JAARVERSLAG 2014

3/5/2015

> 1400 huur-& consumentenzaken

De afdelingen belast met de primaire processen hebben in 2014 1400 cases van zowel huur (1329 huurgevallen) als consumentenzaken (91 consumentgevallen). Verder heeft de afdeling algemene ondersteuning in totaal 640 poststukken geregistreerd.

Inhoudsopgave

VOORWOORD **2**

1. HUURCOMMISSIE **3**

1.1. Behandeling verzoeken huurcommissie 3

1.1.1 Huuropzegging 3

1.1.2 Huurprijsvaststelling & huurprijsverhoging 4

2. BEMIDDELING EN INSPECTIE HUURZAKEN **6**

3. BEHANDELING CONSUMENTENKLACHTEN **8**

3.1 Consumentenklachten 8

3.2 Onderzoek 10

3.3 Voorlichting 11

3.3.1 Persberichten 2014 11

4. ALGEMENE ONDERSTEUNING **13**

4.1Ziektemelding 13

4.2 Begroting 14

BIJLAGE 1 ..... **16**

Casusrapportages Huur 16

Jaarverslag 2014

>1400 HUUR& CONSUMENTENZAKEN

VOORWOORD

Dienst Huur- en Consumentenzaken is anders dan de Huurcommissie. De Huurcommissie is een onafhankelijke orgaan die in 1939 in werking treed bestaande uit drie personen met de bevoegdheid om te beslissen over huuropzegging, huurprijsvaststelling en huurprijsverhoging.

De werkzaamheden van de huurcommissie namen met de loop van de jaren behoorlijk toe en op 19 november 1996 besloot de regering om een nieuwe overheidsorgaan in te stellen om de huurcommissie administratief te ondersteunen. Deze nieuwe overheidsorgaan werd Bureau Huur- en Consumentenbescherming die ook de taak kreeg om andere commissies te ondersteunen die consumentenbescherming als doel hebben. De regering van die periode had de visie om een overheidsorgaan in te stellen die op overheidsniveau de belangen van de consument kon waarborgen. Dit vooral gezien het belang van de collectieve economische kracht van de consument. Bovendien heeft de overheid een zorgplicht om het bewustzijn van het publiek te verhogen inzake consumentenbeschermende wetgeving.

In 2012 veranderde de naam naar Dienst Huur- en Consumentenzaken en was de doelstelling verbreed. De doelstelling van Dienst Huur- en Consumentenzaken werd om de belangen van de consument te behartigen door een eerlijke handel tussen consumenten en bedrijven te bevorderen en het bewuster maken van de consument van zijn rechten.

Dienst Huur- en Consumentenzaken is een kleine organisatie van 14 medewerkers, bestaande uit de afdelingen die belast zijn met de primaire processen en afdelingen belast met de ondersteunende processen. De afdelingen belast met de ondersteunende processen zijn staf en algemene ondersteuning. De afdelingen belast met de primaire processen zijn huurzaken, consumentzaken en inspectie.

1. HUURZAKEN

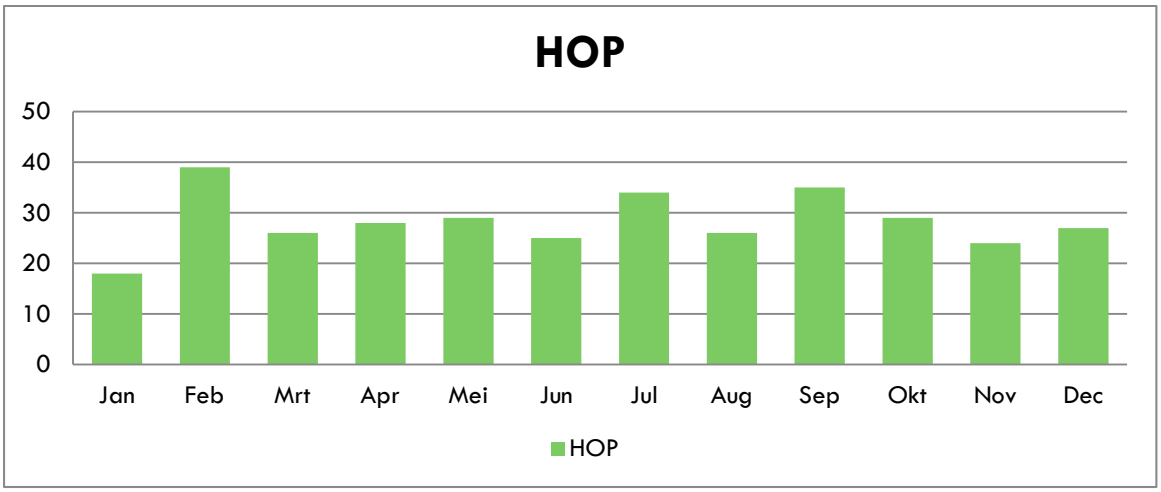
1.1. Behandeling verzoeken huurcommissie

De doelstelling van de afdeling huurzaken is om administratieve ondersteuning te verlenen aan de Huurcommissie en andere hiervoor in aanmerking komende commissies en organisaties. In dit kader behandelt de afdeling Huurzaken alle verzoeken bestemd voor de huurcommissie, namelijk huuropzegging, huurprijsvaststelling en huurprijsverhoging.

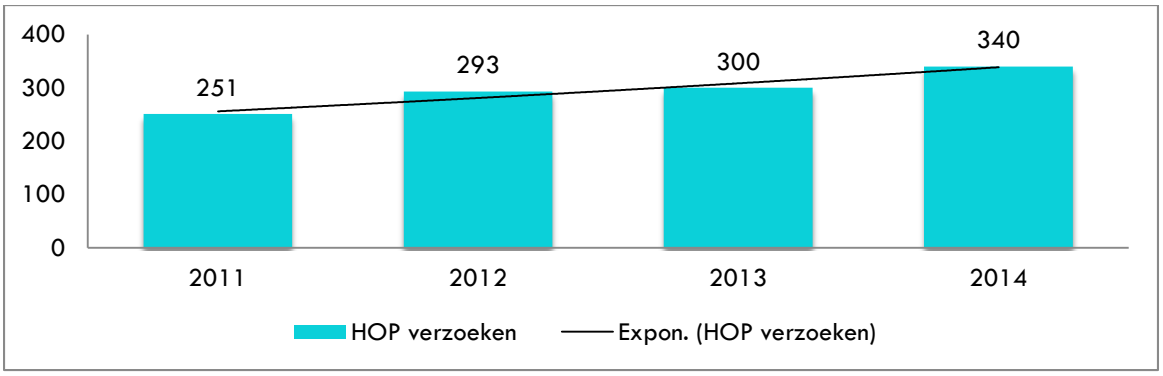
De hoofdtaken van de afdeling huurzaken bestaan uit het houden van "intake" gesprekken met klanten, het adviseren van klanten ter attentie van huurzaken, het opstellen van conceptbeschikkingen, het bijhouden van dossiers van klanten en het verstrekken van relevante informatie zoals procedures en bepalingen opgenomen in de Huurverordening.

1.1.1 Huuropzegging

De huurcommissie heeft in 2014 45 zittingen gehouden voor huuropzegging. Verder heeft de afdeling Huurzaken 340 huuropzegging verzoeken verwerkt voor de huurcommissie en heeft de afdeling huurzaken 275 beschikkingen voorbereid en verstuurd. Onderstaande grafiek geeft het aantal verzoeken aan voor huuropzegging per maand. De maand met het hoogste aantal huuropzegging verzoeken was februari 2014.



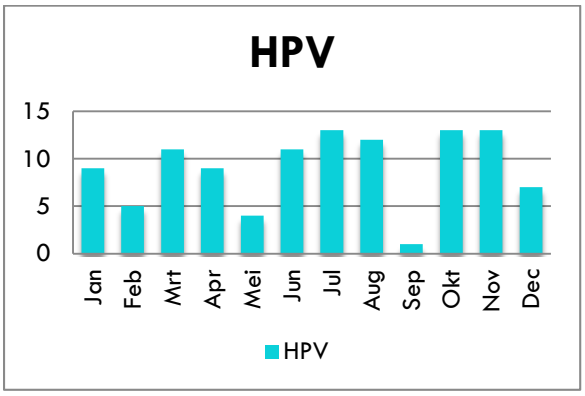
Uit onderstaande grafiek blijkt dat het aantal huuropzegging verzoeken elk jaar stijgt.

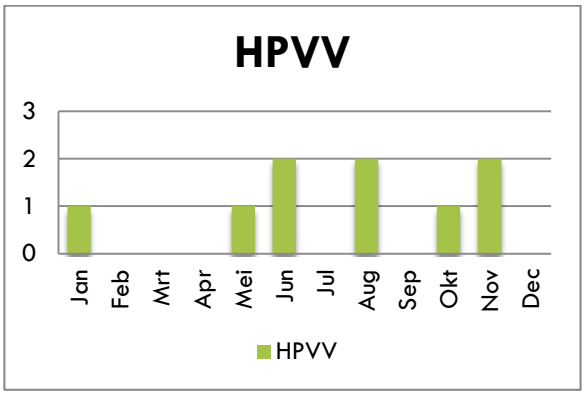


FIGUUR 1: DE AFDELING HUURZAKEN HOUDT 'INTAKE' GESPREKKEN

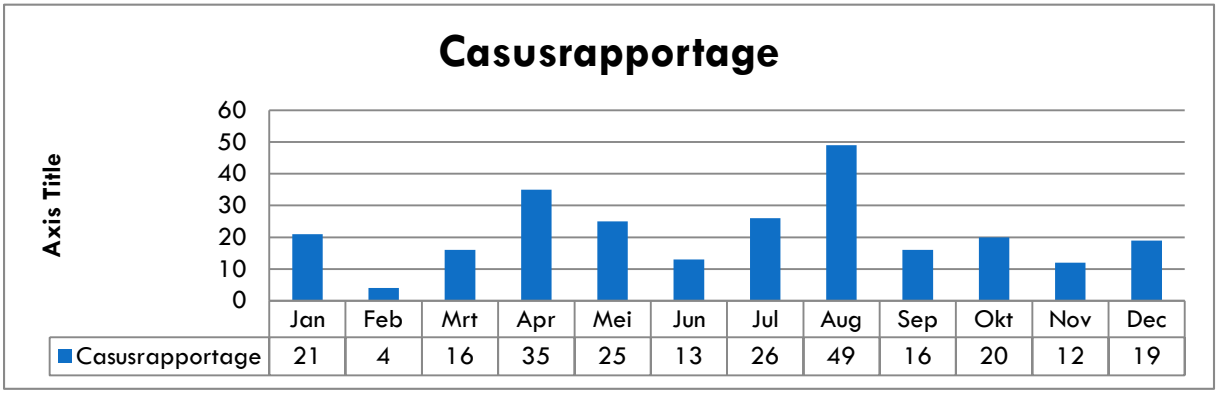
1.1.2 Huurprijsvaststelling & huurprijsverhoging

De huurcommissie heeft in 2014 7 zittingen gehouden voor huurprijsvaststelling en huurprijsverhoging. In 2014 heeft de huurcommissie 108 huurprijsvaststelling verzoeken en 9 huurprijsvaststelling verzoeken gekregen.





De afdeling Huurzaken heeft in totaal 256 casusrapportages ingevuld, dus minimaal 256 klanten geholpen met huurproblemen.



	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Casusrapportage	21	4	16	35	25	13	26	49	16	20	12	19

2. INSPECTIE

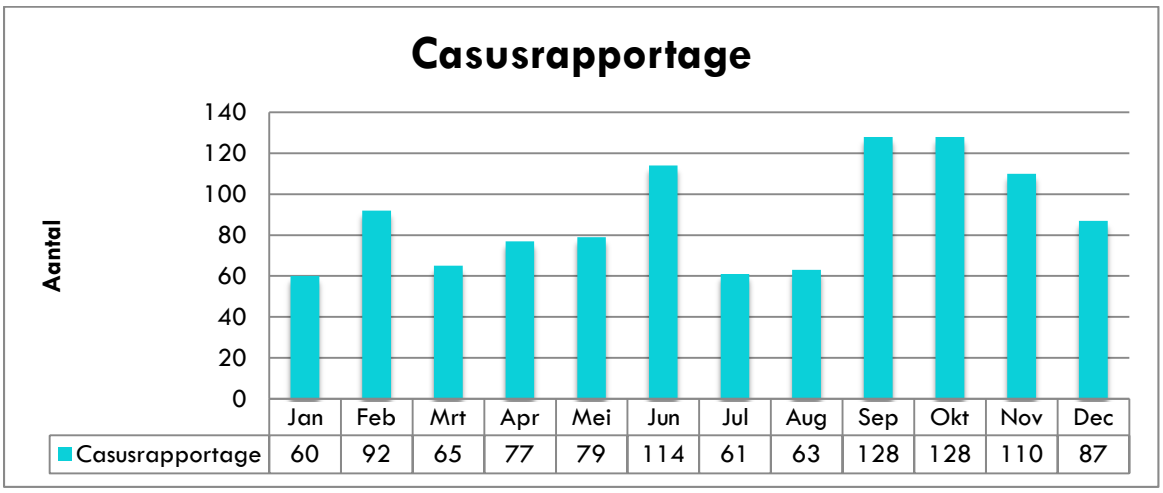
De doelstelling van de afdeling inspectie is om technische ondersteuning te geven aan de Huurcommissie en andere hiervoor in aanmerking komende commissies. De werkzaamheden van de afdeling Inspectie bestaan uit onder anderen de technische controle van verhuurde panden, huizen of appartementen en het uitvoeren van voortgangscontrole op de naleving van wettelijke regelingen en/ of - bemiddelingen.

De hoofdtaken van de afdeling Inspectie bestaan uit:

- Het bijhouden en controleren van regelingen, andere normen en bepalingen opgenomen in de diverse verordeningen, regelingen en wetten regarderende de **huur-** en **consumenten**zaken;
- Het actief bemiddelen bij (huur)conflicten;
- Het uitoefenen van voortgangscontrole op de implementatie dan wel naleving van regelingen en verordeningen regarderende de huur- en consumentenzaken.

In het kader van het voeren van hun hoofdtaken betreffende huurzaken heeft de afdeling Inspectie 33 huursituatie bezoeken gedaan. Het aantal huurruimtes bezocht door de afdeling Inspectie in het kader van controle of bemiddeling wordt niet geregistreerd en is daarom niet bekend. In de praktijk doet de afdeling Inspectie alleen controle over de naleving van de huurcommissieverordening en niet over consument beschermende wetten.

Naast de bovengenoemde hoofdtaken ondersteunt de afdeling Inspectie de afdeling huurzaken met het houden van 'intake' gesprekken met klanten. Voor elk geholpen klant wordt een casusrapportage ingevuld. De afdeling Inspectie heeft in 2014 totaal 1064 casusrapportages ingevuld. Dit is ongeveer 416% meer dan het aantal ingevulde casusrapportages in de afdeling Huurzaken.



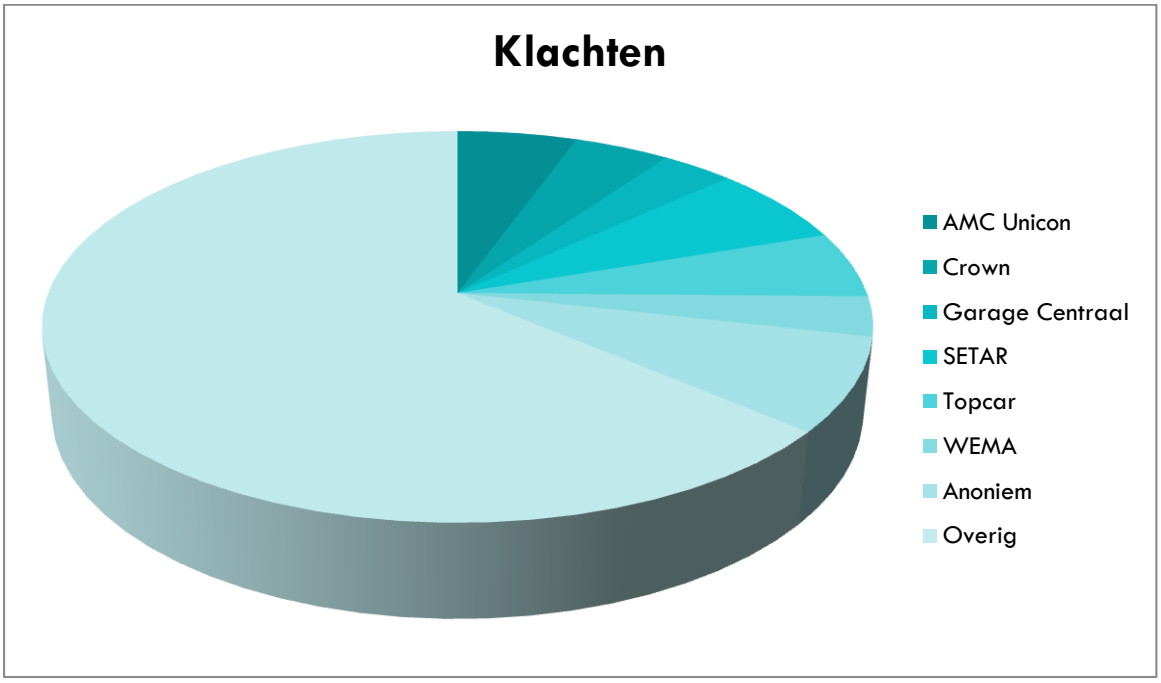
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Casusrapportage	60	92	65	77	79	114	61	63	128	128	110	87

FIGUUR 2: DE AFDELING INSPECTIE VOERT CONTROLE TER PLEKKE OP VERZOEK VAN BETROKKENE

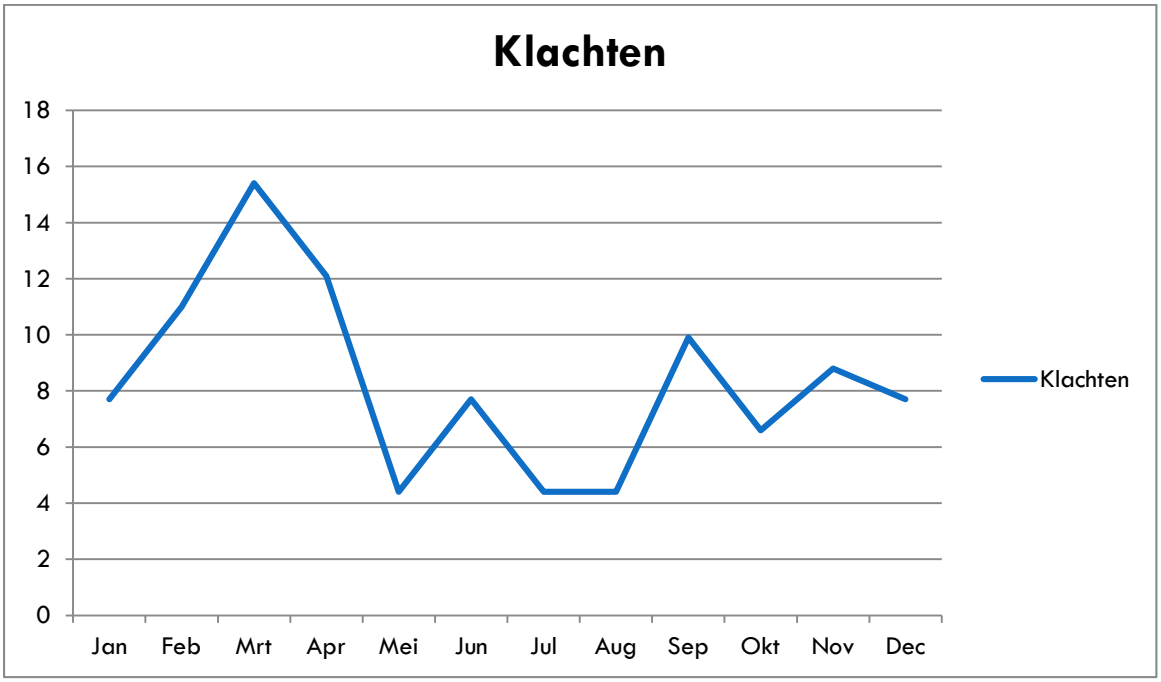
3. CONSUMENTENZAKEN

3.1 Behandeling consumentenklachten

In 2014 heeft de afdeling Consumentenzaken in totaal 91 consumentenklachten geregistreerd. De gemiddelde koopprijs was AWG 10.826,51. Hieronder staat een grafiek met de meest voorkomende ondernemers.

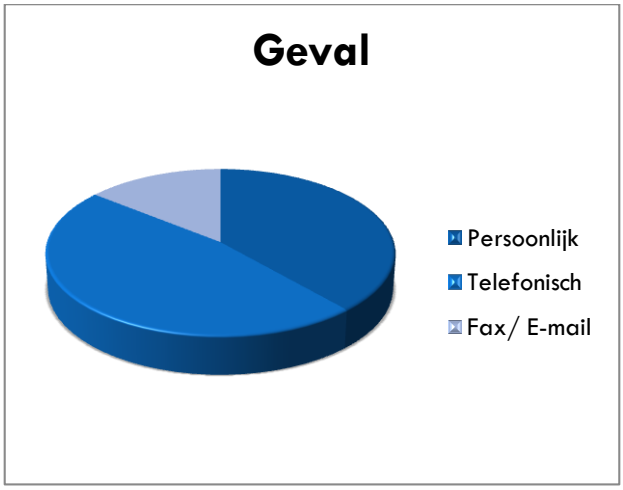


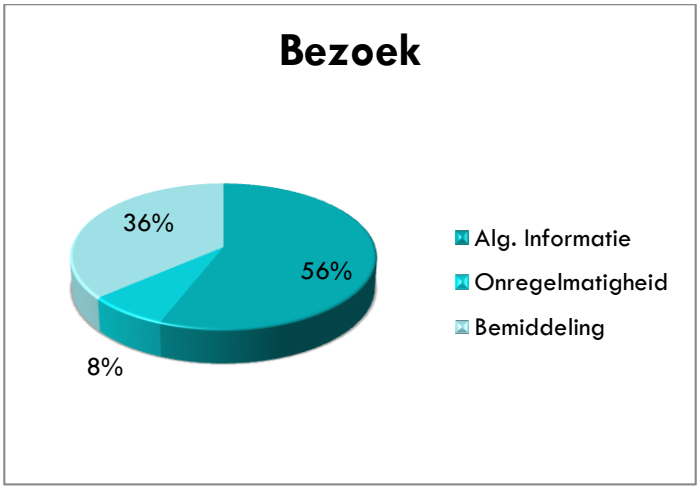
In maart 2014 heeft de afdeling consumentenzaken de meeste consumentenklachten geregistreerd. In de maanden van januari tot en met april hebben we totaal 42 consumentenklachten geregistreerd.



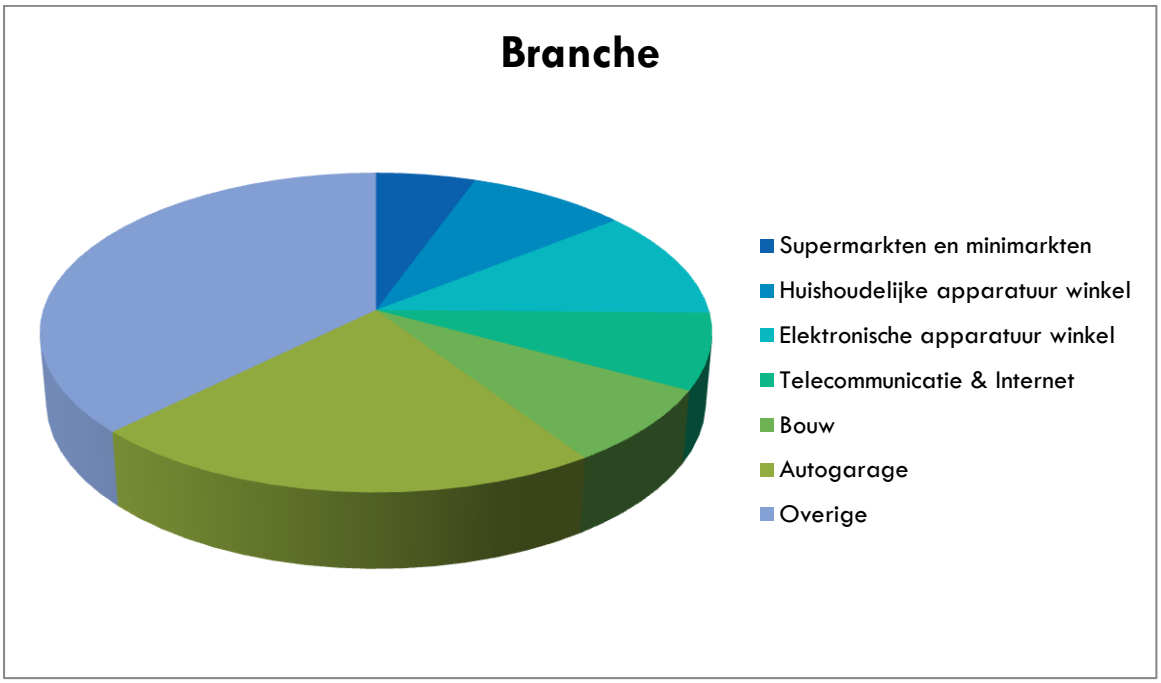
FIGUUR 3: DE MEESTE CONSUMENTEKLACHTEN BETREFFEN EEN GEBREK AAN EEN PRODUCT, ZOALS IN BOVENSTAANDE VOORBEELD DE VERF LAK VAN DE AUTO.

De meeste klachten zijn telefonisch geregistreerd (43 klachten). De meeste consumenten willen algemene informatie gevraagd (51 klachten) en/ of bemiddeling (33 klachten). Naast consumenten, bellen ook steeds meer ondernemers voor algemene informatie.

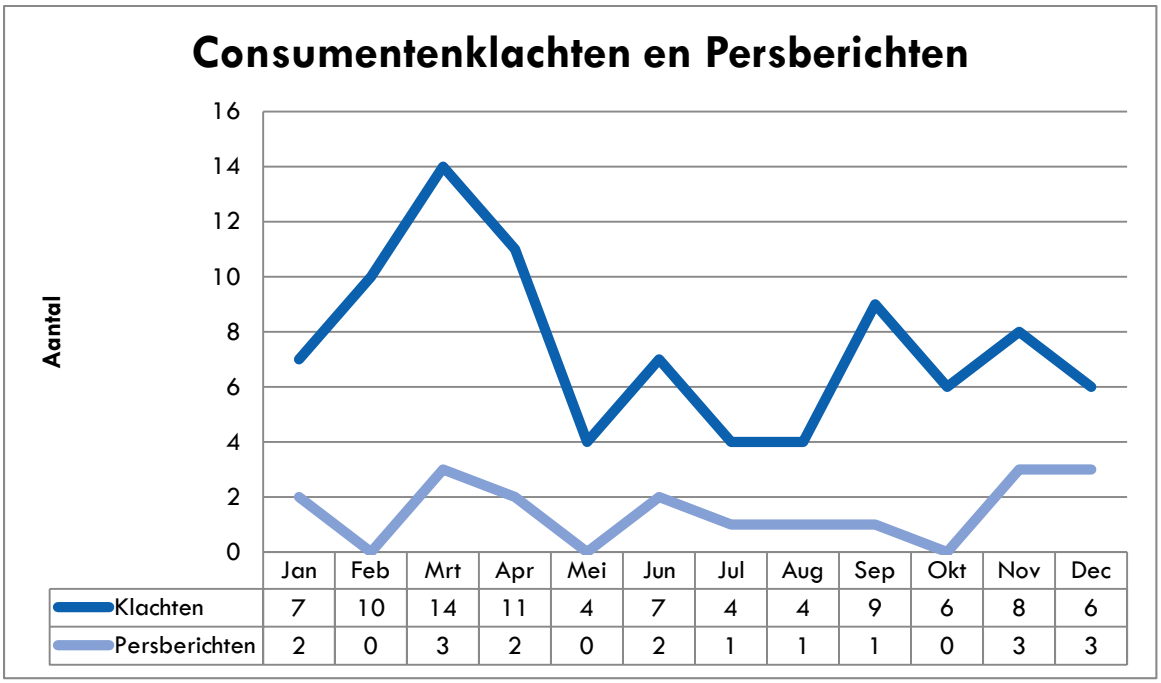




De meeste consumentenklachten betreffen autogarages, elektronische apparatuur winkel, huishoudelijke apparatuur winkel, telecommunicatie & internet en de bouw.



Uit onderstaande grafiek blijkt dat het aantal persberichten, dat verstuurd waren een effect had op het aantal geregistreerde consumentenklachten.



	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Klachten	7	10	14	11	4	7	4	4	9	6	8	6
Persberichten	2	0	3	2	0	2	1	1	1	0	3	3

3.2 Onderzoek

In 2014 heeft de afdeling Consumentenzaken een onderzoek gedaan naar de toepassing van garantie op Aruba. Het onderzoek was zowel bij de ondernemer als bij de consument gedaan. Het onderzoek is afgerond, maar de resultaten zullen begin 2015 bekend gemaakt worden. Doelstelling van het onderzoek was om gerichte voorlichtingscampagne te voeren om zodoende de consument bewuster te maken van zijn rechten en de ondernemers bewuster te maken van hun wettelijke plichten ten opzichte van het product die ze verkopen.

FIGUUR 4: ONLINE ENQUETE

3.3 Voorlichting

In 2014 bestond de voorlichting uit persberichten, radio en televisie interviews en een presentatie voor ondernemers. De presentatie werd in het kader van het onderzoek naar garantie gehouden op 10 september 2014. Verder heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken meegedaan aan een expositie georganiseerd door FCCA op 15, 16, 17 en 18 mei.

3.3.1 Persberichten 2014

Totaal zijn 18 Persberichten naar de pers gestuurd.

Nr.	Datum	Naam
1	Januari 9	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Reglanan den tienda mester cumpli cu ley
2	Januari 29	Dienst Huur- en Consumentenzaken: Abo sa kico ta e diferencia entre un credito cu interes y un credito sin downpayment?
3	Maart 15	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta reflexiona riba tema di Dia Mundial di Derecho di Consumido di 2014: "Drecha e Derecho cu consumido tin riba uzo di Celular"
4	Maart 21	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta invita tur hende pa vocifera nan opinion riba comision di consumido
5	Maart 28	A base di resultado di 2013 Dienst Huur en Consumenten aken tin un lista di tur empresa cu a falta derecho di consumido
6	April 17	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Cadeaubon cu ta valido menos cu 1 aña por ta irasonabel pa e consumido *Kico ley ta bisa di validez di cadeaubon?*
7	April 25	Bo ta haya cu Gobierno mester impone multa ora un negoshi no cumpli cu Ley di proteccion di consumido?
8	Juni 13	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Derecho di consumido cu ta haci uzo di servicio di contratista
9	Juni 27	Dienst Huur en Consumenten aken ta informa: Pago por medio di cheque carchi debito di banco PIN
10	Juli 1	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta invita tur hende pa participa na encuesta riba garantia di producto
11	Augustus 29	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Reunion riba Garantia
12	September 10	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Reunion y presentacion pa negoshinan local
13	November 5	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta alerta Consumidornan den temporada di fiesta cu ta acercando
14	November 13	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta urgi tur negoshi pa cumpli cu leynan di proteccion di consumido
15	November 19	Dienst Huur- en Consumentenzaken (DHC) ta cumpli 18 Aña di existencia
16	December 1	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Ainda cierto negoshi ta copia informacion confidencial di consumido sin permiso
17	December 10	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: 'Store Policy' di varios negoshi na Aruba ta kibra Ley

18	December 16	Dienst Huur en Consumentenzaken ta desea tur consumido pa haci compras conciente durante dianan di fiesta

4. ALGEMENE ONDERSTEUNING

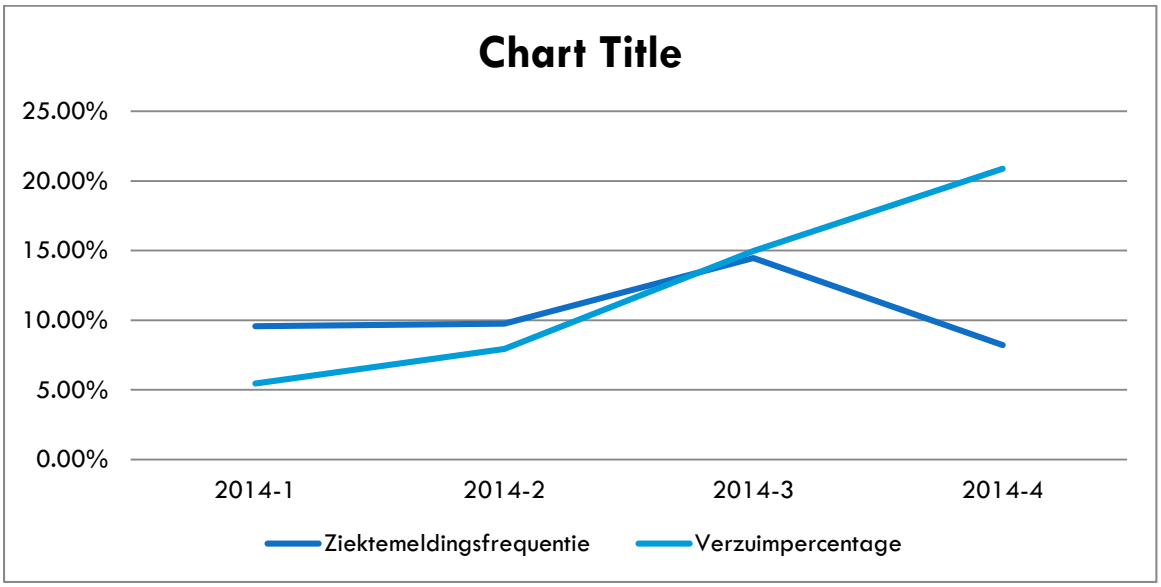
De doelstelling van de afdeling algemene ondersteuning is het zodanig faciliteren van de primaire processen zodat deze effectief en efficiënte doorgang vinden.

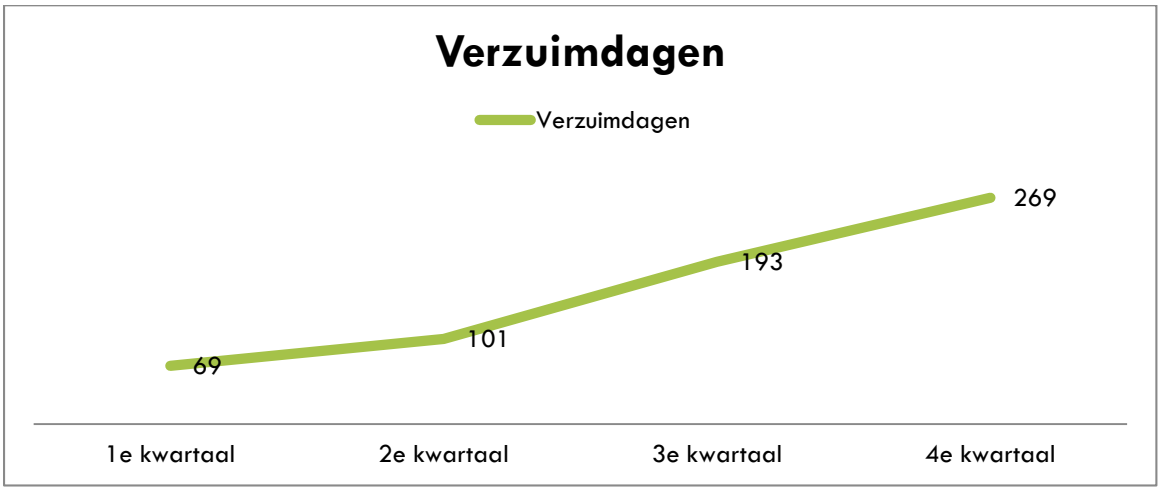
De hoofdtaken van de afdeling algemene ondersteuning bestaat uit:

- Postregistratie en archivering;
- Zorg dragen voor het informatisering- en automatiseringsbeheer;
- Bedienen van de telefooncentrale en baliewerkzaamheden;
- Verrichten van uiteenlopende 'huishoudelijke' taken met betrekking tot het beheer en onderhoud van de dienst zoals het gebouw onderhouden en schoonmaken.

4.1 Ziektemelding

Onderstaande grafiek geeft het percentage ziekte meldingsfrequentie per kwartaal aan en het ziekte verzuimpercentage per kwartaal aan. Het derde kwartaal had de hoogste ziekte meldingsfrequente (14.45%). Verder valt op te merken dat het verzuimpercentage elke kwartaal bleef stijgen tot 20.88% in het vierde kwartaal.





Bovenstaande grafiek geeft het aantal verzuimdagen per kwartaal aan.

4.2 Begroting

gfs no.	Omschrijving	Wenselijkheid begroting	Concept begroting/ dir. Fin.
4101	Salarissen en toelagen	785,000.00	867,100.00
4103	Kindertoelage	7,800.00	5,900.00
4104	Vakantie-uitkering	63,000.00	71,300.00
4105	Vergoedingen e.d.	36,000.00	36,200.00
	Personeel	**891,800.00**	**980,500.00**
4201	Toeslag AOV/AWW	70,000.00	89,500.00
4204	Bijdrage APFA	235,000.00	237,400.00
4206	AZV-premie	71,000.00	79,700.00
	Werkgeversbijdragen	**376,000.00**	**406,600.00**
4303	Opleidingen & cursusgeld	3,500.00	100.00
4304	Vergoedingen vervoer	5,400.00	
4305	Dienstkleding & toelage		200.00
4306	Reis- & verblijfkosten	12,000.00	500.00
4309	Overige vergoedingen	32,000.00	23,000.00
4310	Schrijf-/bureaubehoeften	4,000.00	1,900.00
4311	Kantoor inventaris	8,000.00	800.00
4312	Huur kantoor inventaris	5,300.00	4,300.00
4313	Portikosten	200.00	700.00
4314	Telefoon,fax en internet	19,000.00	13,700.00
4319	Overige bureaukosten	500.00	200.00
4320	Huur gebouwen	93,000.00	80,900.00
4323	Huisvestingsartikelen	500.00	800.00
4324	Onderhoud gebouwen	500.00	300.00
4329	Overig Huisvesting	2,000.00	900.00
4330	Voorlichting en Promotie	10,000.00	
4331	Bedrijfsmiddelen	5,000.00	
4334	Huur/lease voertuigen	11,100.00	11,700.00
4335	Brandstof	5,000.00	2,500.00
4336	Motorrijtuigenbelasting	300.00	500.00
4339	Overige kosten vervoer	500.00	700.00
4370	Verzekeringen	500.00	100.00
4393	Overige kosten	500.00	200.00
4399	Kosten voorgaande jaren		
	Goederen en Diensten	**218,800.00**	**144,000.00**
4615	Subsidie instellingen		
4618	Sal. Instell/Consum. bond		104,600.00
4702	Verrekening & bijdragen		47,900.00
		1,486,600.00	**1,683,600.00**

BIJLAGE 1

Casusrapportages Huur

Werknemer	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal
Haime Dabian	24	15	4	25	19	0	0	11	22	19	17	7	163
Roland Lejuez	15	26	13	16	24	39	43	12	10	25	14	17	254
George Ras	21	51	48	36	36	75	18	40	96	84	79	63	647
Raymond Boekhoudt	17	4	16	32	22	13	22	41	8	15	2	14	206
Piëro Maduro	4	0	0	3	3	0	4	8	8	5	10	5	50
Silvia Maduro	2	2	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	8
Luciano Maduro	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Mirla Boekhoudt	0	0	0	1	0	0	2	1	0	2	0	0	6
	83	98	81	112	105	128	87	112	147	148	122	106	1329