Jaarverslag 2020

Dienst Huur- en Consumentenzaken

Email: info@dhc.aw
Website: dhc.aw

Tel: 582 9914
Wayaca 33, Oranjestad

INHOUDSOPGAVE

De Organisatie 3
Dienst Huur- en Consumentenzaken 3
Organogram 4
Staff 5
Algemene ondersteuning 6
Huurzaken 7
Afdeling Huurzaken 8
Afdeling Inspectie 9
Huurcommissie 10
Consumentenzaken 13
Afhandeling consumentenklachten 13

DE ORGANISATIE

Dienst Huur- en Consumentenzaken

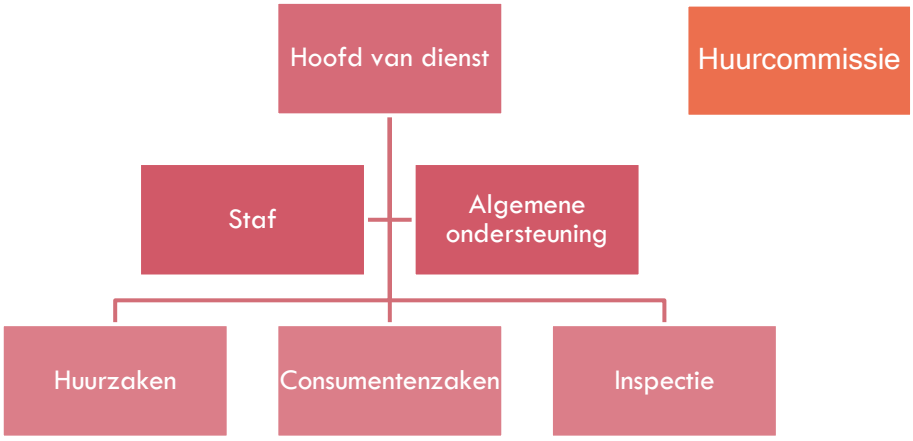
Het jaar 2020 was een jaar met veel nieuwe uitdagingen voor DHC. Zowel, de Covid -19 crisis als de reorganisatie zorgde voor een hectische periode. Op 19 november 2020 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken 24 jaar bestaan gevierd. Voorheen heette deze organisatie Bureau Huur- en Consumentenbescherming en is nog steeds beter bekend als de huurcommissie. Dienst Huur- en Consumentenzaken verleent onder anderen administratieve ondersteuning aan de huurcommissie. Dienst Huur- en Consumentenzaken bedient klanten met hun huur en consument vraagstellingen en helpt met algemene informatie, bemiddeling en juridische hulpverlening. In 2020 heeft DHC totaal 912 klanten afgehandeld met algemene informatie, bemiddeling en de diensten van de huurcommissie. De huurcommissie maakt echter niet direct deel van deze organisatie en is een onafhankelijke commissie ingesteld door de overheid die over verzoeken tot huuropzegging, huurprijsvaststelling en huurprijsverhoging beslist.

Doelstelling

"Het behartigen van de belangen en het beschermen van de consument door het toezien op en bevorderen van eerlijke handelt tussen consumenten en bedrijven en het bewuster maken van de consument van zijn rechten op dit gebied".

Verder doet Dienst Huur- en Consumentenzaken jaarlijks onderzoeken naar consumententrends en/ of huurkwesties en past de resultaten toe naar strategische doelstellingen en consumentenbeleid. In 2020 heeft de afdeling consumentenzaken in totaal 33 consumenten afgehandeld met hun klachten. De behandeling van Consumentenklachten is meestal complex, er bestaat geen consumentengeschillencommissie of een "small claims court" die dit eenvoudiger kan maken.

Organogram



Dienst Huur- en Consumentenzaken bestond in 2018 uit 14 werknemers. In 2018 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken totaal 6 vacatures gehad. Deze waren:

- Directie secretaresse;
- Consulent Huurzaken;
- Consulent Consumentenzaken;
- Juridische medewerker;
- Medewerker PR en Voorlichting;
- ICT medewerker

STAFF

In 2020 bestond de afdeling staf uit één juridische medewerker. De functies van een voorlichtingsmedewerker en een tweede juridische medewerker zijn in 2020 vacant gebleven. De staf biedt specialistische ondersteuning op juridisch gebied en op het gebied van voorlichting en educatie.

De hoofdtaken van de staf zijn:

- Het voorbereiden en uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek naar ontwikkelingen met betrekking tot huur- en consumentenzaken;
- Het volgen, signaleren en analyseren van maatschappelijke ontwikkelingen op nationaal en internationale niveau;
- Het aan de hand van onderzoeksresultaten opstellen van beleidsnota's, adviezen en memoranda;
- Het bewuster maken van de burger van zijn rechten als consument door middel van voorlichting en educatie.

De bedrijfssectoren van de consumentenklachten betreffen:

Bedrijfssector	Aantal zaken
Autogarages	6
Bouwbedrijven/aannemers	5
Horeca	2
Reisbureaus/luchtvaartmaatschappijen	0
Supermarkt en Minimarkten	2
Telecommunicatiebedrijven	1
Elektrabedrijf	1
Elektronicabedrijf	4
Overig	5
Verzekering	5
Onbekend	3

ALGEMENE ONDERSTEUNING

De doelstelling van de afdeling algemene ondersteuning is het zodanig faciliteren van de primaire processen zodat deze effectief en efficiënt kunnen verlopen. In 2020 bestond de afdeling algemene ondersteuning uit 5 werknemers, namelijk chef algemene ondersteuning, financieel administratief medewerker, telefonist, bode en een werkster. De functies van ICT-medewerker is 2020 vacant gebleven.

De hoofdtaken van de afdeling algemene ondersteuning zijn:

- Belast met de postregistratie en archivering;
- Het opstellen van de begroting
- Het zorg dragen voor de informatisering en automatiseringsbeheer;
- Baliewerkzaamheden en het bedienen van de telefooncentrale;
- Het verrichten van uiteenlopende 'huishoudelijke' taken m.b.t. het beheer en onderhoud van de dienst zoals het gebouw onderhouden en schoonmaken.

De afdeling algemene ondersteuning belast met onder anderen de registratie van binnenkomende en uitgaande post heeft in 2018 440 stukken geregistreerd, waarvan 23 verzonden stukken waren.

Onderstaande tabel geeft de begroting van Dienst Huur- en Consumentenzaken voor 2020 aan vergeleken met de werkelijke kosten:

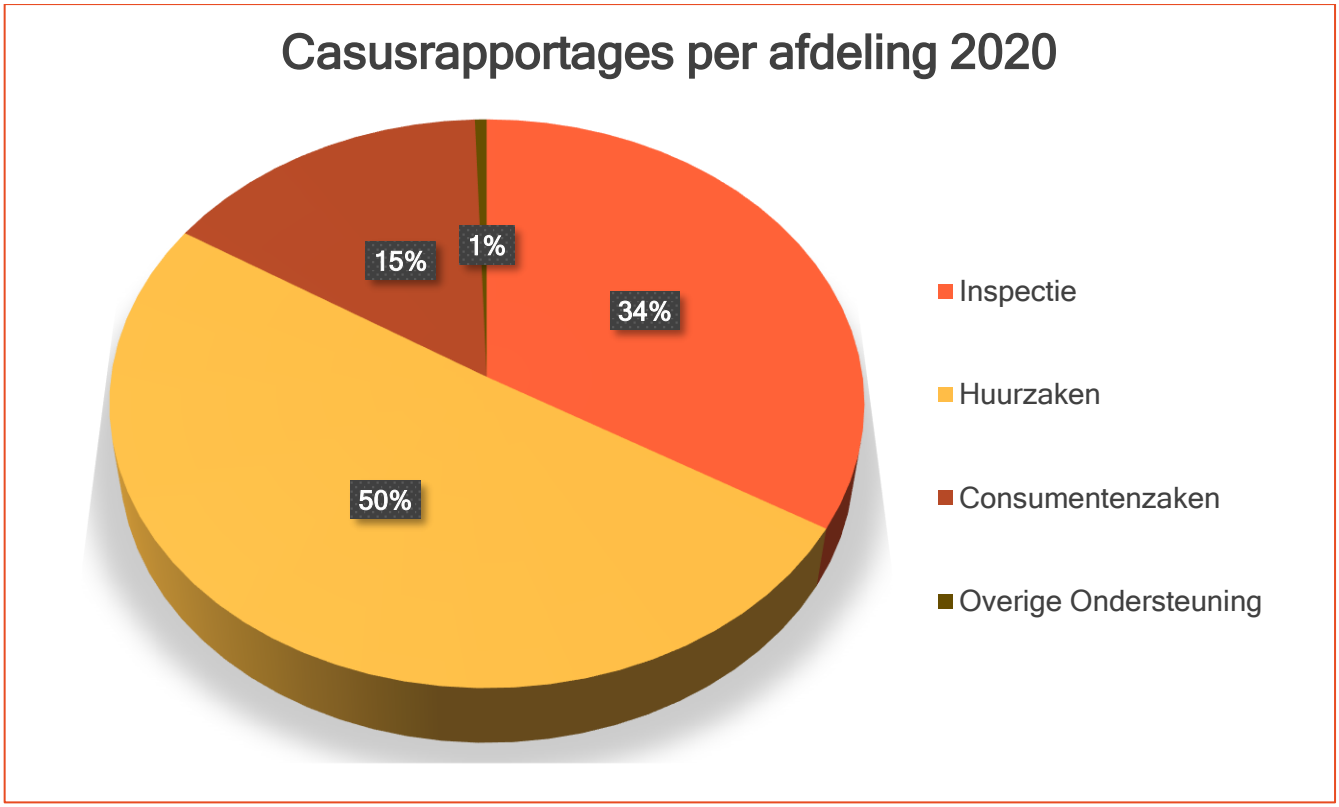
TABEL 1: VERGELIJKING BEGROTING EN WERKELIJKE KOSTEN 2020

	Begroting	*Werkelijke Kosten*
Personeel	**885.500,00**	**948.500,00**
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	**272.300,00**	**260.500,00**
Aankoop van goederen en diensten	**187.000,00**	**130.347,00**
Subsidies en inkomensoverdrachten	**100.600,00**	**143.900,00**
Verrekeningen, bijdragen & afschrijvingen	**72.900**	**43.650,00**
Total	**1.518.300,00**	**1.526.897,00**

De werkelijke kosten van 2020 van Dienst Huur- en Consumentenzaken bedragen AWG 8.597 meer dan de verwachte begroting.

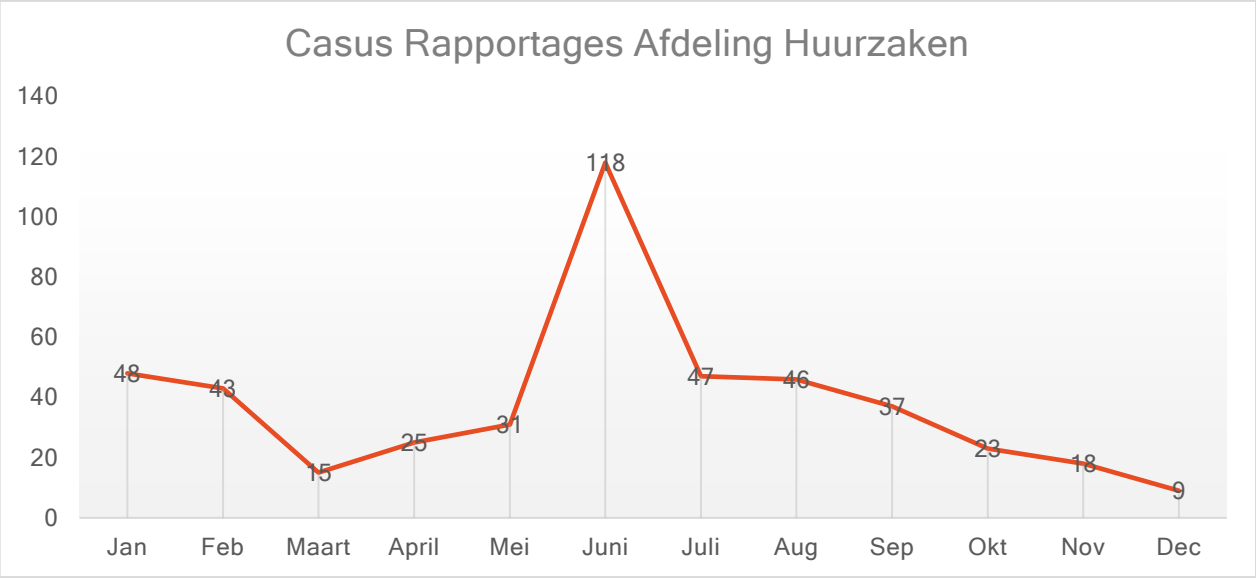
HUURZAKEN

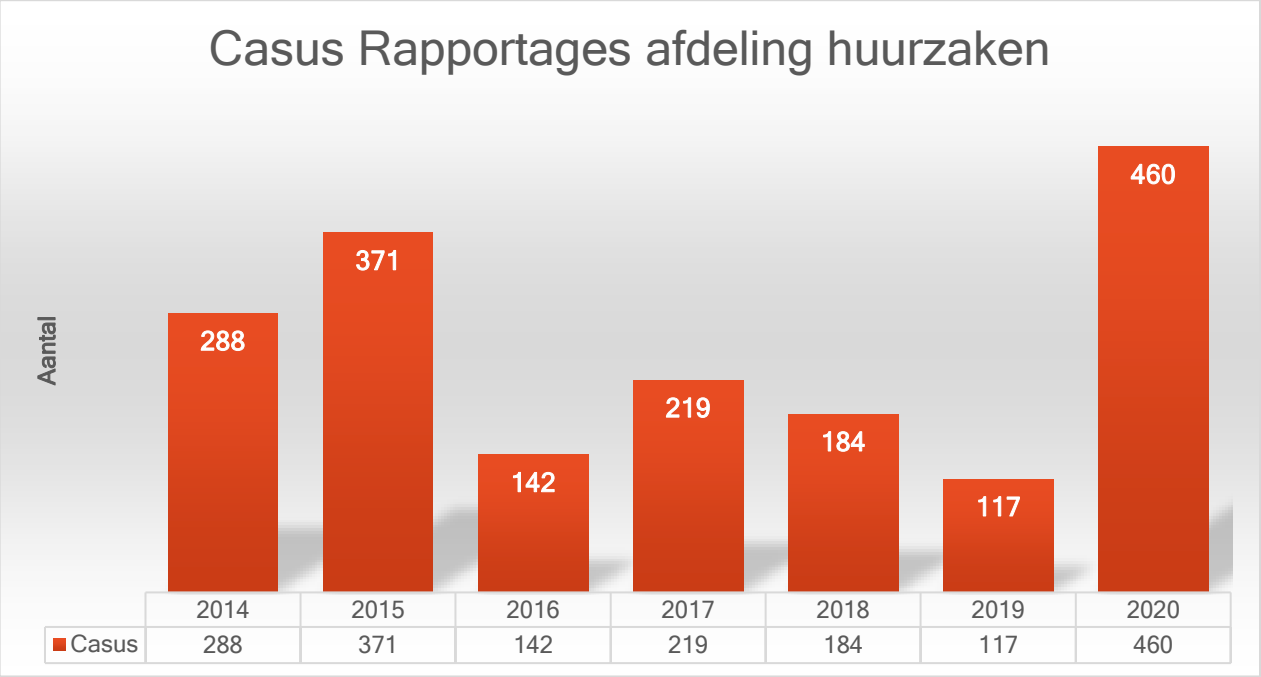
Huurkwesties worden in principe afgehandeld door de afdeling Huurzaken en Inspectie, als het noodzakelijke is krijgen ze ondersteuning van de andere afdelingen. In 2020 zijn er in totaal 912 klanten afgehandeld met huurkwesties. Er valt op te merken dat in 2020 de afdeling huurzaken sterk ondersteuning nodig had van de afdeling consumentenzaken en van de afdeling administratie. Als gevolg van de Covid - 19 pandemie, moest huurkwesties onverwijld gedigitaliseerd worden. In 2020 zijn er 387 (304 HOP, 84 HPV en 3 HPVH) verzoeken ingediend voor één van de diensten van de huurcommissie.



Afdeling Huurzaken

Huurkwesties worden in principe afgehandeld door de afdeling Huurzaken en Inspectie. In 2020 zijn totaal 912 klanten afgehandeld met huurkwesties. Hier valt op te merken dat van de 912 klanten die binnen liepen met huurkwesties, 316 (265 HOP, 45 HPV en 5 HPVH) daarvan een verzoek hebben ingediend voor één van de diensten van de huurcommissie. Dit betekent dat de resterende klanten zijn geholpen met algemene informatie en/ of bemiddeling van de dienst.

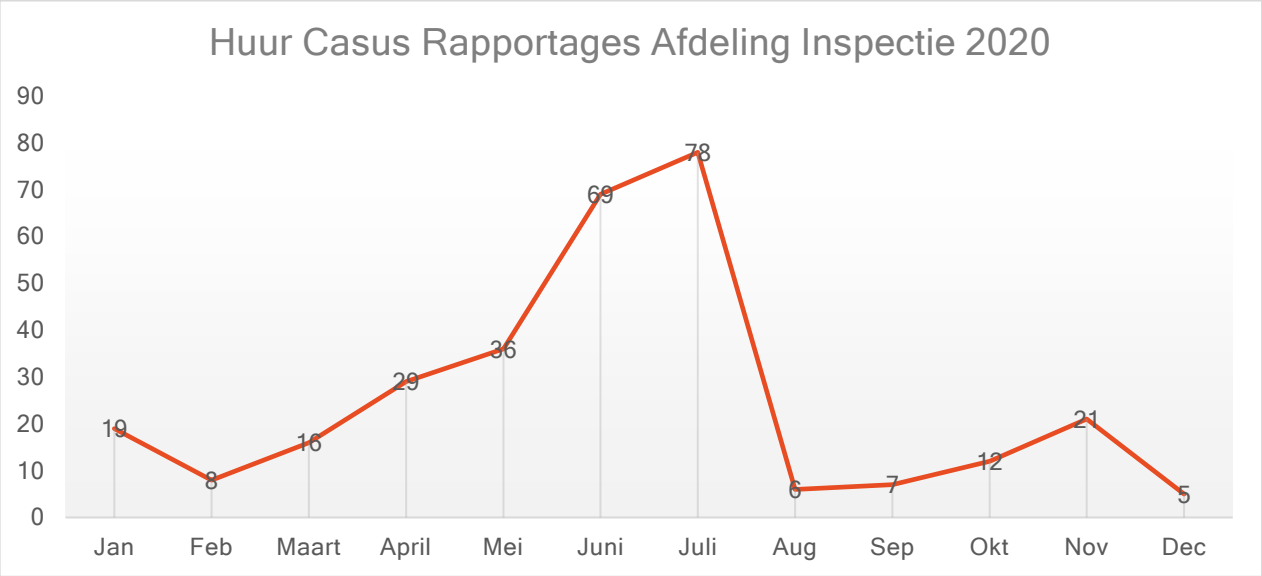


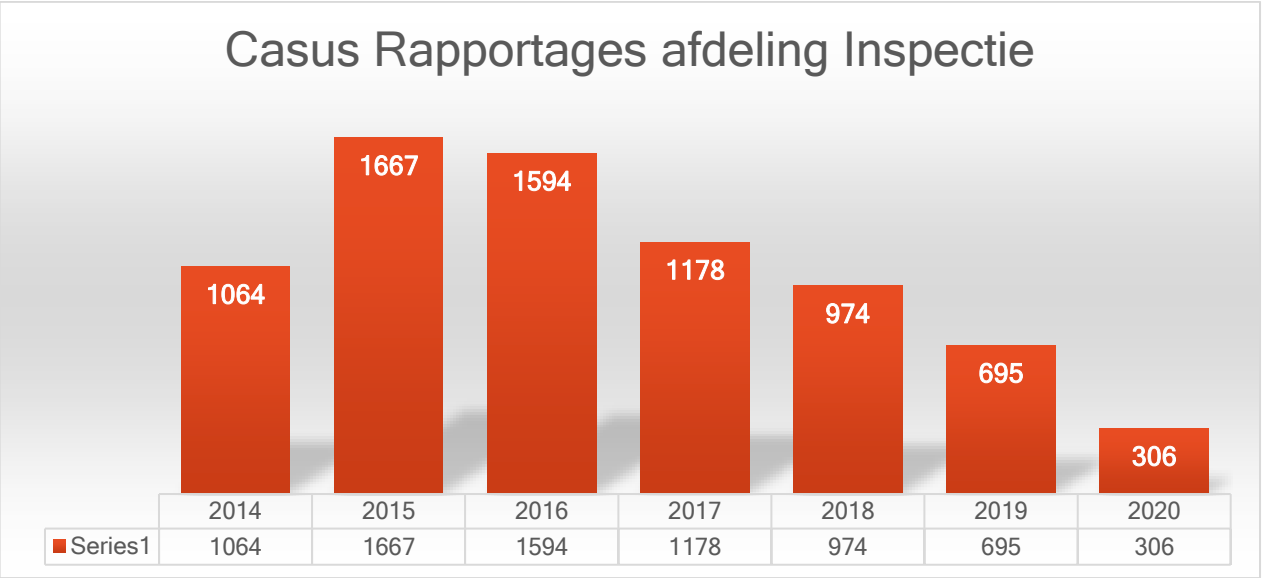


Afdeling Inspectie

De afdeling Inspectie is verantwoordelijk voor het verlenen van technische ondersteuning aan de huurcommissie en andere hiervoor in aanmerking komende commissies, zoals de technische controle van verhuurde panden, huizen of appartementen en het uitvoeren van voortgangscontrole op de naleving van wettelijke regelingen, bemiddelingen hieronder te verstaan. De afdeling inspectie bestaat uit één Chef Inspectie en twee controleurs.

De afdeling Inspectie heeft in 2020, 306 huurkwesties afgehandeld.





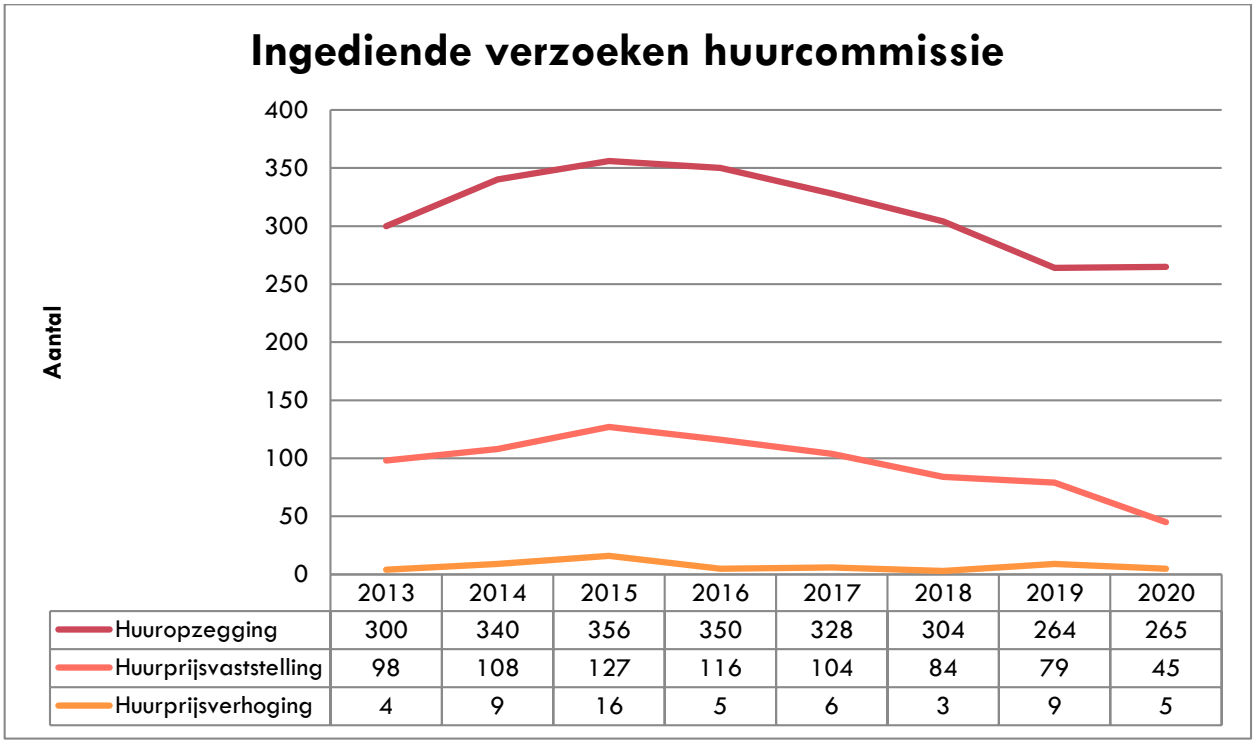
Verder op verzoek van de klant voert de afdeling Inspectie, inspectiecontroles uit bij de verhuurde ruimtes meestal op het moment van het verlaten van de huurruimte of net voor het inleveren van de sleutels. Aan de hand hiervan worden inspectierapporten gemaakt. De bedoeling van deze rapporten is om een objectief verslag op te stellen van de huurruimte. In 2020 heeft de afdeling Inspectie 25 inspectierapporten gemaakt.

Huurcommissie

De huurcommissie is in 1939 in beginsel in het leven geroepen om onredelijke opdrijving van huurprijzen van woningen tegen te gaan. De taken van de huurcommissie zijn nu beperkt tot:

- Bepalen of de huurovereenkomst door de verhuurder opgezegd kan worden;
- Toestemming aan de verhuurder geven om de huurprijs te verhogen en
- De huurprijs vast te stellen voor huizen of bedrijfspanden met een historische bouwwaarde onder AWG 100.000,.

De huurcommissie bestaat uit drie leden, waarvan één de voorzitter, één de vertegenwoordiger van de huurders en de andere de vertegenwoordiger van de verhuurders. Deze leden worden bij landsbesluit benoemd (7:250 BW). In 2020 heeft de huurcommissie 265 verzoeken ontvangen voor huuropzegging, 45 voor huurprijsvaststelling en 5 voor huurprijsverhoging. Onderstaande grafiek en tabel geeft het aantal ingediende verzoeken van 2013 tot en met 2020 aan.

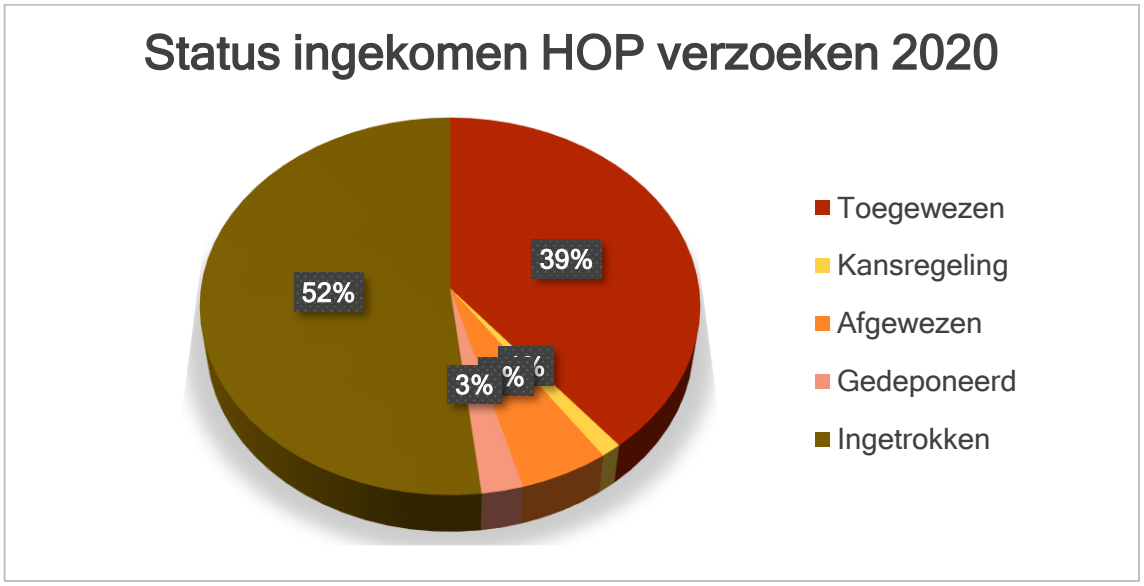


	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Huuropzegging	300	340	356	350	328	304	264	265
Huurprijsvaststelling	98	108	127	116	104	84	79	45
Huurprijsverhoging	4	9	16	5	6	3	9	5

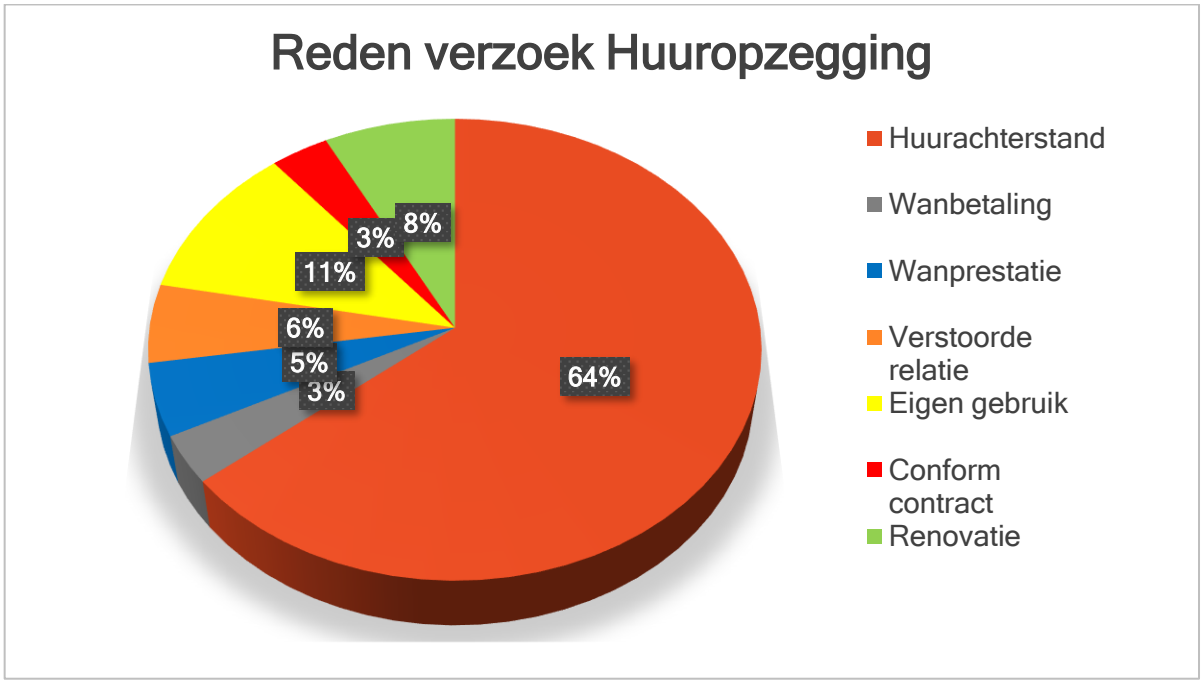
Verzoek voor huuropzegging

De beslissingen van de huurcommissie zijn meestal onder te verdelen in toegewezen, kans regeling, afgewezen, gedeponeerd, ingetrokken of niet ontvankelijk verklaard. Van de 265 totaal ingediende HOP verzoeken in 2020 is 20 niet afgerond, 96 verzoeken zijn toegewezen, 3 hebben een kans regeling getroffen, 13 zijn afgewezen, 6 zijn gedeponeerd en 127 zijn door verhuurder ingetrokken.

Onderstaande grafiek geeft de status en beslissing van alle verzoeken behandeld door de huurcommissie met bijbehorend percentage aan:



In 2020 van de ingediende verzoeken tot huuropzegging zijn 152 ingediend wegens huurachterstand, 8 wegens wanbetaling, 17 wegens wanprestatie, 12 wegens verstoorde relatie, 26 wegens eigen gebruik, 8 wegens beëindiging huurovereenkomst en 18 wegens renovatie. Onderstaande grafiek geeft het percentage aan.



In 2020 zijn 41 zittingen voor huuropzegging plaatsgevonden op de volgende data:

1	9 januari	**15**	9 juli	**29**	17 september
2	16 januari	**16**	13 juli	**30**	24 september
3	23 januari	**17**	16 juli	**31**	1 oktober
4	30 februari	**18**	20 juli	**32**	8 oktober
5	6 februari	**19**	23 juli	**33**	15 oktober
6	13 februari	**20**	27 juli	**34**	22 oktober
7	20 februari	**21**	30 juli	**35**	29 oktober
8	27 februari	**22**	3 augustus	**36**	5 november
9	5 maart	**23**	6 augustus	**37**	12 november
10	12 maart	**24**	13 augustus	**38**	19 november
11	18 juni	**25**	20 augustus	**39**	26 november
12	25 juni	**26**	27 augustus	**40**	3 december
13	2 juli	**27**	3 september	**41**	10 december
14	6 juli	**28**	10 september	**42**	

De zittingen voor huurprijsvaststelling (HPV) en huurprijsverhoging (HPVH) nemen samen plaats. In 2020 zijn de volgende HPV en HPVH-zittingen plaatsgevonden.

1	2 maart
2	29 juni
3	10 augustus
4	21 september

CONSUMENTENZAKEN

De afdeling Consumentenzaken is verantwoordelijk voor het afhandelen van consumentenklachten met algemene informatie, bemiddeling of juridisch advies. Hieronder vallen 'intake' gesprekken met klanten, opstellen van juridisch onderbouwde klachtbrieven en het identificeren van marktontwikkelingen die relevant zijn voor de doelstelling consumentenbescherming.

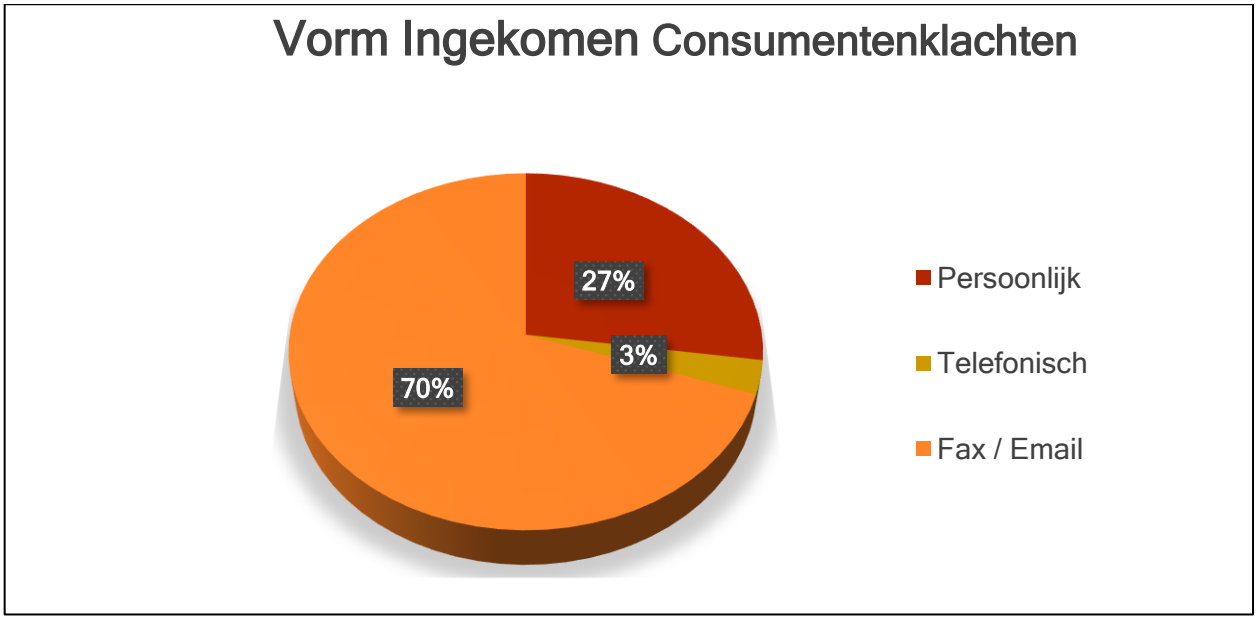
De afdeling consumentenzaken heeft de volgende taken:

- Het houden van 'intake' gesprekken met klanten;
- Het adviseren van klanten t.a.v. consumentenzaken;
- Het opstellen van conceptbeschikkingen;
- Het bijhouden van dossiers van klanten;
- Het verstrekken van relevante informatie zoals procedures en bepalingen opgenomen in de verordeningen verband houdende met consumentenzaken.

Afhandeling consumentenklachten

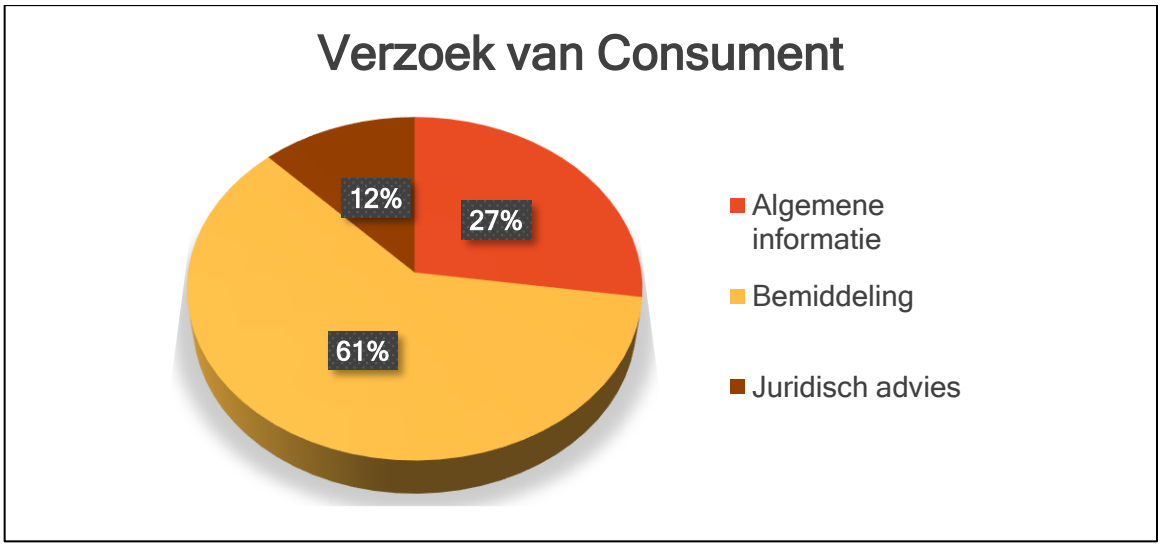
In 2020 heeft de afdeling consumentenzaken in totaal 33 consumenten afgehandeld met hun klachten.

Onderstaande grafiek geeft het inkomende consumentenklachten aan per vorm van registratie. De meeste registraties van consumentenklachten gebeurde dit jaar via email. Dit is voor een groot deel de gevolg van de Covid -19 pandemie.

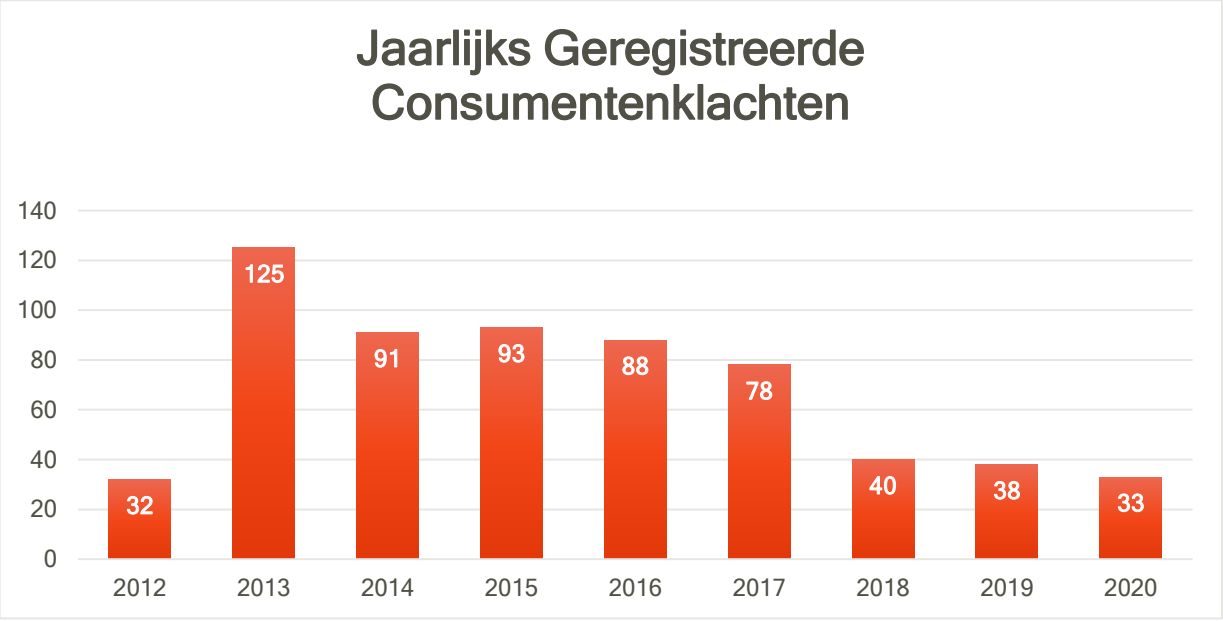


.

Onderstaande grafiek geeft het verzoek van de consument aan. In 2020 heeft 9 van de consumenten voor algemene informatie gevraagd, 20 gevraagd voor bemiddeling en 4 voor juridisch advies.



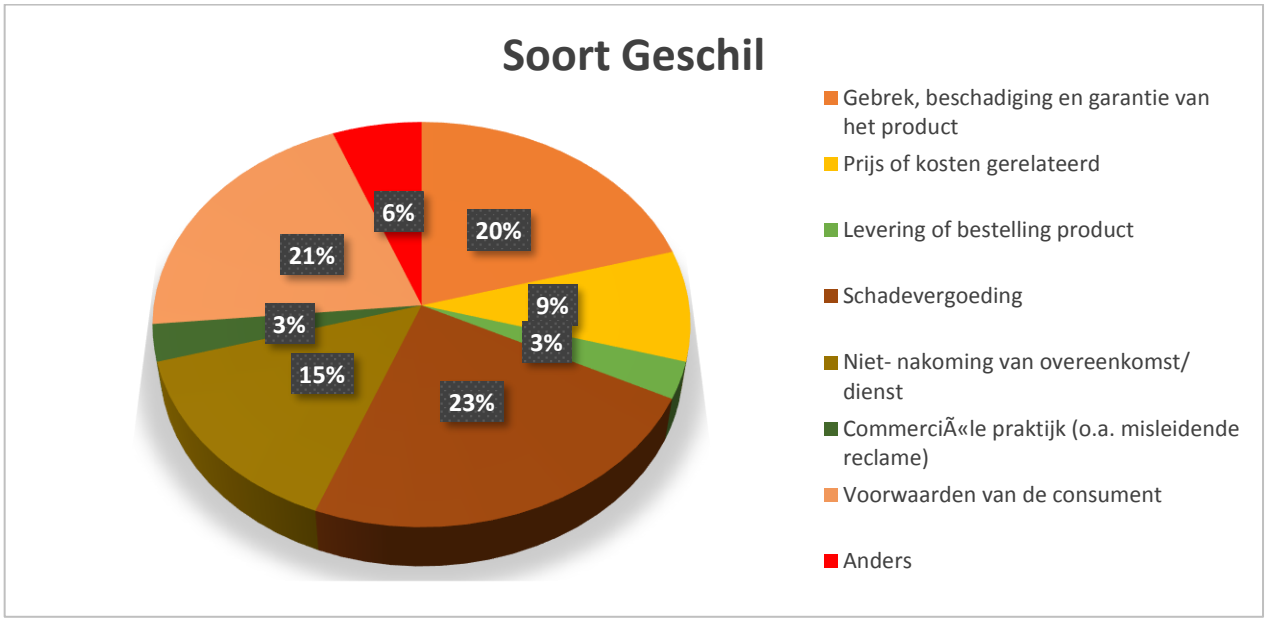
Onderstaande grafiek geeft het aantal geregistreerde klachten per maand aan. Uit de grafiek valt op te merken dat de maand september het meest aantal geregistreerde klachten heeft.



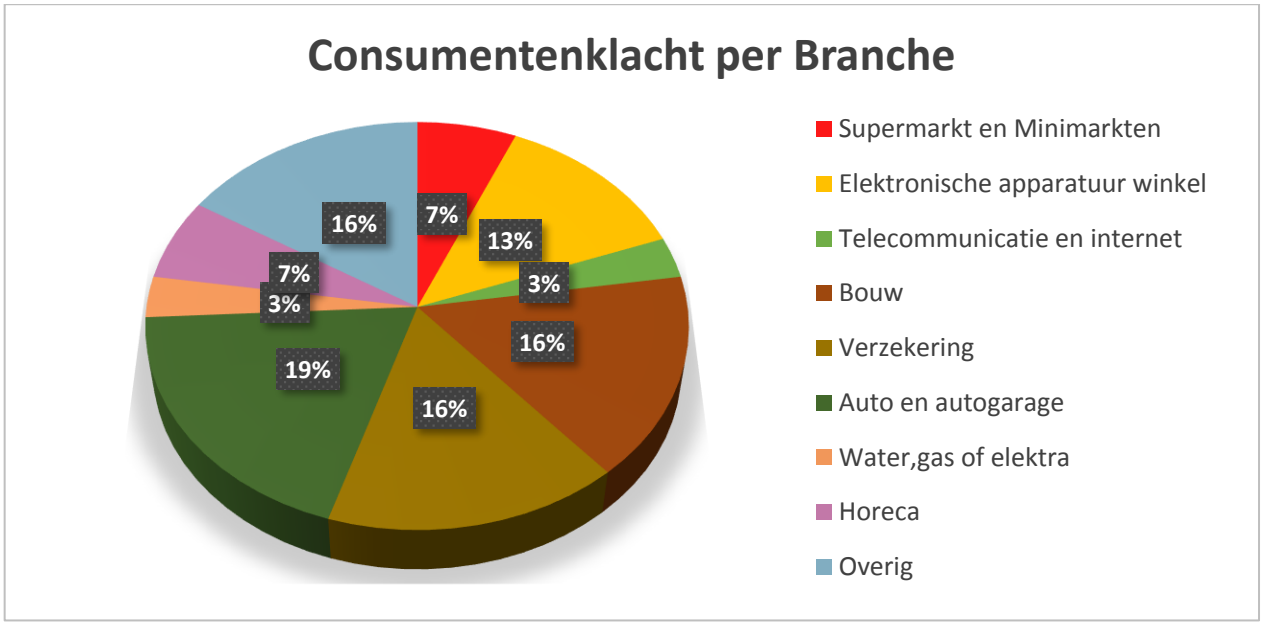
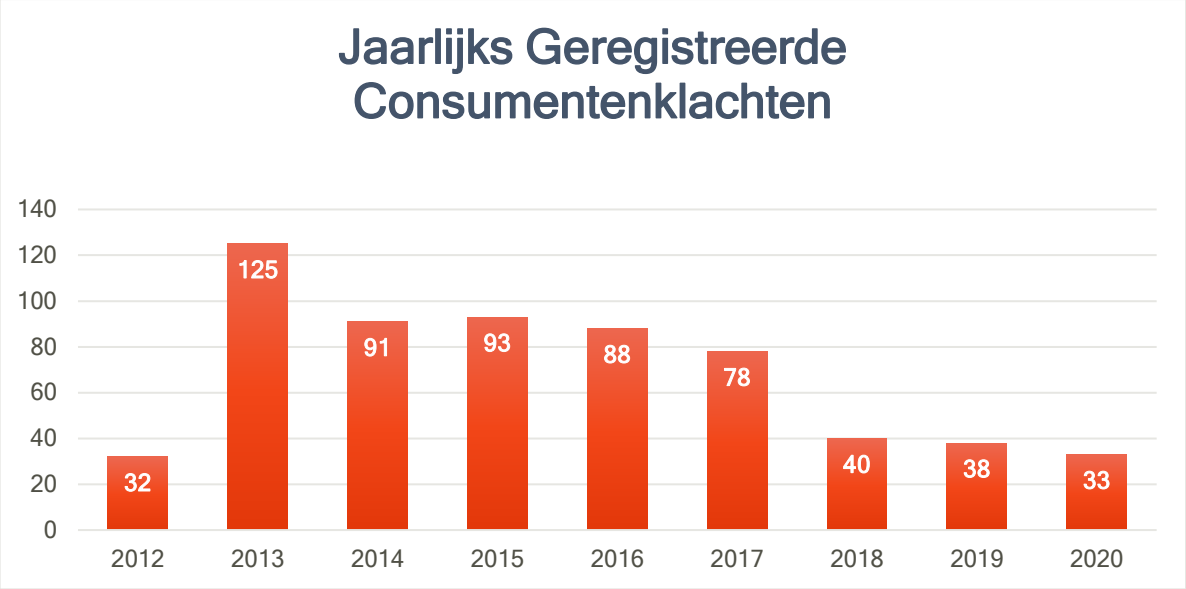
De geregistreerde consumenten klachten betreffen:

- Gebrek, beschadigingen en garantie;
- Prijs of kosten van het product of dienst;
- Levering o bestelling van het product;
- Lening, krediet en rente;
- Schadevergoeding;
- Niet-nakoming van een dienst of overeenkomst en
- Commerciële praktijk zoals onder andere misleidende reclame.
- Voorwaarden van de consument

Onderstaande grafiek geeft het aantal percentage aan van bovengenoemde soort geschillen in 2020.



Onderstaande grafiek geeft het aantal klachten per branche in 2020 .



Onderstaande grafiek geeft het aantal geregistreerde consumentenklachten per jaar aan.