

Informatie

Geld

De in het vorige nummer aangekondigde brochure van het Nationale Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD), *Begroting uitgaven studenten 1982*, is verschenen. Het boekje kan als handleiding dienen bij het opstellen van een studentenbegroting. Veelal is het moment waarop studen met hun studie (HBO of WO) beginnen ook het moment waarop ze zelfstandig gaan wonen. En daarbij hoort het eigen beheer van de financiën.

Met behulp van dit boekje kan daarin inzicht verkregen worden. Ook kan het voor ouders, en voor voorlichters en dekanen een hulpmiddel zijn om de hoogte van een toelage te kunnen vaststellen.

Het boekje telt 24 pagina's, en is te bestellen door f4,90 over te maken op postgiro 368700 t.n.v. NIBUD, Den Haag, o.v.v. Studentebegroting.

De Alternatieve Konsumentengids

In maart is het eerste nummer verschenen van *De Alternatieve Konsumentengids* (voor de Belgische lezers: *De Alternatieve Testaankoop*), een uitgave van de Vereniging voor gebruikers van Ekologische Producten (V.E.P.).

In de verantwoording van dit nummer stelt eindredakteur Arie van Genderen, dat de koper van alternatieve producten nu vaak in de kou staat als het gaat om garanties over de kwaliteit (en prijs) van alternatief voortgebrachte producten. Er zijn geen overheids garanties en -controles (behalve dan de Warenwet en dergelijke), en ook de konsumentenorganisaties laten het – wat Van Genderen betreft – afweten. De informatie die nu verstrekt wordt komt uit de alternatieve hoek zelf, van de producenten. De alternatieve konsument heeft nagenoeg geen invloed op handel, assortiment en prijsstelling. (Nou hebben wij het idee dat voor de niet-alternatieve konsument ook nog niet zo ver is.)

Onder *alternatief* wordt dan verstaan: biologisch, ekologisch, biologisch-dynamisch, makrobiotisch en soms ook reform. 'Insiders weten wel zo ongeveer wat er met deze aanduidingen wordt bedoeld.' Maar, helpt het blad, deze stromingen hebben in elk geval één punt gemeen, namelijk hun kritiek op de kwaliteit van producten uit de geavanceerde levensmiddelenindustrie.

Bovengenoemde vereniging probeert de alternatieve konsumenten te bundelen. Het initiatief ertoe is genomen door de Stichting Alternatief Warenonderzoek (SAW), een in 1978 opgerichte organisatie die kwaliteitsonderzoek doet op alternatieve geproduceerde artikelen.

Hoewel het eerste nummer van *De Alternatieve*

Konsumentengids zich richt op de Nederlandse markt, zal het in de toekomst gelijkelijk aandacht aan Belgische en Nederlandse ontwikkelingen en producten gaan besteden. In dit nummer onder meer aandacht voor controle op kwaliteit van alternatieve producten, vergelijkend onderzoek van de SAW naar ongewenste stoffen in gangbare alternatieve producten, nitraat in groenten en het biologische karakter van buitenlandse producenten. Verder veel (korte) informatie.

De Alternatieve Konsumentengids telt 24 pagina's (A4), uiteraard op kringlooppapier, en zal in 1982 acht maal verschijnen. Een abonnement kost f25,00, een proefabonnement (4 nummers) kost f17,50. Het adres is: V.E.P., Nieuwe Leliestraat 159, 1015 HC Amsterdam.

Schone handen...

Sommigen plaatsen al vraagtekens bij het min of meer wetenschappelijk benaderen van het voeren van de huishouding. Wat te denken van de oprichting van de *Stichting Handhygiëne*, die zich ten doel stelt 'de hygiëne te bevorderen in het bijzonder door het geven van voorlichting over het goed en verantwoord handwassen, alsmede over het nut daarvan'. Het voorkomen van infectieziekten, mede door het geven van goede voorlichting, valt daaronder. Infectieziekten, veroorzaakt door mikro-organismen, die voor een groot deel onschadelijk zijn, maar waarvan sommigen als ziekmaker kunnen optreden. De stichting gaat zich met haar voorlichting onder meer richten tot scholen.

Overigens ging de oprichting en presentatie van deze stichting hand-in-hand met de opening van een nieuw bedrijfscomplex van *Sandia*, leverancier van produkten en diensten op het gebied van handhygiëne... Hing bij u op school of op kantoor al zo'n moderne handdoekrol?

Voor wie meer informatie wil: Stichting Handhygiëne, Postbus 90154, 5000 LG Tilburg.

Klachtenbehandeling bij twee geschillencommissies

De Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Konsumentenaangelegenheden (SWOKA) heeft een onderzoek gedaan naar de ervaringen van konsumenten met het indienen van een klacht bij hetzij de *Geschillencommissie Reizen*, hetzij de *Geschillencommissie Chemisch Reinigen*.

Zoals bekend opereren deze geschillencommissies onder de vlag van de *Stichting Consumentenklachten*. De geschillencommissies vormen een alternatief voor de door velen als moeilijk ervaren gang naar de rechter, zeker als het om eenvoudige klachten gaat, met een beperkt financieel belang. Ze bestaan uit drie leden: één wordt aangewezen door de Consumentenbond, één door de branche-organisa-

INFORMATIE

tie van de leverancier, en een onafhankelijk voorzitter.

Uit het onderzoek blijkt onder meer, dat van de consumenten die door de Geschillencommissie Chemisch Reinigen hun klacht toegewezen krijgen 76% het eens is met de uitspraak. Wordt de klacht afgewezen, dan is 39% van de klagers het eens met de uitspraak. Bij de Geschillencommissie Reizen liggen deze cijfers op 60 en 14%. Het feit, dat niet 100% het eens is met een toewijzende uitspraak, komt voort uit het feit, dat de toegekende schadevergoeding te laag wordt gevonden.

Het bindend karakter van de uitspraak (hoewel van die van de Geschillencommissie Chemisch Reinigen herziening kan worden gevraagd) wordt door veel mensen bezwaarlijk gevonden. De toegekende schadevergoeding speelt daarbij een rol.

Hoewel de gang naar een geschillencommissie gemakkelijker is dan die naar de rechter, bemoeilijkt het feit dat een klacht schriftelijk moet worden ingediend de gang van zaken voor met name personen met een lagere opleiding.

Overigens zal 51% van de consumenten waarvan een klacht over een reis werd afgewezen een volgende keer geen gebruik maken van de betreffende geschillencommissie; 48% daarvan vond een ander nutteloos, en 30% vond de commissie partijdig!

Voor onderzoeker Dick Francken reden om te pleiten voor een vervolgonderzoek naar de gevolgen voor consumenten van klachtenbehandeling door dergelijke commissies.

Een samenvatting van het onderzoeksrapport (80 pp.) is te verkrijgen door f7,50 + f4,00 verzendkosten over te maken op postgiro 3234999 t.n.v. SWOKA in Den Haag, o.v.v. Rapport 11: Klachten-samenvatting. Het volledige rapport (Klachten-basisrapport; ongeveer 250 pp.) kost f20,00 + f5,00 verzendkosten.

Vergeeten

Bij de bijdrage van M. D. C. Proost (Bestedingen van gehandicapte jongeren) in het vorige nummer van het *Vakblad voor Huishoudkunde* (p. 22-25) ontbraken helaas de noten en een literatuuropgave. De afkorting AAW (noot 1) staat voor Algemene Arbeidsongeschiktheidswet, AWBZ (noot 2) staat voor Algemene Wet Bizardere Ziektekosten. De aangehaalde literatuur betreft het verslag van het in het artikel genoemde *Onderzoekspraktikum 1981*: S. ADRIANOW, R. APPELO, M. BAAS e.a. 1981. Consumptiegedrag van 16-jarige scholieren. Landbouwhogeschool, vakgroep Huishoudkunde. Wageningen.