dhc | Dienst Huur- & Consumentenzaken

Jaarverslag 2012

[In 2012 heeft DHC veel positieve veranderingen gekend die een nieuw imago hebben helpen vestigen voor de organisatie. Er zijn nog steeds veel uitdagingen, maar met de ondersteuning en met hetzelfde kracht, professionaliteit en productiviteit zullen ons helpen welke knelpunt dan ook overkomen.]

Dienst Huur- en Consumentenzaken

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave 2
Voorwoord 3
1. Nieuwe organisatie 4
1. MEER AANDACHT AAN DE CONSUMENT 6
1.1.1. Onderzoek: Positie van de Consument 6
2. Huurcommissie 7
3. Behandeling van verzoeken aan de Huurcommissie 7
3.1 Huuropzegging 2012 8
3.2 Huurprijsvaststelling 8
3.3 Huurprijsverhoging 9
4. Behandeling van consumentenklachten 10
5. Bemiddeling & Inspectie Huurzaken 14
6. Financiële gegevens 18
KOSTEN VAN DE HUURCOMMISSIE 20
7. Kerncijfers Personeel 6
8. Marketing & voorlichting 15
8.1 Persberichten 15
8.2 Radio & TV 16
8.3 Internet & Social Media 16
8.4 Brochures 16
8.5 Posters 17
8.6 Voorlichtingscampagne 17

VOORWOORD

In 2012 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken veel veranderingen gekend, beginnende met onze deelname aan de Consumer Conference, nieuwe organisatiestructuur, naamsverandering en uitbreiding van de open functies.

Het volk kent Dienst Huur- en Consumentenzaken als Huurcommissie. Dit is in principe niet waar, want de Huurcommissie is een apart orgaan. Wat wel waar is, is dat Dienst Huur- en Consumentenzaken administratieve ondersteuning verleent aan de Huurcommissie om de huurder te helpen tot zijn rechten te komen en de relatie tussen de partijen te organiseren.

Recentelijk heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken een andere verandering gekend, namelijk Bureau Huur- en Consumentenzaken is van naam veranderd naar Dienst Huur- en Consumentenzaken.

1. NIEUWE ORGANISATIE

In 2012 is Bureau Huur- en Consumentenzaken een nieuwe organisatie geworden. Niet alleen is de naam veranderd naar Dienst Huur- en Consumentenzaken, maar ook is een nieuwe organisastructuur met verbrede functieomschrijvingen goedgekeurd door de Ministerraad. Hierbij is in de nieuwe organisatie meer aandacht gaan geven aan het bewuster maken van de burger met betrekking tot zijn rechten en plichten als consument door middel van voorlichting.

De nieuwe organisatie geeft meer ruimte om effectief, efficiënt, innoverend en rechtvaardig beleid op het gebied van huur- en consumentenzaken uit te voeren. De verbrede en aangepaste functieomschrijvingen geven de werknemers ook meer houvast en duidelijkheid in hun taken en groeimogelijkheden. Dit stimuleert een energieke werksfeer en verhoogt de motivatie onder het personeel.

De nieuwe organisatie wordt de toezichthouder op het gebied van huur- en consumentenrecht c.q. aangelegenheden op Aruba. In het kader hiervan hoort ze juridische, administratieve en bouwtechnische ondersteuning te geven aan de huurcommissie en andere commissies op het gebied van consument ingesteld en aangewezen door de Overheid.

De Doelstelling van de Dienst Huur- en Consumentenzaken is: “het behartigen van de belangen van de consument door het toezienn op en bevorderen van eerlijke handel tussen consumenten en bedrijven en het bewuster maken van de consument van diens rechten op dit gebied”.

Verder bevordert Dienst Huur- en Consumentenzaken een eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten, met als uitgangspunt de macro economische belangen van Land Aruba en de individuele rechten van de consumenten zowel formeel als materieel.

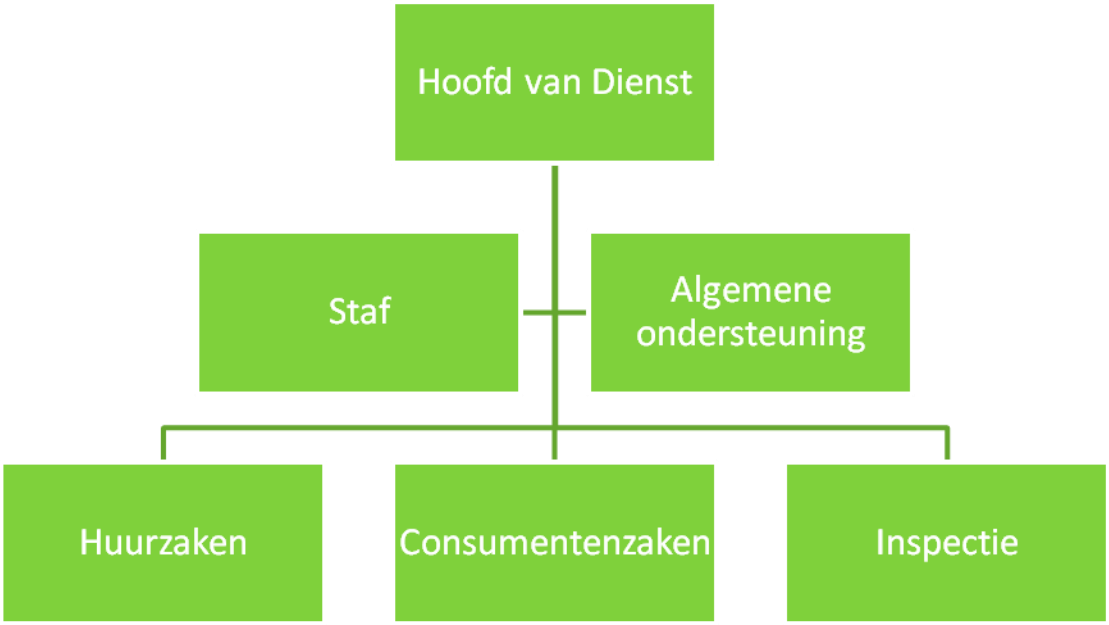
Dienst Huur- en consumentenzaken tracht haar doelstelling te verwezenlijken door, overeenkomstig het instellingsbesluit d.d. uitvoeren van tenminste de navolgende taken:

- Het adviseren van de Minister van economische zaken betreffende alle aangelegenheden, verband houdende met de huur- en consumentenzaken, inclusief het doen van voorstellen tot wijziging van de bestaande regelgeving dann wel tot het scheppen van nieuwe regelgeving ter zake;

- Het ontwikkelen en bevorderen van een evenwichtig beleid op het gebied van de huur- en consumentenzaken;

- Het houden van toezicht op de naleving van de bepalingen van de huurcommissieverordening en andere verordeningen, die de consumentebescherming ten doel hebben middels speciaal daartoe door het bevoegde gezag aangewezen ambtenaren;

- Het voorlichten c.q. bewust maken van de consument over diens rechten op het gebied vann huur- en consumentenzaken.



Dienst Huur en Consumentenzaken wordt ook vaak door het publiek gewoonweg huurcommissie genoemd. Dit is niet waar, want de huurcommissie is onafhankelijk. Het is wel waar dat Dienst Huur- en Consumentenzaken administratieve ondersteuning verleent aan de huurcommisie. In de nabije toekomst gaat Dienst Huur- en Consumentenzaken dezelfde soort administratieve ondersteuning verlenen aan een geschillencommissie. Een geschillencommissie is een speciale orgaan dat geschillen zal helpen beslechten op een relatief snelle, simpele en goedkope manier tussen consumenten en bedrijven.

In afwachting van de geschillencommissie en in overeenstemming met het nieuwe economische beleid van de minister van Economische Zaken, begon Dienst Huur- en Consumentenzaken in 2012 met het afhandelen en registreren van consumentenklachten als één van de kerntaken van de nieuwe organisatie. Bovendien werden alle klachten geregistreerd om een betere overzicht te verkrijgen van wat op de markt afspeelt.

Registratie van consumentenklachten helpt Dienst Huur- en Consumentenzaken met:

- Bewustwording van rusteloosheid van de consument;
- Markttrends en ontwikkelingen van dichterbij te volgen;
- Op de hoogte blijven van bedrijven die niet aan onze wetten van consumentenbescherming handhaven en mogelijk overheidsbeleid hierop bijstellen.
- Overzicht houden op marktsegmenten die zich negatief ontwikkelen.
- Op basis van een analyse van de klachtregistraties uithalen welke hiaten in de wet bestaan en hierop meer voorlichting doen.

Naast registratie van consumentenklachten geeft Dienst Huur- en Consumentenzaken ook algemene informatie, advies en verleent bemiddeling tussen de consument en het bedrijf. Behalve de consument is de dienstverlening van Dienst Huur- en Consumentenzaken ook bestemd voor bedrijven.

1.1. Bezetting Personeel

Volgens de nieuwe organisatiestructuur heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken een maximale bezetting van 19 werknemers. Tot nu toe is het personeel bezet met 14 mensen. We hebben vijf vacatures open voor een jurist, voorlichtingsmedewerker, consulent consumentenzaken en directie secretaresse.

1.2. MEER AANDACHT AAN DE CONSUMENT

Hoogtepunten voor de afdeling consumentenzaken in 2012 waren zijn deelname aan de "Consumer Conference" in maart, wetenschappelijk onderzoek naar de huidige status van de consument en het voorlichtingscampagne uitgevoerd in oktober, november en december.

De nieuwe organisatie die meer aandacht geeft aan de consument, kreeg meer taken onder de vleugels van de afdeling Consumentenzaken. Deze zijn onder te verdelen in:

- Onderzoek: "Positie van de consument"
- Behandeling van consumentencasus
- Voorlichting, inclusief voorlichtingscampagne.

1.2.1. Onderzoek: Positie van de Consument

In 2012 heeft Bureau Huur- en Consumentenzaken voor het eerst een onderzoek gedaan naar de positie van de consument. Doelstelling van het onderzoek was op korte termijn, basis inzicht te verkrijgen in de knelpunten die Arubaanse consumenten ervaren. Op lange termijn, formulering en uitvoering van een proactief consumentenbeleid door BHC die een goede marktwerking garandeert en zodoende een optimale economische groei bevorderen.

In totaal zijn 288 respondenten telefonisch geënquêteerd op basis van hetzelfde betrouwbaarheidspercentage van 95%, maar met een verhoogde steekproefmarge van 5.77%. De meeste respondenten waren met 69.9% vrouwen. 47% van de respondenten behoorden tot de leeftijdscategorie van 40 tot 59 jaar. De rest van de respondenten van de leeftijdscategorie van 18 tot 23 jaar was 8%, van 24 en 39 jaar was 12.5% en ouder dan 60 jaar was 32.4%.

Uit het onderzoek bleek dat de consument de volgende knelpunten ondervond: inflatie en daling van de koopkracht; gebrek aan voorlichting en bewustwording van de consument over wet- en regelgeving betreffende consumentenbescherming; behoefte aan meer wetgeving en handhaving consumentenbescherming; behoefte aan meer controle van supermarkten, kwaliteit en garantie van verkochte producten; weinig actieve consumentenorganisatie (zowel Stichting CAS als BHC).

Verder werd geconcludeerd dat de consument **zwak** stond ten opzichte van: bestaande wet- en regelgeving consumentenbescherming, handhaving consumentenregelgeving, consumentenorganisaties en macro economische situatie.

2. HUURCOMMISSIE

Hoewel Aruba een vrije markt economie kent, toch reguleert de overheid het prijsmechanisme op verschillende vlakken zoals huur. Door middel van de huurcommissie probeert de Overheid voor een groot gedeelte de voorwaarden (huurprijs, onderhoud, huisraad, enz) waaronder huur plaats vindt te regelen.

De huurcommissie is een door de overheid ingestelde onafhankelijke commissie die geschillen tussen huurder en verhuurders van woonruimtes te beslechten. De huurcommissie is verantwoordelijk voor het rechtvaardig toepassen van het huurrecht en de huurcommissieverordening.

Huurrecht is het onderdeel van het burgerlijk recht dat zich bezighoudt met de huurovereenkomst. Huurovereenkomst (OBWIII: 1564 – 1612) is in het oud Burgerlijk Wetboek gedefinieerd als: *huur en verhuur is de overeenkomst, waarbij de ene partij zich verbindt om de andere het genot van een zaak te doen hebben, gedurende een bepaalde tijd en tegen een bepaalde prijs, elke de laatstgemelde aanneemt te betalen*. Hierbij dient aan te merken dat de huurcommissie nog het huurrecht van het oud Burgerlijk Wetboek hanteert. Het nieuwe huurrecht is nog niet van toepassing.

De huurcommissie bestaat uit drie leden. Onder de leden is een voorzitter, een vertegenwoordiger van de belangen van de huurder van woningen en een vertegenwoordiger van de belangen van de verhuurders van woningen. De leden worden benoemd door de Minister van Economische Zaken.

Eén van de taken van de huurcommissie is om huurgeschillen te beslechten op bijvoorbeeld huurprijs, en indien nodig huurprijs vast te stellen. De huurcommissie hoort beiden partijen, en op basis van het huurrecht, feiten en hun verklaring deelt haar advies uit. Tot de taken van de huurcommissie behoren een uitspraak te doen over de volgende huursituaties:

- Huuropzegging;
- Huurprijsvaststelling;
- Huurprijsverhoging.

De bevoegdheid van de huurcommissie strekt zich uit over woonhuizen, appartementen, bedrijfspanden en landerijen. Voor de juridische, administratieve en bouwtechnische ondersteuning beschikt zij over Dienst Huur- en Consumentenzaken. De huurcommissie bestaat sinds 1939, maar de Overheid heeft Bureau Huur- en Consumentenbescherming pas in 1996 opgericht om de huurcommissie te ondersteunen.

In 2012 heeft de huurcommissie 45 zittingen gehouden voor huuropzegging. In de tabel hieronder staat het aantal behandelde geschillen per zitting per maand.

3. BEHANDELING VAN VERZOEKEN AAN DE HUURCOMMISSIE

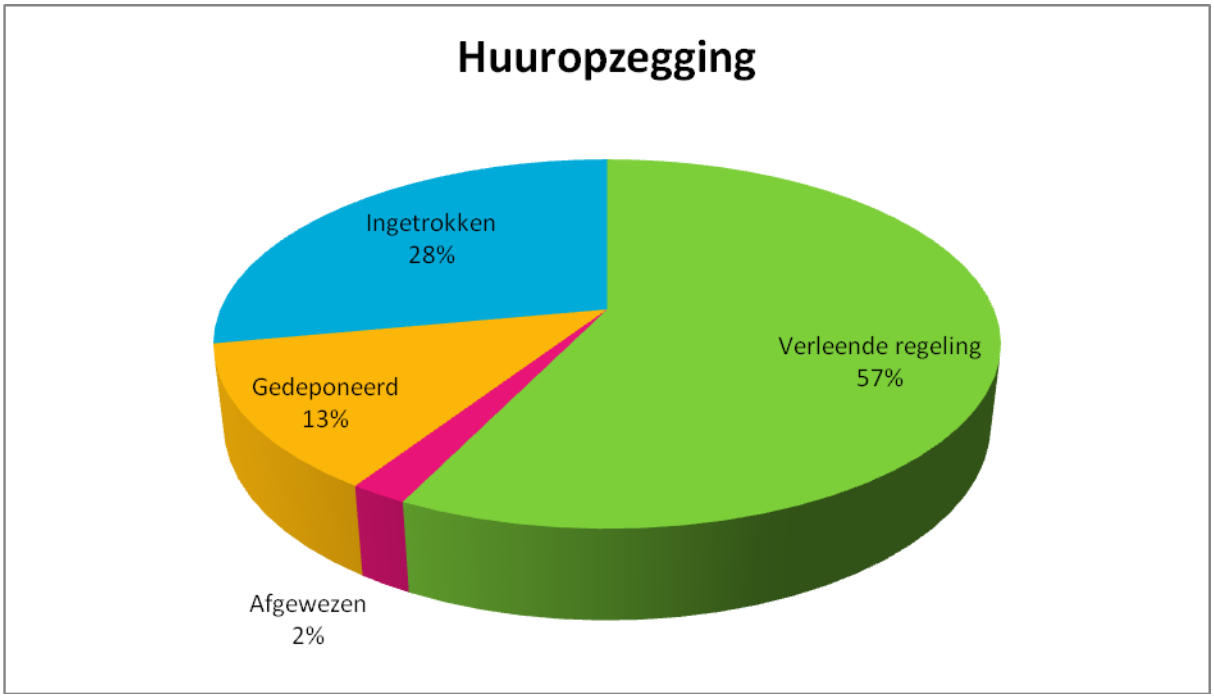
Verzoeken aan de Huurcommissie worden behandeld door de afdeling Huurzaken die direct verantwoordelijk is voor de administratieve ondersteuning aan de Huurcommissie. Hierbij valt te denken aan “intake” gesprekken met klanten, uitsturen van uitnodigingen, opstellen van de agenda van de Huurcommissie en het opstellen van beschikkingen.

Zowel de huurder als de verhuurder kunnen contact opnemen met Dienst Huur- en Consumentenzaken om vragen te stellen over hun huurgeschillen.

3.1 Huuropzegging 2012

Op basis van de huurcommissieverordening kan de huurovereenkomst niet zomaar beëindigd worden zonder toestemming van de huurcommissie. Als beiden partijen akkoord gaan met de huuropzegging is dit verzoek niet langer nodig.

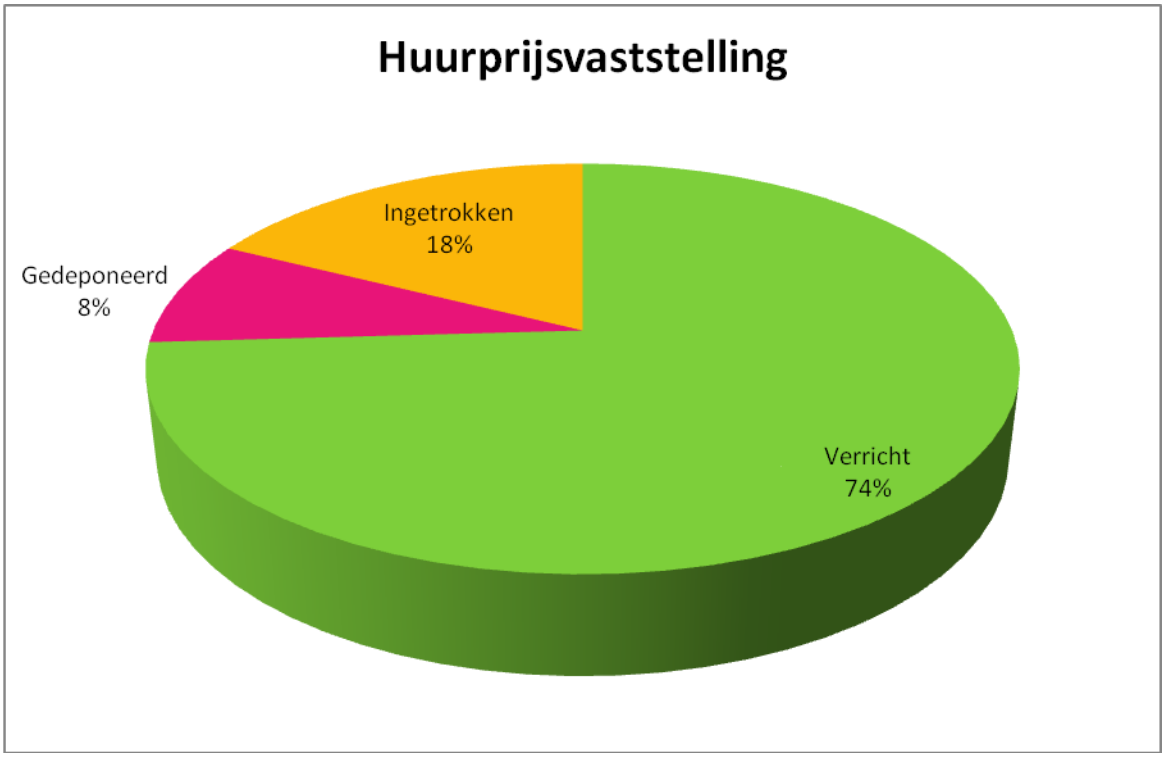
In 2012 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken 293 verzoeken binnen gekregen voor huuropzegging, waarvan 134 zijn verleend, 90 ervan werden ingetrokken, 47 gedeponeerd, 5 niet ontvankelijk verklaard, 2 aangehouden en 15 werden afgewezen.



3.2 Huurprijsvaststelling

De huurcommissie kan de huurprijs berekenen op basis van de historische bouwwaarde conform de huurcommissieverordening. Hoewel huurrecht bindend van aard is, is dit het enige verzoek die ook de huurder aan de huurcommissie kan indienen. Huurprijsvaststelling is dus het enige gereedschap in handen van de huurder om zich te beschermen van betreurenswaardige huursituaties.

Dienst Huur- en Consumentenzaken heeft in 2012 108 verzoeken behandeld voor huurprijsvaststelling, waarvan 69 werden verleend, 20 werden ingetrokken en 12 gedeponeerd.



3.3 HUURPRIJSVERHOGING

Op basis van de huurcommissieverordening kan de verhuurder voor huurprijsverhoging vragen. In 2012 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken 7 verzoeken binnen gekregen voor huurprijsverhoging waarvan ze allemaal werden ingetrokken.

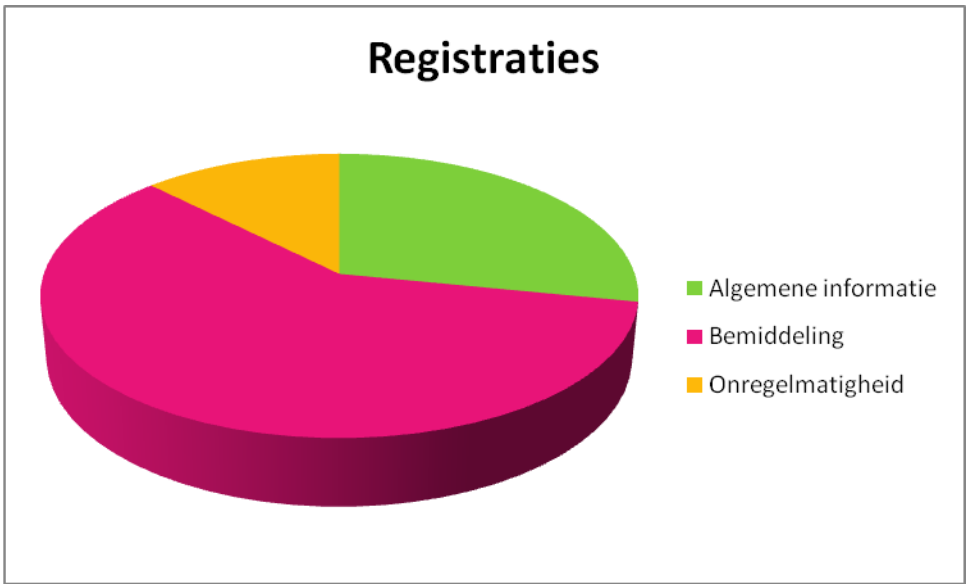
4. Behandeling van consumentenklachten

In 2012 is de afdeling Consumentenzaken op verzoek van de Minister begonnen met het registreren en afhandelen van consumentenklachten. Bij iedere klacht wordt de naam van de consument, de naam aanbieder, probleemomschrijving, productprijs, en branche geregistreerd.

In totaal zijn 32 klachten geregistreerd en behandeld voor de volgende redenen:

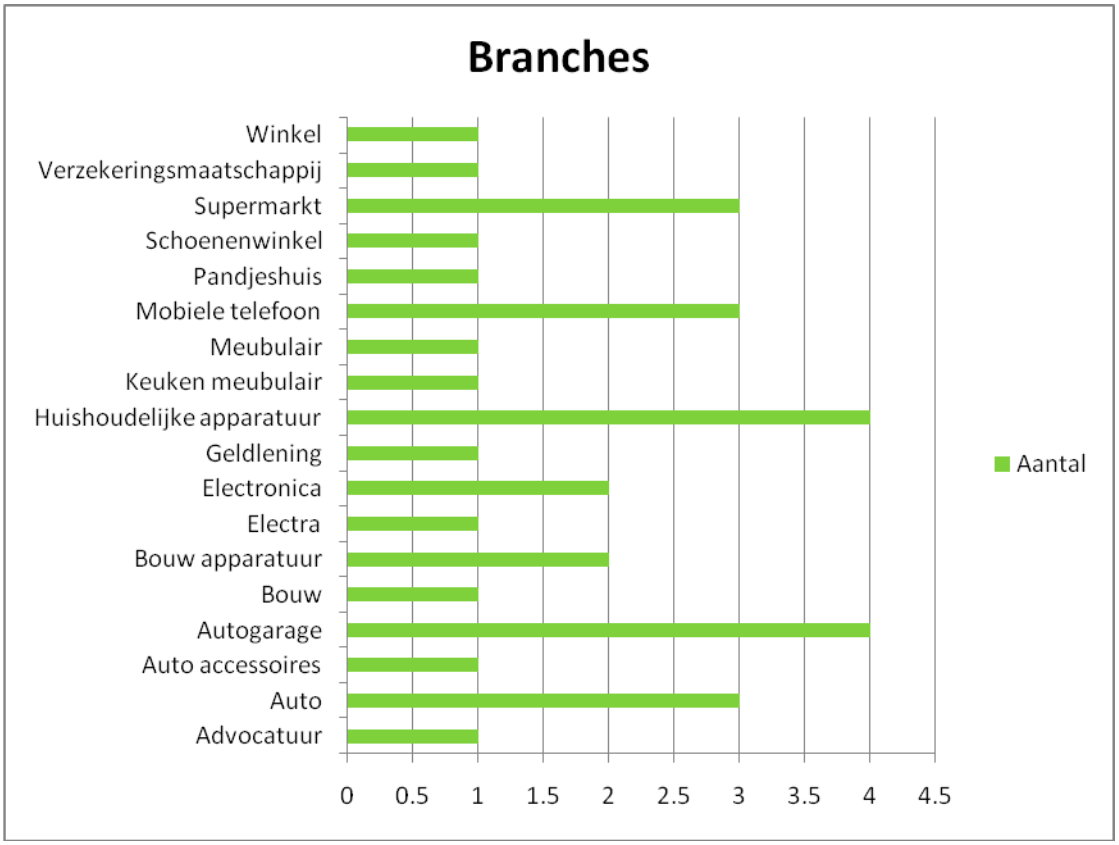
- Algemene informatie: 9
- Bemiddeling:19
- Registratie onregelmatigheid op de markt: 4

Deze laatste vier registraties zijn gerelateerd aan prijs, bijvoorbeeld de consument vond de prijs te hoog of constateerde dat de supermarkt een prijs plaatste op het product maar een andere prijs vroeg bij de kassa.



De meeste consumenten belden of kwamen persoonlijk bij Dienst Huur- en Consumentenzaken voor bemiddeling. Hiervan zijn 7 klachten nog in afwachting van de oprichting van de geschillencommissie.

Eén klacht heeft één of meer probleem-aspecten. Een consument kan bijvoorbeeld klagen dat het product een defect heeft en dat de winkel weigert geld terug te geven. Zodoende zijn onder één klacht verschillende probleem-aspecten geregistreerd. De meeste problemen betreffen gebrek aan het product (12 keer), weigering garantie toe te passen (10 keer), niet-nakoming van een afspraak (3 keer) en slechte uitvoering van de overeenkomst (3 keer). Andere geregistreerde problemen waren: weigering geld terug te geven, verkeerde informatie, extra kosten, product niet besteld, product niet overeenkomstig de bestelling, gebrek aan het verlenen van de dienst, consument eigen fout, betalingsvoorwaarden, gevraagde rente, kosten niet gemotiveerd, prijs, onvoldoende informatie, annulering van een prestatie, weigering schadevergoeding te betalen, voorwaarden van de overeenkomst, beschadigingen, product is niet geleverd en dienst is slechts gedeeltelijk verleend. Hierbij dient te worden vermeld dat twee van de klachten door de consument zelf veroorzaakt waren en de consument helemaal verkeerd was.



De branches waar de desbetreffende klachten betrekking hebben zijn heel erg gevarieerd, maar de meeste betreffen: huishoudelijke apparatuur, autogarages, aanschaf van auto's, mobiele telefoons en andere elektrische apparatuur. De meeste klachten betroffen een gebrek aan het product. Het ondervonden probleem van de consument wordt volgens de standaard omschrijving van het Europese klachtformulier omschreven zoals voorgesteld door Directie Wetgeving. In onderstaande grafiek staan de voorgekomen problemen en het aantal keren dat ze voorkwamen.

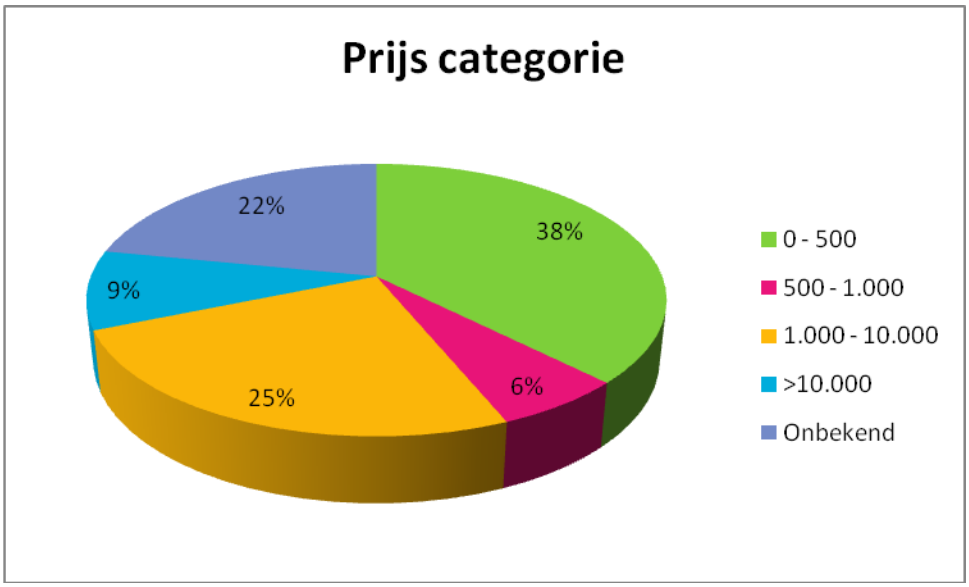
Probleemomschrijving	Aantal
Gebrek aan het product	12
Weigering geld terug te geven	1
Verkeerde informatie	2
Extra kosten	1
Product niet besteld	1
Niet-nakoming van een afspraak	3
Product niet overeenkomstig de bestelling	2
Gebrek aan het verlenen van de dienst	2
Consument eigen fout	2

Betalingsvoorwaarden	1
Gevraagde rente	1
Kosten niet gemotiveerd	2
Weigering garantie toe te passen	10
Prijs	3
Onvoldoende informatie	2
Annulering van een prestatie	1
Weigering schadevergoeding te betalen	1
Voorwaarden van de overeenkomst	1
Beschadigingen	1
Slechte uitvoering van de overeenkomst	3
Product is niet geleverd	1
Dienst is slechts gedeeltelijk verleend	1

We hebben 7 klachten niet geregistreerd de prijs van het product/ dienst, omdat het niet relevant was voor de klacht. Van de overige geregistreerde klachten, vallen de meeste klachten onder de categorie van 0 – AWG 500 dus 12 keer. De rest vallen onder de volgende categoriëen:

- 500 – 1.000: 2 keer
- 1.000 - 10.000: 8 keer
- Mas cu 10.000: 3 keer

Hieronder staat een grafiek met de verdeling van alle branches waar de consumentencasus voorkwamen:



Om de klacht beter te af te handelen is de afdeling Consumentenzaken in 2012 een netwerk gebouwd bestaande uit de volgende diensten/ organisaties: Directie Sociale Zaken (Juridische afdeling); belastingkantoor; douane; politie; universiteit van Aruba; Directie Economische zaken; Directie Wetgeving; Dienst Warenkeuring/ Sanitaire Inspectie; Dienst Technische Inspectie; de Pers en Bureau Voorlichting.

5. BEMIDDELING & INSPECTIE HUURZAKEN

Bemiddeling en inspectie huurzaken vallen onder de afdeling Inspectie. De afdeling Inspectie is verantwoordelijk voor het verlenen van bouwtechnische ondersteuning aan de Huurcommissie bij de technische controle van verhuurde panden, huizen of appartementen.

De afdeling Inspectie heeft de volgende kerntaken:

- Het bijhouden en controleren van regelingen, andere nomen en bepalingen opgenomen in de diverse verordeningen, regelingen en wetten regarderende de huurzaken;
- Het actief bemiddelen bij huurconflicten;
- Het uitoefenen van voortgangscontrole op de implementatie dan wel naleving van regelingen en verordeningen regarderende de huurzaken.

In 2012 heeft de afdeling Inspectie totaal 16 inspectie rapporten opgesteld. De inspectie rapport is het resultaat van een controle bij een verhuurde pand, huis of appartement. In het rapport wordt onder anderen vermeld de eventueel verrichte schade aan de verhuurde woning, appartement of bedrijfspand. Verder wordt ook vermeld een schatting van de totale kosten om de woning naar zijn originele staat te herstellen.

De afdeling Inspectie kan bemiddelen als de huurder en verhuurder het samen niet eens worden. De afdeling Inspectie helpt beiden partijen om samen tot een oplossing te komen. Bemiddeling is vooral nuttig als de communicatie of huurrelatie verstoord is wegens gebrek aan vertrouwen of als de escalatie te hoog gespannen is.

Situaties die spanning kunnen veroorzaken of die het genot van de huur kunnen belemmeren zijn bijvoorbeeld:

- *De verhuurder wilt de huurovereenkomst verbreken, maar de huurder niet.* De reden van de verhuurder is in de meeste gevallen: verkoop van woning, de verhuurder wilt de woning voor eigen gebruik of de verhuurder wilt een grote reparatie of groot onderhoud doen.
- *Onredelijke huurvoorwaarden.* Indien de verhuurder te strenge en/ of onredelijke huurvoorwaarden stelt, zoals geen bezoek van vrienden of kennissen of geen parkeerplekken, die de huurgenot van de huurder hinderen, kunnen ook spanningen onstaan tijdens het genieten van de huurovereenkomst. De verhuurder wilt lusten zonder lasten.
- *Verstoorde relatie tussen huurder en verhuurder.* Er is sprake van verstoorde relatie indien een huurgeschil zo vergaand is dat geen van beiden partijen flexibileit noch respect voor elkaar aantoond om de relatie of communicatie te verbeteren.
- *Wanbetaling of wanprestatie.* Huurders die niet of niet tijdig hun huur betalen veroorzaken grote ergernissen bij de verhuurders.
- *Verdeling van factuur van water of electra.* Meestal klacht de huurder dat de verdeling van de factuur van water of electra niet redelijk is, vooral bij all-in huurovereenkomsten.

6. MARKETING & VOORLICHTING

In het kader van het economische beleid van de Minister is intensiever gaan werken op voorlichting. De voorlichtingmix bestond uit onder anderen persberichten, Internet, Brochures, Posters, en een voorlichtingscampagne. Verder deed de afdeling consumentenzaken mee aan de "Consumer Conference" op 15 maart 2012. 95

6.1 PERSBERICHTEN

In het jaar 2012 zijn er totaal 20 persberichten naar de Pers verstuurd, namelijk:

- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta aplaudi: Empowering Aruban Consumer Conference "Time for Action" organisa pa Minister Michelle Hooyboer-Winklaar
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Ademas di Ley, e Consumido tin hopi poder den su Compra
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Con pa scirbi un carta di keho?
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Ta importante pa e Consumidor conoce Leynan cu ta dune Derecho
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Nos tarea ta pa entre otro defende derecho di Consumidor
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Bo derecho como Consumido
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Resultado di Encuesta Posicion di Consumido
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido a haci entrega di Rapport Posicion di Consumido na Minister Michelle-Hooyboer-Winklaar
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta invita tur consumido pa: Registra Irregularidad riba Mercado
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Inkilino y Doño di cas su derecho
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Garantia di Producto
- Servicio pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Promocion engañoso
- Servicio pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Huurcommissie ta un organo separa
- Dienst Huur en Consumentenzaken ta informa: Condicionnan General di Contrato
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Condicionnan General di Contrato, Lista Shinishi
- Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Condicionnan General di Contract, Lista Preto

- Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Preguntanan frecuente tocante derecho di inkilino y doño di cas
- Dienst Huur- & Consumentenzaken ta informa: “Facebook” por ta un perfecto aliado pa derecho di Abo como Consumido!!!
- Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Acuerdo di Viahe (Parti I)
- Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Acuerdo di Viahe (Parti II)

6.2 Radio & TV

TV Interview met Kevin van Ommeren van TeleAruba op 15 mei 2012 over consumentenbescherming. Radio interview met Baboe Hoek voor verschillende radio zenders over onder anderen onze dienstverlening.

6.3 Internet & Social Media

De Minister van Economische Zaken, Sociale Zaken en Infrastructuur gaf haar goedkeuring om een website te bouwen en kosten ervan uit haar begroting te dekken. Teneinde het bereik van een nieuwe website te vergroten is gekozen om ook zoveel mogelijk gebruik te maken van social media zoals facebook, twitter en youtube.

- Opening van de Website: www.dhc.aw
- Facebook: Dienst Huur en Consumentenzaken
- Twitter account: @ConsumidoAruba
- Youtube account: ConsumentAruba

6.4 Brochures

Een algemeen inleidende brochure voor de consumentenzaken is in 2000 maal uitgeprint als onderdeel van de voorlichtingscampagne.

Brochure Huur bij: DHC (500), Dr. Bermudez (25), Hulpbestuurskantoor San Nicolas (200), Biblioteca Nacional Oranjestad (250), Warda di Polis Noord (25), Postkantoor Playa (50), Universidad di Aruba (50), EPI (50), Directie Sociale Zaken (Hoofdkantoor/ 50), Abogado Liber (Dir. Soc. Zkn/ 200), DIMAS (75), Warda Polis (playa-post recherché/ 25), Warda Polis (post Dakota/ 50), Dienst Openbare Scholen (25) en Departamento di Progreso Laboral (DPL/ 50).

Brochure consument bij: DHC (500), AZV (100), Dr. R. Anthony (25), Dr. Bermudez (25), Dr. Every (50), Dr. E. Boderie (50), Hulpbestuurskantoor (50). Paradera (50), Hulpbestuurskantoor Santa Cruz (50), Hulpbestuurskantoor Savaneta (25), Hulpbestuurskantoor San Nicolas (300), Hulpbestuurskantoor Noord (125), Biblioteca Nacional Oranjestad (250), Biblioteca Nacional San Nicolas (200), Warda di Polis Santa Cruz (25), Warda di Polis Noord (25), Postkantoor Playa (50), Universidad di Aruba (50), EPI (50), Directie Sociale Zaken (Hoofdkantoor/ 50), Abogado Liber (Dir. Soc. Zkn/ 200), DIMAS (75), Warda Polis (playa-post recherché/ 25), Warda Polis (post Dakota/ 50), Dienst Openbare Scholen (25), Departamento di Progreso Laboral (DPL/ 50), SVB (50) en Teamdistrict Noord (50).

6.5 Posters

In totaal zijn 75 posters verspreid over heel Aruba, bij: DHC, AZV, Dr. R. Anthony, Dr. Bermudez, Dr. Every , Dr. E. Boderie, Hulpbestuurskantoor Paradera, Hulpbestuurskantoor Santa Cruz, Hulpbestuurskantoor Savaneta, Hulpbestuurskantoor San Nicolas, Hulpbestuurskantoor Noord, Biblioteca Nacional Oranjestad, Biblioteca Nacional San Nicolas, Warda di Polis Santa Cruz, Warda di Polis Noord, Postkantoor San Nicolas, Postkantoor Playa, Universidad di Aruba, EPI, Directie Sociale Zaken (Hoofdkantoor), Abogado Liber (Dir. Soc. Zkn), DIMAS, Warda Polis (playa-post recherché), Warda Polis (post Dakota), Dienst Openbare Scholen, Belastingdienst, Infra-gebouw, Supermercado Mundo Nobo, Departamento di Progreso Laboral (DPL), SVB, Giselle Department Store en Teamdistrict Noord.

6.6 Voorlichtingscampagne

Teneinde succesvol voorlichting uit te voeren naar consumentenbescherming, gaf de Minister van Economische Zaken, Sociale Zaken en Infrastructuur haar goedkeuring om de activiteiten van een voorlichtingscampagne uit te besteden en wederom de kosten ervan uit haar begroting te dekken. De voorlichtingscampagne bestond uit onder anderen de ontwikkeling en plaatsing van tv spotjes op tv zenders Tele Aruba en ATV, advertenties in de kranten Amigoe, Bon Dia en Diario, advertenties in Xclusivo en Focus, Internet banner op de website 24ora, wekelijkse e-mail “blasts” en het ontwerp en ontwikkeling van 4 verschillende posters.

Twee verschillende tv spotjes werden ontwikkeld van 30 seconden elk en deze werden op TeleAruba en ATV gedurende 1 maand uitgezonden.

De Internet banner werd op de website www.24ora.com geplaatst in de maanden van november en december. De e-mail blasts had een standaard maat en werd één keer per week gedurende 8 weken verstuurd.

Een advertentie van een halve pagina volledige kleur werd in **Focus en Xclusivo** in November en December geplaatst. Verder werden de volgende advertenties geplaatst in de lokale kranten:

Amigoe. Full colour (5kolom * 5cm): 15 oktober 2012, 17 oktober 2012, 22 oktober 2012 en 24 oktober 2012. Zwart/ wit (5 kolom * 5cm): 29 oktober 2012, 31 oktober 2012, 5 november, 7 november, 12 november, 14 november, 19 november, 21 november, 26 november, 28 november, 3 december, 5 december, 10 december en 12 december 2012.

Bon Dia Aruba. Full colour (5kolom * 5cm): 16 oktober 2012, 17 oktober 2012, 23 oktober 2012 en 25 oktober 2012. Zwart/ wit (5kolom * 5cm): 30 oktober, 1 november, 6 november, 8 november, 13 november, 15 november, 20 november, 22 november, 27 november, 29 november, 4 december, 6 december, 11 december en 13 december 2012.

Diario. Full colour (5kolom * 5cm): 15 oktober 2012, 19 oktober 2012, 22 oktober 2012 en 26 oktober 2012. Zwart/ wit (5kolom * 5cm): 29 oktober 2012, 2 november 2012, 5 november 2012, 9 november 2012, 12 november 2012, 16 november 2012, 19 november 2012, 23 november 2012, 26 november 2012, 30 november 2012, 3 december 2012, 7 december, 10 december en 14 december 2012.

7. FINANCIËLE GEGEVENS

De jaarrekening is opgesteld volgens de voorschriften van de Comptabiliteits en Begrotings voorschriften.

Omschrijving	Begroting 2012	Werkelijk 2012
4100 Personeel	867,700	874,143
4200 Werkgeversbijdragen	346,500	346,338
4300 Goederen en diensten	181,600	153,295
4600 Subsidies	269,600	74,906
4700 Bijdragen & afschrijvingen	47,900	00.00

De personele en werkgeversbijdragen lasten waren in 2012 hoger dan begroot. Belangrijkste oorzaak hiervan waren de aangevraagde bevorderingen -/ terugwerkende kracht, tevens door overplaatsing van personeel naar DHC . Deze lasten werden later in 2012 aangepast door Directie Financiën.

Voor wat betreft Goederen en diensten deze heeft in 2012 veel overhevelingen gekend, vooral voor operationele kosten en Voorlichting en Promotie in verband met Info-campagne.

Begroting Huur en Consumenten 2012

Categorie omschrijving	Werkelijk	Begroot	Verschil
Uitgaven			
4101 Salarissen en toelagen	791,810.33	786,300.00	-5,510.33
4102 Overwerkvergoedingen	4,478.39	4,500.00	21.61
4103 Kindertoelage	7,800.00	7,100.00	-700
4104 Vakantie-uitkering	61,955.31	62,100.00	144.69
4105 Vergoedingen e.d.	8,100.00	7,700.00	-400
4201 Toeslag AOV-AWW	65,146.93	65,200.00	53.07
4204 Bijdrage APFA	212,500.96	212,600.00	99.04
4206 AZV-premie	68,692.26	68,700.00	7.74
4303 Opleidingen & cursusgeld	250	350	100
4304 Vergoedingen vervoer	0	250	250

4305 Dienstkleding & toelage	0	200	200
4306 Reis en verblijfskosten	0	300	300
4309 Overige vergoedingen	12,600.00	30,000.00	17,400.00
4310 Schrijf-bureaubehoeften	3,793.93	3,795.00	1.07
4311 Kantoorinventaris	1,864.02	2,400.00	535.98
4312 Huur kantoorinventaris	4,861.13	5,200.00	338.87
4313 Portikosten	0	700	700
4314 Telefoon, fax & Internet	14,766.38	20,000.00	5,233.62
4319 Overige bureaukosten	507.54	200	-307.54
4320 Huur gebouwen	92,880.00	92,900.00	20
4323 Huisvestingsartikelen	2,811.31	3,000.00	188.69
4324 Onderhoud gebouwen	106.44	700	593.56
4329 Overige huisvesting	887.31	1,300.00	412.69
4330 Voorlichting & promotie	2,550.00	2,600.00	50
4334 Huurlease voertuigen	11,100.00	12,600.00	1,500.00
4335 Brandstof	3,515.00	3,500.00	-15
4336 Motorrijtuigen belasting	262	500	238
4339 Overige kosten vervoer	67	440	373
4370 Verzekeringen	465	465	0
4393 Overige kosten	8.5	200	191.5
4615 Subsidie instellingen	0	127,900.00	127,900.00
4618 Salaris instellingen	74,906.15	141,700.00	66,793.85
4702 Verrekening & bijdragen	0	47,900.00	47,900.00
TOTALE UITGAVEN	1,448,685.89	1,713,300.00	264,614.11
OVERALL TOTAL	-1,448,685.89	-1,713,300.00	264,614.11

KOSTEN VAN DE HUURCOMMISSIE

Volgens de ministeriële beschikking van 1 februari 1996 en gelet op de huurcommissieverordening krijgen de een vergoeding voor elke zitting en voor elke verrichte schatting per lid. De huurcommissieleden genieten een vergoeding van AWG50 per zitting per lid en een vergoeding van AWG75 per schatting per lid.