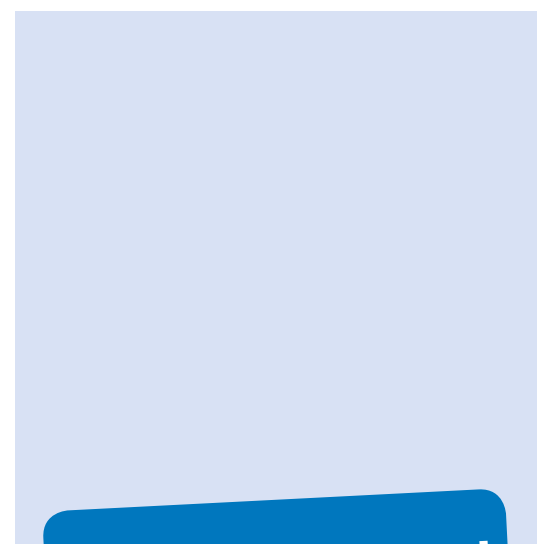
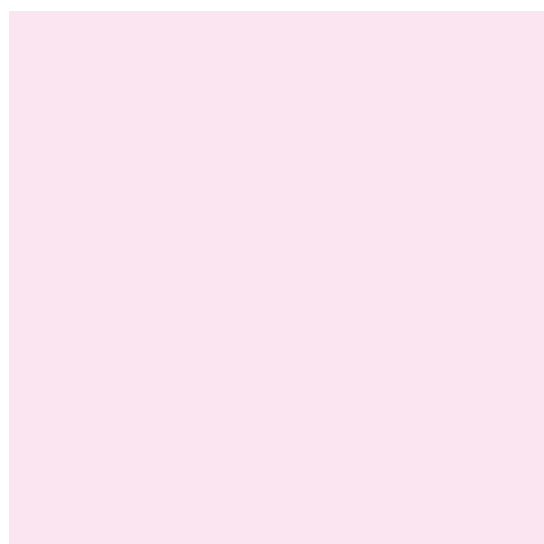


Jaarverslag 2013

Consumentenbond



Consumentenbond

Jaarverslag & Jaarrekening 2013



Jaarverslag 2013 Consumentenbond

De Consumentenbond werkt, samen met consumenten aan eerlijke, rechtvaardige en veilige markten waar u vindt wat u zoekt en krijgt waar u recht op heeft. De Consumentenbond is het verbindende platform en de vertrouwde stem van en voor consumenten.

Inhoud

	Voorwoord	9			
1.	Inleiding	13			
2.	2012 in één oogopslag	16			
3.	Activiteiten 2012	19			
3.1	Financiën	19			
3.2	Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering	20			
	3.2.1 Ledenontwikkeling	21			
	3.2.2 Abonnementen	21			
	3.2.3 Boeken	21			
	3.2.4 Gemak en voordeel voor de consument	21			
	3.2.5 Overige diensten	22			
	3.2.6 Beurzen	23			
3.3	Dit doen we voor Consumenten	24			
	3.3.1 Tests en onderzoeken	24			
	3.3.2 Online	25			
	3.3.3 Boeken en bladen	25			
	3.3.4 Service & Advies	27			
4.	Belangenbehartiging en Communicatie	29			
4.1	Inleiding	29			
4.2	Belangrijke acties in 2013:	30			
4.3	Internationale vertegenwoordigingen	33			
4.4	Anne Fransen Fonds	34			
5.	Toekomst van de Consumentenbond	37			
6.	Goed bestuur bij de Consumentenbond	39			
6.1	De vereniging	39			
	6.1.1 Bondsraad	39			
	6.1.2 Raad van Toezicht	40			
	6.1.3 Directie	42			
6.2	Integriteit Consumentenbond en medewerkers	43			
	6.2.1 Gedragscode	43			
	6.2.2 Klokkenluidersregeling	43			
	6.2.3 Vertrouwenspersonen	43			
6.3	Risicobeheer	44			
6.4	Milieubeleid	45			
7.	Personeel en organisatie	47			
7.1	Inleiding	47			
7.2	Organisatiestructuur	49			
7.3	In-, door- en uitstroom	50			
7.4	Huidige bezetting	50			
			7.5	Beleid, arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden	53
			7.6	Medezeggenschap	53
				Overzicht Bondsraad, Raad van Toezicht en Directie	55
			8.	Jaarrekening 2013	57
			8.1	Geconsolideerde jaarrekening	58
				8.1.1 Geconsolideerde balans per 31 december	58
				8.1.2 Geconsolideerde staat van baten en lasten	60
				8.1.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht	61
			8.2	Waarderingsgrondslagen	63
			8.3	Resultaatbepalingsgrondslagen	69
			8.4	Toelichting op de balans	71
				8.4.1 Immateriële vaste activa	71
				8.4.2 Materiële vaste activa	72
				8.4.3 Financiële vaste activa	73
				8.4.4 Voorraden	74
				8.4.5 Vorderingen	74
				8.4.6 Liquide middelen	75
				8.4.7 Eigen vermogen	75
				8.4.8 Voorzieningen	75
				8.4.9 Kortlopende schulden en overlopende passiva	79
				8.4.10 Financiële instrumenten	79
				8.4.11 Niet in de balans opgenomen verplichtingen	80
			8.5	Toelichting op de staat van baten en lasten	81
				8.5.1 Contributies	81
				8.5.2 Diverse producten	81
				8.5.3 Activiteiten voor derden	81
				8.5.4 Overige bedrijfsopbrengsten	82
				8.5.5 Personeelskosten	82
				8.5.6 Overige bedrijfskosten	83
				8.5.7 Financiële baten en lasten	83
				8.5.8 Belastingen	83
				8.5.9 Honorarium accountant	85
				8.5.10 Transacties met verbonden partijen	85
			8.6	Enkelvoudige jaarrekening per 31 december	86
				8.6.1 Balans per 31 december	86
				8.6.2 Staat van baten en lasten	88
				8.6.3 Kasstroomoverzicht	89
			8.7	Toelichting op de enkelvoudige balans en winst-en-verliesrekening	91
				8.7.1 Financiële Vaste Activa	91
				8.7.2 Liquide Middelen	91
				8.7.3 Eigen Vermogen	91
			Overige gegevens		93
				Voorstel verwerking resultaat	93
				Controleverklaring	93



Wie is de beste energieleverancier?

Welke energieleverancier

levert goede service en

heeft de administratie op orde?

De Consumentenbond hield

een enquête onder bijna

4.800 consumenten om

antwoord te krijgen op

de vraag: hoe blij bent u

met uw energieleverancier?

Voorwoord

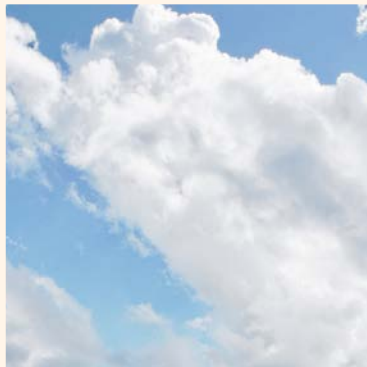
Dit is het voorwoord van een voorzitter van de Consumentenbond die twee maanden geleden is agetreden. Dat is zeker tijd genoeg voor een “eerste indruk”, om in CB-termen te blijven. En die eerste indruk is positief.

Na een gedegen en zorgvuldig voortraject mocht de Bondsraad, het ledenparlement van de Consumentenbond, zich begin november uitspreken over mijn kandidatuur. De unanimititeit waarmee dat gebeurde stemt mij uiteraard dankbaar, maar geeft tevens aan dat er tussen Raad van Toezicht, die de voordracht uitbracht, en de Bondsraad een grote mate van vertrouwen bestaat. Dat is in complexe organisaties, zoals ook de Consumentenbond er één is, niet altijd vanzelfsprekend maar wel noodzakelijk. De rest van de vergadering gaf trouwens aan dat de Bondsraad er niet voor terugschrikt om waar nodig de Raad van Toezicht en de Directie kritisch tegemoet te treden. Waarvan akte.

Het beeld van de Consumentenbond dat ik mij in de maanden voor de verkiezing had gevormd, werd nog eens bevestigd in de eerste RvT-vergadering die ik mocht voorzitten. Een moderne en (inter)actieve vereniging en tevens bedrijf. Met dus ook de bedrijfsmatige zorgen die je mag verwachten, rond ledenwerving, financiën en prioriteiten. Steeds met het belang van de consument voor ogen (en in het hart, mag ik constateren). Ook in de contacten met de algemeen directeur en de andere medewerkers van het bureau die ik ontmoette, kwam dit beeld helder naar voren.

Een woord van dank op deze plaats voor mijn voorganger, Thom de Graaf, die de Consumentenbond acht jaar als voorzitter door soms ook moeilijke tijden loodste. Hij laat de CB in een florissante positie achter, waarvan de hernieuwde ledengroei maar één van de kenmerken is. Veel meer over het werk en de resultaten van de CB in het afgelopen jaar leest u in het Jaarverslag en in de Jaarrekening, die na dit voorwoord volgen.

Verenigingen hebben het in Nederland de laatste twee decennia steeds moeilijker gekregen doordat de mensen zich meer op losse onderwerpen binden en minder met organisaties, terwijl internet de manier van communiceren ingrijpend heeft veranderd. Vakbonden, omroepen, kranten, goede doelen en politieke partijen hebben het allemaal moeilijk om hun leden vast te houden. De Consumentenbond laat zien hoe je als moderne beweging weer kunt groeien, mensen kunt binden en voor consumenten ook echt iets kunt bereiken.



Goedkoop uit met groene stroom

Groene, duurzaam opgewekte stroom is nauwelijks duurder dan grijze stroom. Dat blijkt uit een onderzoek van de Consumentenbond.

In een aantal gevallen zijn consumenten met een groen stroomcontract zelfs goedkoper uit.

Hoe ervaar ik de Consumentenbond begin 2014? Wat eens een belangenvereniging met individuele leden was, ontwikkelt zich de laatste jaren naar een brede, maatschappelijk georiënteerde en ook online krachtige beweging, met een breed scala aan producten, diensten en andere activiteiten, waaronder uiteraard ook de beleidsmatige campagnes en de interactieve consumentenacties. Kortom, een maatschappelijke organisatie waar consumenten uit betrokkenheid bij willen horen. Dat kan uiteraard nog steeds door betaalde lidmaatschappen en contributies, maar kan evenzogoed door op andere wijze bij te dragen aan ons werk. Schrijf een productreview, neem deel aan een actie, zet uw handtekening onder een petitie, post uw klacht over een bedrijf op het Klachtenkompas, vul onze enquêtes in, doe mee.

Ik zal de komende jaren met veel plezier proberen aan deze ontwikkeling ook mijn steentje bij te dragen. Werken aan een Consumentenbond 2.0, om het zo maar eens te formuleren. Een organisatie, inmiddels 60 jaar oud, die zich desondanks laat kenschetsen als modern en trendgevoelig, onafhankelijk en integer, relevant en zichtbaar, maar vooral van en voor de consument.

Pieter Broertjes



Prijsmisleiding

Consumenten hebben recht op duidelijke prijzen, want misleidende reclame is volgens de wet verboden. Toch voelen consumenten zich regelmatig misleid door de prijs, bijvoorbeeld door annuleringsverzekeringen die standaard staan aangevinkt of verplichte schoonmaakkosten die pas later in het boekingsproces worden vermeld.

1 Inleiding

Na een aantal jaren fors investeren in nieuwe diensten en het verbeteren van bestaande, groeit de Consumentenbond in 2013 met 13.777 leden, het hoogste aantal in dit millennium. Minstens zo belangrijk is dat ook ons bereik en het aantal mensen dat zonder lidmaatschap aan één of meer van onze activiteiten deelnam sterk groeien. Zo leggen we een stevig fundament voor de toekomst en laten we zien dat we er ook in het internettijdperk in slagen mensen aan ons te binden en dat we een springlevende relevante maatschappelijke beweging zijn. Dat is beslist geen vanzelfsprekendheid in een tijd waarin het voor maatschappelijke organisaties moeilijk is om hun achterban aan zich te binden en op peil te houden. In het jaar dat we ons 60-jarig bestaan vierden lieten we als Consumentenbond zien de juiste toon te raken met onze campagnes, interessante, soms prikkelende informatie te bieden, relevant advies op maat te geven en diensten aan te bieden waar we mensen echt mee helpen. We zijn er trots op dat we dit elan niet alleen met de nieuwe activiteiten bereiken; zo haalde de Consumentengids afgelopen december de hoogste lezerswaardering in zijn geschiedenis.

Onze unieke content blijft een belangrijke pijler onder al onze activiteiten. Onze onderzoeken vormen niet alleen de basis voor onze vele publicaties, maar ook voor de vergelijkers en overstapservices en voor onze campagnes. We investeerden in het verder verbeteren van onze dossiers, het verhogen van de marktdekking en in nog beter en relevanter onderzoek.

Het resultaat na belasting over 2013 bedraagt €151.000,- negatief. Dit wordt deels veroorzaakt door een aantal afwaarderingen op de balans; de Autoverzekeringsvergelijker en de deelneming in Advieskeuze.nl zijn de belangrijkste. Het betreft aanpassingen waarbij we kosten eerder nemen, maar die geen gevolgen hebben voor het toekomstperspectief van die activiteiten. We verlichten daarmee de kosten voor de komende jaren. De omzet groeide met 4,8%. Deze bestond voor het grootste deel uit groei uit ledeninkomsten. De groei van een aantal nieuwe overstapservices, zoals voor mobiele telefonie, overlijdensrisicoverzekeringen en autoverzekeringen, viel tegen. We zijn hier nog volop in een leerfase en de diensten zijn nog niet voldoende herkend bij een breed publiek. De Zorgvergelijker heeft het dit jaar tegen markttendens in zeer goed gedaan: een groei van 70% in aantal overstappers. Ook bij energie was het resultaat over het hele jaar goed, al viel de laatste veiling in het najaar tegen.



De beste betaalrekening

Welke bank biedt de meest gunstige betaalrekeningen?

Wij hebben 15 betaalrekeningen van 8 banken uitgebreid en onafhankelijk getest op onder andere kosten, internetbankieren, extra's en krediet.

We ontdekten enorme verschillen!

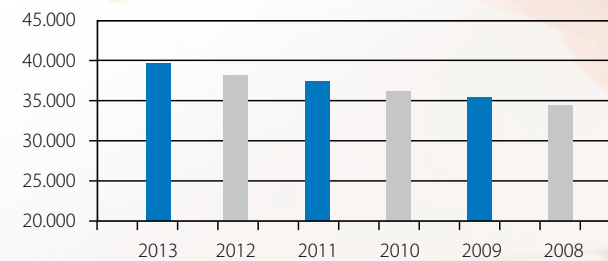
Met onze campagnes waren we spraakmakend en zichtbaarder dan ooit. Naast brede campagnes die enkele maanden liepen, zoals over prijsmisleiding, consumentenrechten en online privacy organiseerden we een recordaantal aan korte, prikkelende acties die meestal voortvloeiden uit een probleem of ergernis die mensen zelf bij ons aanklaagden. Vaak gebruikten we ludieke of onconventionele manieren om mensen bij de campagne te betrekken, zoals virals op internet of het oplaten van een zeppelin aan de A4 om een misleidende uiting aan de kaak te stellen van een bedrijf dat daar gevestigd is. Dergelijke acties worden door het publiek goed herkend en gewaardeerd en leiden bovendien meestal snel tot resultaat.

Het afgelopen jaar zijn we verder dan ooit gekomen in het betrekken van consumenten bij ons werk, of het nu ging om het schrijven van een review, het deelnemen aan een campagne het gebruiken van een overstapservice of andere dienst. Toegankelijk, in gesprek met consumenten, relevant. Al 60 jaar van, voor en met consumenten staan we er goed voor om dat ook in de toekomst waar te maken.

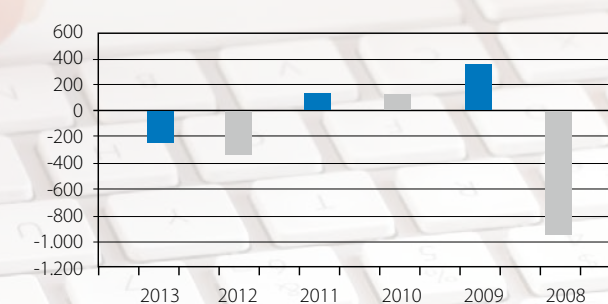
Bart Combée
algemeen directeur

2013 in één oogopslag

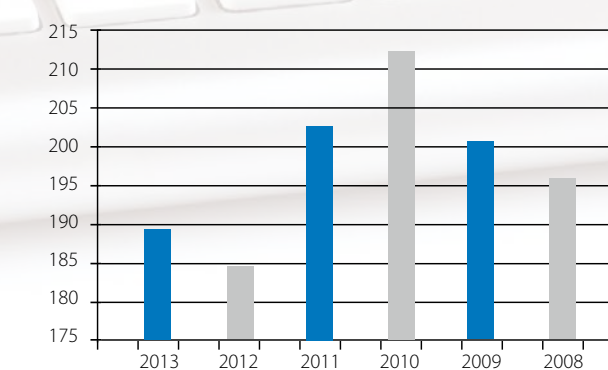
Bedrijfsopbrengsten (x 1.000 euro)



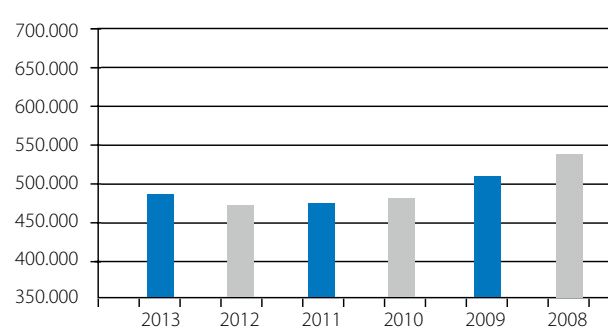
Bedrijfsresultaat (x 1.000 euro)



Aantal personeelsleden (in fte's)



Aantal leden (per 1 januari volgens boekjaar)



Bedragen in duizenden euro's	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Bedrijfsopbrengsten	39.497	37.678	36.927	36.093	35.113	34.124
Bedrijfslasten	39.760	38.011	36.824	35.983	34.727	35.077
Bedrijfsresultaat voor buitengewone baten/lasten	-263	-333	103	110	386	-953
Buitengewone baten/lasten	-35	0	1.370	-	-	-
Bedrijfsresultaat na buitengewone baten/lasten	-298	-333	1.473	110	386	-953
% Bedrijfsresultaat / opbrengsten	-0,75	-0,88	3,99	0,30	1,10	-2,79
Uitkomst financiële baten en lasten	164	350	263	262	312	555
Belastingen	-17	-24	-217	-80	-137	-3
Resultaat na belasting	-151	-7	1.519	292	561	-401
Liquide Middelen per 31/12	21.106	20.405	23.712	25.479	22.773	20.954
Eigen Vermogen per 31/12	9.464	9.614	9.621	8.102	7.810	7.249
% Eigen Vermogen / balanstotaal	27	27	26	21	22	21
Voorzieningen per 31/12	657	747	745	2.363	2.454	1.973
Aantal personeelsleden (in fte's)	189	183	203	212	201	196
Ziekteverzuim	2,1	2,3	3,3	3,3	3,7	3,5
% Verloop personeel	8	10	28	8	14	22
Aantal leden per 1 januari van het volgend boekjaar	486.491	472.714	478.114	482.813	511.785	540.610
#Leden exclusief Proefleden	486.491	472.496	470.275	482.813	511.785	540.610
Percentage leden / huishoudens	6,4	6,3	6,4	6,5	7,0	7,5
Aantal abonnementen	631.848	623.225	633.818	641.243	675.160	701.190
Waardering Consumentengids	7,69	7,66	7,47	7,47	7,37	7,39



OV chipkaart

De ov-chipkaart werkt nog
steeds niet optimaal.

Bij problemen of vragen
worden reizigers van het kastje
naar de muur gestuurd.

De Consumentenbond wil
een centraal laagdrempelig
loket waar iedereen terecht
kan met vragen en klachten
over de ov-chip kaart.

3 Activiteiten 2013

3.1 Financiën

De Consumentenbond sluit 2013 af met een resultaat na belasting van €151.000,- negatief. Ook dit jaar heeft zich in de bedrijfsopbrengsten een aantal ontwikkelingen voorgedaan. De totale bedrijfsinkomsten (exclusief het financieel resultaat) komen voor 2013 uit op €39.497.000,-. Ten opzichte van 2012 stijgen de bedrijfsinkomsten met €1.819.000,- (4,8% stijging). Het financiële resultaat, op onze banktegoeden, bedraagt €164.000,- en ligt hiermee onder de verwachte rente-inkomsten.

De stijging in inkomsten wordt vooral veroorzaakt door het grote succes van het maandlidmaatschap.

De inkomsten uit nieuwe diensten blijven achter bij de realisatie van vorig jaar. Op het gebied van dienstverlening rond energie werd al rekening gehouden met een lagere omzet dan die uit het topjaar 2012. De Zorgvergelijker 2013 is, vergeleken met 2012, wel een groot succes. De omzet verdubbelt en de activiteit kent in 2013 een positief resultaat.

De totale kosten voor 2013 bedragen €39.795.000,-. Gedurende 2013 wordt scherp gelet op ontwikkelingen in de markt. Zodra zich wijzigingen in omzetten en/of kosten voordeden, werd direct gestuurd op budgetaanpassingen of omzetintensiveringen.

3.2 Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering

In 2013 heeft de Consumentenbond de grootste ledenstijging in 14 jaar tijd laten zien. Het maandlidmaatschap spreekt een grote groep mensen aan en zorgt dat veel mensen kennis willen maken met de Consumentenbond en daarna ook lid blijven.

Het aanspreken van consumenten werkt vanuit een aantal thema's waar consumenten veel aandacht voor hebben zoals gezond eten, belasting en zorg. Geïnteresseerden kunnen een minigids over zo'n onderwerp aanvragen. Bij het telefonisch aanvragen van een minigids wil vervolgens 25% van de bellers ook lid worden.

De instappropositie “twee maanden gratis” blijkt veel mensen aan te spreken. Van de mensen die na de kennismakingsperiode geen lid willen blijven, bewaren we (met instemming) de e-mailadressen. Dit heeft afgelopen jaar geleid tot een groei van 300.000 e-mailadressen in ons bestand.

Deze achterban is van grote waarde. Deze mensen blijven op de hoogte van de werkzaamheden van de Consumentenbond en tonen vaak interesse in de aangeboden diensten en producten, zoals het Energiecollectief en de Zorgvergelijker.

In januari 2013 neemt de Consumentenbond een belang in de nieuwe veelbelovende “start up” Advieskeuze.nl, een onafhankelijk onlineplatform dat onder meer dienstverleningsvormen, adviestarieven, klantwaarderingen (reviews) en opleidingsniveaus van financieel advieskantoren zichtbaar maakt. Advieskeuze.nl helpt consumenten bij het gemakkelijk zoeken en vinden van een goed advieskantoor en de betrouwbaarste adviseur. Een participatie als deze past in onze strategische ambitie om deel te nemen in bedrijven die ons helpen om innovatie te versnellen en blinde vlekken in onze dienstverlening snel op te vullen.

De Consumentenbond en Advieskeuze.nl hebben het doel om het platform winstgevend te maken en door te ontwikkelen tot hét toonaangevende platform voor keuze-informatie over financieel adviseurs.

3.2.1 Ledenontwikkeling

In 2013 focussen we volledig op het werven van maandleden. Het ledenaantal van de Consumentenbond neemt in 2013 toe met 13.777 leden. We sluiten het jaar af met 486.491 leden.

Vanwege het 60-jarig bestaan van de Consumentenbond worden de leden in het zonnetje gezet. Leden met de leeftijd van 60 jaar ontvangen een bloemenbon en leden die de stand op de 50+ beurs bezoeken krijgen een roos. Verder kunnen alle leden deelnemen aan een digitale rondleiding bij de Consumentenbond via een interactieve video. Deze extra's zorgen voor veel blijde reacties en de digitale rondleiding wordt maar liefst 75.000 keer gevolgd.

Verder kijken we naar manieren om leden beter aan ons te binden. Hierbij kijken we hoe we de leden beter van dienst kunnen zijn. Ook wordt een loyaliteitsplan opgesteld, dat in 2014 verder zal worden aangescherpt. Doel is om met de juiste organisatiebrede inspanningen de loyaliteit van leden en niet-leden te verhogen.

3.2.2 Abonnementen

In 2013 daalt het totaal aantal afgesloten tijdschriftabonnementen ten opzichte van 2012 met -2%. De exploitatie van het in 2013 gelanceerde tijdschrift Beste Koop voor je kind verloopt vooralsnog via de verkoop van losse nummers. Een logische keuze voor een nieuwe titel die twee keer per jaar verschijnt.

De oplage van de Digitaalgids groeit licht, de Gezondgids, Geldgids en Reisgids laten een kleine daling zien. De Geldgids is net als vorig jaar de grootste titel: 57.392 abonnees. De Digitaalgids volgt met 52.060 abonnees. Veruit de meeste aanwas komt via het nabellen van leden die de minigids over Besparen (Geldgids) en Smart met je mobiel (Digitaalgids) bestellen. Ze zorgen in 2013 voor een hogere omzet dan in het jaar daarvoor als gevolg van het uitbrengen van meer titels.

3.2.3 Boeken

Tegen alle marktontwikkelingen in laat de Consumentenbond stijgende verkoopcijfers zien op het boekenfront. We publiceren in 2013 meer (succesvolle) titels. De Belastinggids is een vertrouwd succes. Maar ook Online Privacy blijkt een topuitgave.

3.2.4 Gemak en voordeel voor de consument

Energiecollectief, energievergelijker

Binnen het domein Energie vallen in 2013 de Energievergelijker en het Energiecollectief. Daarnaast gaan we testen met nieuwe producten waarmee consumenten kunnen besparen op hun energiekosten. In 2013 wordt de Energievergelijker 567.591 keer bezocht. In totaal stappen 37.599 consumenten over met de vergelijker, meer dan verwacht. In 2013 wordt driemaal een Energiecollectief georganiseerd. In totaal schrijven 284.110 mensen zich in en stappen 62.693 mensen over. De omzet en het aantal overstappers zijn wel lager dan in 2012. Dat komt doordat er in 2013 meer spelers op de markt van energiecollectieven bij zijn gekomen.

Zorgvergelijker en Zorgpolisveiling

In 2013 wordt de Zorgvergelijker geheel vernieuwd en wordt de Zorgpolisveiling geïntroduceerd. De campagnes voor deze diensten zijn erg succesvol en leiden tot een significante stijging van het bereik, bezoek en aantal overstappers. Ten opzichte van 2012 stijgt het aantal afgesloten polissen via de Consumentenbond met 70%. Op het gebied van Zorgverzekeringen worden we in 2013 meer en meer herkend als dé autoriteit.

Overstapservice Triple Play

De overstapservice Triple Play groeit. Het aantal bezoekers komt uit op 193.221. In totaal stappen 1508 consumenten daadwerkelijk over met de overstapservice.

Mobiele Telefoon Vergelijker

In 2013 kunnen consumenten op twee manieren gebruik maken van deze vergelijker. Ze kunnen hun abonnement vergelijken op basis van hun wensen. Daarnaast kunnen ze losse toestellen vergelijken. In totaal bezoeken 798.204 bezoekers deze vergelijker. Daarvan klikken er 87.842 door naar het product van hun keuze.

Autoverzekeringsvergelijker

Conform planning wordt begin 2013 de Autoverzekeringsvergelijker geïntroduceerd. Deze vergelijker wordt in de tweede helft van 2013 verder geoptimaliseerd. Aan de hand van de ervaringen in 2013 en de ervaringen met de Zorgvergelijker zal in 2014 worden gestart met een doorlopende campagne en zal de vergelijker verder worden afgestemd op de behoeften van de gebruikers.

Overlijdensrisicoverzekering (ORV)

In 2013 wordt een online dienst geïntroduceerd waarmee consumenten een overlijdensrisicoverzekering via de Consumentenbond kunnen afsluiten. Hoewel de dienst zich nog in een opstartfase bevindt, sluiten al enkele honderden consumenten met deze dienst een verzekering af.

3.2.5 Overige diensten

Financiële vergelijkers

In 2013 worden diverse financiële vergelijkers verbeterd qua gebruiksvriendelijkheid en overstapmogelijkheden. Tevens wordt een aanzet gegeven voor verbeterde online marketing. Aan de hand van gebruikerservaringen en marktonderzoek zal in 2014 worden beoordeeld welke vergelijkers uitgebouwd zullen worden.

Licentieverkoop.

De in 2011 geïntroduceerde licentieverkoop leidt in 2013 tot de verkoop van 170 licenties van de predicaat Beste koop, Beste uit de test en Laagste prijs. Dit is een stijging ten opzichte van 2012. De Consumentenbond controleert streng op correct gebruik van de toegekende predicaat. Hierdoor neemt het oneigenlijk gebruik ervan door bedrijven af en is de Consumentenbond volop aanwezig in de media.

Klachtenkompas

Met 1.400.000 bezoekers is Klachtenkompas.nl een succesvolle dienst. In 2013 zien wij een doorlopende groei van de aantallen klachten, oplossingen en deelnemende bedrijven (inmiddels meer dan 1000). Wij verwachten dat deze groei zich in 2014 zal voortzetten. In 2013 worden in totaal 22.000 klachten gemeld, waarvan er 11.000 zijn afgehandeld. Door het delen van klachten krijgen consumenten een beeld of en hoe bedrijven hun klachten afhandelen.

3.2.6 Beurzen

In 2013 neemt de Consumentenbond deel aan zes grote publieksbeurzen, wat leidt tot goede zichtbaarheid bij het grote publiek. De Vakantiebeurs is de eerste. Daarna volgen de Huishoudbeurs, de Negenmaandenbeurs, de Libelle Zomerweek, de 50PlusBeurs en ten slotte de Woonbeurs.

Bij onze deelname aan deze beurzen snijden we het aanbod meer toe op de specifieke bezoekersgroep. Zo geven we bijvoorbeeld op de 50PlusBeurs speciale aandacht aan onze leden in verband met ons 60-jarig bestaan. Zeker 10.000 leden bezoeken onze stand, spreken met een van onze medewerkers en ontvangen een leuke attentie.

Op de Negenmaandenbeurs lanceren we ons nieuwe magazine “Beste Koop voor je kind” en realiseren we in vijf dagen bijna 10 % van de totale verkoop. Op de Libelle zomerweek en de Woonbeurs vragen we aandacht voor “Miss Perfect”. Verder starten we in 2013 met het afnemen van testimonials op de beurzen. Dit is succesvol en levert relevante content op voor de website en de reclame-uitingen.

3.3 Dit doen we voor Consumenten

3.3.1 Tests en onderzoeken

De Consumentenbond helpt zijn leden de beste keuze te maken uit het overweldigende en soms ondoorzichtige aanbod van producten en diensten. Dat doen we door te laten zien hoe producten van elkaar verschillen op de meest relevante aspecten, en door producten ten opzichte van elkaar te beoordelen. Dit leidt tot heldere koopadviezen over welk product de beste kwaliteit heeft, welk de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt en regelmatig ook welk product een regelrechte afrader is. Omdat niet iedere koper gelijk is en evenveel waarde hecht aan verschillende kwaliteitsaspecten, geven we bovendien zo veel mogelijk advies over hoe te kopen en waarop te letten. We streven ernaar dat leden hun lidmaatschap ruimschoots terugverdienen met de informatie die wij bieden.

De Consumentenbond onderscheidt zich van andere aanbieders van vergelijkende informatie door de kwaliteit, breedte en diepgang van het vergelijkend onderzoek. Waar anderen zich vooral richten op het vergelijken van productspecificaties en prijzen, testen wij zelf of samen met internationale zusterorganisaties actief en intensief de kwaliteit van producten en diensten.

Een tweede aspect waarmee we ons positief onderscheiden is het panelonderzoek. De Consumentenbond beschikt dankzij zijn grote achterban over een uniek potentieel aan consumenten die continu meewerken aan het beoordelen van producten.

Het belangrijkste verschil met andere aanbieders blijft echter onze onafhankelijkheid. De Consumentenbond dient maar één belang en dat is het belang van de consument. Dat uit zich onder meer in de manier waarop we producten testen. Testprotocollen worden door onze experts opgesteld, vaak in internationale samenwerking met andere consumentenorganisaties. De te testen modellen kopen we waar mogelijk zelf in gewone winkels, om te voorkomen dat we geprepareerde modellen krijgen. Vervolgens laten we ze door onafhankelijke laboratoria testen. Ook in de manier waarop we producten en aanbieders presenteren in onze onlinevergelijkers en overstapservices bewaken we onze onafhankelijkheid. Om de kosten van onze overstapservices - die ook voor niet-leden open staan - te dekken, ontvangen we vergoedingen van bedrijven voor consumenten die via onze site voor hun product kiezen. Dit geven we op zo'n manier vorm dat onze onafhankelijkheid niet in het geding komt. We laten altijd zoveel mogelijk de hele markt zien, niet alleen bedrijven die een overstapvergoeding betalen. We zijn transparant over de vergoeding die we ontvangen, en de overstapvergoeding is voor alle partijen gelijk, zodat het voor de Consumentenbond geen verschil uitmaakt welke aanbieder bovenaan komt.

3.3.2 Online

De website van de Consumentenbond biedt veel meer dan alleen test- en productinformatie. Vrijwel alle gemaks- en voordeeldiensten die we aanbieden lopen via de website. Leden en niet-leden kunnen er campagnes en acties volgen of eraan meedoen. Ook kunnen ze geld besparen door gebruik te maken van overstapservices zoals de Zorgvergelijker en de Autoverzekeringsvergelijker of door deel te nemen aan het Energiecollectief. Leden kunnen complexere diensten vergelijken met behulp van geavanceerde en verfijnde keuzehulpen die adviseren op basis van persoonlijke wensen en voorkeuren.

In 2013 zijn we begonnen met het doorvoeren van een nieuw website-concept, dat bezoekers makkelijker toegang geeft tot de breedte van onze dienstverlening en dat op termijn ook veel meer mogelijkheden voor interactie biedt, waardoor consumenten actiever kunnen bijdragen aan onze content en campagnes. Het webbezoek stijgt in 2013 verder van 21,3 miljoen naar bijna 25 miljoen.

3.3.3 Boeken en bladen

Ontwikkelingen

Tegen alle trends in gaat het goed met de printuitgaven van de Consumentenbond.

Na jaren van daling stijgt het aantal abonnees op de Consumentengids met zo'n 5% procent. De oplage van de gratis special Consumentengids Auto, is met 137.500 exemplaren in 2013 de hoogste ooit.

Het aantal abonnementen op de DigitaalGids is stabiel, GeldGids, GezondGids en ReisGids dalen licht met gemiddeld 6%. Dankzij kostenbesparingen op met name druk- en verzendkosten blijven de marges van deze bladen echter op peil.

Minder goed gaat het met de nieuwe doelgroepuitgave Miss Perfect. Dit in 2012 gelanceerde magazine laat in 2013 nog niet de gewenste groei zien en we werken hard aan het vinden van de juiste propositie en marketingmethodes voor deze nieuwe doelgroep.

We lanceren in 2013 tevens een tweede doelgroepuitgave, Beste Koop voor je kind. Ook voor deze uitgave moeten we de omzetverwachting in de loop van het jaar bijstellen, maar vanwege succesvolle predicaat-verkopen wordt de beoogde marge nagenoeg gehaald.

De klanttevredenheid over de bladen stijgt in 2013 over de hele linie. Het gemiddelde rapportcijfer is 7,65. Het hoogste rapportcijfer is een 7,91 voor de GezondGids special in december, het laagste een 7,38 voor het meinumnummer van Miss Perfect.

Zeer succesvol is de verkoop van de Consumentenbondboeken in 2013. De omzet laat een stijging zien van maar liefst 20%. We verkopen een steeds groter deel daarvan via onze eigen webshop en ook weten steeds meer niet-leden onze boeken te vinden. Het percentage e-books stijgt naar ruim 5%. Eveneens in de lift zit CB Kiosk, de gratis tablet-app waarmee abonnees hun bladen ook digitaal kunnen lezen. Van deze app, die in 2012 beschikbaar kwam voor de iPad, lanceren we in 2013 ook de Android-versie. Eind 2013 heeft de app ruim 20.000 gebruikers.

Inhoudelijk

Een kleine greep uit de vele publicaties in 2013:

- De *Consumentengids* heeft in april een opzienbarende publicatie over webwinkels. We wilden weten of webwinkels het aankoopbedrag na terugsturen van de producten netjes terugbetaalden, zoals de wet aangeeft. We bestelden bij 118 webwinkels 268 producten én stuurden deze aansluitend terug. Maar liefst een kwart van de webwinkels betaalde niet of veel te laat het aankoopbedrag terug. Dit artikel scoorde hoog bij zowel het lezerspubliek als externe media.
- *Miss Perfect* lanceert in haar (social) mediagenieke kruidnotentest in november een splinternieuw predicaat: Lekkerste uit de test. En het blad zelf wordt in die maand nét niet verkozen tot Mercur Lancering van het jaar, maar weet door haar nominatie voor deze prestigieuze prijs wel veel publiciteit te genereren.
- Zijn elektromagnetische golven van digitale babyfoons gevaarlijk? Dat vraagt *Beste Koop voor je kind* zich af in een artikel in het septembernummer en dat wordt flink opgepikt in de media. In de winkels van Blokker is het blad in oktober en november niet te missen vanwege de enorme publiciteit rond het (eveneens nieuwe) Laagste prijs-predicaat dat deze winkelketen krijgt in de prijspeiling speelgoed.
- De *Digitaalids* haalt in januari het NOS-journaal met het artikel over een beveiligingslek in routers. Artikelen op het gebied van online privacy en veiligheid scoren bij de lezers sowieso zeer hoog in 2013. De Digitaalids is ook voortrekker in de vertaling van content van CB-diensten naar artikelen: CB Computerhulp levert een mooi artikel op over de 10 grootste computerproblemen en ook de grootste klachten over providers van Klachtenkompas worden vertaald naar een informatief artikel.
- Zeer praktisch voor consumenten is de nieuwe boekenreeks '*Klaar voor de Notaris*', die wordt uitgegeven in samenwerking met de Vereniging van Estate Planners Nederland. De uitgaven helpen bij

de voorbereiding van een bezoek aan de notaris, wat daardoor vaak minder kostbaar wordt. In 2013 verschijnen drie delen; met name het eerste deel over het levenstestament vindt gretig aftrek en krijgt lovende recensies.

- De *Reisgids* heeft in 2013 een echte topper met het artikel 'Op de vlucht voor compensatie' over vluchtvertraging en annulering. Een van de opvallendste uitkomsten daarvan is dat maar liefst 95% van de verzoeken van gedupeerde luchtreizigers om compensatie in eerste instantie wordt afgewezen.

3.3.4 Service & Advies

Telefonisch contact en persoonlijk advies in het bijzonder worden nog zeer gewaardeerd door onze klanten. Onze toegenomen zichtbaarheid in de markt en de vele services die we ook aan niet-leden bieden, leiden in 2013 tot een verdere stijging van het aantal contacten bij alle afdelingen van ons klantcontactcenter, dus zowel service, advies als actie. Zo helpen we in 2013 weer meer consumenten met individueel advies dan in 2012. Onze adviesmedewerkers beantwoorden 17% meer telefonische vragen en 28% meer per e-mail gestelde vragen. De klantwaardering voor zowel service als advies is met een rapportcijfer van gemiddeld 8,2 structureel hoog.

Inzicht in zorgkosten

De zorg wordt steeds duurder. Ook van consumenten wordt verwacht dat ze bijdragen aan een verantwoord gebruik van de zorg. Maar ook dat ze onnodig gebruik van dure zorg vermijden en fraude en verspilling signaleren. Ook kunnen de kosten een rol spelen bij de afweging om een behandeling te starten, mede gelet op het eigen risico.

4 Belangenbehartiging en Communicatie

4.1 Inleiding

“Jullie doen heel goed werk voor de consument, dank jullie wel, blijf er bovenop zitten.” Dit schrijft Jan Bol, een betrokken consument, in december 2013 na het zien van onze video “Wat hebben we bereikt in 2013?”. Een compliment waar we trots op mogen zijn!

De Consumentenbond heeft in 2013 veel acties uitgevoerd en is volop in beeld geweest. De consument heeft daarvan volop geprofiteerd. Niet eerder was er zo veel aandacht voor zijn problemen, waarvan er ook een groot aantal werd opgelost. Dit had zowel betrekking op incidentele missers in producten en diensten, als op structurele verbeteringen in de (rechts)positie van de consument. Daarbij gaat het vaak niet alleen om gelijk hebben, maar ook om gelijk krijgen. Niet eerder pasten bedrijven zo snel hun handelwijze aan, zoals bijvoorbeeld naar aanleiding van onze actie ‘Stop Prijsmisleiding’, als in 2013. Ongekend is ook het aantal consumenten dat deelneemt aan onze acties. Hieruit blijkt dat de Consumentenbond groeit als beweging en dat onze inspanningen ertoe doen.

In 2013 organiseren wij langer lopende campagnes rond eerlijke prijzen (‘Stop Prijsmisleiding’) en consumentenrechten (‘Haal Je Recht’). Daarnaast lanceren we de campagne ‘Privacy Online’, met als spraakmakendste activiteit de Nationale Afmeldweek. Verder entameren we 26 kortere acties, zeer divers in onderwerp en omvang, voor een belangrijk deel de “woede van consumenten” volgend.

In 2013 bezochten bijna 1,3 miljoen mensen de website, vooral de pagina’s van het Actieplatform, de Actueel pagina’s (met alle pers- en siteberichten), en de successenpagina’s (Bereikt voor jou). Bijna 140.000 mensen steunen ons op deze pagina’s actief, door meldingen achter te laten, petitie te steunen, hun kennis te testen in quizen, en op andere, vaak ludieke wijzen. Dit is een flinke toename in actieve deelname ten opzichte van 2012, toen bijna 50.000 consumenten dit deden.

Hetzelfde streven we na op de sociale media. Via (re)tweets bereiken we ruim 3 miljoen mensen met een groot aantal berichten. We maken voor acties vaker gebruik van Facebook; de desbetreffende pagina’s worden ruim 215.000 keer bezocht. Ten slotte worden de films en video’s over onze acties op de website en het eigen Youtube-kanaal meer dan 16.000 keer bekeken.

Bovendien zijn we zeer succesvol in de media. We brengen 225 pers- en siteberichten uit, die leiden tot vele vermeldingen in print en online (nieuws)media, en optredens op radio en tv. Vooral het aantal optredens op landelijke tv (89) en het aantal vermeldingen in online media (ruim 20.000) ligt op grote hoogte. De waardering voor ons werk uit zich in 2013 ook op een andere manier. We introduceren bij enkele campagnes bij wijze van experiment de mogelijkheid een bijdrage te leveren voor onze inspanningen. 415 consumenten doneren een zelfgekozen bedrag.

4.2 Belangrijke acties in 2013:

We organiseren in 2013 een groot aantal acties en campagnes. Daarvan noemen we hier de vijf meest spraakmakende. Vervolgens geven we een kort overzicht van de overige.

- *'Stop Prijsmisleiding.'* Uit een eigen enquête blijkt dat ruim 60% van de Nederlanders zich ergeren aan extra reserverings-, boekings- of verplichte schoonmaakkosten bovenop geadverteerde reisprijzen. Daarom start deze campagne in juni met de 'Actieweek Reisprijzen'. We spreken daarin acht bedrijven uit verschillende reissectoren per brief aan op verborgen toeslagen, vooraf aangevinkte hokjes voor aanvullende producten en kunstmatig lage prijzen. We organiseren diverse ludieke acties om onze eisen kracht bij te zetten. Al tijdens de actieweek passen vijf van de acht bedrijven hun website aan. In oktober onderzoeken we of "van/voor" prijzen in de winkels kloppen. Bij maar liefst 97% van de in de winkel getoonde "van/voor" prijzen is dat niet het geval. Wij verzoeken de Autoriteit Consument en Markt de verantwoordelijke winkelketens hierop aan te spreken. In december herhalen we deze actie, nu gericht op speelgoed. Opnieuw blijken veel "van"-prijzen nooit te hebben bestaan; sommige speelgoedartikelen waren in juli zelfs lager geprijsd dan de nieuwe "voor"-prijs. Dit levert een enorme aandacht in de pers op, onder meer doordat Sinterklaas de zondaars persoonlijk een gedicht stuurt.
- *'Haal Je Recht.'* Eind augustus start deze campagne met de presentatie van de resultaten van een enquête naar klantervaringen. Hieruit blijkt dat 40% van de consumenten het lastig vindt zijn recht te halen. In november volgt een actieweek rond algemene voorwaarden. We lanceren een logo voor tweezijdige algemene voorwaarden, waaraan consumenten in één oogopslag kunnen zien dat een bedrijf goede voorwaarden hanteert.
- *'Stop de OV-chip chaos.'* Als onderdeel van de 'Haal Je Recht'-campagne lanceren wij in oktober samen met de ANWB en Rover een actie vóór een centraal adres voor alle OV-chipkaartklachten en veel betere afhandeling van die klachten. Meer dan 35.000 consumenten tekenen onze petitie. Eind november betuigen Tweede Kamerleden van ChristenUnie, Groen Links, PvdA, SP, VVD en 50Plus hun steun aan

onze actie. De SP dient zelfs een motie in voor één loket, die door de hele Tweede Kamer wordt gesteund. Half december zitten wij met de vervoerders en TLS om tafel om de eerste afspraken te maken over realisering van onze eis.

- *'Beltegoed.'* Als vervolg op onze eerdere campagne 'Telecomplicaties' pleiten wij onder meer voor minimaal één jaar houdbare beltegoeden. Wij berekenen dat elke maand in Nederland 209 miljoen belminuten, 259 miljoen sms'jes en 537 miljoen megabyte vervallen door beperkt houdbare beltegoeden. Alleen al aan bellen verliezen consumenten zo maandelijks zo'n 68 miljoen euro. Wij eisen daarom dat beltegoeden minimaal één jaar houdbaar blijven. De telecomproviders negeren deze eis. Daarom bieden wij diverse leden van de Tweede Kamer de petitie '#Beltegoed, mijn tegoed is van mij!' aan. Op die datum gaat ook onze 'Weglekteller' lopen, waarin we per seconde optellen hoeveel aan beltegoed verdwijnt. Ruim 36.000 mensen steunen onze actie. Een meerderheid van de Tweede Kamer schaart zich achter ons voorstel voor een wettelijke regeling. Minister Kamp (EZ) spreekt daarop met de providers af dat zij abonnementen met behoud van beltegoed gaan aanbieden. Wij zullen in 2014 bewaken hoe zij dat doen.
- *'Premiejagen.'* Als directe follow-up van de afgesloten campagne 'Betaalbare Zorg' starten wij eind september de actie 'premiejagen'. Daarin bepleiten we voor 2014 een verlaging van gemiddeld €300 op de premie van de basiszorgverzekering, op basis van eigen onderzoek naar de forse winsten en sterk gevulde reservepotten van zorgverzekeraars. Meer dan 55.000 consumenten steunen ons pleidooi, wat veel reacties in de pers oproept en een boze (en onjuiste) reactie van minister Schippers (VWS). Inmiddels is gebleken dat de premies van de basisverzekering in 2014 op jaarbasis een daling van €100 tot €150 laten zien; de premies van de aanvullende verzekeringen daarentegen zijn voor 2014 gestegen.

Los van deze kortlopende acties werken wij ook aan het oplossen van langer lopende, soms minder zichtbare, maar niet minder belangrijke consumentenkwesies, zoals:

- *Herstructurering van de financiële sector.* Wij bepleiten, onder andere in de commissie Wijffels, een gezondere financiële sector, met dienstverleners met meer eigen vermogen om zelfstandig tegenslagen te kunnen opvangen en met eenvoudiger en begrijpelijker basisproducten voor hun klanten.
- *Een transparante zorgsector.* Wij bepleiten meer transparantie in de zorg, met name over de prestaties van aanbieders via betrouwbare keuze-informatie voor consumenten en een betere en toegankelijker klachten- en geschillenregeling.

- *Gezondere voedingsmiddelen en beter toezicht.* Wij pleiten voor een verdere verbetering van de kwaliteit van voedingsmiddelen, met name minder zout, suikers en verzadigde vetten, meer armslag voor de toezichthouder NVWA, een steviger handhavingsbeleid, en meer openheid over de resultaten daarvan.
- *Collectieve schadevergoeding.* Wij pleiten al vele jaren voor de wettelijke mogelijkheid van een collectieve schadevergoedingsregeling door representatieve organisaties, zoals CB. Deze wens is in de Tweede Kamer via de motie Dijkema erkend, en door de regering toegezegd, maar helaas nog altijd niet gerealiseerd.
- *Alternatieve geschillenbeslechting.* Via een gesubsidieerd (min. V&J) traject werken wij aan uitbreiding en actualisering van goede, tweezijdige algemene voorwaarden in diverse branches en een bijbehorende SGC-geschillenregeling.
- *Handtekeningvereiste bij telefonische verkoop* en de mogelijkheid tot vernietiging van een overeenkomst die is aangegaan onder invloed van een oneerlijke handelspraktijk. Beide zijn door de Tweede Kamer aanvaard.

Tenslotte ronden we oudere campagnes af en lanceren we nieuwe acties over onder andere:

- Zorgkosten (over knelpunten voor consumenten in de financiering van de zorg)
- Online privacy (online bedreigingen van persoonsgegevens)
- 'Kletsplaatjes' (misleidende voedsel etiketten)
- Voedsel fraude (het paardenvleeschandaal- en andere voedselschandalen)
- 'Rare' bankregels (uniforme veiligheidsvoorschriften in het betalingsverkeer)
- Commissie structuur banken (deelname Bart Combée in commissie Wijffels)
- Compensatie bij storingen in de telecom
- Garantie (afronding campagne en succesvolle lancering 'Garantiechecker')
- Huizenkartel (vergoeding voor gedupeerden executieveilingen)
- Onrechtmatige incasso (actie tegen incasso's World Wide Administrators)
- Toegang recht (protest tegen bezuinigingen op de gefinancierde rechtsbijstand)
- Roaming (internationale telefoontarieven)
- Sony Xperia (klachten over beeldscherm en kapotte USB-poort)
- UPC Horizon Box (aanhoudende klachten UPC mediabox)
- Fit For Free (klachten over opzegtermijnen)
- Nieuwe algemene voorwaarden voor Post.nl en openbaar vervoer
- Geschillencommissie Notariaat (nieuwe geschillencommissie)

In veel acties slagen wij erin ook via het mobiele kanaal meedoen mogelijk te maken. Daarnaast realiseren wij in diverse acties samenwerking met externe partijen, zoals met de IGZ (medische fouten), ANWB, Rover (OV-chipkaart) en Vereniging Eigen Huis (hypotheekproblemen bij scheiding).

Communicatie

Onze woordvoerders in het communicatieteam ondersteunen alle acties en campagnes, en brengen onze boodschap in vele media voor het voetlicht. Daarnaast schenken zij aandacht aan alle nieuwswaardige uitingen in onze (print)uitgaven, op de website en aan belangrijke nieuwe producten en diensten van de Consumentenbond. We zijn dit jaar in totaal 315 keer te horen of te zien op nationale en regionale radio en televisie – dus gemiddeld 6 keer per week- en krijgen dagelijks de meest uiteenlopende vragen van journalisten over onze ideeën en standpunten over zeer diverse actualiteiten.

4.3 Internationale vertegenwoordigingen

Wij behartigen ook in 2013 de belangen van de consument in diverse nationale en internationale organisaties en fora. Wij noemen hier kort de belangrijkste internationale:

- *BEUC.* Het Bureau Européen des Unions de Consommateurs, de Europese koepel van en voor meer dan 40 onafhankelijke nationale consumentenorganisaties uit meer dan 30 Europese landen. Wij zijn vertegenwoordigd in het bestuur.
- *ECCG.* Samen met BEUC en enkele nationale organisaties is de Consumentenbond actief lid van de European Consultative Consumer Group, het platform van de Europese Commissie en het directoraat-generaal Gezondheid en Consumentenbeleid (DG SANCO).
- *TACD.* In het najaar van 2013 vindt in Brussel een sessie plaats van de Trans Atlantic Consumer Dialogue over het op handen zijnde vrijhandelsverdrag tussen VS en EU (TTIP). Aan de discussie over dit omstreden verdrag neemt Bart Combée actief deel.
- *CI (Consumers International).* De mondiale koepel van consumentenorganisaties.
- *ICRT (International Consumer Research & Testing),* het wereldwijde samenwerkingsverband voor tests van consumentenorganisaties.

4.4 Anne Fransen Fonds

Het Anne Fransen Fonds geeft in 2013 financiële ondersteuning aan zes projecten. Consumers International selecteert in januari 10 High Priority Projects uit 46 aanvragen. Daaraan voegt de Consumentenbond 7 alternatieve projecten toe. Uit deze 17 projecten kiest het bestuur er 6: 1 van de Priority List en 5 van de Alternative List. Het bestuur hanteert bij de discussie de eerder vastgestelde criteria, te weten:

- Het project heeft betrekking op een of meer van de acht consumentenrechten;
- Het project is kleinschalig, afgebakend of duidelijk onderdeel van een groter geheel;
- De bijdrage uit het fonds wordt niet aangewend voor reis- of verblijfskosten;
- Het (deel)project kent een horizon van maximaal één jaar en
- Doelstellingen zijn helder, gestructureerd, efficiënt en concreet geformuleerd.

Het bestuur besluit unaniem aan de volgende projecten in 2013 een subsidie toe te kennen:

I IBON Foundation, Philippines

Het project van de Filipijnse consumentenorganisatie levert een bijdrage aan het realiseren van de rechten van de consument in scholen en de gemeenschappen daaromheen, door consumentenrechtsonderwijs. De specifieke doelstellingen van het project bestaan uit basiskennis en middelen voor consumentenrechten in het onderwijs en promotie en verbetering van de capaciteit van leerkrachten en scholen als kanaal bij het bevorderen van consumentenrechten in gemeenschappen.

II ACUSGUA, Asociación de Consumidores y Usuarios de Guatemala, Guatemala

De consumentenorganisatie ACUSGUA wil een virtueel communicatiekanaal creëren met de voordelen die internet en sociale netwerken bieden, waardoor consumenten gebruik kunnen maken van:

1. Verdediging en bescherming: eenvoudig een klacht of grief uiten bij misbruik door providers.
2. Counseling: consumenten kunnen een direct beroep doen op juridisch en technisch advies voor, tijdens en na de aankoop van producten of diensten.

III VOICE, Voluntary Organisation in Interest of Consumer Organisation, India

VOICE wil een analyse maken van de hoeveelheden suiker, vet, verzadigd vet en zout in voedingsmiddelen en dranken die worden aangeboden in schoolkantines in ongeveer tien scholen in India.

IV Yemen Consumer Protection, Yemen

Belangrijkste doelstelling van het project is het verzamelen en analyseren van medicijnmonsters zodat die kunnen worden gebruikt om er bij het ministerie van Volksgezondheid op aan te dringen dat er maatregelen worden genomen om medicijnen bij de juiste temperatuur te bewaren, zodat consumenten verzekerd zijn van de deugdelijkheid.

V REDECOMA, Regroupement pour la Défense des Consommateurs du Mali, Mali

Dit project is bedoeld als een bijdrage aan de bevordering van een persoonlijke instelling bij consumenten op het gebied van waakzaamheid en op het gebied van veiligheid van de consument. Ook ondersteunde dit project het recht op informatie en het ontwikkelen van vaardigheden zoals: het begrijpen van de etikettering van producten.

VI YEN, Youth Education Network, Kenya

Het project zal schoolgaande leerlingen, vooral in steden, aanmoedigen om junkfood te vermijden en gezond te eten. Alle basisscholen worden aangemoedigd om gezond voedsel als onderdeel van hun menu's op te nemen. Bij de overheid wordt aangedrongen op een verbod op reclame, verkoop en distributie van junkfood.

In totaal wordt aan de bovenstaande projecten in 2013 €58.753,- toegewezen. De projecten zijn goed over de regio's verdeeld en het zijn allemaal consument gerelateerde projecten.



Stop afronden op minuten!

Consumenten willen bij hun mobiele abonnementen dat telefoongesprekken worden afgerond op secondes. Toch is dat nu nog maar bij 14% van alle abonnementen het geval.

5 Toekomst van de Consumentenbond

De afgelopen jaren hebben we flink geïnvesteerd in het ontwikkelen van nieuwe activiteiten. In 2014 geven we veel prioriteit aan het verbeteren van de diensten die we de laatste jaren introduceerden, maar investeren we ook in onze keuze-informatie in de bladen en online. Nu ons bereik flink groeit, is interactie met alle consumenten cruciaal. Zo kunnen we meer voor hen betekenen en ook gebruik maken van de kennis en ervaringen van consumenten zelf. En hoewel we trots zijn op alle nieuwe activiteiten die we gestart zijn, voor consumenten zijn ze vaak nog te onbekend. Iedereen weet dat de Consumentenbond onafhankelijke en deskundige keuze-informatie biedt, maar dat je ook bij ons kunt overstappen of geld besparen is veel minder bekend. In 2014 gaan we daarom werken aan de bekendheid van de mogelijkheden van overstappen en besparen met behulp van de Consumentenbond.

We verwachten een voortzetting van de huidige groei in leden en consumenten die op een andere manier van ons gebruik maken. Dat vergt investeringen in de kwaliteit van onze informatie en diensten, maar ook een grotere commerciële inspanning. Daarbij zullen soms de kosten voor de baten uitgaan.

De grotere diversiteit aan activiteiten en inkomstenbronnen maakt de Consumentenbond financieel minder kwetsbaar omdat risico's beter gespreid zijn. Maar tegelijk is de voorspelbaarheid van het resultaat verminderd. Daar spelen we op in door conservatiever te begroten en hogere buffers aan te houden. Ook is de sturing op activiteitsniveau van groter belang geworden. De afgelopen jaren hebben balansmutaties een groot effect op het resultaat gehad; soms werd het resultaat hoger door een vrijval, soms lager door versnelde afschrijvingen. In alle gevallen bleek dit pas aan het eind van het jaar, waardoor niet meer bijgestuurd kon worden. Tijdiger sturen op balansresultaten zal flink kunnen bijdragen aan de voorspelbaarheid van het resultaat.



Bespaar op je vaste lasten

Betaal jij ook te veel voor je verzekeringen, internet, telefoon, tv en energie?

Je kunt gemiddeld tot wel €1000 per jaar besparen!

6 Goed bestuur bij de consumentenbond

De Consumentenbond is vanouds een vereniging met individuele leden, georganiseerd via het Raad-van-Toezicht-model. De spelregels van de vereniging zijn vastgelegd in de Statuten van de Consumentenbond en nader uitgewerkt in reglementen voor de Bondsraad en de Raad van Toezicht. In de loop van het jaar wordt door de BR een drastisch gemoderniseerd BR-reglement vastgesteld; voor 2014 staat een actualisering van het RvT-reglement op de planning.

In de governance-structuur zelf zijn in het verslagjaar geen wijzigingen aangebracht: de Raad van Toezicht, bestaande uit zeven leden die zijn benoemd door de Bondsraad, houdt toezicht op (het beleid van) de Directie, de uitvoering door het bureau van de strategie en het goed functioneren van de organisatie als zodanig. De RvT vervult daarnaast de rol van werkgever (inclusief de verantwoordelijkheid voor het beloningsbeleid) van de directie en fungeert tevens als adviseur, gespreks- en sparringpartner van de directie. De Directie van de Consumentenbond, in de persoon van de algemeen directeur Bart Combée, is verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie; de algemeen directeur is in vaste dienst van de vereniging.

6.1. DE VERENIGING

6.1.1 Bondsraad

De Bondsraad, het ledenparlement van de Consumentenbond, is formeel het hoogste orgaan van de vereniging. De BR bestaat uit maximaal 75 leden en komt tweemaal per jaar bijeen voor het uitzetten van de grote lijnen via Strategienota en Meerjarenraming.

De Bondsraad is in 2013 betrokken bij de update van de Strategie 2013-2016; er wordt ook een discussieavond gewijd aan deze update. De Bondsraad komt in 2013 twee keer plenair bijeen: in april om de Jaarrekening vast te stellen en het Jaarverslag 2012 goed te keuren en in november om de begroting en de updatenotitie van de strategie vast te stellen. Tijdens de bijeenkomst van november wordt afscheid genomen van Thom de Graaf als voorzitter van de Raad van Toezicht en wordt zijn opvolger Pieter Broertjes officieel benoemd. Aan iedere plenaire bijeenkomst gaan drie regionale bijeenkomsten vooraf in Den Haag, Eindhoven en Zwolle.

De discussieavonden van 2013 zijn verder gewijd aan de onderwerpen Kletsplaatjes; Toekomst van de Bankensector en Online-strategie; en aan de campagnes “Haal je recht” en “STOP prijsmisleiding”.

6.1.2 Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht (en de globale portefeuillevverdeling, zoals die binnen de RvT is afgesproken) is als volgt:

Voorzitter tot 2 november:	Thom de Graaf	(algemene strategie)
Voorzitter vanaf 2 november:	Pieter Broertjes	(voorzitter Raad van Toezicht)
Vicevoorzitter:	Wop de Lange	(financiële zaken)
Leden:	Jozien Bensing	(onderzoek)
	Carola Hageman	(uitgeverij)
	Arnoud Klerkx	(ICT)
	Medy van der Laan	(belangenbehartiging)
	Paul Molenaar	(website)

Vanwege het feit dat Thom de Graaf zijn statutair toegestane twee termijnen als voorzitter van de Raad van Toezicht en van de Consumentenbond eind 2013 heeft volgemaakt, verkiest de Bondsraad in zijn najaarsvergadering met algemene stemmen Pieter Broertjes, burgemeester van de Gemeente Hilversum, tot zijn opvolger. In dezelfde vergadering wordt Jozien Bensing herkozen voor een tweede periode van vier jaar.

Het rooster van aftreden ziet er per 31 december 2013 als volgt uit:

Samenstelling Raad van Toezicht	Benoemd	Termijn tot	Herkiesbaar
Thom de Graaf, voorzitter HBO-Raad	2005	2013	Nee
Pieter Broertjes, voorzitter Raad van Toezicht	2014	2017	Ja
Wop de Lange, oud-lid Hoofddirectie ANWB	2007	2015	Nee
Jozien Bensing, hoogleraar gezondheidpsychologie aan de Universiteit van Utrecht en Honorary Research Fellow bij het Nivel	2009	2017	Nee
Carola Hageman, Instituutsdirecteur Communicatie Hogeschool Utrecht	2007	2015	Nee
Arnoud Klerkx, directeur Applications Development Ziggo	2007	2015	Nee
Medy van der Laan, voorzitter AOC Raad	2007	2015	Nee
Paul Molenaar, directielid HUB Uitgevers	2009	2017	Nee

De leden van de Raad van Toezicht vervullen naast hun werkzaamheden voor de Consumentenbond uiteraard ook andere (neven)functies. Op het bureau van de Consumentenbond wordt hiervan een register bijgehouden.

De Raad van Toezicht komt in 2013 acht maal (op één keer na voltallig) bij elkaar, zesmaal in een reguliere vergadering en tweemaal voor een werkbezoek: in januari bij ANWB in Den Haag en in maart bij de zusterorganisatie Stiftung Warentest en bij de Verbraucherzentrale Bundesverband VZBV in Berlijn. Uiteraard passeert ook dit jaar weer een groot aantal onderwerpen de revue. De belangrijkste daarvan zijn Jaarverslag & Jaarrekening 2012, update Strategienota 2013-2016, Meerjarenraming & Begroting 2014, Jaarplan Bureau 2014 en de financiële en managementrapportages van de directie.

Behalve bij de eigen bijeenkomsten zijn de RvT-leden verder aanwezig bij de plenaire Bondsraadsvergaderingen, de regionale voorbesprekingen, de periodieke BR-discussiebijeenkomsten en de vergaderingen van de Bondsraadscommissie. Ook het halfjaarlijkse contact met de Ondernemingsraad wordt voortgezet.

Binnen de Raad van Toezicht is een commissie Goed Bestuur actief, die erop toeziet dat de corporate governance-regels binnen de Consumentenbond worden nageleefd en up-to-date blijven. De RvT-auditcommissie richt zich, evenals in voorgaande jaren, op de totstandkoming en de inhoud van de Jaarrekening (in het voorjaar, mede in overleg met de accountant) en de Meerjarenraming (in het najaar). Binnen de Raad van Toezicht functioneren verder de Remuneratiecommissie (verantwoordelijk voor het beloningsbeleid voor de Directie) en de Commissie Werkgever (verantwoordelijk voor de jaarlijkse directiebeoordeling). De Verkiezingscommissie ten slotte rondt in het najaar zijn werkzaamheden af rond de opvolging van Thom de Graaf als voorzitter van de RvT.

In het kader van Goed Bestuur (“good governance”) binnen de Consumentenbond is het inmiddels een vaste gewoonte dat de Raad van Toezicht jaarlijks schriftelijk verantwoording aflegt aan het ledenparlement van de CB, de Bondsraad. Het verslag hiervan is openbaar gemaakt via de website van de Consumentenbond. De Raad van Toezicht hoopt hiermee bij te dragen aan de transparantie over de diverse bestuursorganen binnen de CB. Ook voert de Raad van Toezicht jaarlijks een zelfevaluatie uit.

Binnen de RvT is afgesproken dat als zich een mogelijk belangenconflict voordoet tussen de CB en een of meer van de RvT-leden, het betreffende RvT-lid niet zal deelnemen aan de beraadslagingen en besluitvorming over het betreffende onderwerp. Daarvan zal in voorkomende gevallen melding worden gemaakt in het Verantwoordingsverslag. In 2013 doet deze situatie zich niet voor. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vaste jaarlijkse vergoeding voor hun werkzaamheden. De vergoedingen bedragen in 2013 respectievelijk €14.709 (voorzitter), €11.767 (vicevoorzitter) en €8.933 (per RvT-lid). In totaal ontvangen de leden van de Raad van Toezicht in 2013 €71.141 (in 2012 was dat: €69.127).

6.1.3 Directie

De Directie is als statutair bestuurder verantwoordelijk voor het besturen van de vereniging. De algemeen directeur richt zich zowel op de interne organisatie als op de externe contacten in binnen- en buitenland. Wekelijks komen de Directie en Afdelingsmanagers bijeen als Managementteam. De Manager Financiën, Facilitaire zaken en Informatievoorziening heeft onafhankelijk van de Directie een rapportageplicht aan de Raad van Toezicht.

De regels voor het functioneren van de Directie zijn vastgelegd in het Directiereglement. Het beleid rond de beloning van de Directie is formeel vastgelegd. De beloning bestaat uit een vast en een variabel deel, een vaste kostenvergoeding en enige emolumenten. Per kwartaal heeft de voorzitter van de Raad van Toezicht inzicht in declaraties van de directeur.

Aan de Directie zijn geen voorschotten, leningen of garanties verstrekt.

Salaris Directie (in euro)	2013	2012
Vast salaris	151.000	148.000
Variabel salaris	-	20.000
Pensioenlasten	24.000	24.000
Sociale lasten	10.000	9.000
Totaal	185.000	201.000

Op het moment van afronding van het Jaarverslag 2013 heeft de beoordeling en vaststelling van de variabele beloning over 2013 nog niet plaatsgevonden.

De beloning wordt jaarlijks door de Raad van Toezicht vastgesteld. De variabele beloning bedraagt ten hoogste 20% van de vaste beloning. De toekenning is afhankelijk van de realisatie van doelstellingen die jaarlijks vooraf worden vastgelegd. De emolumenten bestaan uit een leaseauto, een vergoeding voor mobiele telefoonkosten en een vaste onkostenvergoeding.

De algemeen directeur bekleedt een aantal onbezoldigde functies namens de Consumentenbond:

- Lid van het bestuur van het Anne Fransen Fonds;
- Lid van het bestuur van de Stichting Reclame Code;
- Lid Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer De Nederlandsche Bank;

- Lid van de Raad van Advies College Bescherming Persoonsgegevens;
- Voorzitter van de ICRT-Board;
- Lid van de Raad van Advies van het Centrum voor Energievraagstukken;
- Lid Council Consumers International.

6.2 Integriteit Consumentenbond en medewerkers

Om zijn onafhankelijkheid te garanderen, hanteert de Consumentenbond strikte financieringsregels. De inkomsten mogen nooit in tegenspraak zijn met de kernwaarden of de onafhankelijkheid van de organisatie in het geding brengen. De integriteit van de werkprocessen en van de medewerkers in de organisatie zijn een permanent aandachtspunt. Periodiek worden onze bedrijfsprocessen door een externe auditor gecontroleerd.

6.2.1 Gedragscode

De Consumentenbond hanteert een gedragscode waarin onafhankelijkheid, deskundigheid en integriteit kernwaarden zijn. De gedragscode gaat over het aannemen van giften, het bekleden van nevenfuncties, geheimhouding en het gebruik van eigendommen, mailadressen en visitekaartjes van de Consumentenbond. De kern van de gedragscode bestaat uit openheid over handel en wandel en eigen verantwoordelijkheid.

6.2.2 Klokkenluidersregeling

De Consumentenbond kent een klokkenluidersregeling. Deze is bedoeld om een veilige omgeving te creëren waarin het mogelijk is eventuele misstanden bespreekbaar te maken. De regeling wijst een boodschapper de juiste weg en beschermt hem. Wanneer een medewerker vermoedt dat er sprake is van een misstand, kan hij daarvan melding maken bij zijn direct leidinggevende, een hogere leidinggevende of een (interne of externe) vertrouwenspersoon. Er is in 2013 geen gebruik gemaakt van de klokkenluidersregeling.

6.2.3 Vertrouwenspersonen

Net als in 2012 – het jaar na de laatste organisatie-brede reorganisatie – zijn beide vertrouwenspersonen in 2013 vaker dan daarvoor geraadpleegd. Er zijn 59 gesprekken gevoerd waarbij in totaal 16 medewerkers waren betrokken. Een groot deel van de gesprekken heeft plaatsgevonden met medewerkers, die inmid-

dels afscheid hebben genomen, over het beëindigen van het dienstverband. Zij wilden hierover met de vertrouwenspersonen in gesprek.

De in 2013 gemelde zaken laten zien dat de reorganisatie van 2011 nog doorwerkt tot in 2013. Geconstateerd kan worden dat veel van de gesprekken hun oorzaak vinden in de communicatie tussen medewerkers en hun leidinggevenden. In 2014 worden initiatieven ontplooid om dit soort kwesties te voorkomen dan wel op te lossen.

6.3 Risicobeheer

Ook de Consumentenbond kent in zijn bedrijfsvoering risico's. Jaarlijks voeren wij een analyse uit waarin de bedrijfsrisico's geïnventariseerd worden. De maximale impact van de risico's wordt bepaald en vervolgens wordt de kans ingeschat dat het risico zich daadwerkelijk zal voordoen. Hieruit rolt een weging die de zwaarte en urgentie van de risico's bepaalt. Tot slot wordt er een actiehouders benoemd en een deadline bepaald waarbinnen adequate maatregelen zijn genomen.

De analyse wordt door de Controller uitgevoerd binnen alle afdelingen van de Consumentenbond. De uitkomsten van de risicoanalyse worden gedeeld met de Raad van Toezicht. De leden van het Management Team zijn verantwoordelijk voor het mitigeren van de risico's die binnen hun afdeling vallen.

In de risicoanalyse van 2013 is de sturing op business cases een terugkomend aandachtspunt. Dit punt zal in de aanpak van risico's in 2014 prioriteit krijgen.

In 2013 wordt extra aandacht besteed aan de risico's die ontstaan doordat we meer inkomsten met en via externe partners realiseren. De volledigheid van de omzet waar de Consumentenbond recht op heeft, is een belangrijke te controleren variabele. Mede naar aanleiding van de Management Letter van de accountant is daar in 2013 extra aandacht aan besteed. We hebben controles uitgevoerd bij een groot aantal van onze partners en er zijn procesafspraken gemaakt over de administratieve inrichting.

6.4 Milieubeleid

De Consumentenbond blijft scherp op het verder terugbrengen van de energiekosten. We merken wel dat we de grens van verder reduceren bereikt hebben. Doordat de bezetting in het pand iets toeneemt, zien we dat de daarmee gepaard gaande kosten voor energie en water ook stijgen. De Consumentenbond laat over de jaren een consistent beeld zien in het verbruik van energie en water.

Verbruik grondstoffen	2013	2012	2011	2010
Warmte (Gjoule x 1000)	2.834	2.609	2.366	3.107
Elektra (kWh x 1000)	796	852	843	955
Water (m³)	3.185	3.113	2.932	2.588

Zorgpremie

Met de Zorgvergelijker kun je zorgverzekeringen vergelijken op prijs en kwaliteit. Op je zorgverzekering kun je tot honderden euro's per jaar besparen.

7 Personeel en organisatie

7.1 Inleiding

In 2013 versterken wij de kerncompetenties klantgerichtheid, realisatiekracht en verantwoordelijkheid door in elke functiebeschrijving een competentieprofiel op te nemen. In de beoordelingscyclus worden deze functie-specifieke competenties expliciet meegenomen. Het opleidingsaanbod wordt veel ruimer en sluit daarmee beter aan bij de individuele opleidingswensen van medewerkers. Deze opleidingswensen kunnen betrekking hebben op de ontwikkeling van genoemde competenties of meer vakinhoudelijke opleidingen. De Consumentenbond is de eerste organisatie in Nederland waar de medewerkers kunnen kiezen uit (bijna) het gehele aanbod van zes grote opleidingsorganisaties.

Om productontwikkeling te verbeteren en in lijn te brengen met de strategische marketingdoelen en de commerciële (online) sturing en eigenaarschap van alle producten duidelijk toe te wijzen, worden in 2013 de inrichting en werkwijze van de afdeling Marketing en Business Development aangepast. De strategische marketingrollen worden expliciet toegewezen en voor alle producten en diensten wordt de productmanagement-functie ingericht.

Vanuit de onlinestrategie ontstaat de noodzaak de organisatie zodanig aan te passen dat de doelstellingen uit deze strategie kunnen worden gerealiseerd. Gedurende het jaar heeft een extern bureau, samen met een groep medewerkers uit de organisatie, een analyse gemaakt van de bestaande en de gewenste structuur. Vastgesteld is welke rollen ontbreken in de organisatie om de strategie te kunnen uitvoeren: de commerciële en operationele online-verantwoordelijkheden moeten organisatorisch beter belegd worden en de aansturing van de site moet veranderen van uitgeefproduct naar kanaal. Dit heeft geresulteerd in een verandering van structuur en werkwijze van de afdeling Website, die haar beslag zal vinden in 2014.

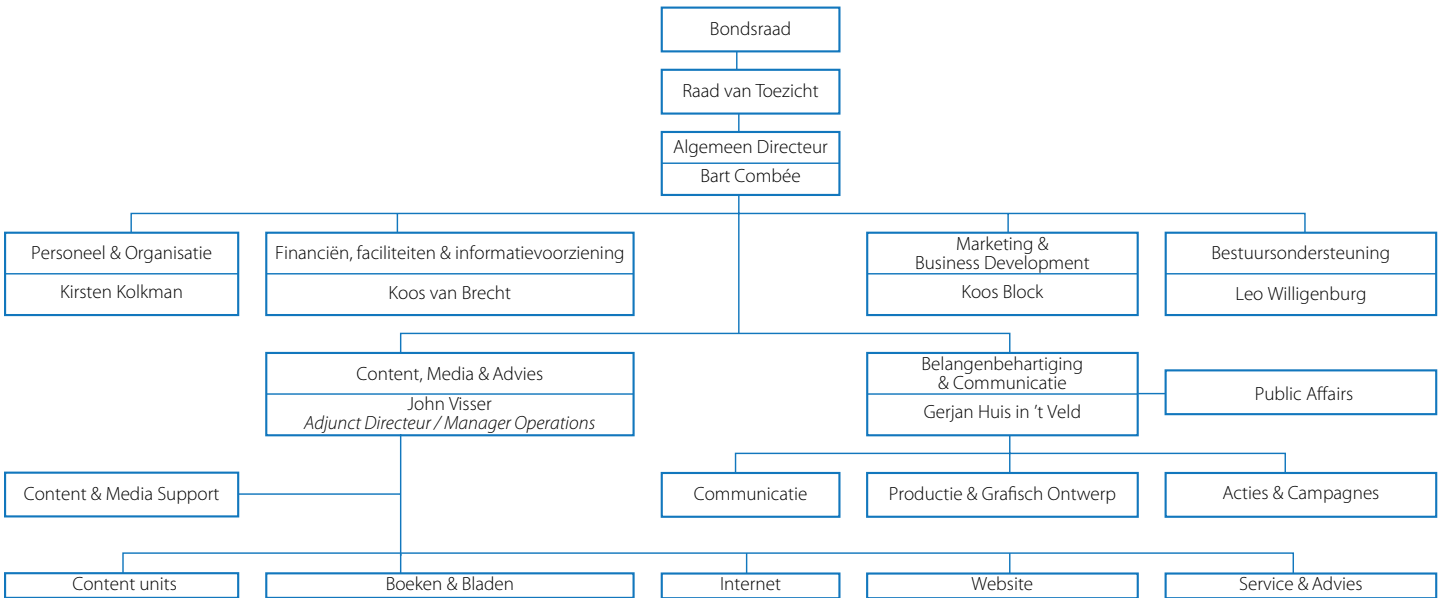


Groot prijsverschil tussen supermarkt-huismerken

De prijzen van huismerken van de verschillende supermarkten lopen enorm uiteen. Consumenten die hun boodschappenkar vullen met huismerk-artikelen zijn bij Albert Heijn, Coop, Plus en Poiesz gemiddeld tot 34% duurder uit dan bij de discounters Aldi en Lidl.

7.2 Organisatiestructuur

De organisatie ziet er op 31 december 2013 als volgt uit:



7.3 In-, door- en uitstroom

In 2013 is het aantal wisselingen in het personeelsbestand gestabiliseerd. Er treden 36 personen in dienst bij de Consumentenbond, waarvan er op 1 januari 2014 nog 33 werkzaam zijn binnen de organisatie.

In de loop van het jaar verlaten 18 medewerkers de Consumentenbond. Van hen hebben 12 personen een contract voor bepaalde tijd. Van vier medewerkers wordt het dienstverband op initiatief van de Consumentenbond ontbonden. Twee medewerkers nemen zelf ontslag.

Binnen de Consumentenbond stromen 15 medewerkers door naar een andere functie. Deze overstappers vullen allemaal reguliere vacatures in.

In 2013 lopen acht studenten stage bij de Consumentenbond.

Personeelsverloop 2013		FTE
Aantal medewerkers op 1 januari 2012	223	182,6
Uit dienst	18	12,6
In dienst	36	29,1
Aantal medewerkers op 31 december 2012	241	199,1

7.4 Huidige bezetting

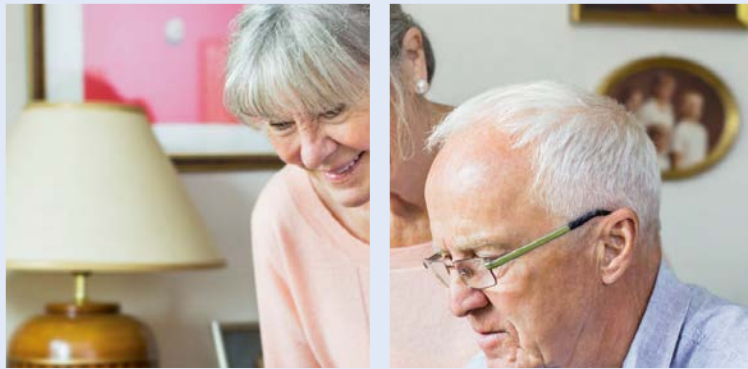
Op 1 januari 2014 telt de Consumentenbond 241 medewerkers: 105 mannen (44%) en 136 vrouwen (56%). Van alle medewerkers werken er 191 parttime (minder dan 40 uur per week). De totale bezetting per 1 januari 2014 bedraagt 199,1 fulltime equivalenten (fte). Gemiddeld over 2013 is de bezetting 189,5 fte.

Over de afgelopen jaren valt op dat het aantal medewerkers dat tussen de vijf en tien jaar in dienst is, gestegen is naar 23%. Het aantal medewerkers dat minder dan 5 jaar in dienst is, is licht gestegen naar 42%. In een kennisorganisatie die ook intern continu vernieuwingen doormaakt, is het van belang dat er voldoende nieuwe instroom is. Van alle medewerkers, dus ook van die medewerkers die meer dan tien jaar werkzaam zijn bij de Consumentenbond (34%), wordt een groot veranderingsvermogen verwacht. De Consumentenbond begeleidt de medewerkers hierbij met onder andere een intern opleidingsprogramma en loopbaanbegeleiding. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers bij de Consumentenbond is 42 jaar.

Een vijfde deel van de werkzaamheden binnen de Consumentenbond wordt verricht op mbo-niveau. Het gaat hier vooral om ondersteunende taken. Ongeveer 80% van de functies vereist een hbo- of wo-niveau.

Het gaat dan vooral om journalistiek/redactioneel werk en werk op het gebied van marketing, ledenadviesing en de zwaardere staffuncties. De medewerkers op academisch niveau zijn belast met management-taken, doen onderzoek en zijn bezig met externe beleidsontwikkeling en campagnevoeren. In de leiding-gevende functies zien we een verhouding tussen mannen en vrouwen van 60%

Kengetallen	
Gemiddeld aantal fte's	189,48
Gemiddeld aantal medewerkers	232,17
Ziekteverzuim totaal	2,05%
Percentage verloop	7,82%
Percentage parttimers	79%
Verhouding man/vrouw	44 / 56
Percentage opleidingsbudget t.o.v. loonsom	1,77%



Virusscanners

De dreiging van kwaadaardige software op internet is onverminderd groot. Internetbeveiligingssoftware kan je ertegen beschermen. Hoe goed beschermen de programma's tegen malware? Welke programma's zijn eenvoudig te gebruiken? En welke programma's vertragen je pc niet nodeloos?

7.5 Beleid, arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden

In 2013 besteedt de Consumentenbond in het bijzonder aandacht aan de volgende zaken.

Verzuimaanpak

De verzuimcijfers worden nauwlettend gevolgd door het Management Team en leidinggevenden. Met zieke medewerkers is er regelmatig contact en zoeken we naar re-integratiemogelijkheden. Er is specifiek aandacht voor medewerkers die zich frequent ziek melden: in een periode van 12 maanden 4 of meer keer. Door deze en andere maatregelen komt het verzuim uit op 2,05% in 2013 en daalt de meldingsfrequentie per medewerker van 1,54 naar 1,35.

Cao

In 2013 zijn er onderhandelingen met de vakbond over een nieuwe cao met ingang van 1 januari 2014. Na een aantal gesprekken, die in goede sfeer verlopen, blijkt dat de inzet van beide partijen te ver uit elkaar ligt. Er wordt overeengekomen om de bestaande cao, met een aantal tekstuele aanpassingen en aanpassingen die voortvloeien uit wetwijzigingen, voor twee jaar voort te zetten.

7.6 Medezeggenschap

De Ondernemingsraad overlegt maandelijks met de Directie en de manager P&O. Belangrijke onderwerpen in 2013 zijn:

- De adviesaanvragen over de aanpassingen in de werkwijze en structuur van de afdelingen Marketing en Website.
- Instemmingverzoeken over de aanpassingen in de bedrijfseigen-regelingen, het plaatsen van beveiligingscamera's en het aanpassen van de pensioenregeling.
- De Handleiding Beoordelen. Directie en OR stellen gezamenlijk een arbitragecommissie in om een eind te maken aan een meningsverschil over de interpretatie van de Handleiding Beoordelen. Naar aanleiding van de uitspraak van deze commissie wordt de instructie aan de leidinggevenden over de toepassing van de Handleiding aangepast.

De RvT overlegt tweemaal per jaar met de Ondernemingsraad.



wat is de beste hypotheek voor mij?

Bij een hypotheek gaat het om heel veel geld. In eerste instantie kies je daarom voor een voordelige aanbieder. Let hierbij niet alleen op de rente maar ook op de overige kosten. Bekijk welke hypotheekvorm voor de meeste mensen de voordeligste en de veiligste keuze is.

Overzicht Bondsraad, Raad van Toezicht, Ereleden en Directie

Overzicht Bondsraad, Raad van Toezicht, Ereleden en Directie per 31 december 2013

Mevrouw W. Alting
De heer P.J. van Antwerpen
De heer Chr.L. Baljé
Mevrouw W.A. van den Berg
Mevrouw T. Bos
Mevrouw W. van Brederode
De heer H.J. Brink
De heer B. Broerse
De heer R. Buikstra
De heer M. van Buiten
De heer G.F. van Dijk
Mevrouw M. van Dijke
De heer S.J. Dijkstra
De heer G.M. van Eek
De heer B. van der Eijk
De heer H.L. van den Ende
De heer F.H.L. Grader
Mevrouw W. Groot Wesseldijk
Mevrouw A. van der Hammen
Mevrouw F.A. Hanneman
De heer R. Heppener
De heer J. Hertog
Mevrouw T. van den Heuvel-de Beer
De heer J.S. Hiemstra
De heer K.R. Ho Ten Soeng
De heer J.M. Hoogeboom
De heer L.P.J. Hoogeveen
De heer A.C.M. Hopmans
Mevrouw M. Huibers
De heer A.B. Jamry

Mevrouw H. Joldersma
De heer B.A. Klazema
De heer M.A.A. Krier
De heer P. Kroon
De heer J.J. Leenman
De heer C.E. de Leeuw
De heer H. Leusink
De heer A. Lindenbergh
Mevrouw T. Luijk
Mevrouw E.E. Luinge
De heer L. Melissen
Mevrouw M.G.A. van Moll
De heer A.W. Nauta
De heer J.C. van Prooijen
De heer A. Purwanto
Mevrouw J.G.N. Ratelband
De heer B. Reek
De heer J.L. Rietveld
De heer C.A.M. Roelandt
De heer J.M.L. Roelofs
Mevrouw C.H.J. Rutten
De heer C.L.A. Saarloos
De heer F.J. van Sandwijk
De heer J.A.C.M. Schilders
De heer N.R. Schot
Mevrouw A. Speelpenning
De heer G. Stordiau
De heer R.E.A. Surig
De heer H.J. Tankink
De heer R. Teeuwen

De heer P.L. Trommelen
De heer S. Tromp
De heer M. Verdaasdonk
De heer M. van der Waart
De heer M.W. Warmerdam
Mevrouw E.M. Wesselingh
De heer P.J. Zijlema

Ereleden

De heer J.M. Dirken
De heer C. van Lookeren Campagne
Mevrouw E.J. Sevenhuijsen –Hoogewooning
De heer F.H.H. Winter

Raad van Toezicht

De heer P.I. Boertjes (*voorzitter*)
De heer W. de Lange (*vice-voorzitter*)
Mevrouw J. Bensing
Mevrouw C.M. Hageman
De heer A.W.H. Klerkx
Mevrouw M.C. van der Laan
De heer P. Molenaar

Directie

De heer B.R. Combée
(*algemeen directeur*)

overlijdens- risicoverzekeringen

De Consumentenbond test doorlopend overlijdensrisicoverzekeringen op premies en dekking. De duurste verzekeraars vragen 2 tot 3 keer zoveel premie als de goedkoopste.

Dat kan over de gehele looptijd tot zelfs duizenden euro's op je overlijdensrisico-verzekering schelen.



8 Jaarrekening 2013

- 8.1 Geconsolideerde jaarrekening
 - 8.1.1 Geconsolideerde balans per 31 december
 - 8.1.2 Geconsolideerde staat van baten en lasten
 - 8.1.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht
- 8.2 Waarderingsgrondslagen
- 8.3 Resultaatbepalingsgrondslagen
- 8.4 Toelichting op de balans
- 8.5 Toelichting op de staat van baten en lasten
- 8.6 Enkelvoudige jaarrekening
 - 8.6.1 Balans per 31 december
 - 8.6.2 Staat van baten en lasten
 - 8.6.3 Kasstroomoverzicht
- 8.7 Algemene toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

Overige gegevens

8.1 Geconsolideerde jaarrekening

8.1.1 Geconsolideerde balans per 31 december (vóór resultaatbestemming)

(in duizenden euro's)

Activa	Paragraaf	2013	2012
Vaste Activa			
<i>Immateriële vaste activa</i>	8.4.1	828	1.000
<i>Materiële vaste activa</i>	8.4.2		
Bedrijfsgebouw en terrein		7.084	7.300
Overige vaste bedrijfsmiddelen		1.157	855
Activa in uitvoering		0	386
		8.241	8.541
<i>Financiële vaste activa</i>	8.4.3		
Vordering latente belasting		319	374
		319	374
Vlottende activa			
<i>Vorraden</i>	8.4.4	26	17
<i>Vorderingen</i>	8.4.5		
Debiteuren		417	847
Belastingen en sociale premies		150	6
Overige vorderingen		3.283	4.093
Lening u/g aan Advieskeuze.nl		50	0
Overlopende activa		843	838
		4.743	5.784
Liquide middelen	8.4.6	21.106	20.425
Totaal activa		35.263	36.141

(in duizenden euro's)

Passiva	Paragraaf	2013	2012
Eigen vermogen	8.4.7		
Algemene reserve		8.784	8.620
Wettelijke reserve		831	1.002
Onverdeeld resultaat		-151	-7
		9.464	9.616
Voorzieningen	8.4.8		
60-plus regeling		201	310
Schuld latente belasting		166	204
Reorganisatie		290	233
		657	747
Kortlopende schulden en overlopende passiva	8.4.9		
Crediteuren		2.318	2.699
Belastingen en sociale premies		1.270	1.099
Vooruit ontvangen contributies		19.069	19.400
Overige schulden en overlopende passiva		2.485	2.580
		25.142	25.778
Totaal passiva		35.263	36.141

8.1.2 Geconsolideerde staat van baten en lasten (in duizenden euro's)

	<i>Paragraaf</i>	2013	2012
Contributie	8.5.1	25.651	23.896
Diverse producten	8.5.2	7.136	6.792
Activiteiten voor derden	8.5.3	265	446
Overige bedrijfsopbrengsten	8.5.4	6.445	6.544
Som der bedrijfsopbrengsten		39.497	37.678
Personeelskosten	8.5.5	18.964	17.614
Afschrijvingen immateriële vaste activa	8.4.1	368	81
Bijzondere waardevermindering immateriële vaste activa	8.4.1	216	
Bijzondere waardevermindering deelneming Advieskeuze.nl	8.4.3	163	
Afschrijvingen materiële vaste activa	8.4.2	885	759
Overige bedrijfskosten	8.5.6	19.164	19.557
Som der bedrijfslasten		39.760	38.011
Bedrijfsresultaat		-263	-333
Rentebaten	8.5.7	165	351
Rentelasten	8.5.7	-1	-1
Uitkomst financiële baten en lasten		164	350
Resultaat uit normale bedrijfsvoering		-99	17
Buitengewone post:			
Resultaat deelneming Advieskeuze.nl		-35	0
Resultaat voor belastingen		-134	17
Belastingen	8.5.8	-17	-24
Resultaat na belastingen		-151	-7

8.1.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht (in duizenden euro's)

	<i>Paragraaf</i>	2013	2012
Resultaat na belastingen		-151	-7
Gecorrigeerd voor:			
Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	8.4.1/8.4.2	1.469	840
Mutatie voorzieningen	8.4.8	-90	2
Deelnemingen	8.4.3	-2	0
Vorraden	8.4.4	-9	22
Vorderingen	8.4.5	1.042	-1.309
Kortlopende schulden en overlopende passiva	8.4.9	-636	-766
Latente belastingen	8.4.3	55	-158
Kasstroom uit operationele activiteiten		1.829	-1.369
Investeringsactiviteiten:			
Immateriële vaste activa	8.4.1/8.4.2	-412	-1.058
Materiële vaste activa	8.4.1/8.4.2	-585	-873
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-997	-1.931
Mutatie liquide middelen		681	-3.307
Liquide middelen 1 januari		20.425	23.732
Liquide middelen 31 december	8.4.6	21.106	20.425
Mutatie		681	-3.307



Inboedelverzekering en opstalverzekering

De Consumentenbond vergeleek premies en voorwaarden van 36 aanbieders van inboedelverzekeringen en opstalverzekeringen met een extra uitgebreid of een allrisk dekking. Met name de premieverschillen zijn groot: de prijzigste combinatie is meer dan twee keer zo duur als de goedkoopste.

8.2 Waarderingsgrondslagen

Missie van de Consumentenbond

De Consumentenbond werkt samen met consumenten aan eerlijke, rechtvaardige en veilige markten waar consumenten vinden wat ze zoeken en krijgen waar ze recht op hebben. Samen staan we sterker en weten we meer. De Consumentenbond is hét verbindende platform en dé vertrouwde stem van en voor consumenten.

Algemeen

De Consumentenbond, gevestigd op het Enthovenplein 1 in Den Haag, gaat bij het opstellen van zijn (geconsolideerde) jaarrekening uit van de wettelijke bepalingen voor jaarrekeningen, zoals vastgelegd in Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's. De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van de activa en passiva en de resultaatbepalingen zijn gebaseerd op historische kosten.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van de Consumentenbond samen met zijn groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin de Consumentenbond direct of indirect overheersende zeggenschap kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enige andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop de Consumentenbond een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken.

Intercompany-transacties, intercompany-winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd, voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de Groep zijn gerealiseerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompany-transacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen voor de Groep.

De in de consolidatie begrepen vennootschappen zijn:

- 1 Consumentenbond Holding B.V. (100%)
- 2 Consumentenbond Participatie I B.V. (100%)

Vergelijking voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, handelsschulden en overige te betalen posten. Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde. Na de eerste opname worden financiële instrumenten gewaardeerd tegen (geamortiseerde) kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

Omrekening vreemde valuta

De uit transacties in vreemde valuta voortvloeiende kosten en opbrengsten of vorderingen en schulden rekenen we om tegen de koers per transactie- of balansdatum. Koersverschillen brengen we ten gunste respectievelijk ten laste van de staat van baten en lasten onder de financiële baten of lasten.

Immateriële vaste activa

Ontwikkelingskosten worden geactiveerd voor zover deze betrekking hebben op commercieel haalbaar geachte projecten en worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. De geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die drie jaar bedraagt. De afschrijving vindt plaats volgens de lineaire methode. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt. Voor het nog niet afgeschreven deel van de geactiveerde ontwikkelingskosten wordt een wettelijke reserve gevormd.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa nemen we op tegen de historische kostprijs van de investeringen. Een uitzondering geldt voor het bedrijfsgebouw op het Enthovenplein. Daar brengen we de boekwinst op de verkoop van het vorige bedrijfsgebouw in mindering op de historische kostprijs. De posten Bedrijfsgebouw en Terrein hebben betrekking op het kantoorpand dat we eind 1995 in gebruik namen. Het gebouw schrijven we af in dertig jaar. De grond is verkregen in eeuwigdurende erfpacht. Hierover schrijven we niet af. De onder Overige vaste bedrijfsmiddelen opgenomen machines, auto's, inventarissen en computerapparatuur zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijzen verminderd met lineaire afschrijvingen. De afschrijvingstermijnen variëren van drie tot dertig jaar, afhankelijk van de economische gebruiksduur. Gekochte computerprogrammatuur is opgenomen tegen verkrijgingsprijzen. De afschrijvingstermijn van computerprogrammatuur bedraagt drie of vijf jaar, afhankelijk van de economische gebruiksduur.

Vaste activa met een verkrijgingsprijs lager dan €1000 worden direct ten laste van het resultaat gebracht. Activa in uitvoering worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs en hierop wordt in het lopend boekjaar niet afgeschreven.

Materieel vast actief	Waarderingsgrondslag	Afschrijvingstermijn
Terrein	Historische kostprijs van de investering	Geen
Bedrijfsgebouw	Historische kostprijs van de investering minus de boekwinst op de verkoop van het vorige bedrijfsgebouw	30 jaar
Overige vaste bedrijfsmiddelen	Verkrijgingsprijzen minus lineaire afschrijving	3 tot 30 jaar, afhankelijk van de economische gebruiksduur
Computerprogrammatuur	Verkrijgingsprijzen minus lineaire afschrijvingen	3 of 5 jaar, afhankelijk van de economische gebruiksduur

Financiële vaste activa - Deelnemingen

Deelnemingen waarbij we invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid kunnen uitoefenen, waarderen we volgens de vermogensmutatiemethode op basis van de nettovermogenswaarde. Deelnemingen waarbij we geen invloed van betekenis hebben, waarderen we op de verkrijgingsprijs of duurzame lagere bedrijfswaarde. Wanneer 20% of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, wordt ervan uitgegaan dat er invloed van betekenis is. Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Deelnemingen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs.

Latente belastingen

Latente belastingposities zijn opgenomen voor belastbare tijdelijke verschillen tussen commerciële en fiscale boekwaarden. Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Bijzondere waardevermindering of vervreemding van vaste activa

Vaste activa met een lange levensduur worden beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen wanneer wijzigingen of omstandigheden zich voordoen die doen vermoeden dat de boekwaarde van een actief niet terugverdiend zal worden. De terugverdienmogelijkheid van activa die in gebruik zijn, wordt bepaald door de boekwaarde van een actief te vergelijken met de geschatte contante waarde van de toekomstige nettokasstromen die het actief naar verwachting zal genereren. Wanneer de boekwaarde van een actief hoger is dan de geschatte contante waarde van de toekomstige nettokasstroom, worden bijzondere waardeverminderingen verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde. Voor verkoop beschikbare activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere actuele waarde, onder aftrek van verkoopkosten.

De vennootschap beoordeelt op iedere balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

Vorraden

De voorraden grond- en hulpstoffen worden gewaardeerd op verkrijgingsprijzen onder toepassing van de FIFO-methode ('first in, first out') of lagere opbrengstwaarde, waarbij we rekening houden met afwaardering wegens incourantheid.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde, inclusief de transactiekosten. Na eerste verwerking worden vorderingen gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering. Onder vorderingen op deelnemingen zijn marktconforme leningen opgenomen aan Advieskeuze.nl B.V. voor €50.000 (2012: €45.000). Het betreft vastrentende leningen met een rentepercentage van 1,0% (2012: 1,0%). De resterende looptijd van deze vorderingen bedraagt respectievelijk 6 maanden en 2 maanden.

Liquide Middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden en worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen nemen we op wanneer sprake is van een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting als gevolg van een gebeurtenis in het verleden en het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.

Voorziening 60-plusregeling

De 60-plusregeling is een langlopende voorziening die dekking geeft in de kosten die voortkomen uit werktijdverkorting voor personeelsleden in de daartoe gerechtigde leeftijd. Deze regeling is vanaf 1 januari 2013 verdwenen. Voor de deelnemers die per 1 januari 2012 gebruik maken van deze regeling, zullen deze rechten behouden blijven tot aan pensioendatum.

Overige activa en passiva

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de winst-en-verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

Pensioenregeling

Uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies. Verder wordt op balansdatum een voorziening opgenomen voor bestaande additionele verplichtingen ten opzichte van het fonds en de werknemers, indien het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling van die verplichtingen een uitstroom van middelen zal plaatsvinden en de omvang van de verplichtingen betrouwbaar kan worden geschat. Het al dan niet bestaan van additionele verplichtingen wordt beoordeeld aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst met het fonds, de pensioenovereenkomst met de werknemers en andere (expliciete of impliciete) toezeggingen aan de werknemers. Een voorziening wordt gewaardeerd tegen de beste schatting van de contante waarde van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen op balansdatum af te wikkelen.

De dekkingsgraad ultimo 2013 is berekend, rekening houdend met de actuele ontwikkelingen van de stijging van de levensverwachting, en bedraagt 115,8% (2012: 108,5%).

Het risico van de (beschikbare premie) pensioenregeling ligt volledig bij de deelnemers. Op de pensioenen is een voorwaardelijke indexatie van toepassing.

Schulden

Schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten.



Ook zonder subsidie aantrekkelijk

Natuurlijk zijn er bij de installatie van een zonne-energiesysteem meer kosten dan alleen die voor de panelen zelf. Omvormer, bekabeling, een extra elektriciteitsgroep en installatiekosten komen er meestal nog bij. Maar een simpel rekensommetje leert dat een gemiddeld aanbod voor particulieren nu, zonder subsidie, niet of nauwelijks duurder is dan ruim een jaar geleden mét subsidie.

8.3 Resultaatbepalingsgrondslagen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Onder de baten vallen de op het jaar betrekking hebbende contributieontvangsten en de in het jaar geleverde goederen en diensten. We bepalen de lasten en houden hierbij rekening met de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen.

Opbrengstverantwoording

Omzet wordt alleen verantwoord als er een redelijke zekerheid bestaat dat toekomstige voordelen naar de Consumentenbond zullen toevloeien en dat deze voordelen betrouwbaar kunnen worden geschat. Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten geschiedt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

Periodiek betaalbare beloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

Overheidsvergoedingen

Overheidsvergoedingen worden aanvankelijk in de balans opgenomen als vooruit ontvangen bedragen. Zodra er redelijke zekerheid bestaat dat de Consumentenbond zal voldoen aan de daaraan verbonden voorwaarden worden de opbrengsten verantwoord. Vergoedingen ter compensatie van door de Consumentenbond gemaakte kosten worden systematisch als opbrengsten in de staat van baten en lasten opgenomen in dezelfde periode als die waarin de kosten worden gemaakt.

Belastingen

Met ingang van 1997 valt de Consumentenbond met al zijn activiteiten onder de heffing van de vennootschapsbelasting. De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-afrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.



Garantie

Over garantie bestaan veel misverstanden. Eigenlijk betekent garantie geven dat de verkoper of fabrikant in staat voor de kwaliteit van een product. Maar het wettelijke recht op een deugdelijk product geldt altijd, ook na de garantieperiode. Vaak staan in de garantievoorwaarden allerlei uitsluitingen.

8.4 Toelichting op de balans

8.4.1 Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa <i>(in duizenden euro's)</i>	Ontwikkelingskosten
Cumulatieve aanschafwaarde 1 januari 2013	1.058
Cumulatieve afschrijving tot en met 1 januari 2013	-58
Boekwaarde 1 januari 2013	1.000
Mutaties in het boekjaar:	
Investeringsen	412
Afschrijving 2013	-368
Waardevermindering	-216
Saldo	-172
Cumulatieve aanschafwaarde 31 december 2013	1.470
Cumulatieve afschrijving tot en met 31 december 2013	-642
Boekwaarde 31 december 2013	828

De geactiveerde ontwikkelingskosten betreffen extern gegenereerde immateriële vaste activa en hebben betrekking op de ontwikkeling van de website en nieuwe services, zoals de Zorgverzekeringenvergelijker. Deze kosten worden lineair over drie jaar afgeschreven. De boekwaarde van de Autoverzekeringenvergelijker is afgewaardeerd naar nul. In verband met tegenvallende resultaten heeft het management ervoor gekozen dit immaterieel actief volledig af te waarderen.

8.4.2 Materiële vaste activa

Materiële vaste activa (in duizenden euro's)	Bedrijfsgebouw en terrein	Overige vaste bedrijfsmiddelen	Activa in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde 31 december 2012 (inclusief boekwinst vorig bedrijfsgebouw)	13.582	5.102	386	19.070
Cumulatieve afschrijving tot en met 31 december 2012	-6.282	-4.247	0	-10.529
Boekwaarde 1 januari 2013	7.300	855	386	8.541
Mutaties in het boekjaar:				
Investeringsen	259	712	0	971
Desinvesteringen	0	266	-386	-120
Afschrijving desinvestering	0	-266	0	-266
Afschrijving	-475	-410	0	-885
Saldo	-216	302	-386	-300
Aanschafwaarde 31 december 2013 (inclusief boekwinst vorig bedrijfsgebouw)	13.841	6.080	0	19.921
Cumulatieve afschrijving tot en met 31 december 2013	-6.757	-4.923	0	-11.680
Boekwaarde 31 december 2013	7.084	1.157	0	8.241

Voor de toekomstige kosten van groot onderhoud aan de bedrijfsgebouwen is geen voorziening voor groot onderhoud gevormd. De kosten worden rechtstreeks in het resultaat verantwoord. De investeringen in overige vaste bedrijfsmiddelen hebben grotendeels betrekking op hardware (€58.000), software (€698.000). De investering bij bedrijfsgebouw en terrein heeft te maken met verbouwingskosten (€77.000) en installaties voor vergaderruimten (€28.000).

8.4.3 Financiële vaste activa

Deelnemingen

Ultimo 2013 houdt de Consumentenbond de volgende belangen:

- 100% van de aandelen Consumentenbond Holding B.V. (voorheen Contoer B.V.), statutair gevestigd te Den Haag. In Consumentenbond Holding B.V. vinden in 2013 geen activiteiten plaats.
- 100% van de aandelen Consumentenbond Participaties I B.V., statutair gevestigd te Den Haag.
- 12% van de aandelen van International Consumer Research and Testing Ltd. (ICRT), statutair gevestigd in Londen, Engeland.
- 20% van de aandelen Advieskeuze.nl B.V., statutair gevestigd te Loenen. Naar aanleiding van de tegenvallende resultaten van Advieskeuze.nl B.V. per ultimo 2013 en een dientengevolge negatief eigen vermogen waarderen wij deze deelneming volledig af.

(in duizenden euro's)	Deelnemingen
Saldo per 31 december	0
Investeringsen	200
Resultaat deelnemingen	-37
Waardeverminderingen	-163
	0

Latente belastingvordering

De latente belastingvordering bestaat uit waarderingsverschillen tussen de commerciële balans en de fiscale balans. Vanwege het langlopende karakter wordt deze vordering onder de financiële vaste activa verantwoord.

Latente belastingvordering (in duizenden euro's)	2013	2012
Saldo per 1 januari	374	216
Toevoeging	0	158
Onttrekking	55	0
Saldo per 31 december	319	374

De latentie wordt gewaardeerd op basis van een belastingdruk van 20%.

8.4.4 Voorraden

Alle gidsen nemen we direct als kosten. Boeken en cd-rom's waarderen we vijf maanden na uitgifte af tot nihil

8.4.5 Vorderingen

Debiteuren (in duizenden euro's)

	2013	2012
Saldo per 31 december		
Samenwerkingsverbanden met zusterorganisaties	19	9
Rijk/Provincies/Gemeenten	0	36
Lidmaatschappen en abonnementen	174	384
Overige posten	224	418
	417	847

Onder de handelsdebiteuren zijn geen vorderingen opgenomen met een resterende looptijd langer dan een jaar. Op de uitstaande debiteuren ontvangen we tot en met 31 januari 2014 een bedrag van €234.000. Voor de lidmaatschappen en abonnementen ontvangen we €168.000 en voor de andere posten €66.000. Per ultimo 2013 bedraagt de debiteurenvoorziening €19.000 (2012: €51.000).

Belastingen en sociale premies

Deze vordering heeft voornamelijk betrekking op nog te ontvangen BTW voor de aangifte november 2013 (€150.000).

Overige vorderingen

De overige vorderingen betreffen voornamelijk bedragen voor overstappers uit het Energiecollectief en de Zorgvergelijker. De vordering op nog te ontvangen subsidie is in 2013 €116.000 (2012: €88.000). Daarnaast registreren we hier de depotbedragen van de TNT-groep (€5000). Een ander deel van de overige vorderingen betreft nog te ontvangen rente van €91.000 (2012: €281.000) over de liquide middelen.

Vordering deelnemingen

Onder vorderingen op deelnemingen is een lening opgenomen aan Consumentenbond Holding B.V. €50.000 (2012: €0). Het betreft een renteloze converteerbare lening en heeft een resterende looptijd van 2 jaar.

Overlopende activa

Het saldo ultimo 2013 bestaat uit vooruitbetaalde kosten voor 2014. Het betreft voornamelijk de kosten voor vervaardiging en verzending van de Consumentengids van januari 2014 (€183.000), vooruitbetalingen voor nog niet opgeleverde interne projecten (€204.000) en licentiekosten voor 2014 (€216.000).

8.4.6 Liquide middelen

Liquide middelen (in duizenden euro's)

	2013	2012
Saldo per 31 december		
ABN Amro rekening courant	14.018	13.386
RABO rekening courant	55	0
ING rekening courant	7.033	7.038
Kas	0	1
	21.106	20.425

De mutatie van de liquiditeiten lichten we toe in het kasstroomoverzicht in paragraaf 8.1.3.

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de vereniging.

8.4.7 Eigen vermogen

Eigen vermogen (in duizenden euro's)	Wettelijke reserve	Algemene reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal
Saldo per 1 januari	1.002	8.620	-7	9.615
Mutaties:				0
Herrubricering	-172	172	0	0
Toevoeging resultaat 2012	0	-7	7	0
Resultaat 2013	0	0	-151	-151
Saldo per 31 december	830	8.785	-151	9.464

Het resultaat over 2013 van €151.000 negatief brengen we na goedkeuring van de Raad van Toezicht en vaststelling door de Bondsraad in 2014 ten laste van de algemene reserve. Er zijn geen onttrekkingen of toevoegingen aan het eigen vermogen geweest anders dan via het resultaat. De wettelijke reserve heeft betrekking op de geactiveerde ontwikkelingskosten van de website en nieuwe services, zoals de Autoverzekeringen- en Zorgverzekeringenvergelijker.

8.4.8 Voorzieningen

60-plusregeling (in duizenden euro's)

	2013	2012
Saldo per 1 januari	310	429
Bij: Toevoeging	28	18
	338	447
Af: Onttrekkingen	137	137
Saldo per 31 december	201	310

De 60-plusregeling is een langlopende voorziening die dekking geeft in de kosten die voortkomen uit werktijdverkorting voor personeelsleden in de daartoe gerechtigde leeftijd. Deze regeling is vanaf 1 januari 2013 verdwenen. Voor de deelnemers die per 1 januari 2012 gebruik maken van deze regeling, zullen deze rechten behouden blijven tot aan pensioendatum. Voor de overige medewerkers is deze regeling met ingang van 1 januari 2013 beëindigd. De voorziening is derhalve gebaseerd op resterende deelnemers.

Latente belastingschuld (in duizenden euro's)

	2013	2012
Saldo per 1 januari	204	22
Toevoeging	0	182
Onttrekking	-38	0
Saldo per 31 december	166	204

Reorganisatievoorziening (in duizenden euro's)

	2013	2012
Saldo per 1 januari	233	258
Toevoeging	82	0
Onttrekking	-25	-25
Saldo per 31 december	290	233

Pensioenvoorziening (in duizenden euro's)

	2013	2012
Saldo per 1 januari	0	36
Toevoeging	0	0
Onttrekking	0	-36
Saldo per 31 december	0	0

Het pensioen van de Consumentenbond is ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds Consumentenbond. In 2009 is een herstelplan van kracht geworden vanwege de lage dekkingsgraad per ultimo 2008. Onderdeel van het herstelplan is de afspraak gemaakt tijdens de cao-onderhandelingen met de vakbond dat werkgever en werknemer vanaf 1 juni 2009, voor een periode van drie jaar, beiden 1% extra pensioenpremie betalen. Hiervoor is in 2009 een voorziening gevormd. Deze loopt per eind mei 2012 af. Er zijn verder geen additionele verplichtingen voor de Consumentenbond.

Splitsing van de voorziening naar looptijd (in duizenden euro's)

Splitsing van de voorzieningen naar looptijd is als volgt:		2013	2012
< 1 jaar	60-plusregeling	103	127
> 1 jaar	60-plusregeling	98	183
		201	310
< 1 jaar	Latente belastingschuld	33	41
> 1 jaar	Latente belastingschuld	133	163
		166	204
< 1 jaar	Reorganisatievoorziening	24	24
> 1 jaar	Reorganisatievoorziening	266	209
		290	233



Vlucht Claim Service

Vluchtvertraging, annulering of overboeking op de luchthaven. Het kan je op elke luchthaven overkomen.

8.4.9 Kortlopende schulden en overlopende passiva

Crediteuren

In 2013 neemt het crediteurensaldo af. Er zijn minder nieuwe investeringen gedaan. De voornaamste schuld per einde 2013 betreft reclame-uitingen voor vergelijken en internet-zoekwoorden (€546.000), kosten voor uitzendkrachten (€208.000) en druk- en verzendkosten voor gidsen en boeken (€388.000).

Belastingen en sociale premies

Deze schuld heeft betrekking op de te betalen BTW (€540.000) en loonheffing (€730.000) over december 2013.

Overige schulden en overlopende passiva

Overige schulden en overlopende passiva (in duizenden euro's)

Saldo per 31 december	2013	2012
Vakantiegeld en vakantiedagen	1.097	1.007
Nog te betalen kosten	935	1.344
Vooruit ontvangen subsidies	432	229
Overig	21	0
	2.485	2.580

Alle kortlopende schulden hebben een resterende looptijd van korter dan een jaar. De post vakantiegeld en vakantiedagen neemt toe doordat er minder vakantiedagen zijn opgenomen in 2013. De post nog te betalen kosten neemt af door strakker aansturing op onderzoeksprojecten. De post vooruit ontvangen subsidies neemt toe door de langere doorlooptijd van subsidieprojecten en daarbij behorende verrekening van de ontvangen subsidiebedragen.

8.4.10 Financiële instrumenten

Algemeen

De Consumentenbond maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de vereniging blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's. Deze betreffen financiële instrumenten die in de balans zijn opgenomen. De Consumentenbond handelt niet in financiële derivaten en heeft procedures en gedragslijnen om de omvang van het kredietrisico bij elke tegenpartij te beperken. Bij het niet nakomen door een tegenpartij van aan de Consumentenbond verschuldigde betalingen blijven eventuele daaruit voortvloeiende verliezen beperkt tot de marktwaarde van de desbetreffende instrumenten.

Kredietrisico

De vorderingen uit hoofde van debiteuren ultimo 2013 bestaan voor circa 37% uit contributies van onze leden. Er zijn geen belangrijke concentraties van kredietrisico's.

Renterisico

De eigen geldmiddelen zijn rentegevoelig. Een rentestijging of –daling van 1% heeft een effect op het resultaat van 1% van het balansbedrag.

Marktwaarde

De marktwaarde van de meeste in de balans verantwoorde financiële instrumenten, waaronder vorderingen, liquide middelen en kortlopende schulden, benadert de boekwaarde ervan.

8.4.11 Niet in de balans opgenomen verplichtingen

De Consumentenbond is in het kader van de normale bedrijfsuitoefening als verwerende partij soms betrokken bij claims. Op grond van de ontwikkelingen tot dusver verwachten we niet dat de financiële positie van de Consumentenbond door een van deze zaken materieel zal worden beïnvloed.

Inzake lease- en onderhoudscontracten is de Consumentenbond ultimo 2013 voor €672.000 (2012: €365.000) verplichtingen aangegaan. Hiervan heeft €251.000 (2012: €242.000) een looptijd korter dan een jaar. Er zijn geen verplichtingen met een looptijd langer dan vijf jaar.

<i>(in duizenden euro's)</i>	verplichting ≤ 1 jaar	verplichting > 1 jaar en ≤ 5 jaar	verplichting > 5 jaar	Totaal
Onderhoudscontract kopieerapparatuur	206	343	0	548
Autoleasecontracten	45	79	0	124
	251	422	0	672

8.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

8.5.1 Contributies *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Contributies	25.651	23.895
Index (2005=100)	98,6	97,9
Aantal leden per 31 december	486.491	472.714
Index (2005=100)	100,8	97,9

8.5.2 Diverse producten *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Abonnementsopbrengsten Geldgids	2.012	2.030
Abonnementsopbrengsten Reisgids	439	489
Abonnementsopbrengsten Gezondgids	1.106	1.142
Abonnementsopbrengsten Digitaalgids	1.424	1.484
Abonnementsopbrengsten MissPerfect	114	8
Losse Publicaties en Ledeninformatie	2.041	1.639
	7.136	6.792

8.5.3 Activiteiten voor derden *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie	93	30
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	7	84
Ministerie van Veiligheid en Justitie	54	32
Ministerie van Financiën	0	27
Overig	111	273
	265	446

Het aandeel van de inkomsten door overheden en andere instanties limiteren wij tot maximaal 10% van de totale inkomsten. In 2013 is dit aandeel 0,4% (2012: 0,5%).

8.5.4 Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten bestaan uit inkomsten door advies bij prijsvergelijkingen (waaronder Energie, Autoverzekering en Zorgverzekering), energieveiling, licentieverkoop en de verhuuropbrengsten van het pand.

8.5.5 Personeelskosten *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Salarissen	11.295	10.614
Pensioenlasten	1.513	1.473
Overige sociale verzekeringen	1.972	1.984
Personeel niet in loondienst	3.720	3.135
Dotatie/onttrekking 60-plusvoorziening	28	18
Overige personeelskosten	371	434
Reorganisatie kosten	64	-44
	18.963	17.614

In de personeelskosten verantwoorden we de kosten van de per jaareinde nog niet opgenomen vakantie-dagen. De post personeel niet in loondienst is toegenomen door extra telefoniehulp bij het callcenter ter ondersteuning van mediacampagnes en de toename van het aantal leden.

Het aantal personeelsleden (in fte) is over het jaar gemiddeld als volgt verdeeld:

Aantal personeelsleden (in fte)	2013	2012
Content, Media & Advies	126	119
Belangenbehartiging & Communicatie	20	19
Financiën, Facilitair & ICT	20	21
Marketing & Business Development	16	16
Overige afdelingen	7	8
	189	183

Hiervan waren in 2013 geen werknemers werkzaam buiten Nederland (2012: 0,0).

Vergoeding Raad van Toezicht en Directie

Voor 2013 bedragen de vergoedingen aan de Raad van Toezicht in totaal €71.000. De bezoldiging van de Directie voor 2013 bedraagt in totaal €185.000. Voor een nadere specificatie van deze post verwijzen we u naar paragraaf 6.1.2 en 6.1.3.

8.5.6 Overige bedrijfskosten *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Faciliteiten en telefoon	3.223	3.059
Project- en onderzoekskosten	2.610	2.803
Drukwerk- en vervaardigingskosten	2.755	2.894
Porti- en distributiekosten	1.462	1.597
Bijstand en advies	435	658
Lidmaatschap organisaties	495	474
Innovatie	1.100	1.378
Werving en promotie	7.084	6.693
	19.164	19.556

8.5.7 Financiële baten en lasten *(in duizenden euro's)*

De Consumentenbond beschikt over een faciliteit bij de ABN Amro Bank en vanaf 9 januari 2012 ook bij de ING. Hierbinnen worden de debet- en creditstanden als totaal tegen de contractuele tarieven verrekend.

8.5.8 Belastingen *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Commercieel resultaat	-134	17
Belastinglast op basis van nominaal tarief	0	3
Verschil waardering latentie en nominaal tarief	16	17
Overig	1	4
	17	24

De belastinglast wordt beïnvloed door de mutatie in de latente belastingvordering en -schuld.



Zorgverzekeringen vergelijken

Met de Zorgvergelijker vind je in een paar simpele stappen een voordelige verzekering die aansluit bij je wensen.

8.5.9 Honorarium accountant *(in duizenden euro's)*

De volgende honoraria van de accountants van PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. zijn ten laste gebracht van de Consumentenbond:

Honorarium accountant	2013	2012
Onderzoek jaarrekening	49	44
Andere controleopdrachten	0	5
Adviesdiensten op fiscaal terrein	21	7
Andere niet-controle diensten	1	0
	71	56

8.5.10 Transacties met verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de vereniging, haar deelnemingen en hun bestuurders en leidinggevende functionarissen. Er hebben zich in 2013 geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag.

8.6 Enkelvoudige jaarrekening per 31 december

8.6.1 Balans per 31 december (in duizenden euro's)

Activa	(in duizenden euro's)	Paragraaf	2013	2012
Vaste Activa				
Immateriële vaste activa	8.4.1		828	1.000
Materiële vaste activa				
8.4.2				
Bedrijfsgebouw en terrein			7.084	7.300
Overige vaste bedrijfsmiddelen			1.157	855
Activa in uitvoering			0	386
			8.241	8.541
Financiële vaste activa				
8.4.3				
Deelneming Consumentenbond Holding B.V.	8.7.1		20	18
Vordering latente belasting	8.4.3		319	374
			339	392
Vlottende activa				
Vorraden				
8.4.4			26	17
Vorderingen				
8.4.5				
Debiteuren			417	847
Belastingen en sociale premies			150	6
Overige vorderingen			3.282	4.093
Lening u/g Consumentenbond Holding B.V.			50	0
Overlopende activa			843	838
			4.742	5.784
Liquide middelen				
8.7.2			21.086	20.405
Totaal activa			35.262	36.139

Passiva	(in duizenden euro's)	Paragraaf	2013	2012
Eigen vermogen				
8.4.7				
Algemene reserve			8.786	8.621
Wettelijke reserve			828	1.000
Onverdeeld resultaat			-151	-7
			9.463	9.614
Voorzieningen				
8.4.8				
60-plus regeling			201	310
Schuld latente belasting			166	204
Reorganisatie			290	233
			657	747
Kortlopende schulden en overlopende passiva				
8.4.9				
Crediteuren			2.318	2.699
Belastingen en sociale premies			1.270	1.099
Vooruit ontvangen contributies			19.069	19.400
Overige schulden en overlopende passiva			2.485	2.580
			25.142	25.778
Totaal passiva			35.262	36.139

8.6.2 Staat van baten en lasten (in duizenden euro's)

		2013	2012
	<i>Paragraaf</i>		
Contributie	8.5.1	25.651	23.896
Diverse producten	8.5.2	7.136	6.792
Activiteiten voor derden	8.5.3	265	446
Overige bedrijfsopbrengsten	8.5.4	6.445	6.544
Som der bedrijfsopbrengsten		39.497	37.678
Personeelskosten	8.5.5	18.964	17.614
Afschrijvingen immateriële vaste activa	8.4.1	368	81
Bijzondere waardevermindering	8.4.1	216	0
Afschrijvingen materiële vaste activa	8.4.2	885	759
Overige bedrijfskosten	8.5.6	19.164	19.557
Som der bedrijfslasten		39.597	38.011
Bedrijfsresultaat		-100	-333
Rentebaten	8.5.7	165	351
Rentelasten	8.5.7	-1	-1
Uitkomst financiële baten en lasten		164	350
Resultaat uit normale bedrijfsvoering		64	17
Buitengewone post:			
Resultaat deelneming	8.7.1	-198	0
Resultaat voor belastingen		-134	17
Belastingen	8.5.8	-17	-24
Resultaat na belastingen		-151	-7

8.6.3 Kasstroomoverzicht (in duizenden euro's)

		2013	2012
	<i>Paragraaf</i>		
Resultaat na belastingen		-151	-7
Gecorrigeerd voor:			
Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	8.4.1/8.4.2	1.469	840
Mutatie voorzieningen	8.4.8	-90	2
Deelnemingen	8.4.3	-2	0
Voorraden	8.4.4	-9	22
Vorderingen	8.4.5	1.042	-1.309
Kortlopende schulden en overlopende passiva	8.4.9	-636	-766
Latente belastingen	8.4.3	55	-158
Kasstroom uit operationele activiteiten		1.829	-1.369
Investeringsactiviteiten:			
Immateriële vaste activa	8.4.1/8.4.2	-412	-1.058
Materiële vaste activa	8.4.1/8.4.2	-585	-873
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-997	-1.931
Mutatie liquide middelen		681	-3.307
Liquide middelen 1 januari		20.405	23.712
Liquide middelen 31 december	8.7.2	21.086	20.405
Mutatie		681	-3.307



Lijfrentepolissen

Welke direct ingaande lijfrente-
verzekering bij je past, is afhankelijk van je
persoonlijke situatie (als leeftijd en
geslacht) en wensen (bijvoorbeeld
tijdelijk of levenslang, met of zonder
overgang op de langstlevende,
garantie-uitkering of beleggingsge-
bonden, bancair of verzekering).

8.7 Toelichting op de enkelvoudige balans en winst-en-verliesrekening

Algemene toelichting

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met paragraaf 8.2 van de geconsolideerde jaarrekening.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de op pagina 30 tot en met 34 opgenomen toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening.

8.7.1 Financiële Vaste Activa *(in duizenden euro's)*

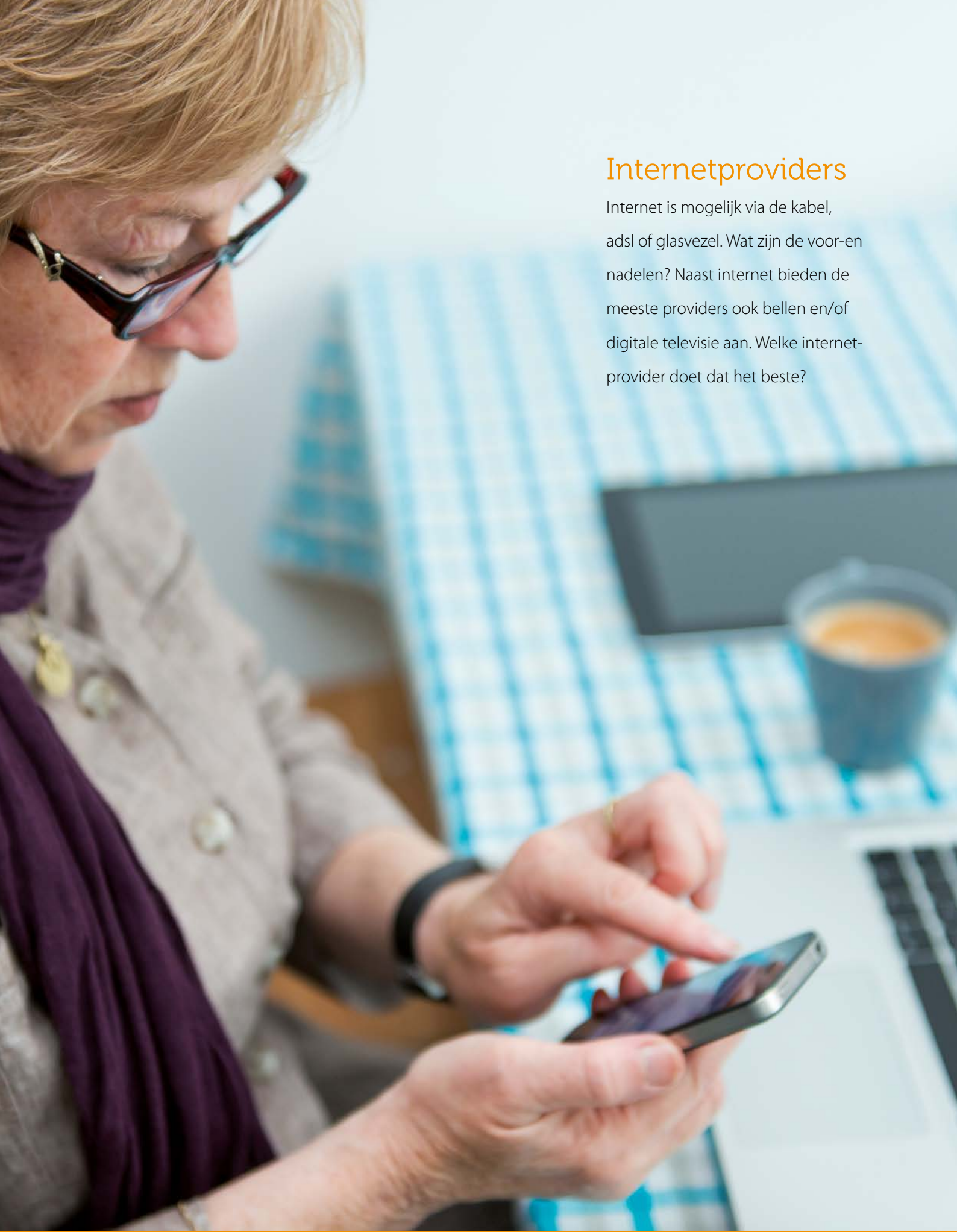
	2013	2012
Saldo per 1 januari	18	18
Investerings	202	0
Resultaat deelnemingen	-200	0
Saldo per 31 december	20	18

8.7.2 Liquide Middelen *(in duizenden euro's)*

	2013	2012
Saldo per 31 december		
ABN Amro rekening courant	13.998	13.366
RABO rekening courant	55	0
ING rekening courant	7.033	7.038
Kas	0	1
	21.086	20.405

8.7.3 Eigen Vermogen

	Wettelijke reserve	Algemene reserve	Onverdeeld resultaat	totaal
Saldo per 1 januari	1.000	8.621	-7	9.614
Mutaties:				0
Herrubricering	-172	172	0	0
Toevoeging resultaat 2012	0	-7	7	0
Toevoeging resultaat 2013	0	0	-151	-151
Saldo per 31 december	828	8.786	-151	9.463



Internetproviders

Internet is mogelijk via de kabel, adsl of glasvezel. Wat zijn de voor- en nadelen? Naast internet bieden de meeste providers ook bellen en/of digitale televisie aan. Welke internet-provider doet dat het beste?

Overige gegevens

Overige gegevens

Voorstel verwerking resultaat

De Bondsraad beslist over de bestemming van het resultaat, volgens de statuten, artikel 13b en 13l. We stellen voor het negatieve resultaat over het boekjaar van €151 duizend ten laste van de algemene reserve te brengen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Bondsraad van de Consumentenbond

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2013 van de Consumentenbond te Den Haag gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2013 en de geconsolideerde en enkelvoudige staat van baten en lasten over 2013 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen van financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de Directie

De directie van de vereniging is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). De directie is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die

relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de vereniging. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de directie van de vereniging gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Consumentenbond per 31 december 2013 en van het resultaat over 2013 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Amsterdam, 14 april 2014

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door H.A. Wink RA MBA

Colofon

Productie:

Productie & Grafisch ontwerp

Petra Wessels

Ontwerp en Vormgeving:

Productie & Grafisch ontwerp

Janneke Smilde

Eindredactie:

Financiën, faciliteiten & informatievoorziening

Koos van Brecht

Fotografie: iStockphoto / Hollandse Hoogte

Drukkerij: FWA drukwerk, Zoetermeer

Oplage: 150 stuks

Uitgave: mei 2014

Meer informatie voor pers en geïnteresseerden:

Bart Combée,

algemeen directeur,

(070) 445 45 40

Consumentenbond

Enthovenplein1

Postbus 1000

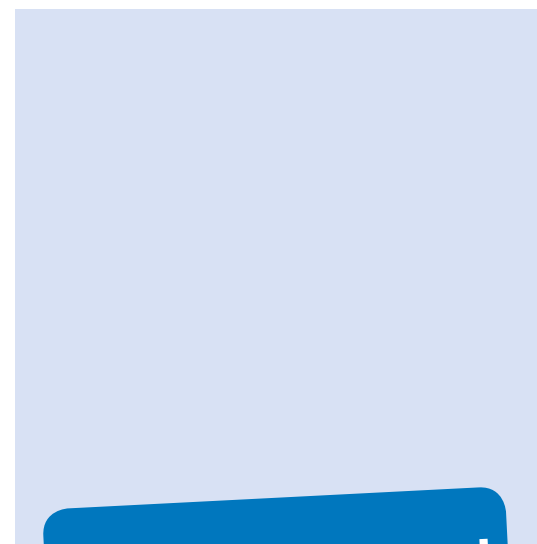
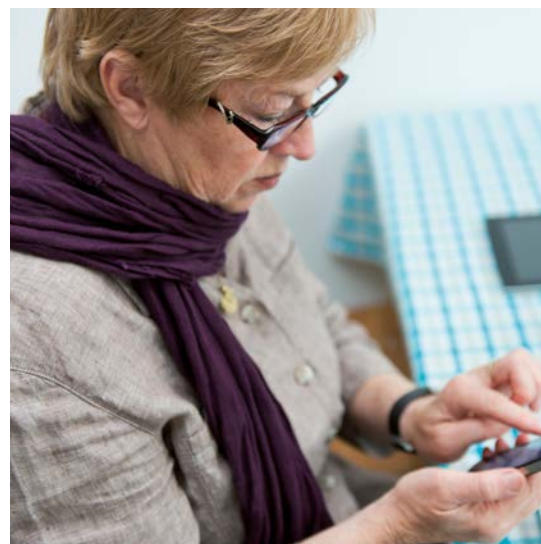
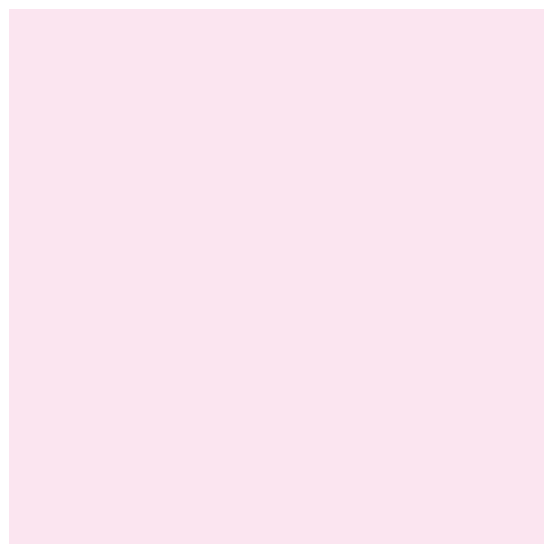
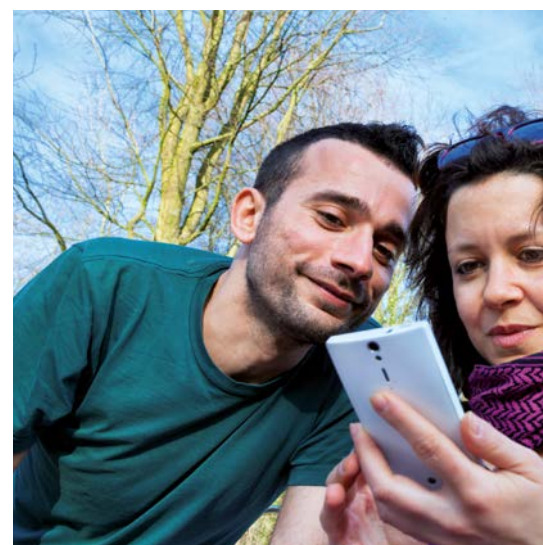
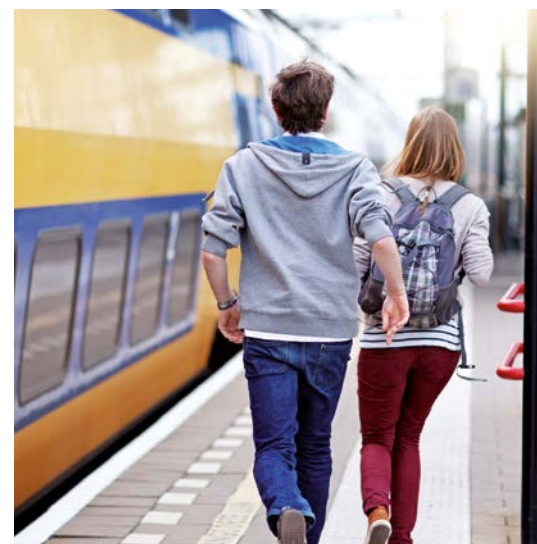
2500 BA Den Haag

Telefoon (070) 445 45 45

www.consumentenbond.nl

Jaarverslag 2013

Consumentenbond



Consumentenbond