraad en andere instanties waaronder Unkobon, bleek onvoldoende om verbeteringen te bewerkstelligen. Unkobon schreef in 2021 brieven aan de Tweede Kamer en aan de kabinetsformateur. In het regeerakkoord kwam daar niets van terug,

alles blijft bij het oude beleid. In het laatste kwartaal begon Unkobon daarom met de voorbereiding van een rechtszaak tegen de Staat.

Consumentenloket

Ook in 2021 werden via het digitale consumentenloket leden en ook niet-leden geholpen om inzicht te krijgen in hun rechten. Bij vragen van niet-leden beperkt Unkobon zich tot adviezen, leden krijgen meer uitgebreide hulp.

Voor leden bemiddelde Unkobon bij problemen ze hadden met bedrijven.

Bijvoorbeeld met problemen om geld terug te krijgen als er teveel is betaald of als er een ondeugdelijk product is geleverd. Of met schadevergoedingen bij stroomuitval. Een signaal dat binnenkwam over extreem hoge aansluitkosten van WEB leidde uiteindelijk tot een teruggave van het in rekening gebrachte meerlengte-tarief en tot herziening van de aansluitvoorwaarden.

Een actie om te komen tot een terugbetaling voor vliegtickets die ten gevolge van Covid waren geannuleerd, had geen succes. EZ-Air liet het op een rechtszaak aankomen. Unkobon kreeg geen respons van de benaderde advocaten op Curaçao. De verantwoordelijke personen van Aruba Airlines bleken ook voor Unkobon onbereikbaar. Advocate Anneke van Toll, die Unkobon op Bonaire bijstond, was zo vriendelijk om voor haar werkzaamheden geen rekening te sturen.



Toegankelijkheid consumentenrecht

Op de website van Unkobon staat voorlichting over consumentenrechten. Het is niet gelukt om de voorgenomen voorlichtingssessies in de sentro di bario's uit te voeren.

Post

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat heeft onderzoeksbureau Indigo Blue Consult uit Curaçao nader onderzoek laten uitvoeren naar de postbezorging in Caribisch Nederland. Het gedegen [eindrapport](#) dat in juli uitkwam, bevat praktische aanbevelingen om tot oplossingen van knelpunten te komen.

Stichting minikrediet voor bouw eigen huis

Lid Michiel Bijkerk vroeg aandacht voor het ontbreken van een instantie die mensen met lagere inkomens kan helpen aan een lening voor het zelf bouwen van een woning. Een schets van een Fundashon Mini Kredito Boneiru is voorgelegd aan het BC. Tijdens de bespreking lieten de gedeputeerden merken er wel oren naar te hebben. Er is besloten om een gezamenlijke werkgroep van OLB en Unkobon het plan nader uit te laten werken. Ook hier malen de ambtelijke molens traag. OLB moest diverse malen worden aangespoord voordat de werkgroep in mei 2022 van start kon gaan.