

# OIVO

## Jaarverslag 2009

# OIVO

Onderzoeks- en Informatiecentrum  
van de Verbruikers Organisaties



Label  
Gelijkheid Diversiteit

Stichting van openbaar nut

# 1 Inhoudstafel

1	Inhoudstafel.....	2
2	Het OIVO.....	3
3	De taken van het OIVO.....	4
3.1	De verbruikers vertegenwoordigen.....	4
3.2	Informatie.....	4
3.3	Documentatie.....	4
3.4	Onderzoek en studies.....	4
4	MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen).....	5
4.1	Sociaal label.....	5
4.2	Label gelijkheid-diversiteit.....	5
4.3	Milieubeheer.....	5
5	OIVO-activiteiten in 2009.....	7
5.1	Activiteiten die verband houden met de taken.....	7
5.1.1	De verbruikers vertegenwoordigen.....	7
5.1.2	Vragen om informatie / permanente informatie.....	22
5.1.3	Onderzoek.....	31
5.1.4	Andere activiteiten (gerealiseerd op vraag van de verbruikersorganisaties) - Vertegenwoordiging van de verbruikers.....	35
6	Bijlagen.....	47
6.1	De Verbruikersorganisaties die lid zijn van de Raad van Bestuur.....	47
6.2	Resultatenrekening 2009.....	49
6.3	Index DCDC 2009.....	50

## 2 Het OIVO

Het OIVO is een stichting van openbaar nut die in 1975 opgericht werd door de Belgische verbruikersorganisaties en voor een deel financieel ondersteund wordt door de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie.

Volgens de statuten heeft het Centrum tot doel *"technische hulp te verlenen aan de verbruikersorganisaties, de consumptiefunctie te valoriseren en de consumentenbescherming te bevorderen"*.

Al sinds zijn oprichting in 1975 kaderen de OIVO-activiteiten in die van de consumentenbeweging. Met de jaren heeft het OIVO een breed en erkende expertise ontwikkeld op het vlak van bescherming, vertegenwoordiging en sensibilisatie van de verbruikers: expertise op economisch, sociologisch, technisch en communicatiegebied. Zijn medewerkers volgen de actualiteit en de recente ontwikkelingen op het gebied van de handelspraktijken, toegang tot het gerecht, universele dienstverlening, ecologische en ethische inzet, productveiligheid en voedselveiligheid op de voet. Over al die onderwerpen voert het OIVO tal van enquêtes uit om de meningen, houdingen en gedragspatronen van de consumenten te kennen. De resultaten daarvan worden verspreid via de pers en online om ze voor een zo breed mogelijk publiek toegankelijk te maken.

Het documentatiecentrum, dat enig is in zijn soort, helpt tal van vorsers en studenten verder. Het wordt momenteel gecomputeriseerd. Het OIVO werkt ook mee aan Europese voorlichtingscampagnes en zetelt in verschillende adviescomités: het heeft experts in de verschillende commissies van de Raad voor het Verbruik, van de Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling en in diverse gewestelijke of gemeenschapsinstanties.

In de jaren 1990 werd de consumentenwereld opgeschrikt door een opeenvolging van voedselcrisisen. Het OIVO heeft toen deelgenomen aan de debatten ter voorbereiding van de oprichting van het Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid. Sindsdien zetelen wij in het adviescomité van het Voedselagentschap en hebben we tal van projecten uitgevoerd in samenwerking met zijn diensten. Zo waren er in 2002-2003 de roadshows, die ons samen en met vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties een hele reeks actoren uit de bedrijfskolommen van de voedselproductie op het terrein hebben leren kennen. Meer recent was er de tentoonstelling over de voedselveiligheid, die het hele land heeft rondgereisd en die de gelegenheid bood om met het Agentschap en met vertegenwoordigers van de betrokken bedrijfskolommen tal van publieke debatten te voeren. Het OIVO blijft alert de voedingswaarde-etikettering opvolgen, waar zich geregeld problemen mee voordoen.

De etikettering van de producten stelt soms problemen op andere vlakken: dat van de gezondheid (zagen we recent nog met de rookdetectors), de gezondheid, de milieuzorg... Er zijn in de voorbije 15 jaar een hele reeks labels op het toneel verschenen, die strikter reglementair omkaderd moeten worden, zoals het OIVO met geregelde herhaling onderstreept. Meer algemeen maakt de consumptie als meewerkend element in de duurzame ontwikkeling, sinds de Wereldtop van Rio in 1992 het onderwerp uit van tal van onderzoeken en sensibilisatiecampagnes en op dat gebied behoort het OIVO tot de pioniers, met studies, sensibilisatiecampagnes voor de verbruikers, gezamenlijke reacties op de federale plannen voor duurzame ontwikkeling, evenementen en colloquia...

Andere belangrijke thema's die de OIVO-experts al jarenlang opvolgen, zijn: de productveiligheid, de consumptie- en gezondheidsvragen, de reclame, de televisie, de informatiemaatschappij, de elektronische handel. Op bepaalde terreinen heeft actie van de verbruikersorganisaties, gesteund door die studies en sensibilisatiecampagnes, geleid tot echte vooruitgang in de regelgeving: zo is op het gebied van de reclame voor krediet de wetgeving aanzienlijk verbeterd in de voorbije tien jaar. Maar zoals we hebben aangetoond met onze enquête over de reclame voor kredieten, wordt die wetgeving onvoldoende nageleefd. Het OIVO herinnert daarom de overheid geregeld eraan dat zulke wetgeving onwerkbaar is zonder efficiënte controle.

Hetzelfde kan gezegd worden over de behandeling van consumentenklachten: die welke het OIVO dagelijks binnen krijgt - en die naar de bevoegde instanties worden doorverwezen - hebben de aanzet gegeven tot de uitgave van het boek "Laat je niet oplichten!". Dit boek, dat een praktisch hulpinstrument voor de verbruikers is, toont hoe zeer de actie van de verbruikersorganisaties nodig is voor de verdediging van de belangen en de rechten van de verbruikers. Nooit eerder hadden we immers zulke offensieve, gerichte handelspraktijken in de context van de gemondialiseerde en virtuele markt, waar de overheid ook steun nodig heeft in haar rol als regulator of zelfs bemiddelaar tussen economische actoren en consumenten.

Het OIVO is altijd op post om in die zin samen te werken met de verschillende bevoegde overheidsdiensten met betrekking tot consumptie: de FOD Economie en federale en gewestelijke overheidsinstanties die met betrekking tot gezondheid en leefmilieu actief zijn...

## 3 De taken van het OIVO

### 3.1 DE VERBRUIKERS VERTEGENWOORDIGEN

---

Het OIVO vertegenwoordigt mee de verbruikers, als aanvulling bij de verbruikersorganisaties, in de commissies en werkgroepen die onder punt 5 opgesomd worden.

Het OIVO kan instaan voor elke studie, analyse en informatie over de onderwerpen die in deze commissies en werkgroepen behandeld worden, alsook over hun gevolgen op alle niveaus van de besluitvorming (lokaal, gewestelijk, communautair, federaal, internationaal, enz.).

### 3.2 INFORMATIE

---

Het OIVO beantwoordt de vragen van de verbruikersorganisaties en van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Het OIVO draagt bij aan de permanente informatie van de verbruikersorganisaties en van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie via zijn halfmaandelijks elektronisch magazine, zijn webstek of enig ander communicatiemiddel.

### 3.3 DOCUMENTATIE

---

Het OIVO beantwoordt de vragen om documentatie van de verbruikersorganisaties en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en breidt zijn documentatiecentrum uit

### 3.4 ONDERZOEK EN STUDIES

---

Het OIVO voert onderzoek uit en realiseert de studies die nodig zijn voor de goede uitvoering van zijn verplichtingen.

## 4 MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen)

Het OIVO draagt zowel met zijn activiteitenkeuze als via de informatie die het verstrekt bij aan de ontwikkeling van een meer duurzame consumptie (volgens de drie pijlers: economisch, sociaal en ecologisch). Door zijn werking en zijn specifiek karakter probeert het OIVO te waarborgen dat elke consument en elke burger kan beschikken over bestaanszekerheid op het gebied van zijn consumptie. Waken over de verzekering van menswaardige leefomstandigheden volstaat daarbij niet. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de verdediging van de consumenten die kwetsbaar of het meest kansarm zijn door hun gebrek aan ervaring, aan opleiding, aan gezondheid, aan sociale integratie als gevolg van hun leefomstandigheden of van de consumenten met beperkte mobiliteit of die behoren tot een culturele minderheid, onder andere op het vlak van bescherming en sociale integratie.

Conform met zijn strategisch plan 2007-2014, dat door zijn raad van bestuur goedgekeurd werd, heeft het OIVO een proces van maatschappelijke verantwoordelijkheid ontwikkeld dat zich heeft vertaald in het verkrijgen van:

- Het Sociaal Label (27 februari 2007)
- Het Label Gelijkheid-Diversiteit (22 maart 2007)

In 2009 ging het OIVO verder in zijn engagement voor de uitbouw van een milieubeheersysteem (EMAS).

### 4.1 SOCIAAL LABEL

---

Op 27 februari 2007 kreeg het OIVO het sociaal label toegekend voor het geheel van zijn activiteiten op het gebied van onderzoek en studie, acties en animaties en de vertegenwoordiging van de verbruikersorganisaties. Het was de Staatssecretaris voor Duurzame Ontwikkeling en Sociale Economie, Els Van Weert, die het label officieel uitreikte op basis van een positief advies van het comité voor een sociaal verantwoorde productie, na een volledige audit van de Stichting en haar productieketen, de leveranciers inbegrepen. Het sociaal label bevestigt dat de activiteiten van het OIVO (en zijn leveranciers die in de productieketen tussenkomen) de menselijke waardigheid en de basisconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie respecteren.

### 4.2 LABEL GELIJKHEID-DIVERSITEIT

---

Het label gelijkheid-diversiteit staat voor meer toegang tot werk voor bepaalde doelgroepen en meer diversiteit in de organisatie. Het label werd door de federale ministers van Tewerkstelling en Gelijke Kansen aan het OIVO toegekend. Hierdoor engageert de Stichting zich, in een programma met acties die in overeenstemming zijn met haar maatschappelijk doel en de waarden die ze hoog in het vaandel draagt, voor een betere toegang tot meer welzijn voor iedereen door gelijke kansen en diversiteit na te streven op het gebied van aanwerving, functieclassificaties, de modaliteiten voor telewerk en thuiswerken, het onthaal van de nieuwe medewerkers, vorming. Het onderstreept de hang van de Stichting naar gelijkheid en diversiteit.

### 4.3 MILIEUBEHEER

---

Om zijn acties ten bate van de duurzame ontwikkeling en voor het verminderen van zijn eigen ecologische voetafdruk kracht bij te zetten, heeft het OIVO zich geëngageerd in een project rond het invoeren van een milieubeheersysteem.

Met betrekking tot zijn activiteiten en projecten baseert het OIVO zich daarvoor op het reglement van EMAS (Eco-Management and Audit Scheme - EMAS 1221/2009), dat de stichting in staat stelt om zijn milieuprestaties in een streven naar continue verbetering te meten.

Het milieubeleid van het OIVO kan nagelezen worden in de verklaring op de website van het OIVO. (<http://www.oivo-crioc.org/files/nl/4805nl.pdf>)

In 2009 zijn er al zichtbare en becijferbare resultaten.

Concreet heeft het OIVO zich verbonden tot het verkleinen van de rechtstreekse impact van zijn activiteiten op het milieu door middel van het terugschroeven van zijn verbruik van energie, papier en water; d.m.v. preventie en vermindering én een betere recycling van afvalstoffen; en door het onder controle houden en indien mogelijk terugdringen van de atmosferische uitstoot die door de verplaatsingen veroorzaakt wordt.

Het papier dat in het OIVO gebruikt wordt, is daarom 100% gerecycled. In 2009 heeft het gebruik van gerecycled papier in plaats van niet gerecycled papier ervoor gezorgd dat wij 25.408 liter water, 5.216 kWh elektriciteit en 2.400 kg hout hebben helpen besparen.

Bovendien heeft het OIVO 173.5 kg kantoorpapier minder verbruikt in 2009 dan in 2008.

In juni 2009 is het OIVO van elektriciteitleverancier veranderd om op 100% groene stroom over te schakelen.

De afvalstoffen worden gesorteerd met het oog op hun recyclage. Sinds het OIVO zijn verbintenis in dit milieubeheersysteem heeft aangegaan, heeft het nodige aandringen bij de beheerder van het Paepsem Business Park er ook toe geleid dat er 3 afzonderlijke containers (voor huishoudelijk afval, papier/karton en PMD) ter beschikking gesteld worden.

Wanneer we kantoorbenodigdheden en voedingsproducten kopen, kiezen we voor zo duurzaam mogelijke artikelen; de schoonmaakfirma gebruikt milieuvriendelijke producten; verplaatsingen worden zoveel mogelijk met het openbaar vervoer afgelegd, enzovoort.

De verbintenis van het OIVO omvat ook het vergroten van de positieve impact van zijn activiteiten op het milieu. Dat wordt nagestreefd door systematisch, waar dat mogelijk is, het aspect duurzame ontwikkeling aan bod te laten komen in zijn werk op het gebied van onderzoek (lopende en toekomstige projecten), vertegenwoordiging, sensibilisatie (animaties, vormingen, informatiestands op salons enz.) en communicatie.

Tal van OIVO-studies gaan over milieuaspecten en worden via de website van het OIVO verspreid, meestal via een vermelding in een nieuwsbrief die naar abonnees wordt gestuurd.

De website [www.observ.be](http://www.observ.be), die het OIVO ontwikkelde voor het Observatorium van de Duurzame Consumptie (een partnerschap tussen het BIM en het OIVO), verstrekt nog een extra massa gegevens over duurzaam consumeren aan de verbruikers.

Het OIVO heeft zich ook, conform met de vereisten in het EMAS-reglement, verbonden tot het toepassen en naleven van de wetten en reglementen betreffende de milieuzorg in verband met het gebouw, alsook van de vrijwillig door de Stichting onderschreven normen in verband met de voorlichting van de consumenten.

## 5 OIVO-activiteiten in 2009

### 5.1 ACTIVITEITEN DIE VERBAND HOUDEN MET DE TAKEN

#### 5.1.1 DE VERBRUIKERS VERTEGENWOORDIGEN

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, KMO, MIDDENSTAND EN ENERGIE

##### Raad voor het Verbruik

Het OIVO is geen verbruikersorganisatie en zetelt dus niet in de Raad voor het Verbruik als lid, maar als expert. Het vervult de rol van verslaggever, stelt de adviezen van de verbruikersorganisaties op en vertegenwoordigt ze in de technische debatten.

##### *Dagelijks bestuur*

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Het dagelijks bestuur organiseert de activiteiten van de R.v.V.		Goedgekeurde adviezen: zie hierna

##### *Plenaire vergadering*

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
De plenaire vergadering keurt de adviezen goed die in de commissies worden uitgewerkt		Goedgekeurde adviezen: zie hierna.

##### *Raad voor het Verbruik - Commissie Handelspraktijken*

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Overeenkomsten op afstand inzake het verstrekken van diensten (logies, vervoer, restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding)	Het koninklijk besluit van 18 november 2002 sluit bepaalde overeenkomsten op afstand uit betreffende het verrichten van diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding van het toepassingsgebied van de verplichtingen van de wet op de handelspraktijken aangaande overeenkomsten op afstand. In de opsomming in het koninklijk besluit worden evenwel niet expliciet de overeenkomsten op afstand vermeld betreffende reisorganisatie en reisbemiddeling. Het voorontwerp van wijziging dat voor advies aan de Raad voor verbruik wordt voorgelegd strekt ertoe het toepassingsgebied van het koninklijk besluit van 18 november 2002 te verduidelijken wat die twee overeenkomsten betreft door ze expliciet toe te voegen aan degene die al genieten van de uitsluiting van de toepassing van de artikelen 79 en 80 van de wet op de handelspraktijken.	RvW 407: advies over het voorontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 18 november 2002 houdende uitsluiting van sommige overeenkomsten op afstand betreffende het verrichten van diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding, van het toepassingsgebied van de artikelen 79 en 80 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting van de consument (30 januari 2009).
Aanduiding van de tarieven van reisbemiddeling	De Raad voor het verbruik heeft zich gebogen over de adviesaanvraag van 25.11.2008 van Minister Magnette over het ontwerp KB betreffende de aanduiding van de tarieven voor reisbemiddeling.	RvW 413: advies over een ontwerp KB betreffende de aanduiding van de tarieven van diensten van reisbemiddeling (20 juli 2009)
Elektronische maaltijdcheques	De Raad is akkoord met het invoeren van een systeem van elektronische maaltijdcheques,	RvW 419: advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 28 november

	maar geeft nog enkele opmerkingen mee wat betreft het ontwerp van koninklijk en ministerieel besluit alsook de praktische uitvoering van dit systeem.	1969 en een ontwerp van ministerieel besluit genomen in uitvoering van dit ontwerp van koninklijk besluit met het oog op het gebruik van elektronische maaltijdcheques.
--	---	---

*Raad voor het Verbruik - Commissie Financiële Diensten*

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Consumentenkrediet	Op vraag van de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken, werd de Raad voor het Verbruik verzocht om de gevolgen van de omzetting van de richtlijn 2008/48/EG van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten (de richtlijn) voor de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet (WCK) te onderzoeken en om de voorstellen tot aanpassing van de wet, die hij nodig acht, te formuleren ten einde zich, goed rekening houdende met de doelstellingen van de Belgische wetgever, aan te passen aan de richtlijn.	RW 410: advies over de voorstellen tot aanpassing van de wet van 12.06.1991 op het consumentenkrediet om haar in overeenstemming te brengen met de richtlijn 2008/48 van 23 april 2008 (14 mei 2009).
Gedragscode inzake bankoverstapdienst	Op initiatief van de Europese Commissie (EC) en in samenspraak met het BEUC (Europese organisatie van verbruikersorganisaties), heeft de EBIC (European Banking Industry Committee) een zelfregulering voor een bankoverstapdienst ingesteld door gemeenschappelijke principes voor de overgang van de ene bank naar de andere uit te werken.  Febelfin werd belast met de verwerking van deze principes op nationaal niveau in een gedragscode voor de Belgische banksector inzake bankoverstapdienst. Deze Gedragscode zou voor 1 november 2009 operationeel moeten zijn.	R.v.V 414: Advies over de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin (2 oktober 2009)
Groene leningen	De Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen heeft de Raad voor het Verbruik om een advies verzocht over een ontwerp van KB tot wijziging van het koninklijk besluit van 4 augustus 1992 betreffende de kosten, de percentages, de duur en de terugbetalingsmodaliteiten van het consumentenkrediet, wat betreft de afschaffing van de maximale terugbetalingstermijnen voor groene leningen	RW 415: advies inzake een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 4 augustus 1992 betreffende de kosten, de percentages, de duur en de terugbetalingsmodaliteiten van het consumentenkrediet, wat betreft de afschaffing van de maximale terugbetalingstermijnen voor groene leningen (12 november 2009)
Agentschap ter bescherming van de consumenten van gewone financiële producten	De Raad voor het Verbruik werd op 28 januari 2009 verzocht, per brief van de heer Bart Laeremans (Voorzitter van de Kamercommissie voor het Bedrijfsleven), om een advies uit te brengen over het voorstel van kaderwet betreffende de oprichting van een Agentschap ter bescherming van de consumenten van gewone financiële producten (Kamer, Doc. 52, 1632/001)	RW 417: advies over het voorstel van kaderwet betreffende de oprichting van een Agentschap ter bescherming van de consumenten van gewone financiële producten. (Kamer, Doc. 52, 1632/001) (12 november 2009)

*Raad voor het Verbruik - Commissie Interne Markt*

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie in het tweede semester van 2010	Op vraag van de Minister van Klimaat en Energie, belast met Consumentenzaken, de heer Paul Magnette, werd de Raad voor het Verbruik verzocht zich te buigen over de belangrijke thema's die tijdens het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie in het tweede semester van 2010 in aanmerking moeten worden genomen.	RvW 409: advies betreffende de Europese thema's in overweging te nemen tijdens het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie van het 2de semester 2010 (20 juli 2009)

*Raad voor het Verbruik - Commissie Leefmilieu*

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Federaal Plan Producten 2009-2012	De Raad voor het Verbruik heeft zich gebogen over het Voorontwerp van het federaal plan Producten 2009-2012: Naar een geïntegreerd productbeleid. De Raad moedigt de Belgische overheid aan bij de ontwikkeling van een geïntegreerd productbeleid (IPP) en steunt dan ook het voornemen om een federaal plan producten uit te werken. De hoofddoelstelling van dit plan zou een effectieve gedragsverandering van de consumenten én de producent naar een duurzamer gedragspatroon moeten zijn.	RvW 406: advies over het voorontwerp Plan Federaal Producten 2009-2012 (30 januari 2009).
Milieuclamecode	Tijdens de besprekingen in het kader van de Lente van het Leefmilieu in juni 2008 gingen alle stakeholders het engagement aan om een debat te houden over de herziening van de Milieuclamecode. Het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik gaf een mandaat aan de Commissie Leefmilieu (hierna "de Commissie") om een advies uit te brengen over de herziening van de Milieuclamecode.	RvW 408: advies over de herziening van de Milieuclamecode (14 mei 2009).
Producten die dimethylfumaraat bevatten	De Raad voor het Verbruik, die op 21 april 2009 door de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken verzocht werd een advies uit te brengen over het ontwerp KB betreffende het verbod van het op de markt brengen van producten die dimethylfumaraat bevatten (Omzetting van de beschikking 2009/251/EG)	RvW 411: advies over een ontwerp KB betreffende het verbod van het op de markt brengen van producten die dimethylfumaraat bevatten (omzetting van de Europese Beschikking 2009/251/EG van 17 maart 2009) (14 mei 2009).
Houtpellets	Op vraag van de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken werd de Raad voor het Verbruik verzocht om een advies uit te brengen over het voorontwerp van het Koninklijk Besluit tot bepaling van de eisen waaraan houtpellets moeten voldoen om gebruikt te worden als brandstof voor niet-industriële verwarmingstoestellen.	RvW 412: advies over een ontwerp KB tot bepaling van de eisen waaraan houtpellets moeten voldoen om gebruikt te worden als brandstof voor niet-industriële verwarmingstoestellen (14 mei 2009).
Het op de markt brengen van asbesthoudende voorwerpen	Een ontwerpbesluit dat, uit zorg voor het leefmilieu en de bescherming van de volksgezondheid, strengere regels oplegt	RvW 418: advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot beperking van het op de markt brengen van voorwerpen die asbest bevatten (12 november 2009)

*Raad voor het Verbruik - Commissie voor Onrechtmatige Bedingen*

Haar opdracht bestaat erin adviezen te geven en aanbevelingen te formuleren betreffende clausules en voorwaarden die in contracten tussen verkopers en verbruikers opgenomen zijn. Het is onze taak consumentenproblemen te melden om in dat verband te komen tot een wetgeving en controle die volledig aan de noden voldoen.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen zette vooreerst in 2009 de doorlichting van de contracten in de gas- en elektriciteitssector verder. Zij hoopt in 2010 dit omvangrijke advies te kunnen afwerken.

Na een grondig onderzoek in 2008 werden de architectenovereenkomsten in 2009 door de Commissie verder bestudeerd. Het onderzoek werd vooral gevoerd op grond van enkele modelcontracten aangereikt door in de bouwsector actieve verzekeringsmaatschappijen, gespecialiseerd in de architectenaansprakelijkheid. Daarnaast onderzocht de Commissie individuele contracten zodat de Commissie een representatief beeld verkreeg van de courant gebruikte clausules. Dit resulteerde in een omvangrijk advies inzake de contractuele bepalingen in overeenkomsten tussen een architect en zijn cliënt, goedgekeurd op 16 december 2009.

*Raad voor het Verbruik - Commissie Verzekeringen*

Deze commissie heeft als opdracht alle vragen te bespreken die de minister of de CBFA haar voorlegt. Ze kan op eigen initiatief advies geven over de verzekeringen. Het is onze taak de consumentenbelangen zo goed mogelijk te doen gelden en te verdedigen (als plaatsvervanger).

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Gebruik gezondheidspersoonsgegevens bij het aangaan van schuldsaldoverzekeringen		Over het wetsvoorstel strekkende tot een betere begeleiding van het gebruik van de gezondheidspersoonsgegevens bij het aangaan van een persoonsverzekering en teneinde de verzekerbaarheid mogelijk te maken van het overlijdensrisico voor personen die een verhoogd risico lopen als gevolg van hun gezondheidstoestand en over het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst wat de schuldsaldoverzekeringen betreft
Interventiedrempels bij verzekering tegen schade door terrorisme		Over het ontwerp van koninklijk besluit tot vaststelling van bepaalde interventiedrempels, bedoeld in de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme
Registratie en toezicht op onderlinge verzekeringsverenigingen en coöperatieve vennootschappen		Over het ontwerp van Koninklijk Besluit tot registratie van en het toezicht op de onderlinge verzekeringsverenigingen en de coöperatieve vennootschappen die hun bedrijvigheid beperken tot de gemeente waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is of tot die gemeente en de omliggende gemeenten
Minimumvoorwaarden verzekering BA motorrijtuigen		Over het ontwerp van Minimumvoorwaarden verzekering BA motorrijtuigen
Verzekering BA motorrijtuigen		Over wetsvoorstellen die de verzekering BA motorrijtuigen aanbelangen
Tariferingsbureau schuldsaldoverzekering		Over de problematiek van de verzekerbaarheid van personen met een verhoogd gezondheidsrisico: voorstel voor een tariferingsbureau schuldsaldoverzekering
Brandverzekering		Over het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 5 augustus 1991 tot uitvoering van de artikelen 8, 8bis en 9 van de wet van 30 juli 1979 betreffende de preventie van brand en ontploffing en

Wijziging verzekeringsovereenkomsten		betreffende de verplichte verzekering van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid in dergelijke gevallen
Schuldsaldoverzekeringen voor personen met een verhoogd gezondheidsrisico		Over de wijziging van verzekeringsovereenkomsten ingevolge wetswijziging  Over het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst wat de schuldsaldoverzekeringen voor personen met een verhoogd gezondheidsrisico betreft

### Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Wergroep Consumentenveiligheid en normalisatie	Het plannen van een Studiedag "Consumentenveiligheid en normalisatie" die doorgaat op 13 oktober 2010	Het programma en inhoud van de studiedag is volledig uitgewerkt. Mogelijke presentatoren zijn aangesproken, adressenlijsten opgesteld.
Veiligheid speeltoestellen	Veiligheid van speeltoestellen: EN 1176: 2008.	Advies betreffende de nieuwe versie van deze Europese norm + afwijkend advies van het OIVO en Kind&Gezin
De exploitatie van zonnecentra	Wijziging van het koninklijk besluit van 20 juni 2002 houdende voorwaarden betreffende de exploitatie van zonnecentra	Advies betreffende het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 juni 2002
SC Veiligheid van Diensten	3 Vergaderingen	Identificatie van sectoren en onderwerpen die deze SC aanbelangen. Bestaande wetgeving/normen in kaart brengen. Lobbywerk – wie moeten we benaderen per onderwerp Richtlijnen/handleidingen/... opstellen waar nodig
SC Mobiele telefonie	Mobiele telefoons voor kinderen	Advies aan Minister Magnette
Desiderata en voorstellen van de vertegenwoordigde organisaties en experts		Geluidsproblemen bij MP3-spelers Veiligheid van opblaasbare zwembaden Triplaten Veiligheid van kinderen jonger dan 3 jaar
Mobiele telefoons specifiek bestemd voor gebruik door jonge kinderen		Advies betreffende het ontwerp van ministerieel besluit houdende voorzorgsmaatregelen inzake mobiele telefoons specifiek bestemd voor gebruik door jonge kinderen

### Nationale Raad voor Accreditatie en Certificatie

THEMA/ONDERWERP
Vertegenwoordiging van de consument
Participatie in de nationale adviesraad voor de sectorgids voor de primaire dierlijke productie
Opvolging van correcte beoordeling van geaccrediteerde bedrijven

### Coördinatiecommissie van BELAC

De Belgische Accreditatiestructuur is gebaseerd op wettelijke beschikkingen en geplaatst onder de verantwoordelijkheid van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Op 1 augustus 2006 trad het Koninklijk Besluit van 31 januari 2006 houdende de invoering van het systeem BELAC voor accreditatie van de organismen voor evaluatie van de conformiteit in voege.

Het OIVO is lid van de Coördinatiecommissie BELAC, onder andere belast met het bepalen van de doelstellingen en het algemene beleid van BELAC en van de toepassingsmodaliteiten voor de accreditatieprocedure. In 2009 werden de acties en beslissingen binnen BELAC met de medewerking van het OIVO opgevolgd, maar tussenkomsten van het OIVO zijn niet nodig geweest.

## Comité voor sociaal verantwoorde productie

Geïnstalleerd door de Wet van 27 februari 2002 tot bevordering van de sociaal verantwoorde productie (B.S. 26/03/2002); het comité werd geïnstalleerd in juli 2002 en het OIVO verzorgt het secretariaat sinds september 2003.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Preliminaire vraag om toekenning vanwege Jette Clean	Het voorwerp van de certificatie is de dienst "Schoonmaken van gebouwen voor administratieve, kantoor-, industrie-, en privéruimte".	Goedkeuring door het Comité voor sociaal verantwoorde productie

## Nationaal Sociaal-Economisch Comité voor de Distributie (NSCED)

Geïnstalleerd door de wet van 13 augustus 2004 betreffende de vergunning van handelsvestigingen en van kracht sinds de wet van 1 maart 2005 die de wet van 29 juni 1975 vervangt en de materie regelt inzake het vergunnen van kleinhandelsbedrijven met een bepaalde netto verkoopoppervlakte bestemd voor verkoop en toegankelijk voor het publiek.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Procedure 1	Het gaat hierbij om een eenvoudige informatieprocedure die van toepassing is bij een verhuis binnen de gemeente of bij een beperkte uitbreiding van de netto verkoopoppervlakte van een kleinhandelszaak die al over een vergunning beschikt.	Er werden 49 adviezen uitgevaardigd betreffende de inplanting van nieuwe verkoopcentra in de loop van 2009.
Procedure 2	Deze procedure slaat op dossiers van een netto verkoopoppervlakte van 400 à 1000 m <sup>2</sup> . Die dossiers moeten voorgelegd worden voor een beslissing van het College van Burgemeester en Schepenen van de plaats waar de zaak ingeplant wordt.	180 adviezen werden uitgevaardigd betreffende de inplanting van nieuwe verkoopcentra in de loop van 2009.
Procedure 3	Deze procedure gaat over de dossiers van een netto verkoopoppervlakte van meer dan 1000 m <sup>2</sup> . In deze procedure moet de gemeentelijke beslissing worden voorafgegaan door een advies van het NSCED. Wanneer de oppervlakte meer dan 2000 m <sup>2</sup> bedraagt, worden de aanpalende gemeenten van het project op de hoogte gebracht en uitgenodigd om eventuele opmerkingen aan het NSCED over te maken.	257 adviezen werden uitgevaardigd betreffende de inplanting van nieuwe verkoopcentra in de loop van 2009.

## Permanent Comité van de commissie voor de prijsregulering

Dit Comité, in het leven geroepen door het koninklijk besluit van 3 juni 1969, krijgt prijsverhogingsaanvragen voorgelegd. Het Comité vergadert gemiddeld eenmaal per maand.

## Prijzencommissie farmaceutische specialiteiten

Deze commissie behandelt de vastlegging van de maximumprijs van geneesmiddelen en valt onder de minister die economische zaken onder zijn bevoegdheid heeft.

## Raad voor de intellectuele eigendom - opgericht door koninklijk besluit van 5 juli 2004

De intellectuele eigendom is een juridisch concept dat gaat over de scheppingen van het menselijke genie. Het systeem van intellectuele eigendom beweegt en moet constant evolueren en zich aanpassen. De huidige technologische vooruitgang, onder andere op het gebied van de informatie of van de biotechnologie, en de evolutie van de maatschappij maken een constante herevaluatie van dit systeem noodzakelijk. De veranderingen worden zelden doorgevoerd zonder dat ze vooraf besproken werden. De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie heeft, om de belangen van de ondernemingen, de KMO's, de handel en de consument goed te behartigen, een denk- en discussieorgaan aan zijn diensten toegevoegd daarvoor: de Raad voor de intellectuele eigendom. Daarin wordt gedebatteerd over dit onderwerp om de minister van Economie en de Regering beter te kunnen informeren over de inzet bij de ontwikkelingen van de intellectuele eigendom op Belgisch, Europees en internationaal niveau. Die Raad

werd opgericht bij koninklijk besluit van 5 juli 2004, dat van kracht werd op 1 januari 2006. Hij bestaat uit 2 afdelingen: "industriële eigendom" en "auteursrechten en aanverwante rechten". Het gaat hierbij om een adviesorgaan dat is samengesteld uit experts en vertegenwoordigers van sectoren die in de intellectuele eigendom geïnteresseerd zijn. De hoofdtak bestaat erin aan de minister die de intellectuele eigendom onder zijn bevoegdheden heeft, adviezen te verstrekken over alle mogelijke vragen betreffende dat onderwerp.

Deze Raad is verbonden aan de FOD Economie, die voor de hele intellectuele eigendom bevoegd is.

De ledenlijst is beschikbaar op de website van het Belgisch Staatsblad (publicatie van 23 december 2005).

Met onze acties in het kader van dit adviesorgaan beogen wij de verdediging van de belangen van de consumenten in verband met deze problematiek.

### **Ethische commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken.**

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (artikel 134) voorzag de oprichting van een ethische commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken. Die commissie werd bij koninklijk besluit van 23/01/2006 in het leven geroepen en haar samenstelling werd vastgelegd door het ministerieel besluit van 31/10/2006. Ze is in eerste instantie belast met het opstellen van een ethische code, die gericht is op het regelen van de verstrekking van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken, en zal vervolgens, wanneer die code bekendgemaakt zal zijn, instaan voor de behandeling van de klachten en vaststellingen van inbreuken tegen die code. In afwachting van die code werd in 2009 geen enkel advies uitgebracht. In de toekomst zullen de adviezen beschikbaar gesteld worden op de website [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be).

### **Observatorium van de rechten op het Internet**

Het Observatorium van de rechten op het internet heeft de volgende taken:

- Adviezen formuleren over de economische problemen in verband met het gebruik van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën;
- Het overleg tussen de betrokken economische actoren organiseren;
- Het publiek over dit onderwerp informeren en sensibiliseren.

Het Observatorium van de rechten op het internet bestaat niet alleen uit personaliteiten met onbetwiste ervaring m.b.t. de nieuwe technologieën, maar ook uit vertegenwoordigers van economische actoren en vertegenwoordigers van de gebruikers.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Cyberpesten	Dit advies is gebaseerd op het rapport "Cyberpesten" van prof. Michel Walrave, Marie Demoulin, Wannes Heirman en Aurélie Van der Perre, leden van het wetenschappelijk secretariaat van het Observatorium, dat verzekerd wordt in partnerschap met het OSC van Universiteit Antwerpen en het CRID van de FUNDP. Dit rapport diende als basis voor de discussie tijdens de vergaderingen van de werkgroep over cyberpesten. Het voorliggende advies werd door de leden van het Observatorium goedgekeurd op 17 juni 2008.	Advies nr. 6 van februari 2009

### **Marktplatforms**

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Plaats voor dialoog tussen vertegenwoordigers van de bedrijven, de gebruikers en de overheid om de markt op het lokale vlak te observeren en er de moeilijkheden op te sporen om op eventuele geschillen te anticiperen en ze te voorkomen;  Plaats voor voorlichting over de economische reglementeringen, de rechten en plichten van iedereen tijdens ontmoetingen met specia-	Er zijn 11 platforms, d.i. één per provincie en één voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.  Ze worden geanimeerd door de lokale verantwoordelijken van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie.	Sensibilisatie van de actoren op het gebied van consumentenbescherming.

lijsten; Plaats voor het krijgen van verduidelijking over een reglementering waarvan de toepassing problemen stelt.		
--	--	--

## Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling

De Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling (FRDO) verstrekt adviezen aan de federale overheid over het federale duurzame ontwikkelingsbeleid.

Hij fungeert ook als forum via het organiseren van bijvoorbeeld colloquia. Deze Raad heeft daarbij nog als taak om de organisaties en burgers in verband met duurzame ontwikkeling te sensibiliseren.

Het OIVO neemt deel aan de Algemene Vergadering en aan verschillende werkgroepen:

- WG Sensibilisatie en communicatie
- WG Wetenschappelijk onderzoek
- WG Productnormen
- WG Strategie
- WG Internationale betrekkingen
- WG Biodiversiteit
- WG Duurzame voeding

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Energie	<p>Advies over het document "ontwerp van nationaal klimaatplan 2009-2012 van België – Inventaris van de maatregelen en stand van zaken per 31 december 2008"</p> <p>gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Marnette</p> <p>Advies over het Evaluatierapport van de GIEC (intergouvernementele stuurgroep over de klimaatrevolutie)</p> <p>gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Marnette</p> <p>Advies over het ontwerp van studie over de vooruitzichten voor de elektriciteitsvoorziening 2008-2017 en de strategische milieu-evaluatie ervan</p> <p>gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Marnette</p> <p>Advies over de belastingverminderingen voor energiebesparende investeringen in woningen</p> <p>gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Marnette</p> <p>Advies over de Klimaattop van Kopenhagen op eigen initiatief</p>	<p>Advies goedgekeurd op 05/02/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/03/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 26/06/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 25/09/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/11/2009</p>
Productnormen	<p>Advies over het voorontwerp van Federaal Plan voor de Producten 2009-2012 – naar een geïntegreerd productenbeleid</p> <p>gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Marnette</p>	<p>Advies goedgekeurd op 05/02/2009</p>

	<p>Advies over de federale bijdrage aan de strijd tegen de luchtverontreiniging (2009-2012) gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p> <p>Advies over het Nationaal Plan Milieu-Gezondheid (2008-2013)(2009a06f) gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p>	<p>Advies goedgekeurd op 05/02/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/03/2009</p>
	<p>Advies aangaande het ontwerp van koninklijk besluit houdende de bepaling van de vereisten waaraan houtpellets moeten voldoen die bedoeld zijn voor het voeden van niet-industriële verwarmingstoestellen gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p> <p>Advies betreffende het ontwerp van koninklijk besluit aangaande het verbod op het op de markt brengen van de producten die dimethylfumaraat bevatten gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p> <p>Ontwerp van advies over de lijst van criteria die voorgesteld worden met het oog op de herziening van de Circulaire P&amp;O/DD/2 over het aankoopbeleid van de federale overheid dat het gebruik van hout afkomstig van duurzaam geëxploiteerde bossen moet aanmoedigen gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p> <p>Advies over een ontwerp van koninklijk besluit getiteld “koninklijk besluit tot beperking van het op de markt brengen van artikelen die asbest bevatten” gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p>	<p>Advies goedgekeurd op 27/05/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/05/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 25/09/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 26/10/2009.</p>
Strategie	<p>Advies over de prioriteiten voor het Belgische voorzitterschap van de EU in 2010 gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette</p> <p>Advies over het relancebeleid van de federale regering gevraagd door premier Herman Van Rompuy en de minister van Energie en Klimaat Paul Magonette</p> <p>Advies over een vergroening van de fiscaliteit in het kader van de duurzame ontwikkeling gevraagd door de minister van Energie en Klimaat, de heer Paul Magonette.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 27/03/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/03/2009</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/11/2009</p>
Internationale betrekkingen	<p>Advies over de beleidsnota ‘Het recht op gezondheid en op gezondheidszorgen’ van de Algemene Directie Ontwikkelingssamenwerking (ADOS) gevraagd door de minister van ontwikkelingssamenwerking, de heer Charles Michel</p>	<p>Advies goedgekeurd op 27/03/2009</p>

## Federale Raad voor het dierenwelzijn

De raad voor het dierenwelzijn werkt in opdracht van de federale regering en meer bepaald van de minister van Volksgezondheid. Zijn opdracht bestaat erin voor de minister adviezen te formuleren over zaken in verband met de bescherming en het welzijn van dieren. De raad bestaat uit vertegenwoordigers van verenigingen die dieren(rechten) beschermen, van beroepsverenigingen van veetelers, van gebruikers, van consumentenverenigingen, van dierenartsenbonden en van wetenschappers. Er zijn verschillende werkgroepen binnen deze raad. Het OIVO heeft deelgenomen aan twee van die werkgroepen in 2009.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Zwerf- en asielkatten	De dierenasielen worden geconfronteerd met een overbevolking van katten. Dat is te wijten zowel aan het wegdoen en het laten vallen van die dieren als aan de snelheid waarmee ze zich voortplanten. Bovenop het probleem van overvloed in de dierenasielen meldt een meerderheid van de steden/gemeenten in België dat er een zwerfkattenprobleem is. Die twee problemen zijn aan elkaar gelinkt want veel zwerfkatten komen in asielen terecht en omgekeerd. Deze werkgroep heeft gezocht naar een oplossing voor dit probleem.	Er werd een advies uitgebracht. Het kan geraadpleegd worden op de website van de FOD Volksgezondheid.
Alternatieven voor het castreren van biggen	Om bepaalde geuren te vermijden die consumenten maar weinig op prijs stellen in het vlees van varkensberen, worden de mannelijke biggen gecastreerd. Traditioneel gebeurt dat door de kweker, zonder verdoving. Sinds kort bestaan er echter alternatieven. Als gevolg van druk van dierenrechten-NGO's en van de verbruikers werd de raad voor het dierenwelzijn gelast met het voorleggen van een advies over het onverdoofd castreren van de biggen.	Het advies kan geraadpleegd worden op de website van de FOD Volksgezondheid.

## Bureau voor Normalisatie (NBN)

Elk jaar analyseert het Bureau voor Normalisatie (NBN) of de normalisatiewerken gepast en technisch en economische uitvoerbaar zijn op basis van twee pertinente vragen: bidt een technische en economische norm een voordeel aan de betrokken sector en is de vereiste kennis voorhanden om aan de uitwerking van die norm bij te dragen?

Op basis van een rondvraag maakt het NBN jaarlijks het algemeen schema van de normalisatieprogramma's op, met daarin een keuze van de Raad van Bestuur van het NBN uit alle normalisatiecommissies die actief zijn op het niveau van het ECN en ISO. Op Belgisch niveau duiden bedrijven, collectieve centra, beroepsverenigingen, vakbonden, overheidsinstanties en verbruikersorganisaties hun prioriteiten aan voor de opvolging van de TC in België.

Na een beslissing van de Raad van Bestuur van het NBN volgt een TC (Technisch comité) het dossier van toekenning aan een sectorale operator op. Merk op: het is de expliciete wens van de wetgever om zich niet langer enkel op industriële belangen te baseren voor de normalisatiewerken, maar om ook met andere belangen – zoals het milieu en de consumentenbescherming – rekening te houden. De samenstelling van de Raad van Bestuur van het NBN is daar de weerspiegeling van.

En daarnaast is het ook van belang dat consumentenvertegenwoordigers bij het ontwikkelen van normen zelf rechtstreeks hun belangen vertegenwoordigen, van bij het ontstaan van het idee tot aan de stemming over de norm, en dit zowel op nationaal als op Europees en internationaal niveau. Er is immers geen democratische revisie door bijvoorbeeld het Europese Parlement.

Het OIVO neemt de verantwoordelijkheid op zich om het normalisatieproces zo goed mogelijk op te volgen op nationaal vlak en waar mogelijk te interveniëren om de belangen van de consument optimaal te verdedigen. Binnen België is het OIVO nog altijd de enige niet-gouvernementele organisatie die de consumenten op dit vlak verdedigt. Om dit engagement nog verder uit te bouwen en de organisatie beter te wortelen in het normalisatieproces, werd het OIVO vanaf begin 2008 actief als sectorale operator binnen de nieuwe, gedecentraliseerde structuur van het Belgische bureau voor normalisatie. Gezien de expertise van het OIVO op het gebied van marketing en de problematiek van veiligheid bij kinderen voert het OIVO deze taak uit voor drie technische comités:

- E052: Safety of toys (veiligheid van speelgoed)

- E252: Child use and care articles (artikelen voor gebruik door en verzorging van kinderen)
- ISO/TC225: Market, opinion and social research (markt, opinie en sociaal onderzoek)

Het OIVO verzorgt voor deze commissies de technische ondersteuning en het administratieve beheer.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
E052: veiligheid van speelgoed	<p>Het OIVO organiseerde 1 vergadering van deze spiegelcommissie.</p> <p>De vergadering had plaats in IKEA, Anderlecht.</p> <p>De documenten die op livelink verschenen werden in de betreffende folders geplaatst voor verspreiding onder de leden.</p> <p>Verschillende enquiries en formal votes met betrekking tot CEN/TC 52 werden inhoudelijk besproken om een gemeenschappelijk standpunt te bekomen.</p> <p>Doorheen het jaar werden stemmingen gehouden om tot een nationale consensus te komen over ontwerpnormen via email. Daarbij bracht het OIVO ook telkens zijn eigen gemotiveerde stem uit. De resultaten droegen op Europees vlak bij tot het aannemen of verwerpen van nieuwe normen, het aanpassen van bestaande normen en het afschaffen van verouderde normen.</p>
E252 veiligheid van kinderartikelen	<p>Het OIVO organiseerde 1 vergadering van deze spiegelcommissie.</p> <p>De vergadering had plaats in IKEA, Anderlecht.</p> <p>De documenten die op livelink verschenen werden in de betreffende folders geplaatst voor verspreiding onder de leden.</p> <p>Verschillende enquiries en formal votes met betrekking tot CEN/TC 252 werden inhoudelijk besproken om een gemeenschappelijk standpunt te bekomen.</p> <p>Het hele jaar door werden stemmingen gehouden om tot een nationale consensus te komen over ontwerpnormen via e-mail. Daarbij bracht het OIVO ook telkens zijn eigen gemotiveerde stem uit. De resultaten droegen op Europees vlak bij tot het aannemen of verwerpen van nieuwe normen, het aanpassen van bestaande normen en het afschaffen van verouderde normen.</p>

### Hoge Raad voor de Normalisatie

De Hoge Raad voor de Normalisatie is een orgaan dat in het leven werd geroepen door de wet van 3 april 2003 betreffende de normalisatie. De taak van deze Raad bestaat erin aan de minister van Economie adviezen over te maken met betrekking tot alle vragen rond het normalisatiebeleid en de ontwikkeling ervan op nationaal en internationaal vlak. Die adviezen kunnen op eigen initiatief of op vraag van de minister geformuleerd worden.

In de loop van 2009 heeft de Raad zich over 2 onderwerpen gebogen: de manier(en) waarop de normen geraadpleegd kunnen worden, hun verkoopprijs en de rol van de normenantennes. Ze zullen in het jaarverslag van de Raad opgenomen worden.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
Ontwerp jaarverslag HRN 2008	Goedkeuring
Ontwerp advies Onderwijs en Normalisatie	Het ontwerp stelt voor hoe men op verschillende manieren normalisatie kan integreren in hedendaags onderwijs.
Performantienormen	In zijn advies met voorstellen/aanbevelingen voor het Belgische normalisatiebeleid herneemt de HRN dit thema door de integratie van performantienormen in de publieke aanbestedingen aan te moedigen aangezien deze als "technologisch neutraal" worden beschouwd, dit wil zeggen de kenmerken en prestatie-eisen van goederen of diensten beschrijven zonder de technische realisatie ervan te bepalen.
De normen en de intellectuele eigendomsrechten	In afwachting van het door de Europese Commissie te verspreiden witboek, dat het kader zal vaststellen waarbinnen het onderwerp zal worden besproken, werd het document van het WIPO (World Intellectual Property Organization) ter informatie aan de leden van de Hoge Raad uitgedeeld.

## Belgisch Elektrotechnisch Comité (BEC)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
100 jaar BEC viering	Het OIVO woonde deze viering bij.	
Het OIVO trad op als waarnemer voor het geval er onderwerpen behandeld zouden worden waarbij de consument een rechtstreeks betrokken partij is.		

## Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie (BIPT)

In uitvoering van artikel 3, §2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende het statuut van Belgische sectorregulator van de post en de telecommunicatie en van het gedecreeteerde koninklijk besluit van 14 juni 2006 houdende bepaling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Wijziging van de algemene voorwaarden van VOO	De algemene voorwaarden werden op de website van de operator gepubliceerd na advies van o.a. het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie (wet van 13/06/2005 betreffende elektronische communicaties).	Advies verstrekt op 11/03/2009, te raadplegen op de website van het Comité ( <a href="http://www.cct-rct.be/">http://www.cct-rct.be/</a> )
Ontwerpdocument met de commentaren van het BIPT over de inhoud van bepaalde beschikkingen in Sectie IV van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicaties	Advies gevraagd door het BIPT, vóór publicatie op de website met het oog op de voorlichting van het publiek.	Advies verstrekt op 27/05/2009, te raadplegen op de website van het Comité ( <a href="http://www.cct-rct.be/">http://www.cct-rct.be/</a> )
Algemene voorwaarden van de Dienst Mobiele Telefoon van Belgacom	De algemene voorwaarden werden op de website van de operator gepubliceerd na advies van o.a. het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie (wet van 13/06/2005 betreffende elektronische communicaties).	Advies verstrekt op 27/05/2009, te raadplegen op de website van het Comité ( <a href="http://www.cct-rct.be/">http://www.cct-rct.be/</a> ).
Begroting 2009 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie	Advies dat volgens de wet jaarlijks vereist is.	Advies verstrekt op 7/10/2009, te raadplegen op de website van het Comité ( <a href="http://www.cct-rct.be/">http://www.cct-rct.be/</a> ).
Ontwerpbegroting 2010 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie	Advies dat volgens de wet jaarlijks vereist is. Toegelicht in december door de ombudsman, die rekening gehouden heeft met de opmerking van het Comité dat de begroting 2009 heel laat voorgesteld werd.	Advies verstrekt op 23/12/2009, te raadplegen op de website van het Comité ( <a href="http://www.cct-rct.be/">http://www.cct-rct.be/</a> ).
Algemene voorwaarden van vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium	De algemene voorwaarden werden op de website van de operator gepubliceerd na advies van o.a. het Raadgevend Comité voor telecommunicatie (wet van 13/06/2005 betreffende elektronische communicaties).	Advies verstrekt op 23/12/2009, te raadplegen op de website van het Comité ( <a href="http://www.cct-rct.be/">http://www.cct-rct.be/</a> ).

## Comité voor de toekenning van het Europees ecolabel

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Vorming van een nieuw comité	Verlenging van de mandaten, benoeming van een nieuwe voorzitter en van een nieuwe ondervoorzitter	Het nieuwe comité is aan het werk sinds juli 2009
Werking	Herwerking van de procedures en van het huishoudelijk reglement	Nieuwe procedures werden goedgekeurd
Europees beleid	Smeermiddelen, schoeisel, matrassen, textielproducten, harde vloerbekledingen, toeristisch logies, campings, keukenpapier	Herwerking van de criteria
	Herwerking van het reglement	Het nieuwe reglement werd gepubliceerd in december 2009
Toekenning van het ecolabel	Onderzoeken van de aanvragen die werden ingediend bij	2 dossiers werden goedgekeurd, 6 dossiers

Federaal beleid	het Belgische comité voor toekenning van het ecolabel	worden nog onderzocht
	Herziening van de bijdragen	De bijdragen werden verlaagd
	Sectorale overeenkomst met de distributiesector	Ondersteuning van het aanbod van producten met het ecolabel
	Invoering van de ecocheques	Ondersteuning van het aanbod van producten met het ecolabel
	Heropstarting van de website www.ecolabel.be	

## EUROPA, DE SECTORALE COLLECTIEVEN EN DE PLATFORMS

### European Consumer Consultatif Group - ECCG

THEMA/ONDERWERP
<p>Nieuwe richtlijnen van de Commissie over effectenevaluatie; de Europese Eengemaakte Markt en de consumenten; de Dienstenrichtlijn; ECCG – toekomstig werk en alternatieve werkmodellen; Consumentenmarkten: Consumentenmarkten Scorebord; Consumentenklachten klasseren en erover rapporteren; Rapport over grensoverschrijdende elektronische handel; Indicators voor de monitoring van de consumentenbeweging; Voorstel van de Commissie voor een Richtlijn over de consumentenrechten; Voorstel voor een Richtlijn over de veiligheid van speelgoed; Voorstel over de verstrekking van informatie over voedingsproducten aan de consumenten; Hetwerking van de Richtlijn 89/398/EEG over voedingsproducten bestemd voor bijzondere voedingswaardetoepassingen; Voorstel over patiënteninformatie; ECCG – Mening over de collectieve schuldvereffening voor consumenten; Voorstelling van het project CORENET; ECCG subgroep over energie &amp; werkgroep over facturatie</p> <p>Aanbeveling van de Commissie over eerbied voor de privacy in RFID; Vooruitblik op toekomstig werk in het Europees Parlement - IMCO; Communicatie van de Commissie over dwingende maatregelen; Europese Consumententop; Raadpleging over het consumentenscorebord &amp; Sanco-strategie voor gegevensverzameling; Case studies rond effectenevaluatie; Herwerking van de richtlijn over reispakketten (package deals); Collectieve schuldvereffening voor consumenten; Nanotechnologieën, Algemene update &amp; Nanotechnologieën in voeding, cosmetische en verbruiksgoederen; Campagne rond de CE-markering</p> <p>Herwerking van de Richtlijn Algemene Productveiligheid; de Reglementering van kleine claims &amp; stand van zaken rond collectieve schuldvereffening; Initiatieven van de Commissie m.b.t. de financiële diensten; ECCG – Mening over het Voorstel van de Commissie voor een richtlijn over consumentenrechten; Duurzaam consumeren; Focusrapport van consumenten over milieucclaims; Vooruitblik op toekomstig werk in het Europees Parlement; Toegankelijkheid &amp; betaalbaarheid; Nieuwe Beslissing van de Commissie voer de ECCG; Burgerforum over energie</p> <p>Informatie op het verkooppunt; het werk van het Interne Markt- en Consumentenbeschermingcomité (IMCO) in het Europees Parlement; het Verdrag van Lissabon; Consumentenprioriteiten op het vlak van energie; Voorstel over voedingsinformatie, Voedingsstoffenprofiel, Gezondheidsclaims; Grensoverschrijdende elektronische handel; Bescherming van gegevens en van het privé-leven; het mandaat van de volgende Commissie; Evaluatie van de Consumentengroep rond financiële diensten; Verslag van de conferentie "Competition and Consumers in the 21st century" &amp; over de ECCG subgroep rond concurrentie - 20-21 oktober; Europese Consumententop in maart 2010</p>

### ANEC General Assembly

THEMA/ONDERWERP	RESULTAAT (ADVIES, ...)
ANEC Strategisch plan 2008-2013 – vorderingsverslag – de zichtbaarheid van ANEC verbeteren – actieplan	
Vorderingsverslag over het verstandhoudingsmemorandum tussen ANEC en het EDF	Een Memorandum of understanding (verstandhoudingsmemorandum) werd afgesloten tussen ANEC en het European Disability Forum (EDF) op 18 juni 2008.
Traceerbaarheid van producten en traceerlabels: behoeften van de consumenten	Tussenkomst van ANEC in het ICPSA atelier op 10 september in Solna, Stockholm, Zweden
Stakeholderverwachtingen van ANEC	Paneldiscussie

### Anec Child Safety Working Group

De groep staat in voor de follow-up van de normalisatiewerken op het gebied van de kinderveiligheid.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
	Opgevolgde thema's: speelpleintoestellen, ondergrond/vloerbekleding onder speelpleintoestellen, waterglijbanen, schoenen met wietjes, veiligheid van schoenen, meubelen voor kinderen, hoge stoelen, kinderwagens, fopspenen en wiegendood, maxi-cosy, speelgoed, magneten in speelgoed, hoofd-	

bescherming: helmen, veiligheidsartikelen voor kinderen zoals raambeveiliging, niet beklimbare barrières voor balkon, enz.; kindveilige aanstekers, ontvlambaarheid van nachtkleding, koordjes aan kinderkleding, kindveilige verpakkingen: geneesmiddelenverpakking, bescherming tegen verdrinking, kleine karretjes voor fietsen, autozitjes voor kinderen, verplaatsbare voetbaldoelen, winkelkarretjes.

Er werden twee vergaderingen georganiseerd in 2009. Rond verticale normalisatie activiteiten werden volgende punten besproken: toestellen op speelreinen, kinderartikelen, speelgoed, producten die gedragen worden door kinderen en overige onderwerpen relevant voor kinderveiligheid. Ook kwamen ANEC onderzoeks en testprojecten aan bod, horizontale normalisatie activiteiten, onderwerpen gedeeld met andere werkgroepen en relaties met andere organisaties. In de werden heel wat commentaren op relevante ontwerpnormen besproken geschreven door werkgroep leden. Enkele voorbeelden zijn:

Overzicht voor- en nadelen van de nieuwe Toy Safety Directive 2009/48/ EC in samenwerking met BEUC

Commentaren in samenwerking met BEUC over de 'explanatory guidance document on the revised TSD' van de Europese Commissie (EC).

Commentaren in samenwerking met BEUC over de 'Guidelines on the use and presentation of warnings' van de EC.

Commentaren in samenwerking met BEUC over het mandaat van de EC voor CEN/CENELEC voor aanpassing van de Europese speelgoed standaarden volgens de gereviseerde TSD.

Commentaren in samenwerking met BEUC over het mandaat van de EC voor een wetenschappelijk comité over de risico's van organische CMR stoffen in polymerische speelgoedmaterialen.

Kinderartikelen

Commentaren over 'child-resistant packaging' (ISO/DIS 13127)

Commentaren op prEN13126-5 'Integral window locking devices'

Commentaren op prEN 1888 REVIEW 'Wheeled child conveyances'

Commentaren op prEN 1080 REVIEW 'Impact protection helmets for young children'

Succesvolle lobby voor aanpassingen in prEN 1069 REVIEW Parts 1 and 2 Waterslides-waterglijdbanen.

<p>Veiligheid van speelgoed</p>	<p>Klacht over gevaarlijk speelgoed bestemd voor kinderen jonger dan 3 jaar van een verzorgster in een kinderdagverblijf.</p> <p>Commentaar ANEC over Suction cups EN 71-1/prA11</p> <p>Commentaar ANEC over EN 71-1/prA10 amendment concerning cords on toys.</p>	<p>Het OIVO schrijft een klachtenbrief naar de Minister bevoegd voor veiligheid van producten.</p> <p>OIVO lobbyt in de spiegelcommissie E252 voor een aantal wijzigingen in deze ontwerpnorm op basis van de ANEC commentaren.</p> <p>Idem vorige</p>
<p>Kinderartikelen</p>	<p>Wheeled Child Conveyances</p>	<p>OIVO lobbyt in de spiegelcommissie E252 voor een aantal wijzigingen in deze ontwerpnorm op basis van de ANEC commentaren.</p>

### ANEC Domestic Appliances Working Group

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
<p>Er werden 2 vergaderingen van de DOMAP werkgroep gehouden in 2009. Telkens werden volgende onderwerpen besproken; elektrische apparaten, gasapparaten en veiligheid van machines. Ook kwamen milieuaspecten van normalisatie in de elektrotechnische sector, design for all, normalisatie mandaten en gidsen en overeenstemming en markttoezicht aan bod. ANEC DOMAP woont relevante normalisatiecommissies bij op Europees en internationaal niveau en lobbyt met hun experts voor hun standpunten. Enkele voorbeelden van bijgewoonde commissies zijn:</p>		
<p>IEC TC61 Veiligheid van elektrische huishoudtoestellen, IEC TC 108 Veiligheid van Audio Video apparaten, CENELEC TC61 WG 8 Child-appealing electrical products, CEN TC 144 WG 7 Tuingereedschap.</p>		
<p>GPSD, Richtlijn algemene productveiligheid</p>	<p>De revisie van de GPSD, general product safety Directive</p>	<p>De revisie van de GPSD wordt binnen ANEC opgevolgd door een werkgroep.</p>
<p>Gebruk van apparaten door kwetsbare groepen, inclusief kinderen</p>	<p>Uitsluitingsclausule in normen voor elektrische huishoudtoestellen</p>	<p>Lobbying tegen deze uitsluitingsclausule. ANEC heeft een projectgroep rond deze 'exclusion clause' en heeft onderzoek gevoerd rond bijv. oppervlaktetemperaturen (bijv. ovens) van elektrische huishoudtoestellen.</p>
<p>Veiligheid Audio Video apparaten</p>	<p>De risico's van een te hoog volume op bijv. personal music players</p>	<p>ANEC campagne 'pump down the volume'</p>

## ANEC Services

In 2006 richtte de ANEC een werkgroep op rond de normalisatie van de Informatie- en Communicatietechnologieën met het oog op het zo goed mogelijk vertegenwoordigen van de Europese consumenten op dat gebied.

Het OIVO neemt deel aan de werken en aan de jaarlijkse vergaderingen van de werkgroep.

THEMA/ONDERWERP	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Studie van AFNOR rond de mogelijkheid van residentiële homes voor bejaarden.	ANEC brengt een position paper uit rond deze studie.
Studie van NEN/SN rond de mogelijkheid van slimme huisdiensten voor ouderen en gehandicapten	ANEC brengt een position paper uit rond deze studie.
Studie van AFNOR rond de toegankelijkheid van toeristische en transportdiensten voor gehandicapten.	ANEC brengt een position paper uit rond deze studie.
Studie van AFNOR rond de mogelijkheid van thuisdiensten voor hulpbehoevende die thuis wonen.	ANEC brengt een position paper uit rond deze studie.

## ANEC Werkgroep Leefmilieu

Sinds 2006 werkt het OIVO actief mee in de werkgroep ANEC Environment. Bovenop deelname aan de jaarlijkse werkgroepvergadering leveren wij hulp bij het opstellen van adviezen voor de Europese Commissie betreffende de ecologische normalisatie, de labelling en ecodesign.

THEMA/ONDERWERP	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Energielabel en prestatie van elektrische huishoudtoestellen	Herwerking van de 'Energy Labelling Directive'. OIVO nam actief deel aan deze besprekingen. ANEC lobbyde in de betrokken commissies op Europees niveau voor behoud van het oude energielabel, echter zonder resultaat. Er werd een systeem gekozen dat het gebruik van meerdere plussen bij de A mogelijk maakt en waar noch de industrie noch de consumenten mee tevreden zijn.
Eco-design en energielabels voor producten die energie verbruiken	ANEC neemt deel aan deze commissie om tot een zinvol en begrijpelijk label te komen voor de consument.

## European Child Safety Alliance (ECSA)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Child safety action plan	Barometer	Bij elkaar brengen van informatie en actiepunten van verschillende partners die werken rond het thema kinderveiligheid.
Child safety action plan	Child safety report cards: een manier om een score te geven hoe goed België het doet op het gebied van het preventiebeleid in verband met kinderveiligheid.	Mits er geen federaal plan is opgesteld rond deze problematiek, hebben we er maar matig op gescoord tegenover de omliggende landen. Het is echter wel de bedoeling dat er nog een poging wordt gedaan om dit aan te kaarten bij de bevoegde ministers.
Child safety action plan	Annual Fall Meeting	De lidstaten beschrijven welke activiteiten hun organisaties rond de veiligheid van kinderen hebben uitgevoerd.

## Etitex

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Algemene vergadering	Goedkeuring van het jaarprogramma	

## NEPIM (Network for the promotion of sustainable consumption in European regions)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
NEPIM is een netwerk voor het bevorderen van	Enkele van de hoofddoelstellingen van het	

<p>duurzame consumptie in streken van Europa.</p> <p>Zijn hoofddoel: meewerken en een bijdrage leveren aan de besluitvorming in de EU op het gebied van consumentenrechten.</p>	<p>nieuwe netwerk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritisch en bewust consumeren promoten in Europa (aan milieubehoud bijdragen door de beschikbare natuurlijke hulpbronnen beter aan te wenden, schadelijke uitstoot terugschroeven, minder afval produceren en de rechten van werknemers respecteren)</li> <li>• De consumenten in staat stellen om duurzame en bewuste keuzes te maken (energieverbruik en afvalproductie terugdringen, natuurlijke hulpbronnen beschermen en rechtvaardige en sociaal verantwoorde productiesystemen aanmoedigen)</li> <li>• De rechten van de consumenten beschermen om kritisch en autonoom te kiezen voor producten van de interne markt (bijv. engagement om de consumenten over hun rechten te informeren en om de toegang tot gerechtelijke procedures te vergemakkelijken)</li> <li>• Vormen van ecologisch duurzame en ethisch verantwoorde productie promoten</li> </ul>	
---	---	--

### 5.1.2 VRAGEN OM INFORMATIE/PERMANENTE INFORMATIE

Het OIVO antwoordt op vragen om informatie van de verbruikersorganisaties en van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie door de beschikbare gegevens over te maken zonder dat daarvoor speciale opzoekingen of extra studies nodig zijn. Het draagt bij aan de permanente voorlichting via zijn tweewekelijks magazine, zijn website of eender welk ander equivalent middel.

Elk jaar treedt het OIVO op als spreker, animator of vormingswerker op vraag van de verbruikersorganisaties, van de scholen of de inrichtende macht van het onderwijs of van andere organisaties. In 2009 waren er meer dan 70 tussenkomsten en samen met het tiental deelnames aan salons en beurzen voor het grote publiek en voor leerkrachten maakt dit een totaal van meer dan 6.000 personen die door het OIVO geïnformeerd werden.

#### Verbruikersorganisaties

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, ANIMATIES SEMINARIES, CAMPAGNES			
CSC Verviers	De index en de koopkracht		Uiteenzetting/debat
Amicale des Pensionnés Socialistes de Ceroux-Mousty	Weet wat je eet !		Uiteenzetting/debat
CSC Mons - La Louvière	Incidentie van de kostprijs van energie op de bejaarde bevolking en op de levenskwaliteit van de bejaarden		Uiteenzetting/debat

FPS	CONSUMENTENBEDROG: hoe bescherm je jezelf hiertegen?		Uiteenzetting/debat
FPS	Evenementen zonder afval	Rondetafelconferentie	Organisatie en tussenkomsten
Equipes populaires,	De koopkracht		Uiteenzetting
Equipes populaires,	Perceptie van de kostprijs van afvalstoffen	Seminarie	Organisatie en tussenkomsten

### Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
ADVIES VERSTREKKEN			
FOD Economie		Workshop consumptie	
FOD Sociale Zekerheid	Duurzaam consumeren	Milieuvriendelijk winkelen	Animatie

### Europese instellingen

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
ADVIES VERSTREKKEN			
Europese Think Tank over Solidariteit	Duurzame voeding: inzet en vooruitzichten	Middag van de Solidariteit	Uiteenzetting

### Openbare organismen en stakeholders

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, ANIMATIES SEMINARIES			
FOREM - Charleroi	Duurzaam consumeren	In het kader van de vorming van de "terreinbeheerders" (5)	Animatie
CPAS Charleroi	Gezinskorf	Voor de sociale werkers (CEDORES)	Uiteenzetting/debat
Gemeente Bosvoorde	Duurzame ontwikkeling	Middagen van de duurzame ontwikkeling	Uiteenzetting/debat
	Piraterij en streaming – de auteursrechten op het internet. Wat riskeren de internetgebruikers?	Boekenbeurs	Uiteenzetting
Bedrijfskolom melk vn het Waalse Gewest	Melkproductie en milieu	Colloquium	Tussenkomst
Europees Parlement	Duurzaam consumeren	Werelddag voor duurzame ontwikkeling	Tussenkomst
Gemeente Etterbeek,	Duurzame voeding		Uiteenzetting
FOD Tewerkstelling	De pensioenen		Uiteenzetting
Brussels Gewest	Duurzame voeding		Uiteenzetting
Brussels Gewest	Milieuvriendelijk winkelen		Uiteenzetting
Brussels Gewest	Verspillen is weggoien		Uiteenzetting

### Informatie voor de verbruikers

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, ANIMATIES, SEMINARIES, CAMPAGNES			
ETOPIA	Duurzaam consumeren	Centre d'animation et de recherche en	Uiteenzetting/debat

		écologie politique	
Pour la Solidarité	Duurzame voeding: inzet en vooruitzichten	Midi de la Solidarité	Uiteenzetting/debat
CRDD	Energieprijs	Le pétrole au prix du pain	Infostand
ULB	Gedragsverandering	Seminarie	Uiteenzetting
UCP	Bejaarden en water, de marketing naar senioren toe		Uiteenzetting/debat
COREN	Wat kunnen de verbruikers-organisaties bijdragen aan het milieubeheer in de school-instellingen?	Rencontres de l'Education au Développement Durable,	Uiteenzetting/debat
Salon Parents	OIVO-thema's, bestemd voor opvoeders		Infostand
Salon Parents	Duurzame voeding	In het kader van het RABAD	Infostand over duurzame voeding
Salon Papi'on	OIVO-thema's, bestemd voor senioren		Infostand
Fédération royale de l'Industrie des eaux et des boissons rafraichissantes asbl	Wat weet u over het water dat u drinkt?		Uiteenzetting/debat
HEPMBBC (Mons-Borinage Centre),	Voorstelling van een OIVO-studie	Studenten	Uiteenzetting
Société belge des médecins nutritionnistes (SBMN),	Veiligheid in ons bord	Wetenschappelijke vergadering	Uiteenzetting/debat
Institut St Dominique, Bruxelles	Workshop "Duurzame voeding: welke consumptiekeuzes?"	Schoolproject rond milieuzorg	Meerdere keren een workshop animeren
FEVIA	Milieu-impact van de voedingsproducten	Seminarie "milieu-impact van de voedingsproducten"	Uiteenzetting/debat
	Energieprijs	Salon van de Energie	Infostand
UCM	Wat zijn de nieuwe consumptietrends?		Uiteenzetting/debat
	Toerisme en gastronomie in het Brusselse Gewest	Colloquium	Voorstelling van het RABAD
asbl De Bouche à Oreille,	De misleidende claims in de voeding en de psychologische aspecten van de voedingsconsumptie		Uiteenzetting/debat
AJWE	Duurzaam consumeren	Bijeenkomst van de Waalse jongeren voor het milieu	Tussenkost
ULB, IGEAT	De OIVO-onderzoeken	Studenten	Tussenkost
	Welke bemiddeling voor de verzekeringsector?		Uiteenzetting/debat
	De gezinskorf		Uiteenzetting/debat
Institut St Charles - Charleroi	Media-educatie, leerlingen in de 2de graad	Dag media-educatie	Een workshop animeren
Secundaire school - La Louvière	"Namaak: een echte plaag voor de economie"	Colloquium	Tussenkost
Kinderrechtcoalitie	Rechten van jonge consumenten	Open Fora over beeldvorming	Tussenkost

Vlaanderen			
EXPANSION PARTNERS SA	Seniorenmarkt, belang, inzet, marketingaanpak, typologie en kenmerken van de consumptie	Business to Seniors	Expert in een workshop
	Duurzaam consumeren	Milieufest	Infostand
	MVO en de verwachtingen van de consumenten	Business & Society	Uiteenzetting
	De voedingsconsumptie	Foire de Libramont	Infostand
IDETA SCRL Intercommunale de Développement	Hoe verzoen je duurzame ontwikkeling en financiële crisis?	Matinées du Développement Durable	
	Huidige trends in het meten van het consumentengedrag	Colloquium "Mise en oeuvre d'une stratégie de développement et de lancement de nouveaux produits alimentaires de qualité différenciée à connotation santé"	Tussenkost
	Verschillende thema's	Salon des Seniors - Charleroi	Infostand
Rotary club Mons	De consument en de crisis		Tussenkost
FUNDP, Faculté des Sciences	Minder vlees eten? Ethiek en DO	Studenten diergeneeskunde	Uiteenzetting
IDETA SCRL Intercommunale de Développement, Lille	Grote consumptie "B to C"	Jaardag duurzame ontwikkeling en bedrijven	Workshop
Avocats sans frontières	Sociale rechtspraak in een gemondialiseerde economie: een uitdaging voor de advocaat		Tussenkost
Oxfam, Magasins du Monde	Een geëngageerde consument zijn vandaag: wat is dat?	Avonden rond beleidsanalyse	Uiteenzetting/debat
Centre Culturel - Schaerbeek	We feed the world	Nuits du Papillon	Deelname aan het debat na de film
UCM	Visie van de consumenten in verband met de inzet van de wet	Colloquium over inplanting van verkoopcentra	Tussenkost
Fédération des Maisons de la Laïcité	Schuldoverlast		Uiteenzetting
FUCAM	Standpunt van de consumentenvereniging betreffende de GGO's	Colloquium	Tussenkost
Salon de l'Education	Verschillende OIVO-thema's voor opvoeders		Infostand
Energy Mons	Energieprijs		Infostand
OCA	De consument en de landbouwwereld, trends van vandaag	Colloquium Observatorium van de voedingsconsumptie	Tussenkost en medewerking aan de organisatie
Salon des Arts ménagers - Charleroi	Verschillende OIVO-thema's		Infostand
Commission Egalité Femmes/Hommes des socialistes - Mons Borinage	Trucjes en listen om slim te consumeren		Uiteenzetting/debat
Université du Temps disponible de Charleroi	De gezinskorf		Uiteenzetting/debat

Haute Ecole de Bruxelles			Bezoek van studenten Economische wetenschappen en Sociale en gezinseconomie
ABECE	Benadering en perceptie van de labels	Invoering van een duurzaam aankoopbeleid in uw organisatie	Tussenkost
Green Formation	Duurzaam consumeren		
ABECE	Workshop "Lokaal en/of eerlijk?"	Invoering van een duurzaam aankoopbeleid in uw organisatie	Workshop animeren
asbl SIMA Saint-Josse	Getuigenis van het OIVO, dat het Label Gelijkheid-Diversiteit toegekend kreeg	Debat over de diversiteit in een bedrijf	Tussenkost
CSA		Ingternationale studiedag over het nieuwe juridische kader van de audiovisuele sector in Europa	Tussenkost in een workshop
Fête de l'environnement - Bruxelles	Duurzame voeding	In het kader van het RABAD	Stand
Landelijk Brussel	Duurzame voeding	In het kader van het RABAD	Stand

## De OIVO-websites beheren

Elk jaar bezoeken miljoenen consumenten de websites van het OIVO. Bovenop de publicaties op die websites zijn ook bepaalde diensten toegankelijk, zoals

- Diensten: podcasting, fil RSS, Uw vragen/onze antwoorden, Radio- en TV-programma's.
- Newsletters: De Wakkere Consument, Fil Info, Alarm Consumentenbedrog, het Observatorium van de voedselconsumptie.

Om aan de vragen van de gebruikers tegemoet te komen, werd een ledenruimte op de website voorzien. Dankzij de gratis inschrijving krijgen de consumenten toegang tot alle gegevens (terwijl wie zich niet inschrijft enkel toegang krijgt tot de informatie op de homepage). De consumenten hebben ook de mogelijkheid om een abonnement te nemen op verschillende diensten of soorten informatie die per e-mail verstuurd wordt:

[www.oivo.be](http://www.oivo.be)

De consumenten kunnen de verschillende rubrieken van de website bezoeken: homepage, voorstelling van het OIVO, Documentatiecentrum, Onderzoeken en analyses, Publicaties, Persberichten, Newsletter, Agenda, OIVO-initiatieven, linken, enz. Ze kunnen ook hun profiel en hun interesse voor bepaalde thema's opgeven. Die gegevens worden met strikte naleving van de wettelijke bepalingen in verband met de eerbied voor de privacy verwerkt. Zo heeft het OIVO zich uitgerust met een instrument waarmee op termijn de kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie van het aantal bezoekers op de websites gemakkelijker zal gaan.

[www.consumentenbedrog.be](http://www.consumentenbedrog.be)

Al sinds zijn lancering in 2005 werd deze website ontworpen op basis van een interactieve werking. Tal van consumenten reageren online door het OIVO getuigenissen te sturen per e-mail of via de site. In 2008 ontving het OIVO gemiddeld ongeveer 100 getuigenissen per maand. Die getuigenissen, waar veel overlappings in voorkomen, worden bewaard en per type bedrog geklasseerd. Dat klassemment maakt het mogelijk om de analyse van de meest courante vormen van consumentenbedrog te actualiseren en om de chronieken "consumentenbedrog" te voeden, die voor partnermedia verzorgd worden (in 2006: Vivacité en Radio Contact). De verschillende rubrieken van de website [consumentenbedrog.be](http://www.consumentenbedrog.be) worden ook geregeld geüpdatet. Daarenboven worden antwoorden gestuurd naar de inzenders van de berichten (modelantwoorden of specifieke reactie naargelang het geval), waarin hen indien nodig meegedeeld wordt welke de openbare meldpunten zijn waar ze officieel klacht kunnen neerleggen.

[www.move-eat.be](http://www.move-eat.be)

Op de website [www.move-eat.be](http://www.move-eat.be) vindt de bezoeker duidelijke, gedetailleerde en goed gestructureerde informatie over de voeding en over de noodzaak om die met een regelmatige fysieke activiteit te combineren. Er worden concrete tips gegeven voor het aankopen van voedingsproducten, voor recepten, kortom alles voor een evenwichtige voeding. Het OIVO stelt ook voor om de eigen kennis te controleren en/of te verbeteren door de rubriek JUIST/FOUT te raadplegen. In 2008 werd een partnerschap met La Première (RTBf) afgesproken.

[www.dieetteam.be](http://www.dieetteam.be)

Gezondheid is tot één van de belangrijkste verkoopargumenten voor voedingsproducten uitgegroeid. De verwijzingen ernaar in de reclame en op de verpakkingen worden steeds talrijker. De consumenten zijn gevoelig voor die gezondheidsclaims want ze zijn zich ervan bewust geworden dat de huidige leefstijl (een zittend leven, te vette voeding, stress, ...) een negatief effect heeft op hun gezondheid, maar ze zien niet goed klaar in die massa pseudo-informatie.

Om op die vragen te antwoorden ontcijfert het OIVO de etiketten en evalueert het de voedingswaarde van honderden producten met de hulp van experts (voedingsdeskundigen en diëtisten). De resultaten die in deze koopgids weergegeven worden, manen aan tot voorzichtigheid. Het is immers vaak een illusie of zelfs volslagen onzin te denken dat er in de rekken van de supermarkten wondermiddelen te vinden zijn.

[Brussels Observatorium van de Duurzame Consumptie: www.observ.be](http://Brussels.Observatorium.van.de.Duurzame.Consumptie.www.observ.be)

De website [www.observ.be](http://www.observ.be) is gewijd aan de duurzame consumptie: ze is volledig tweetalig en stelt tal van dossiers over duurzame consumptieaspecten voor, waaronder de onderzoeken die het team van het Brussels Observatorium van Duurzame Consumptie uitgevoerd heeft; de thema's die in de voorbije twee jaar aan bod kwamen, zijn gewijd aan de duurzame voeding: "Lokale en seizoensgroenten en -fruit", "De goede adressen voor duurzame voeding", "Vlees: een zware milieulast", "Vissen: mogen wer er nog van eten?", "De strijd tegen de voedselverspilling begint in de winkel", maar ook aan andere onderwerpen van de ecoconsumptie (zoals de verpakkingen, de energieverbruikende apparaten, de schoonmaakproducten, ...). Elk dossier bevat ook linken en nuttige referenties. Onder de tabulator "RaBaD" is de informatie over de leden van het Brusselse Netwerk voor duurzame voeding verzameld.

[www.verdien1000euro.be](http://www.verdien1000euro.be)

Deze website heeft tot doel de consumenten ertoe te bewegen om meer milieuvriendelijke gedragspatronen aan te nemen, terwijl ze tegelijk aanzienlijke financiële besparingen doen. De onderwerpen die aan bod komen, zijn: voeding, water, verwarming, mobiliteit, toerisme, huishoudelijke hygiëne en onderhoud, elektriciteit, aankopen, gezondheid en de tuin.

[www.observatoire-consommation.be](http://www.observatoire-consommation.be)

Het Observatoire de la Consommation Alimentaire, dat het resultaat is van een partnerschap tussen het OIVO en de Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques van Gembloux, stelt de actoren van de Waalse voedingsbedrijfskolommen de gegevens en instrumenten ter beschikking die nodig zijn, enerzijds voor het begrijpen van het consumentengedrag en anderzijds voor het ontwikkelen van voedingsproducten van gedifferentieerde kwaliteit die aan de verwachtingen van de consumenten willen tegemoetkomen. De website biedt de gebruikers toegang tot de studies die in dat kader uitgevoerd werden. Deze website is gerealiseerd met de steun van het Waalse Gewest.

[www.safer-internet.be](http://www.safer-internet.be)

Het OIVO heeft ingestaan voor de coördinatie van het informatieplatform voor het risicobeheer bij gebruik van de nieuwe informatietechnologieën door de minderjarigen ([www.saferinternet.be](http://www.saferinternet.be)), en dit tot in september 2006. Dit project, dat gefinancierd wordt door de Europese Commissie, werd verlengd voor een tweede fase, die ditmaal gecoördineerd wordt door Child Focus. In het kader van dit 2de project Safer Internet heeft het OIVO sinds november 2006 het beheer van de website [www.saferinternet.be](http://www.saferinternet.be) en het voeren van de rubrieken over online gokken, de elektronische handel en eerbied voor de privacy voortgezet. De website richt zich enerzijds tot de ouders en opvoeders en anderzijds tot de kinderen.

[www.web4me.be](http://www.web4me.be)

Voor de adolescenten werd een specifieke website rond preventie van gevaren op het internet gemaakt, [www.web4me.be](http://www.web4me.be) genoemd, die een gelegenheid was om te experimenteren met een nog onuitgegeven vorm van communicatie via een onechte mobiele telefoniewebsite: [www.click2win.be](http://www.click2win.be). De jongeren die zich lieten vangen aan een (onechte) aantrekkelijke aanbieding, werden onmiddellijk terechtgewezen voor hun naïviteit en doorverwezen naar de informatieve website [web4me](http://www.web4me.be) die voor hen gemaakt werd. Die campagne heeft veel stof doen opwaaien, wat heeft bijgedragen aan de bekendheid van het initiatief. In 2008 werd deze campagne opnieuw gelanceerd en de informatie op [web4me.be](http://www.web4me.be) werd geüpdatet.

In 2009 ontvingen de websites van het OIVO meer dan 4 miljoen bezoekers en bijna 250.000 consumenten zijn geabonneerd op de verschillende nieuwsbrieven van het OIVO.

## Het Magazine "De Wakkere Consument"

De halfmaandelijkse publicatie van het elektronische magazine "Du côté des Consommateurs / De wakkere consument" (DCDC-DWC) werd tot in november 2007 voortgezet in de basisformat die al bij de start werd aangenomen. Vanaf december 2007, na de herwerking van de websites van het OIVO, is de lay-out van de newsletter verbeterd en werd de samenstelling geautomatiseerd. Sindsdien ontvangen de abonnees via e-mail een aantrekkelijke newsletter met verschillende rubrieken: persberichten, onderzoeken en analyses, rubriek "kort" enzovoort. Net als vroeger verwijst een samenvatting van elk artikel naar de onlinedocumenten. Als gevolg van deze herwerking en van een promotiecampagne voor de nieuwe websites van het OIVO is het aantal abonnees op de newsletter 'De Wakkere Consument' snel toegenomen en in enkele weken tijd gestegen van 2.300 naar bijna 10.000.

### Persberichten

Wintersolden: niet alleen maar goede zaakjes!	05-01-2009
De Gezinskorf: prijzen die dalen!	13-01-2009
De verkoop van tabak: het vuur is er een beetje uit!	15-01-2009
De consument en de crisis. Aanpassen om rond te komen!	05-02-2009
Jongeren en gezondheid, de balans	06-02-2009
De consument en Valentijnsdag, een liefdesverhaal?	13-02-2009
U hebt nog nooit online gewinkeld? Oefen nu op <a href="http://www.infoshopping.be">www.infoshopping.be</a> !	10-02-2009
Een energiebesparend huis	23-02-2009
Nog kwetsbaardere consumenten	25-02-2009
Nieuwe voedingsproducten zetten al onze zintuigen op scherp!	06-03-2009
Perceptie van de evolutie van de koopkracht: de consument is op zijn hoede	16-03-2009
Rond de leeftijd van 10 jaar begint een derde van de jongeren wijn te drinken...	20-03-2009
6 op de 10 jongeren tabakverslaafd	27-03-2009
Slechts 4% van de moeders bevallen thuis	03/04/2009
De speler geeft bijna driemaal meer uit dan in 2007	10-04-2009
Boodschappen die 50% minder kosten door overbodige verpakking te vermijden	30-04-2009
Danone heeft 8 jaar lang de consument misleid	05-05-2009
Europees rapport over de kinderveiligheid	06-05-2009
Memorandum van het OIVO voor de regionale en communautaire verkiezingen	11-05-2009
Veilig in de zon 2009	04-06-2009
Denk duurzaam, denk observ.be!	17-06-2009
De Brusselse onderhandelaars zullen aandacht besteden aan de verwachtingen van de consumenten	22-06-2009
Solden: crisis stimuleert de verkoop	25-06-2009
Betalingsbevel: verkeerde interpretatie advies Raad van State	29-06-2009
Ecocheques: de weg naar de groene aankopen	30-06-2009
De consumenten zijn niet de boosdoeners!	02-07-2009
Terug naar school wordt groener maar niet goedkoper.	20-08-2009
Leerlingen eten (te) vaak slechte snacks op school	26-08-2009
Voetballen en goksites: verboden op t-shirts	27-08-2009

Consumenten zijn geen melkkoeien!	04-09-2009
De consumenten weten te weinig over gezonde voeding	10-09-2009
Duurzame voeding stelt zichzelf aan de Brusselaars voor	14-09-2009
Class action op zijn Belgisch, pragmatisme en grondigheid ten voeten uit	16-09-2009
De consumenten maken zich zorgen om de crisis	17-09-2009
De solidaire economie: weinig gekend en toch toegepast	29-09-2009
Verkoop van alcohol aan jongeren onder de 18: bedroevende vaststelling!	08-10-2009
75 jaar loterij, 71% verkoop aan minderjarigen!	14-10-2009
Consumenten liggen wakker van de nabijheid en de prijs: Consumer Behavior Monitor, 2009	21-10-2009
L'agriculture wallonne est appréciée des consommateurs.	26-10-2009
De consumenten eren hun doden maar denken niet aan eigen overlijden	28-10-2009
De gieren zitten klaar!	29-10-2009
BTW-verlaging in de horeca: een noodzaak of een maat voor niets?	03-11-2009
Voor een fiscaliteit die duidelijker en rechtvaardiger is.	09-11-2009
Jongeren onder de 16 jaar kunnen nog altijd vrij tabak kopen	12-11-2009
Des médicaments accessibles à tous !	16-11-2009
Speelgoedmarkt: Hoogtechnologisch speelgoed hand in hand met duurzame ontwikkeling	18-11-2009
De prijs, als kwaliteitwijzer?	19-11-2009
Les wallons prêts à payer plus pour leurs déchets.	20-11-2009
Prévention des déchets: Les Wallons veulent agir mais se trompent parfois	24-11-2009
Voedselverspilling vermijden start in de winkel	25-11-2009
Les indicateurs de la prévention des déchets en Région wallonne, une mesure au développement durable.	27-11-2009
Jongeren slaan massaal aan het gokken	03-12-2009
De crisis is voorbij: jongeren krijgen meer zakgeld dan vroeger	04-12-2009
Alle ogen op Kopenhagen?	07-12-2009
Belgen houden van feesten, vooral het kerstfeest	14-12-2009
Het OIVO exporteert knowhow naar Marokko	15-12-2009
De crisis laat zich ook voelen tijdens de feestdagen	16-12-2009
Merkketens en winkels voelen de gevolgen van de crisis	17-12-2009
Het soldenonderzoek	28-12-2009

### Persconferenties

- 10 februari: persconferentie van ministers Magnette en Laruelle: voorstelling van de didactische website over online aankopen doen, ontwikkeld door het ICHEC en het OIVO, [www.infoshopping.be](http://www.infoshopping.be)
- 11 mei: persconferentie over het Memorandum van het OIVO met het oog op de regionale en communautaire verkiezingen.

### Deelname aan andere persconferenties:

- 28 november: Platform "Dag zonder krediet",

### Opgemerkte artikels en uitzendingen

We mochten in 2009 [bijna](#) 1.000 vermeldingen in de media optekenen.

	ARTIKELS IN GESCHREVEN PERS EN OP HET INTERNET	RADIO	KRONIEKEN CONSUMENTENBEDROG RADIO CONTACT & VIVACITÉ	KRONIEK BON WEEK-END QUAND MÊME RTBF - LA PREMIÈRE	TV
Januari	44	9	13	5	12
Februari	72	6	13	4	6
Maart	73	11	14	4	10
April	52	9	15	4	7
Mei	56	6	12	5	8
Juni	52	8	13	4	9
Juli	40	0	13	4	1
Augustus	79	3	12	5	5
September	52	3	14	4	2
Oktober	148	4	13	5	2
November	104	4	12	4	5
December	156	21	15	4	6
<b>Totaal</b>	<b>928</b>	<b>84</b>	<b>159</b>	<b>52</b>	<b>73</b>

### Antwoorden op vragen van de verbruikers

Elke week besteden de verschillende medewerkers van het OIVO uren aan het antwoorden op vragen die de consumenten telefonisch stellen. Sommige vragen zijn gemakkelijk te beantwoorden of door te verwijzen naar een gespecialiseerde dienst in functie van het gestelde probleem (AD Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, ombudsman, sociale dienst...). In andere gevallen moet er naar een lange uitleg van de consumenten geluisterd worden om het precieze probleem te begrijpen en er een antwoord te kunnen op geven of ze te kunnen doorverwijzen.

### Antwoorden op aanvragen van documentatie

#### DOCUMENTATIECENTRUM

In 2009 verwierf het Documentatiecentrum 385 nieuwe boeken en documenten (waaronder 238 elektronische publicaties) en voegde het 1.341 elektronische artikels toe. Dat geeft een totaal van 1.726 nieuwe aanwinsten in DocRoom.

Het Centrum ontving dit jaar 268 bezoekers en antwoordde op 858 aanvragen per telefoon, mail, fax of brief. Het totale aantal aanvragen van buitenaf komt daarmee op 1.124. Het Documentatiecentrum antwoordde ook op 56 aanvragen voor documenten en opzoekingen van OIVO-medewerkers.

De aanvragen van buiten het OIVO waren hoofdzakelijk afkomstig van individuele consumenten en studenten in het hoger onderwijs, gevolgd door organisaties, handelsbedrijven, leerkrachten, journalisten, ...

Er werden zeer uiteenlopende onderwerpen behandeld. Het grootste deel van de aanvragen gingen over het OIVO zelf. Op de tweede plaats kwam voeding (gezonde voeding, voedselveiligheid, etikettering, biologische producten, functionele voedingsproducten), gevolgd door de consumentenbescherming (klachten, consumentenbedrog, handelspraktijken, consumentenrechten), de markten van bepaalde producten (food of non food), de koopkracht, de duurzame ontwikkeling alimentaires (ecoconsumptie, ecolabels, energiebesparing, overconsumptie, fair trade), de consumentenopvoeding (invloed van reclame op kinderen, zakgeld, pedagogische benadering van de consumptie, de veiligheid van kinderen op het internet), ...

Nog andere tamelijk courante thema's waren bijvoorbeeld: vragen over de informatie- en communicatietechnologieën (elektronische handel, veiligheid van kinderen op het internet, GSM), consumentengedrag en marketing, gezondheid, de vrijmaking van de elektriciteitsmarkt, de bankdiensten, het verbruikskrediet, de cosmetica, de detergents, de productveiligheid, tabak, ...

De lijst van de tijdschriften waarop wij geabonneerd zijn, kan geraadpleegd worden op de website <http://www.oivo-crioc.org/teksten/pdf/675.pdf>, en de maandelijkse bibliografische bulletins met de nieuwe aanwinsten van het documentatiecentrum (uitgezonderd gescande artikels) staan op <http://www.oivo.be> - Publicaties.

De databases van het Documentatiecentrum werden geïntegreerd in MIS Doc-Room, het nieuwe informatiebeheersysteem van het OIVO. Dankzij die nieuwe computerisering worden de elektronische documenten beheerd, zijn full-text opzoeken mogelijk en kan de database intern gedeeld geraadpleegd worden. De basis is hiermee gelegd voor een virtuele bibliotheek.

In 2009 ontving het Centrum 30.608 verzoeken op een totaal van 9.633 verbindingen via het computerbeheerprogramma MIS DocRoom. De diensten werden hoofdzakelijk ingeroepen door individuele consumenten en studenten (van secundair niveau, maar vooral van hoger niveau), door meer gespecialiseerde organisaties, door journalisten, door leerkrachten, door vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties, ...

### 5.1.3 ONDERZOEK

De studies worden gepubliceerd op de website van het OIVO. Er zijn er ook die gepubliceerd worden op de websites van de betrokken aanvragers en op de website van de FOD Economie (directie statistiek, ex-NIS).

#### VOEDING

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Nieuwe voedingsproducten	Studie over de trends op het gebied van nieuwe voedingsproducten	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Observatorium van de Voedselconsumptie	In het kader van het beleid van het Waalse Gewest met het oog op het informeren en het beheer van een observatorium van het gedrag en van de landbouwproductie, is het OIVO in samenwerking met de Faculté des Sciences agronomiques - Gembloux gelast met de volgende taken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer van een observatorium van de vertegenwoordigingen, houdingen en consumptiepraktijken alsook van de markten, inclusief het coördineren van enquêtes, het maken en verspreiden van syntheses van onderzoeksresultaten;</li> <li>• Studies maken over specifieke thema's (waaronder o.a. de prijs, de communicatie, producttests en productontwerp) en over de perceptie van de consumenten in functie van de behoeften van de potentiële begunstigden van het APAQW;</li> <li>• Een documentair fonds over consumptiegedrag actualiseren en uitbreiden;</li> <li>• Communiceren over de resultaten met de producenten, de bedrijfskolommen, de commerciële distributienetwerken, het grote publiek en de pers.</li> </ul>	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Verwachtingen en consumptiegedrag 2009	Kwantitatieve studie onder Belgische consumenten, die jaarlijks de verwachtingen en de keuzecriteria van een voedingsproduct en een voedingswinkel meet.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Bereide gerechten op basis van kip van gedifferentieerde kwaliteit	Kwantitatieve studie tot vaststelling van de opportuniteit om bereide gerechten op basis van kip van gedifferentieerde kwaliteit te koop aan te bieden.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Het imago van de Waalse landbouw	Studie over de perceptie van de Waalse landbouw bij de Belgen. Als we verder kijken dan het Epinal-imago, hoe zien de consumenten dan de producten van Waalse oorsprong? Welk imago stralen de landbouwers uit? Bestaat er zoiets als het "Waal product"? Worden de Waalse producten beschouwd als van betere kwaliteit?	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Catering	Studie over de mechanismen en de aankoopvoorwaarden van basislandbouw- of basisvoedingsproducten door de collectieve keukensector (catering).	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest

Grootkeuken	Studie over de mechanismen en de aankoopvoorwaarden van basislandbouw- of basisvoedingsproducten door de grootkeukens.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Bekendheid van consument met streekeigen grondstoffen voor productie van bouwmaterialen	Studie 'De potenties van streekeigen grondstoffen uit land- en bosbouw voor de productie van bouwmaterialen: consumenten', gebaseerd op onderzoek bij consumenten die deelnamen aan een cursus over (ecologisch) bouwen en verbouwen en consumenten die Batibouw bezochten.	VIBE

## VERSLAVINGEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIJK
De tabaksconsumptie (uitg. 2009)	Barometer van de evolutie van de tabaksconsumptie in 2009	Verbruikersorganisaties
Documentatiemap tabak (uitg. 2009)	De evolutie van tabaksconsumptie en rookgedrag, negatieve effecten, de samenstelling van sigaretten, stoppen met roken, economische aspecten, wetgeving, ...	Verbruikersorganisaties
Jongeren en tabak	Studie over de evolutie van de tabaksconsumptie bij jongeren	Verbruikersorganisaties

## CONSUMENTENGEDRAG

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIJK
Jongeren en media	Studie over mediaconsumptie bij de jongeren: TV, radio of spelconsoles, ...	Verbruikersorganisaties
Deelname van de minderjarigen	Studie over de percepties en houdingen van de jonge consumenten met betrekking tot de audiovisuele uitzendingen waar hun deelname wordt gevraagd en identificatie van het niveau van die deelname.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en geld	Analyse van de evolutie van het zakgeld bij jongeren. Krijgen ze meer dan vroeger? Hoeveel krijgen ze, vanaf welke leeftijd, wat doen ze met hun zakgeld? Op al die vragen geeft de studie een antwoord.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en kansspelen	De jongeren zijn zeer actief op het vlak van de kansspelen en spelen zelfs spelletjes die wettelijk voor hen verboden zijn. De aankoop van krasbiljetten is populair, maar wat heel sterk komt opzetten is poker.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en alcohol	Deze studie toont aan dat het vaak tijdens een gezinsetentje is dat jonge adolescenten, aangemoedigd door hun ouders, voor de eerste keer wijn proeven. Verder zeggen 3 op de 4 jongeren dat hun ouders weten dat ze alcohol drinken en bijna 2 op de 3 zijn ervan overtuigd dat hun ouders er niets op tegen hebben. Dat blijkt uit de studie "Jongeren en alcoholische dranken" van het OIVO, over de Belgen van 10 tot 17 jaar.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en nieuwe technologieën: GSM en internet	Studie over de gedragspatronen van de jongeren en over de evolutie van dat gedrag ten overstaan van de nieuwe technologieën.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en geld	Studie over de geldbronnen en –sommen waarover jongeren van 9 tot 17 jaar beschikken en toelichting bij de aanwending ervan.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en snacks	De kwantitatieve studie beschrijft het gedrag van de jongeren op het gebied van snacks eten op school en in het gezin, tijdens de week en in het weekend.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en kansspelen	De studie evalueert de deelname van jongeren aan geldspelen !	Verbruikersorganisaties
De feesten	Studie over de consumptie van voeding bij de Belgen tijdens de feestperiode. De consumenten schreeven hun uitgaen voor Nieuwjaar sterk terug, maar geven meer uit voor Kerstmis.	Verbruikersorganisaties
De consumenten en de crisis	Studie over de zorgenfactoren bij de consumenten met betrekking tot hun koopkracht en eventuele wijzigingen om de uitgaven te beperken in crisistijd.	Verbruikersorganisaties
De Franstalige	Studie over het gedrag van Franstalige consumenten op het gebied van op vakantie	Verbruikersorganisaties

consumenten en vakanties	gaan, rekening houdend met de crisis.	
Geldspelen, kansspelen	Studie over het gedrag van de jonge consumenten op het gebied van geld- en kansspelen.	Verbruikersorganisaties
Eindejaarsfeesten	Enquêtes over de percepties, aankopen, consumptiegedrag in verband met de eindejaarsfeesten.	Verbruikersorganisaties
Consumer Behaviour 2009	Jaarlijkse barometer voor het evalueren van het consumentengedrag. Kwantitatieve enquête tot vaststelling van de keuzecriteria voor winkels en producten (food en non-food) bij de consumenten die in België wonen.	Verbruikersorganisaties
Perceptie van de evolutie van de koopkracht	Het doel van deze studie bestaat in het meten van de perceptie van de eventuele wijzigingen in de consumptie-uitgaven als de inkomens stagneren en de levensduurte blijft stijgen bij de consumenten.	Verbruikersorganisaties
Kerkhoven en bloemen	Kwantitatieve studie over de gewoonte van de consumenten om bloemen te kopen voor Allerheiligen. De studie maakt een vergelijking betreffende de evolutie van de markt in de voorbije jaren.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest

#### DUURZAME ONTWIKKELING EN CONSUMPTIE

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Barometer van de afvalpreventie	Elk jaar voert het OIVO een enquête uit over de houdingen en gedragingen van de Waalse gezinnen op het gebied van afvalstoffenpreventie. Het onderzoek omvat een terugkerend luik dat toelaat om evoluties te meten en een themagericht luik dat dieper ingaat op een welbepaald onderwerp. In 2009 houden de behandelde thema's verband met enerzijds de perceptie van de kostprijs van afvalstoffen en anderzijds de verwachtingen van de burgers in verband met wat de gemeenten kunnen doen voor de afvalpreventie. De resultaten van deze enquête maken het mogelijk om indicators uit te werken die de barometer van de afvalpreventie voeden. Die resultaten worden voorgesteld en besproken op een seminarie. In het kader van deze conventie, levert het OIVO ook technische hulp voor het animeren van een stuurgroep rond afvalpreventie.	Waalse Gewest, DGARNE, minister van Leefmilieu
Brussels Observatorium van de Duurzame Consumptie	Het doel van dit project bestaat in het informeren van de consumenten over de producten, de commerciële praktijken en de consumptiekeuzes die verenigbaar zijn met een duurzame ontwikkeling. In dat verband voert het OIVO onderzoekswerk uit, animeert het een website <a href="http://www.observ.be">www.observ.be</a> en verzorgt het animaties voor verschillende doelgroepen. In 2009 houden de belangrijkste behandelde thema's verband met verpakkingen, de consumptie van vis(sen), de commerciële praktijken die verspilling beïnvloeden, het verminderen van de consumptie van vlees en de alternatieven voor de eiwitten uit vlees.	Brussels Gewest, BIM, minister van Leefmilieu, het grote publiek
De website <a href="http://www.infolabel.be">www.infolabel.be</a>	Op de website <a href="http://www.infolabel.be">www.infolabel.be</a> zijn enkele labels toegevoegd met betrekking tot elektronica, cosmetica, toerisme, schoonmaakproducten, ...	Netwerk Bewust Verbruiken
Solidaire Economie	Studie over de perceptie van solidaire economie bij de consumenten.	Verbruikersorganisaties
Wegwerpproducten	Studie over de consumptie van wegwerpproducten, producten die zeer praktisch zijn en almaar meer in trek zijn.	Waalse Gewest, DGARNE, minister van Leefmilieu
De indicators van de afvalpreventie in het Waalse Gewest	Ontwikkeling van diverse indicators over de houdingen, percepties en gedragingen van de consumenten in dit verband om de duurzame ontwikkeling te meten via de afvalpreventie.	Waalse Gewest, DGARNE, minister van Leefmilieu
Afvalpreventie op evenementen	Als tekenend fenomeen voor onze consumptie maatschappij roept de voedselverspilling in meer dan één opzicht vragen op: de milieu-impact, de gezinsbudgetten maar misschien nog meer de ongelijkheid die erdoor nog sterker in de kijker komt te staan, want de ene verspilt voedsel terwijl anderen niets of zeer weinig te eten hebben.	
De kostprijs van de afvalstoffen	Analyse van de percepties en houdingen van de consumenten met betrekking tot de kostprijs van het afval, de prijsgevoeligheid en de ware totale kostprijs.	

## DISTRIBUTIE

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Merkketens, winkels en consumenten	Studie over hoe de consumenten hun voedingswinkel(s) kiezen.	Verbruikersorganisaties
De melkprijs: veel soorten melk, weinig variatie in prijs	Analyse van de melkprijzen in warenhuizen.	Verbruikersorganisaties
Trends in de sector van het schoolmateriaal	Studie over het koopgedrag en het aanbod van schoolbenodigdheden.	Verbruikersorganisaties
Verkoop van alcohol aan jongeren onder de 18 jaar	Studie over de naleving van de wetgeving op de verkoop van alcohol aan minderjarigen.	Verbruikersorganisaties
De zomersolden	Enquêtes over het consumentengedrag in de aanloop naar en tijdens de solden (zomer).	Verbruikersorganisaties
De solden	Enquêtes over het consumentengedrag in de aanloop naar en tijdens de solden (winter).	Verbruikersorganisaties
De speelgoedmarkt 2009	Analyse van de speelgoedmarkt.	Verbruikersorganisaties
Begrafenisondernemingen onder de loep	Enquêtes over de informatie die begrafenisondernemingen aan de verbruikers verstrekken.	Verbruikersorganisaties
De markt van de dood	Analyse van de markt van de begrafenisondernemingen.	Verbruikersorganisaties

## VOORLICHTING VAN DE CONSUMENTEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Perceptie van de belastingdruk	Meting van de perceptie van de belastingdruk en de overheidspremies bij de consumenten.	Verbruikersorganisaties

## GEZONDHEID

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Jongeren en gezondheid	Studie over het gedrag van jongeren in verband met gezondheid.	Verbruikersorganisaties
De gezondheidsinformatie	Studie over de kennis bij de consumenten in verband met gezondheid en voeding (voedingswaarde enz.).	Verbruikersorganisaties

## PRIJZEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Minder dure producten kopen: afdingen		Verbruikersorganisaties
Perceptie van de evolutie van de koopkracht	Meting van de perceptie bij de consumenten in verband met de eventuele wijzigingen die in de consumptie-uitgaven doorgevoerd zullen kunnen (of moeten) worden als de inkomens stagneren en de levensduurte blijft stijgen.	Verbruikersorganisaties
Remmen op verkoop van goedkopere geneesmiddelen	Analyse van de factoren die de verkoop van goedkopere geneesmiddelen afremmen.	Mutualités Socialistes

## PRODUCT

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Zuivelproducten en horeca	Bij de aankoop van zuivelproducten zijn de belangrijkste criteria in de ogen van de restauranthouders: constante kwaliteit, versheid, vertrouwen in de leverancier en	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het

Normalisatie	flexibiliteit van laatstgenoemde, de waardering van de klanten, het feit dat het product het hele jaar verkrijgbaar en gemakkelijk te vinden/te kopen is, alsook het gebruiksgemak in bereidingen. De restauranthouders gebruiken poedermelk als ingrediënt in een bereiding, een gerecht of bij de koffie/thee enz. De restauranthouders wensen ook meer informatie over de producten te ontvangen van hun leverancier.	Waalse Gewest
Milieuvriendelijke producten	De studie ISEU - Integration of Standardization, Ecodesign and Users in Energy-Using Products, uitgevoerd in partnerschap met de ULB en het ICEDD, onderzoekt hoe de normen en het eco-ontwerp (of ecodesign) de gebruiksfase van de energieverbruikende apparaten en de verschillende verbruiksprofielen beter zou kunnen integreren om ze het energieverbruik terug te schroeven. Deze studie is gespreid over twee fasen van twee jaar. De eerste fase is gewijd aan een theoretische benadering, terwijl de tweede fase gebaseerd is op een kijk op het terrein en de opvolging van de gezinnen.	Federaal wetenschapsbeleid
	De studie "federale hefboomen" wil nagaan of de verschillende instrumenten die de federale overheid heeft ontwikkeld om het milieuvriendelijk consumeren te ondersteunen, toegankelijk zijn voor alle sociale groepen of dat ze integendeel sociale verschillen in de hand werken, met als gevolg dat de minder gegoede groepen minder toegang hebben tot de milieuvriendelijke producten. Deze studie werd uitgevoerd in samenwerking met het IGEAT (ULB) en het bureau RDC-Environnement. De studie omvatte een desk research, een kwalitatieve benadering en een kwantitatief onderzoek.	FOD Leefmilieu

#### VEILIGHEID VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIJK
European Child Safety Action Plan (CSAP)	Het voorstel voor een actieplan voor de veiligheid van de kinderen werd gepubliceerd en gelanceerd in november 2007. De verdere communicatie en het lobbywerk over het actieplan werd verzorgd. Binnen het kader van het Europees project vulde het OIVO opnieuw de assessments in voor het actualiseren van de Country Report Card. Vanuit Europese hoek zal er opnieuw een aanvraag worden ingediend om dit project te kunnen voortzetten.	Project van de European Child Safety Alliance, gesubsidieerd door de Europese Commissie

### 5.1.4 ANDERE ACTIVITEITEN (GEREALISEERD OP VRAAG VAN DE VERBRUIKERSORGANISATIES) - VERTEGENWOORDIGING VAN DE VERBRUIKERS

#### FEDERALE ORGANEN

#### FAW – Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen

Binnen het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAW) werd een raadgevend comité opgericht dat het Agentschap moet adviseren, zowel op eigen initiatief als op vraag van de minister of de gedelegeerde bestuurder, over alle onderwerpen die verband houden met het door het Agentschap toegepaste en toe te passen beleid. Het OIVO is aangesteld als lid van dat raadgevend comité voor de vertegenwoordigers van de consumenten. Het OIVO neemt deel aan de algemene vergaderingen.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Sectorgidsen en ACS	Permanente stand van zaken. 23 gidsen goedgekeurd sinds 2005 (januari 2009). Wie niet gecertificeerd is, zal in 2010 een malus van 60% betalen.	
Dioxineverontreiniging in Ierland	Nationale maatregelen (januari 2009).	
Officiële controles op levensmiddelen en diervoeders	Algemene audit van België door FVO in 2009 met betrekking tot de officiële controles (verordening nr. 882/2004)	
Methylbenzofenon	Nationale acties mbt Methylbenzofenon, afkomstig van de inkt die wordt gebruikt op verpakkingen van een Nederlandse fabrikant en die worden gebruikt door een aantal fabrikanten van levensmiddelen zoals granen (februari 2009).	
Bluetongue, virus van het serotype 11 (BTV)	De vaccinatiecampagne 2009 is verplicht voor schapen en	

11)		runderen, behalve voor mestkalveren.	
Ombudsdienst voor sectoren m.b.t. functioneren van FAVW		Overzicht FAVW-klachten (werking van het FAVW), niet-FAVV klachten (vallen buiten bevoegdheden), vragen om informatie (vragen over het FAVW).	
Salmonella bij pluimvee en varkens		De monitoring en de bestrijding van Salmonella bij pluimvee en varkens, met inbegrip van de diervoeders en de slachthuizen.	
Specifieke controleacties		Aangekondigde controleactie in de distributiesector - Geraardsbergen (februari 2009).	
Verontreiniging met methylgeel		Blokking en recall van een verontreiniging van loten Indiaas currypoeder met methylgeel.	
Benzofenon in melk		Recall van melk omwille van migratie van benzofenon ten gevolge van de kwaliteit van de PET-fles en de veranderde samenstelling van inkt en lak.	
Management en operationele plannen		Update.	
Gezondheidskwalificatie bij pluimvee.		Ontwerp-KB tot wijziging van het KB van 10.08.1998 houdende bepaalde voorschriften voor de gezondheidskwalificatie van pluimvee en het ontwerp-MB tot wijziging van het MB van 19.08.1998 betreffende de modaliteiten ter toepassing van het KB van 10.08.1998.	Bespreking
Botulisme		Botulisme bij runderen – type D - neemt uitbreiding in Europa. Vaccinatie tegen botulisme is toegelaten. De bespreking van een eventuele vergoeding moet gebeuren door de Raad van het Begrotingsfonds voor de gezondheid en de kwaliteit van de dieren en de dierlijke producten (Federale Overheidsdienst Volksgezondheid).	
Jaarverslag FAVW 2008		Preview en bespreking van ontwerpverslag.	Bespreking
Auditprogramma 2008		Jaarverslag van de audit van FAVW.	
Bacteriologische kwaliteit van rundvlees		Vergelijkende studie van de bacteriologische kwaliteit en houdbaarheid van vacuüm verpakt Argentijns en Belgisch witblauw rundvlees.	
GGO in lijnzaad		Lijnzaad ingevoerd uit Canada en gecontamineerd met GGO. Het transgeen product is afkomstig van een genetisch gemodificeerde vlassoort FP967, oftewel Triffid. Deze variëteit werd in 1998 goedgekeurd door de Canadese autoriteiten, maar naderhand werd de teelt ervan verboden. In België werden 23.000 ton lijnzaad in beslag genomen. Op 4 analyses waren 3 uitslagen positief en één negatief. Er is nood aan het bepalen van actielimieten. Er wordt voorgesteld om een actielimiet van 0,1% GGO te tolereren.	
Controleprogramma's		Verslagen van controleplan 2009 en bespreking Controleprogramma 2010.	Bespreking
KB autocontrole & smiley		KB autocontrole: verruiming scope visueel teken (FAVV-smiley) – intrekking validatie ACS en visueel teken:  De operatoren van de inrichtingen in de horecasector die aan de eindverbruiker dranken of onmiddellijk te consumeren schotels evenals meeneemshotels aanbieden, de exploitanten van gaarkeukens, van bedrijfsrestaurants en van frituren, die beschikken over een autocontrolesysteem gevalideerd door een inspectie- of certificeringsorganisme, kunnen voor de duur van de geldigheid van de validatie van het autocontrolesysteem een	

	visueel teken bekomen en uithangen, waarvan het model wordt vastgelegd door de Minister. 47 smileys werden uitgereikt (februari 2009).	
Hormonen	Toelichting bij het verslag van de Multidisciplinaire Hormonencel 2008.	
Salmonella	Besmetting met Salmonella Ohio op varkenskarkassen in het slachthuis van Luik.	
Administratieve boetes	Jaarverslag 2008.	
Spuittoestellen	Ontwerp van KB spuittoestellen.	Advies
Programmawet	Artikelen m.b.t. de Financieringswet van het FAVV (wet van 09/12/2004) en het koninklijk besluit van 10/11/2005 tot vaststelling van de heffingen.	
Tevredenheidsenquête operatoren	Meer dan 29.000 operatoren die in het afgelopen jaar door het FAVV werden gecontroleerd, hebben een schrijven en een enquêteformulier ontvangen.	
VKI-rund	Per 1 januari 2010 wordt VKI-rund (voedselketeninformatie) ingevoerd.	
KB wijziging KB H1 (hygiëne levensmiddelen)		Bespreking
Beheersovereenkomst FOD/FAVV "Controle rookverbod in horeca-inrichtingen"		
Communicatieplan 2009	Folder "richtlijnen ter attentie van de ambulante handel in het kader van de wekelijkse markten waar levensmiddelen worden geproduceerd, opgeslagen en in de handel gebracht"; "Ronde van Vlaanderen" onderwijs (voor verantwoordelijken van scholen die actief zijn in voedselketen gaande van kleuter tot universiteit, mogelijk ook hotelscholen); Bezoek verantwoordelijken scholen in de Franstalige Gemeenschap (idem); Jeugd: herwerken folder zomerkampen; Acties om niet aangeslotenen bij beroepsfederaties te bereiken o.a. bereik van allochtonen in de distributie, horeca en kleinhandel.	Bespreking
Meldingsplicht	Brochure	
Financiering 2009, begroting 2009 en begroting 2010	Bespreking van financiering FAVV en resultaten van heffingen campagne.	Bespreking
Foodweb	Intern communicatiesysteem.	

### Federale Overheidsdienst Volksgezondheid - Adviesraad inzake voedingsbeleid en gebruik van andere consumptieproducten

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
GGO's	Wetgeving en stand van zaken in verband met GGO's. Nieuwe lastenboeken om GGO's te vermijden.	
Vitamines & mineralen	Verordening 1925/2006 betreffende de toevoeging van vitamines en mineralen en bepaalde andere stoffen aan levensmiddelen - art. 17. 1 b): overgangsmaatregelen voor het gebruik van bepaalde vitamines of mineralen.	
Samenstelling en etikettering bijzondere voeding & gluten	Verordening 41/2009 betreffende de samenstelling en de etikettering van levensmiddelen die geschikt zijn voor personen	

Claims	met een glutenintolerantie en wijziging van het koninklijk besluit van 18 februari 1991 betreffende voedingsmiddelen bestemd voor bijzondere voeding.	
Etikettering	Verordening 2006/1924 inzake voeding- en gezondheidsclaims voor levensmiddelen. De eerste claims werden goedgekeurd in het permanente Comité General food law.	
Zout	NVGP-B: zoutreductie campagne.	
Additieven	Europese initiatieven.	
Smetstoffen	Stand van zaken van de Europese besprekingen i.v.m. smetstoffenwetgeving.	
Microbiologische criteria voor voedingsmiddelen	Ontwerpen van de Europese Commissie wat betreft de microbiologische criteria voor voedingsmiddelen betreffende <i>Listeria monocytogenes</i> in consumptieklare producten en <i>Salmonella</i> in vers pluimveevlees.	Ontwerp KB.
Kwaliteit van water	Herziening van richtlijn 98/83/CE betreffende de kwaliteit van voor menselijke consumptie bestemd water: informatie.	
Reclame voor voedingsmiddelen	Herziening van het koninklijk besluit van 17 april 1980 betreffende de reclame voor voedingsmiddelen.	
Aroma's	Verordening 1334/2008 inzake aroma's en bepaalde voedselingredienten met aromatiserende eigenschappen voor gebruik in levensmiddelen.	
Nationaal Voeding- en Gezondheidsplan	Stand van zaken van het NVGP.	
Hygiëne levensmiddelen	Stand van zaken van het verslag van de Commissie i.v.m. de herziening van het hygiënepakket.	
Dioxines	Presentatie van resultaten van het onderzoeksproject over de inname van dioxines en dioxineachtige PCB's door de Belgische bevolking.	

## Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

Sinds 2004 (Protocol van 28 oktober 2004) is de Ombudsdienst Banken-Krediet-Beleggingen paritair samengesteld, met een ombudsman aan de ene kant en een permanente vertegenwoordiger van de consumentenbelangen aan de andere kant.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Helpen bij het oplossen van een geschil tussen een consument en den bank, een beursvennootschap, een fortuinbeheerder, een beleggingsconsulent of een kredietmaatschappij	De ombudsdienst Banken-Krediet-Beleggingen is een onpartijdig orgaan, waarin een Ombudsman (benoemd door de financiële sector) en een vertegenwoordiger van de consumenten (personeelslid van het OIVO) zetelen.	Voor 2009 tellen we 2.514 dossiers die ingediend werden, tegenover 2.700 in 2008. Dat is een daling met 6,89%. In 2009 werden 1.008 van de 2.514 ingediende dossiers ontvankelijk verklaard, tegenover 869 in 2008, wat neerkomt op een stijging met 16% van het aantal dossiers dat effectief door de dienst behandeld werd.

FRANSE GEMEENSCHAP

## Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

Het OIVO vertegenwoordigt de consumenten in het adviescollege.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
		<p>13 januari 2009. Reglement betreffende de radio- en televisie-uitzendingen in verkiezingstijd</p> <p>03 maart 2009. Aanbeveling over de participatie en de vertegenwoordiging van de minderjarigen in de audiovisuele mediadiensten</p> <p>4 mei 2009. Advies betreffende de radiobakens</p> <p>9 juni 2009. Advies betreffende het actualiteitgebonden audiovisuele archieven ter beschikking stellen van het publiek (recht op beeldgebruik, recht op vergetelheid, recht op informatie)</p> <p>1 december 2009. Reglement betreffende de verspreiding van korte uittreksels uit publieke evenementen</p>

### Conseil des musées

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Erkenning van de musea en andere museuminstellingen door de Franse Gemeenschap	De conseil des musées (museumraad) maakt aan de regering van de Franse Gemeenschap adviezen over betreffende de aanvragen voor het erkennen en conform verklaren van de musea en andere museuminstellingen. Het OIVO komt tussen als vertegenwoordiger van de gebruikers.	24 adviezen werden overgemaakt aansluitend op aanvragen voor het erkennen en conform verklaren van musea

### Commission C42 du Pacte scolaire (Schoolpactcommissie)

Artikel 41 van het Schoolpact, ingeschreven in hoofdstuk IX getiteld “van het verbod van oneerlijke praktijken”, stipuleert dat “elke politieke activiteit of propaganda alsook elke commerciële activiteit verboden is in de onderwijsinstellingen die georganiseerd worden door de overheid en in de vrije gesubsidieerde onderwijsinstellingen. Elke oneerlijke praktijk is tevens verboden in de concurrentie tussen die instellingen. De propaganda voor een type van onderwijs moet objectief blijven en zich onthouden van elke aanval tegen een ander onderwijstyp.”

In de Commissie zetelen specialisten en technici en ze dient om een advies te geven aan de ministeriële autoriteit. In dat advies zullen de analysepunten opgenomen zijn van het geval dat aan de Commissie wordt voorgelegd en het is de ministeriële autoriteit die, met behulp van de elementen in het advies, de beslissing zal nemen om de betreffende praktijk te verbieden of toe te laten.

Met ons werk willen wij de naleving van het verbod van elke commerciële activiteit of politieke propaganda binnen de onderwijsinstellingen verzekeren, zodanig dat de scholen plaatsen zijn en blijven waar kennis bevorderd wordt, vrij van elke politieke of commerciële beïnvloeding.

### Cellule d'experts PIPSA (Mutualités socialistes)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Advies over de gezondheidsbevorderende hulpmiddelen	Deelname aan de werken van de cel van experts.	Analyse van en advies over diverse pedagogische instrumenten

**Observatoire du Crédit et de l'Endettement:**

Het doel van dit Observatorium bestaat in het promoten van elke vorm van denken en handelen op het gebied van krediet en schuldenlast: ontmoetingen, voorlichting, vorming, studies, het centraliseren en verwerken van economische, sociale en juridische gegevens. Zo analyseert het OIVO de rechtspraak en de nieuwe wettelijke beschikkingen die betrekking hebben op het krediet en vulgariseert het de betreffende teksten voor een zo groot mogelijk publiek.

**Comité scientifique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement**

Het Observatorium is gelast met het bestuderen van de financiële diensten (o.a. kredieten) die aan natuurlijke personen aangeboden worden, alsook met het onderzoeken en voorkomen van schuldenoverlast. Het OIVO neemt deel aan de werken van het Wetenschappelijk Comité.

**Comité de rédaction des Echos du Crédit et de l'Endettement:**

Het OIVO schrijft mee aan het tijdschrift "Echos du Crédit et de l'Endettement", dat viermaal per jaar verschijnt. Dit driemaandelijkse blad, dat zowel de juridische aspecten als de ervaringen van sociale werkers op het terrein aan bod laat komen, richt zich tot iedereen die met schuldbemiddeling en preventie van de schuldenoverlast in contact komt, zoals de schuldbemiddelaars, de animators van de consumentenscholen, advocaten, deurwaarders, beslagrechters en kredietverstrekkers.

**Commission Régionale des Déchets (Région Wallonne)**

Het OIVO neemt deel aan de werken van deze commissie, die belast is met het uitbrengen van een advies over de ontwerpen van reglementaire besluiten die uitgevaardigd worden in uitvoering van het decreet van 27 juni 1996 betreffende de afvalstoffen of met het formuleren van een advies over elk verzoek of elk project dat de Regering aan haar voorlegt.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Uitgegraven grond	Advies betreffende het beheer van uitgegraven grond Op vraag van minister Benoît Lutgen van Landbouw, Platteland, Milieu en Toerisme	Advies goedgekeurd op 27 februari 2009
Verplichte terugname	Advies over de verplichte terugname van bepaalde goederen of afvalstoffen Op vraag van minister Benoît Lutgen van Landbouw, Platteland, Milieu en Toerisme	Advies goedgekeurd op 10 april 2009
Afvalstoffen afkomstig van de Rijn- en binnenvaart	Advies over de samenwerking tussen de federale Staat en de Gewesten m.b.t. het verzamelen, opslaan en ontvangen van de afvalstoffen afkomstig van de Rijn- en binnenvaart Op vraag van minister Benoît Lutgen van Landbouw, Platteland, Milieu en Toerisme	Advies goedgekeurd op 11 juni 2009
Classificatie van de afvalstoffen in centra voor technisch ondergraven	Advies over de sectorale exploitatievoorwaarden van de centra voor technisch ondergraven en over de classificatie van de afvalstoffen Op vraag van minister Benoît Lutgen van Landbouw, Platteland, Milieu en Toerisme	Advies goedgekeurd op 18 september 2009
Huishoudelijk afval	Advies over het beheer van de afvalstoffen van gezinnen en van de kosten ervan Op vraag van Waals minister Philippe Henry van Leefmilieu, Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit	Advies goedgekeurd op 16 oktober 2009

**Commission Consultative de l'Eau**

Deze adviescommissie werd opgericht door het decreet van 7 oktober 1985 betreffende de bescherming van de oppervlaktewateren tegen vervuiling en maakt adviezen over aangaande de reglementaire besluiten die op basis van dat decreet genomen worden. Sinds 2004 en de

Watercode werden haar bevoegdheden aanzienlijk uitgebreid. Ze draagt bij aan de naleving van één van de verplichtingen uit de Kaderrichtlijn "Water", namelijk de participatie van het publiek aan de voorbereiding.

Op eigen initiatief of op vraag van de regering spreekt deze commissie adviezen uit over de ontwerpen van decreet en besluit betreffende het waterbeleid in Wallonië. De Kaderrichtlijn Water uit 2000 voorzag de participatie van het publiek in het geïntegreerde waterbeheer: het feit dat zij in die commissie de consumentenbelangen vertegenwoordigden maakt het ook mogelijk om te respecteren wat die richtlijn voorschrijft.

### Comité de contrôle de l'eau

Het Comité van toezicht op het water is een orgaan in het Waalse Gewest dat geraadpleegd wordt telkens er aan een wijziging van de waterprijs gedacht wordt. Het houdt zich enkel bezig met de problemen met betrekking tot het prijsbeleid en verstrekt adviezen die in dat verband gericht zijn op eerbied voor het algemeen belang. De vertegenwoordigers van de consumentenbelangen nemen deel aan de vergaderingen om er op toe te zien dat de tarieven de geldende normen respecteren en beantwoorden aan het concept van de ware kostprijs van het water (die toelaat om de recuperatie te verzekeren van de kosten die voortvloeien uit de tussenkomst van de mens in de watercyclus).

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Voorontwerp van besluit houdende wijziging van Boek II van de Milieucode, met daarin de Watercode voor wat betreft het duurzaam beheer van de stikstof in de landbouw	Advies gevraagd door minister Benoît Lutgen van Landbouw, Platteland, Milieu en Toerisme.	Advies verstrekt op 28/01/2009
Voorontwerp van decreet houdende diverse wijzigingen aan de wet van 13 juli 1987 betreffende het kijk- en luistergeld, aan het decreet van 27 mei 2004 dat een taks invoert op de gedesaffekteerde sites van economische activiteit, aan het decreet van 6 mei 1999 betreffende het vastleggen, innen en geschillen behandelen i.v.m. Waalse gewesttaksen, aan de Watercode, aan de Code van de rechten van opvolging en aan de Code van de rechten van registratie, hypotheek en griffie, aan de Eco-malus, en dat voorziet in een machtiging voor de Regering om de Waalse fiscale wetgeving te coderen, houdende diverse wijzigingen aan de Waalse fiscale procedure	Advies gevraagd door minister Michel Daerden van Begroting, Financiën en Uitrusting. Het voorontwerp past immers enkele fiscale procedurepunten in de Watercode aan met betrekking tot de taks op het lozen van gebruikte wateren en tot de bijdragen voor de watertoevoer. Daarnaast voert het wijzigingen door die nodig geworden zijn door de herwerking van de Waalse overheidsfunctie in termen van afschaffing van functies. Bovendien corrigeert het referenties die verkeerd omgezet werden bij het coderen en heft het bepaalde incoherenties op.	Advies verstrekt op 25/02/2009
Voorontwerp van besluit houdende diverse wijzigingen aan de Waalse fiscale procedure	Advies gevraagd door minister Michel Daerden van Begroting, Financiën en Uitrusting. Het advies van de Commissie wordt gevraagd over hoofdstuk 5 van dit voorontwerp van besluit, dat verschillende artikels wijzigt om ze aan te passen aan de nieuwe structuur van de Waalse administratie.	Advies verstrekt op 25/02/2009.
Voorontwerp van besluit van de Waalse Regering houdende wijziging van Boek II van de Milieucode, met daarin de Watercode, om de tussenkomst van het Sociaal Waterfonds te verhogen	Advies gevraagd door minister Benoît Lutgen van Landbouw, Platteland, Milieu en Toerisme.	Advies verstrekt op 25/02/2009
Stand van zaken aangaande de autonome waterzuivering	Uiteenzettingen van experts.	Agenda van de vergadering op 22/04/2009
Repercussies van de problemen met de afvoer en met onderbrekingen van de levering op de waterprijs	Uiteenzetting van de voorzitter van het Directiecomité van de SWDE.	Agenda van de gemeenschappelijke vergadering met het Comité van toezicht op het water op 28/04/2009
Ontwerpen van plan-programma over hydro-elektrische uitrustingen van bepaalde stuwdammen op de Basse Sambre en op de	Advies gevraagd door de SOFICO, aansluitend op beslissingen die de Waalse Regering op 3 en 18 juni 2009 goedkeurde.	Advies verstrekt op 2/09/2009

bevaarbare Ourthe en over het ontwerp van inhoud van het milieueffectenrapport van die plannen-programma's		
Impact van de tariefhervormingen en van de raming van de tewerkstelling die de watersector in het Waalse Gewest zal creëren op de gebruikers	Voorstelling van de eerste resultaten van de studie die Aquawal uitvoerde.	Agenda van de gemeenschappelijke vergadering met het Comité van toezicht op het water op 07/09/2009

### Conseil Wallon de l'Environnement pour le Développement Durable

Buiten de taken in verband met het evalueren van de milieueffecten en het plannen werd de CWEDD om een advies gevraagd over andere documenten. Naast die vragen kan de CWEDD ook op eigen initiatief adviezen geven. Dan worden adhoc werkgroepen samengesteld om elk van die adviezen voor te bereiden.

### Conseil supérieur wallon et de l'agriculture et de l'agro-alimentaire et de l'alimentation

De CSWAAA verstrekt aan de minister die Landbouw onder zijn bevoegdheden heeft, een advies over alle vragen die — in het kader van de gewestelijke bevoegdheden — verband houden met de landbouw, de tuinbouw, de landbouwvoedingsmiddelensector of de voeding. Hij onderzoekt die vragen automatisch of op vraag van de minister. Hij is ook bevoegd voor het evalueren van alle acties van de administratie die van dichtbij of van ver betrekking hebben op de sectoren van de landbouw, tuinbouw, landbouwvoedingsmiddelen of voeding.

Ten slotte komt de CSWAAA tussen bij het opmaken van het jaarlijks rapport over de evolutie van de landbouw- en tuinbouwconomie in het Waalse Gewest en over verschillende gerichte onderzoeken, studies of analyses, waarvan hij de inhoud bepaalt en zowel het nazicht als de goedkeuring verzekert.

### Le réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE)

Het RWADE werd al in 2004 opgezet om bruggen te slaan tussen meerdere organisaties die op enigerlei wijze met elkaar verbonden zijn rond het onderwerp van de duurzame toegang tot energie. Het RWADE is van mening dat een levering van energie van goede kwaliteit, tegen een betaalbare prijs, die continu doorgaat en op een eerlijke manier verdeeld wordt, een streefdoel is dat in het kader van een maatschappij die meer gelijkheid beoogt, gerealiseerd moet kunnen worden.

- Naast deze stichtende principes ijvert het netwerk ook voor de volgende doelen:
- Waken over de goede toepassing van het wettelijke kader, heel in het bijzonder voor wat de taken van de openbare diensten betreft (...);
- De mening en de bezorgdheid van de burgers en van de verenigingen laten horen;
- Wegen op het energiebeleid in het Waalse Gewest;
- De publieke opinie informeren.

### APAQW

In het kader van het beleid ter promotie en ontwikkeling van de landbouwproducten van gedifferentieerde kwaliteit, dat in het Waalse Gewest gevoerd wordt, werden bedrijfskolomraden in het leven geroepen: Bedrijfskolom Pluimvee, Bedrijfskolom Grote Teelten, Waalse Interprofessionele Bedrijfskolom Schapen en Geiten, Bedrijfskolom Biologische Landbouw, Bedrijfskolom Eetbare Tuinbouwproducten, Bedrijfskolom Aardappelen, Waalse Bedrijfskolom Sieruinbouw, Bedrijfskolom Rundvlees, Bedrijfskolom Zuivelproducten, Bedrijfskolom Varkensvlees.

De taken van het Bedrijfskolomraden zijn:

- In overleg met het APAQ-W een plan voor het ontwikkelen en promoten van de activiteiten uitwerken.
- In overleg met het APAQ-W ontwerpplatenkohieren opmaken met daarin alle technische specificaties die een product bepalen waarvan de ontwikkeling in het ontwikkelingsplan gerechtvaardigd wordt.
- Een plan opstellen voor het operationeel invoeren van het ontwikkelingsplan dat door de minister van Landbouw goedgekeurd werd en met alle betrokken operators onderhandelen over de concrete uitvoering van het ontwikkelingsplan.
- Een databank samenstellen en updaten met gegevens over de betrokken bedrijfskolom, met identificatie van de actoren, de adressen, de kwalificaties en de kwaliteit van de productie- en omwerkingstools, statistieken, diverse studies enz.
- Aan het Observatorium van de Consumptie van het APAQ-W alle gegevens verstrekken die het nuttig acht en de actoren van de bedrijfskolom informeren en sensibiliseren met betrekking tot de problematiek van de gedifferentieerde kwaliteit.

- Een antwoord geven op de vragen om advies afkomstig van de minister van Landbouw en hem een jaarlijks activiteitenverslag bezorgen.

Met ons werk willen wij de belangen van de consumenten beschermen door hen een gezonde kwaliteitsvoeding te garanderen die door de Waalse landbouw geleverd wordt.

### "Cluster nutrition"

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
De Cluster Nutrition groepeert Waalse industriële uit de voedingssector en de belangrijkste actoren op het gebied van voeding en gezondheid in een forum. Het gaat om de Franstalige universiteiten, hogescholen en onderzoekscentra, de observators van consumptie en gezondheid alsook de verantwoordelijken voor educatie en communicatie daarover.	De Cluster Nutrition wil een uitwisselingsplatform creëren en het opzetten bevorderen van projecten tussen de verschillende actoren om producten te ontwikkelen die passen in het concept van evenwichtige voeding en tegelijk een aangepaste communicatie garanderen.	

### Commission de recours des hébergements touristiques

Het Commissariat général au Tourisme (C.G.T.) is een overheidsinstantie van het Waalse Gewest die instaat voor de hele reglementering van het Franstalige toerisme in het Waalse Gewest.

Het streektoerisme wordt gereguleerd door het decreet van 1 januari 2005, waarin volgende punten staan:

- De toelatingen voor gebruik van officiële oorsprongsbenamingen;
- De toepasbare regels en de toegekende subsidies;
- De classificatiecriteria;
- De toepasbare brandveiligheidsnormen.

Er werd een verhaalcommissie (Commission de recours) opgericht die gelast is met het verstrekken van adviezen over de verhaalmogelijkheden en waarin twee leden zetelen die door de consumenten voorgedragen werden. De eiser kan vragen om door de Commissie gehoord te worden.

Dat advies zal de analyse-elementen bevatten van het geval dat aan de Commissie voorgelegd werd en het is de ministeriële autoriteit die, geholpen door dit advies, een beslissing zal nemen.

Met ons werk willen wij in Wallonië een kwaliteitsvol toerisme voor de Belgische en buitenlandse consument verzekeren.

### Commission de recours des attractions touristiques

Het Commissariat général au Tourisme (C.G.T.) is een overheidsinstantie van het Waalse Gewest die instaat voor de hele reglementering van het Franstalige toerisme in het Waalse Gewest.

Er werd een verhaalcommissie (Commission de recours) opgericht die gelast is met het verstrekken van adviezen over de verhaalmogelijkheden en waarin twee leden zetelen die door de consumenten voorgedragen werden. De eiser kan vragen om door de Commissie gehoord te worden.

Dat advies zal de analyse-elementen bevatten van het geval dat aan de Commissie voorgelegd werd en het is de ministeriële autoriteit die, geholpen door dit advies, een beslissing zal nemen.

Met ons werk willen wij in Wallonië een kwaliteitsvol toerisme voor de Belgische en buitenlandse consument verzekeren.

## Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie

Als centrum van expertise staat het VIG in voor:

- De algemene ondersteuning en coördinatie van de uitvoering van het beleid dat gevoerd wordt;
- Het kwaliteitsbeheer van de programma's die in werking gesteld moeten worden;
- De ontwikkeling van nieuwe strategieën en de ondersteuning van de programma's of materialen vanuit het oogpunt van de vooropgestelde prioriteiten, onder andere:

Door op het terrein de opvolging van het toegepast wetenschappelijk onderzoek te verzorgen en het genoemde onderzoek te stimuleren;

Door het overleg met de verschillende betrokken actoren en sectoren te organiseren om het invoeren van een geïntegreerd beleid op lokaal niveau te vergemakkelijken.

## Kind & Gezin

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Geen vergadering in 2009		

## Netwerk Bewust Verbruiken

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Labels	Medewerking aan een project rond het evalueren van de bestaande labels	<a href="http://www.infolabel.be">http://www.infolabel.be</a>

## Strategische adviesraad landbouw en visserij (SALV)

De Strategische adviesraad landbouw en visserij adviseert de Vlaamse regering over het beleid en de ontwerpen van regelgeving met betrekking tot alle economische, ecologische, sociale en maatschappelijke aspecten van het landbouw-, tuinbouw-, visserij- en plattelandsbeleid. Deze adviesraad werd opgericht via het decreet van 6 juli 2007 en het besluit van de Vlaamse regering van 23 mei 2008 en werd officieel geïnstalleerd op 6 november 2008.

## Commissie Zorgvuldig Bestuur bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Het decreet "Mozaïek" van de Vlaamse Gemeenschap voorziet enerzijds dat het onderwijs gratis is alsook de activiteiten rondom dit onderwijs (groen-, zee- of sneeuwklassen).

Anderzijds bepaalt het decreet dat elke politieke activiteit of propaganda alsook elke commerciële activiteit verboden is in de onderwijsinstellingen die georganiseerd worden door de overheid en in de vrije gesubsidieerde onderwijsinstellingen.

In de Commissie zetelen specialisten, technici en juristen onder het Voorzitterschap van een Magistraat. Ze dient om een advies te geven aan de ministeriële overheid. In dat advies zullen de analysepunten opgenomen zijn van het geval dat aan de Commissie wordt voorgelegd en het is de ministeriële overheid die, met behulp van de elementen in het advies, de beslissing zal nemen om de betreffende praktijk te verbieden of toe te laten.

Met ons werk willen wij de naleving van het verbod van elke commerciële activiteit of politieke propaganda binnen de onderwijsinstellingen verzekeren, zodanig dat de scholen plaatsen zijn en blijven waar kennis bevorderd wordt, vrij van elke politieke of commerciële beïnvloeding.

## BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

### Jury van het label voor ecodynamiek

Het label voor "ecodynamiek" wordt uitgereikt door het Brussels Instituut voor Milieubeheer – Leefmilieu Brussel (BIM) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Dit label moedigt de vooruitgang aan die bedrijven boeken op het gebied van milieuzorg en onder andere voor wat betreft het afvalstoffenbeheer, het energieverbruik of het rationeel gebruik van de grondstoffen.

Het label wordt aan de ondernemingen toegekend door een multi-institutionele jury die met behulp van 92 criteria de geleverde inspanningen evalueert.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Toekenning van het label voor ecodynamiek aan ondernemingen in het Brusselse Gewest	De aanvragen onderzoeken die bij het BIM ingediend werden	Toekenning van labels aan Brusselse ondernemingen

### Schone Klerencampagne

De Schone Klerencampagne wil bijdragen aan het verbeteren van de werkomstandigheden en aan het sterker maken van de werknemersorganisaties in de confectiesector (<http://www.schonekleren.be/>).

In Franstalig België, net als in 10 andere Europese landen, verenigt de Schone Klerencampagne vakbonden, NGO's, jeugdbewegingen, vrouwen- en consumentenorganisaties.

Ze voeren samen acties die het mobiliseren van de werknemers verenigen met druk van consumenten en burgers op de ondernemingen en de overheid.

### Réseau IDées

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Milieu-educatie	Voortzetting van de werken van het Réseau IDées en onder andere van de actie Porteurs d'ERE, die het engageren van verschillende actoren voor een educatie rond een kwaliteitsvol milieu mogelijk moet maken	Deelname aan de raad van bestuur en medewerking aan de activiteiten van het Réseau IDées.

### Brusselse Adviesraad voor Bijstand aan personen en Gezondheid

Via zijn vier subsecties (Thuishulp en –verpleging, Ambulante diensten, Opvang en Gehandicaptten) brengt deze raad, op eigen initiatief of op vraag van het College, advies uit over vragen betreffende de verschillende thema's die vallen onder de bevoegdheden in verband met de Bijstand aan personen en Gezondheid. In het huidige regime worden de adviezen die de verschillende secties van de Adviesraad formuleren, op eigen initiatief of op vraag van het College, verstrekt over ontwerpdecreten en hun uitvoeringsbesluiten of wanneer een norm het inwinnen van het advies van een adviesorgaan voor een door het College erkende dienst of erkend centrum voorschrijft.

### Milieuraad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Milieuraad voor het Brussels Gewest wordt door de regering ingeschakeld voor de projecten waarover het een advies wenst. Na de voorstelling door het kabinet beslissen de partijen over het gevolg dat aan de tekst gegeven moet worden, wat de consumentenvertegenwoordigers in staat stelt om zich uit te spreken over het milieubeleid in het Brusselse Gewest. De Raad verstrekt meerdere tientallen adviezen per jaar.

### Raad van Gebruikers van Elektriciteit en Gas in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Raad heeft de taak om aan de Brusselse Regering, op eigen initiatief of op vraag van die regering, adviezen te verstrekken over de consumentenbescherming, openbare diensten en het rationeel energiegebruik in de elektriciteit- en gasdistributie.

### Het Brussels Network voor duurzame voeding

Op het einde van 2007 gaf het Brusselse Gewest, in het kader van het Brussels Observatorium voor Duurzame Consumptie, aan het OIVO de opdracht om een netwerk op te starten van actoren voor de promotie van duurzame voeding in het Brusselse Gewest. Het Network van Brusselse actoren voor duurzame voeding (Réseau des Acteurs Bruxellois de l'Alimentation durable – RaBaD), dat officieel van start ging in maart 2008, telt op het einde van 2009 35 leden die elk op hun terrein ijveren voor een duurzame voeding. Een charter verenigt de leden rond een definitie van voeding die gericht is op voedselsoevereiniteit, eerbied voor het milieu en tegelijk rekening houdt met de sociale en menselijke rechten. In 2009 animeerde het OIVO 3 werkgroepen om de dialoog uit te bouwen en een expertise van het netwerk te ontwikkelen rond thema's die de leden van het Network voorstelden. Die thema's waren: Duurzame voeding en wat er op het spel staat, Vraag en aanbod van duurzame voedingsproducten op elkaar afstemmen en Duurzame voeding toegankelijk voor iedereen (minder gegoede en multiculturele groepen). Een colloquiumdag die het OIVO in samenwerking met de leden van het RaBaD organiseerde, ging over het resultaat van de werkgroepen en de voorstelling van de activiteiten van de leden, met inbreng van sprekers en geïnteresseerden van buiten het Network. Dat colloquium bracht een ruim publiek (180 deelnemers) in het

Internationaal Verenigingshuis bijeen, dat meteen ook uitgenodigd werd voor samenwerking met de RaBaD-leden voor een duurzame organisatie van de catering. De samenwerking tussen de leden van het RaBaD werd nog uitgebreid voor de voorbereiding van de dag voor het grote publiek, in het kader van Landelijk Brussel op 20 september. Het OIVO coördineerde in nauwe samenwerking met de leden van het RaBaD zes thema-polen: Noord-Zuid, Sociaal en Gezondheid, Milieu-educatie, Landelijke landbouw en korte circuits, Consumptie, Engagement voor duurzame voeding. Animaties, quizzen, continue kooklessen en tal van proeverijen van voeding op basis van lokale seizoensproducten konden een talrijk opgekomen publiek danig bekoren. Achteraf kon het publiek de foto's van het evenement gaan bekijken en het succes van de pool Engagement voor duurzame voeding meten door op de website [www.observ.be](http://www.observ.be) te gaan, die door het OIVO geanimeerd wordt.

### **Platform Dag zonder krediet**

De Dag zonder krediet wordt georganiseerd door twintig Nederlandstalige en Franstalige verenigingen (<http://www.kwb.be/site/>) en heeft als doelstellingen de consumenten bewustmaken van de gevaren van (te) gemakkelijk krediet en aanbevelingen formuleren voor de overheid om de beschermde van de meest kwetsbare consumenten te verbeteren.

Met ons werk willen wij onze expertise inzetten voor de verdediging van de consument bij de opmaak van de genoemde aanbevelingen.

### **Coöperatieve Trade4You**

Energiesector (Elektriciteit-Gas): Power4You

Om aan de huidige context van stijgende energieprijzen en van moeilijk rond te krijgen gezinsbudgetten het hoofd te bieden, hebben de verbruikersorganisaties aan het OIVO gevraagd om een marktstudie uit te voeren in het kader van de liberalisatie van de energiemarkt in januari 2007. Die studie, die in het eerste semester van 2007 gemaakt werd, mondde uit in: enerzijds het opstellen van een lastenkohier op basis waarvan in het belang van de consument met de belangrijkste energieleveranciers in België onderhandeld werd om de beste voorwaarden (prijs/kwaliteitverhouding) te bedingen en anderzijds de oprichting in september 2007 van de coöperatieve Power4You, die als tussenschakel tussen de consument en een zorgvuldig geselecteerde leverancier optreedt. Dankzij de coöperatieve Power4You kan de consument ook bijgestaan worden in geval van een eventuele klacht. Hier komt het OIVO rechtstreeks tussen via een ombudsdienst (voor bemiddeling tussen de geselecteerde leverancier en de consument) in geval van een klacht. Het OIVO zal zich kunnen gelasten met het dossier van de klager en indien nodig dwingende adviezen kunnen uitbrengen ten overstaan van de leverancier in kwestie.

## 6 Bijlagen

### 6.1 DE VERBRUIKERSORGANISATIES DIE LID ZIJN VAN DE RAAD VAN BESTUUR

---

**1. Algemeen Belgisch Vakverbond - A.B.V.V.**

Hoogstraat 42 - 1000 BRUSSEL

**2. Algemeen Christelijk Vakverbond - A.C.V.**

Haachtsteeuweg 579 - 1031 BRUSSEL

**3. Algemene Centrale van Liberale Vakbonden van België - A.C.L.V.B.**

Koning Albertlaan 95 - 9000 GENT

**4. Centre Coopératif de l'Education Permanente**

Hoogstraat 28 - 1000 BRUSSEL

**5. Christelijke Mutualiteit Verbond**

Haachtsteeuweg 579 - Postbus 40 - 1031 BRUSSEL

**6. Belgische federatie van de sociale en coöperatieve economie - Febecoop**

Hoogstraat 28 - 1000 BRUSSEL

**7. Femmes Prévoyantes Socialistes - F.P.S.**

Sint-Jansplein 1-2 - 1000 BRUSSEL

**8. Gezinsbond**

Troonstraat 125 - 1050 BRUSSEL

**9. Kristelijke Arbeidersvrouwenbeweging - K.A.V.**

Poststraat 111 - 1210 BRUSSEL

**10. Kristelijke Werknemersbeweging - K.W.B.**

Lakensestraat 76 - 1000 BRUSSEL

**11. Ligue des Familles**

Troonstraat 127 - 1050 BRUSSEL

**12. Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten**

Sint-Jansstraat 32-38, 1000 BRUSSEL

**13. Verbraucherschutzzentrale - VSZ**

Neustraße 119 - 4700 EUPEN

**14. Verbruikersateljee**

Agoragalerij, Grasmarkt 105, bus 51 - 1000 BRUSSEL

**15. Vereniging der Coöperatieve Apotheken van België - OPHACO**

Lenniksebaan 900 - 1070 Brussel

**16. Vie Féminine**

Poststraat 111 - 1040 BRUSSEL

**17. VIVA-Socialistische Vrouwen Vereniging - VIVA-SW**

Sint-Jansstraat 32 - 1000 BRUSSEL

## 6.2 RESULTATENREKENING 2009

---

### BALANS 2009

ACTIVA	1.378.371 €
Vaste Activa	43.640 €
Vlottende Activa	1.334.731 €
PASSIVA	1.378.371 €
Eigen Vermogen	615.263 €
Voorzieningen	113.166 €
Schulden	649.943 €

### RESULTATENREKENING 2009

<b>Bruto bedrijfsmarge</b>	<b>1.920.823 €</b>
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(1.815.680 €)
Afschrijvingen en waardeverminderingen	(51.564 €)
Voorzieningen voor risico's en kosten	16.346 €
Andere bedrijfskosten	(27 €)
<b>Bedrijfswinst/verlies</b>	<b>69.898 €</b>
Financiële opbrengsten	8.975 €
Financiële kosten	7.622 €
<b>Winst/Verlies uit de gewone bedrijfsuitoefening</b>	<b>86.494 €</b>
Uitzonderlijke opbrengsten	
Uitzonderlijke kosten	(10.000 €)
<b>Winst/Verlies van het boekjaar</b>	<b>76.494 €</b>

Verlag van de revisor over de jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2009:

Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud.

## 6.3 INDEX DCDC 2009

Januari	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van boodschappen doen en voedsel aankopen!
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van eetgewoonten!
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van wonen !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van watergebruik !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van elektriciteitsgebruik !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van het onderhoud van het huis en hygiene !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van tuinieren !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van verplaatsingen en het gebruik van de wagen !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van gezondheid !
	Elke dag besparingen doen. Op het gebied van toerisme !
	Leidingwater: gewaarborgde levering is een basisrecht
	Een groen imago claimen
	Greenwashing : trap niet niet in de val van het groener maken
	Luchtvaartmaatschappijen buiten dienst
	Als publiciteit u boos maakt
	Het OIVO steunt het Réseau Financement Alternatif in zijn aanbeveling om een minimumnorm voor MVI wettelijk vast te leggen
	European Motor Show Brussels 2009, de hoogmis voor een nieuwe generatie prijsbewuste, zuinige en groene bedrijfsvoertuigen?
	Jongeren en media zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden!
	Jongeren en nieuwe technologieën. Gsm en internet, vriend of vijand?
Reclame heeft een rechtstreeks effect op de alcoholconsumptie bij jongeren !	
Februari	De kleur van de liefde is rood, maar valentijncadeaus voor je geliefde kunnen ook groener!
	Passage fitness: lid worden is gemakkelijk, maar hoe geraak ik er weer uit?
	Une publication sur le pouvoir d'achat (alleen maar in Frans)
	Geen regels voor de consumptie van suiker
	Wanneer de gemeenteadministratie ongeloofwaardig wordt en haar macht misbruikt..
	Jongeren en zakgeld
	Deelname van jongeren aan de media ?
	Hoe vermijd je koolstofmonoxidevergiftiging?
	Nieuwe wet op voedingswaardeclaims
Maart	Ouders van jonge kinderen: alles voor het welzijn van onze kleine krullenbol!
	Jongeren en kansspelen, opgelet voor verslaving!
	Gouden werkaanbiedingen die duur kunnen uitvallen...
	Betalingsbevel in vraag gesteld
	Stemming betalingsbevel opnieuw uitgesteld: opluchting en bezorgdheid
April	Een minister met aandacht voor de bezorgdheden van de consument
	Nieuwe regels voor spaarboekjes : een goede zaak ?

	Strijd tegen de namaakgeneesmiddelen: het Europese Parlement zal het voorstel aanscherpen
	Nieuwe regels voor etiketering voor dieren : het parlement stemt toe
	Psychologische oorlogsvoering in het restaurant
	Raadgevingen om niet al te duur te eten in het restaurant
	Producten goedkoper kopen : stockverkoop
	Grote stijgingen van 5 % sinds augustus 2008
	Het afdingen
	Grote dalingen van 5 % vanaf augustus 2008
	Leve de hoge bankopbrengsten
	Hoe vermijd ik bedrog ?
	Wat doen als men in de val getrap is ?
	Nuttige adressen
	Hoe kan je een fraudeur opsporen dankzij google ?
	Tips om niet teveel te eten op restaurant
	Herlees de kleine lettertjes
	Veilig online kopen op een commerciële site in het buitenland
	De tien geboden
	De prijzen dalen eindelijk
	14 mei 2009 : het debat rond duurzame voeding
	Verbod op factureren van de kosten van een minnelijke schuldinning
	De Commissie Zenobe geeft haar advies
	Het Rapport Zenobe
	Waarom de JEP niet de oplossing is
	De militanten van de campagne Propere Kleren spreken
Mei	Hoe is het gesteld met de veiligheid van kinderen in ons land?
	Een ecologische moederdag
	De wakkere burger
	De evolutie van de prijzen per productcategorie
	Weinig duurzame chocolade
	Vakantietips
Juni	Een consumentenprobleem ? Een manier van aanpakken
	De nationale loterij doet weer van zich spreken
	Lees het etiket
	De familiekorf een beetje groener
Juli	Gezamenlijke aanbiedingen om consumenten gelukkig te maken?
	Wijziging wet handelspraktijken: Koppelverkoop
	Wijziging wet handelspraktijken: Solden

	Tweedehandse markt en veilingssites: succes dankzij de crisis
	Reclame losgeslagen, de JEP op drift
	Terugroeping van het voedingssupplement Cutter Total Stack
Augustus	Gratis maaltijd voor inspectie van de Mc Do-keuken
	Spaarlampen: zegen of vloek?
	Meer garantie voor je gsm
	Coca-Cola gebruikt de praktijk van de leugen door weglating...
September	BTW-verlaging in de horeca...: een voordeel voor de consument?
	Banken aansprakelijk voor hacken van hun websites
	De elektriciteitsgevoeligheid kennen
	De smiley, een glimlach die vertrouwen wekt
	We moeten onze binnenlucht schoonmaken
	De financiële sector verbindt zich tot een crisisbijdrage zonder de consumenten te doen meebetalen!
	Wijnen: moeten we bang zijn voor de sulfieten?
Oktober	Een oogje op uw voeding houden
	De koudeketen, een evidentie die gerepsecteerd wordt
	Water wordt duurder ondanks beloftes
	Verkoop van fairtradeproducten in de lift, ondanks de crisis
	De drie oudste kerncentrales langer in gebruik houden: een foute goede oplossing
	Peugeot in het Verenigd Koninkrijk veroordeeld voor misleidende reclame
	Ecologische impact van spam
	300 producten hebben het ecolabel
	Zeg nee tegen wegwerpbaar voorwerpen
	Achter de ene index kan een andere schuil gaan
	Consumenten komen in moeilijkheden door de kosten van hun GSM-gebruik en zien door het tarievenbos de bomen niet meer.
	Alcohol - vervolg en over, maar niet uit...
	Citibank heeft zijn klanten bedrogen
	Het einde voor de fotovoltaïsche installaties? De consumenten zijn alvast sceptisch!
November	Van bank veranderen ? Veel gemakkelijker vanaf 1 november
	Veilig speelgoed in de zak van sinterklaas
	OIVO zoekt geïnteresseerden voor normalisatie speelgoed en artikelen voor zuigelingen en peuters.
	Vermijd wegwerpproducten: dat is goed voor onze planeet en voor uw portemonnee!
	Duurder speelgoed voor het feest van Sinterklaas ?
	Paddenstoelen plukken verboden of niet ?
	De consumenten willen winkels waar het aangenaam toeven is
	CBFA - Shigesuke
	Sperperiode voor de solden

	Cafés zonder tabak
	La perception du coût des déchets par le consommateur (alleen maar in Frans)
	Sperperiode voor de solden
	Opgepast met functionele voedingsmiddelen
	Champagne
	Dexia : geen prijsverhoging ? Het is maar hoe je het bekijkt
	De poltie van Kortrijk neemt meer dan 600 kg vlees in beslag
	Hoe ziet België er uit in 2050
	Dag zonder krediet 2009 : geen krediet voor bananen
	Vergelijkende reclame
	Tweedehandse markt en veilingssites: succes dankzij de crisis
December	De tips van het OIVO
	De Ikea-wet herwerkt: tegenslag voor de consumenten
	Kleurrijke, goedkope en - waarom niet? - evenwichtige feestmenu's?
	54 websites die beltonen en schermachtergronden verkopen, gesloten wegens consumentenbedrog!
	Wees waakzaam met kerstverlichting !
	De nieuwe hamburger is aangekomen: De Mcgreen
	Speelgoed: 12 tips voor een veilige kerst
	Feestmenu's met een klein budget
	De crisis inspireert de Belg: trends voor 2010
	2009, tweede jaar voor het OIVO als Sectorale Operator
	Kerstbomen: de kunstboom krijgt de bovenhand
	Belgen kampioen van de online bankverrichtingen
	Kies een Bob (M/V) voor de eindejaarsfeesten
	Ecotrofologisch feesten: wat is het en kan het wel?
	De directie en het personeel van het OIVO wensen u een Gelukkig Nieuwjaar 2010!
	Nieuw reglement betreffende cosmetica goedgekeurd

Verantwoordelijke uitgever:

Marc Vandercammen

OIVO

Stichting van openbaar nut - ON 417541646

Paapsemiaan 20

1070 Brussel

Tel: 02/547.06.11

Fax: 02/547.06.01

E-mail: [info@oivo.be](mailto:info@oivo.be)

<http://www.oivo.be>

Catalogusreferentie: 1022-10

D 2010-2492-67

© Uitgave 2010