

OIVO

Jaarverslag 2010

OIVO

Onderzoeks- en Informatiecentrum
van de Verbruikers Organisaties



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	Milieubeheerssysteem EMAS.....	5
5	OIVO-activiteiten in 2010.....	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	Antwoorden op aanvragen van documentatie.....	32
5.1.4	Onderzoek en studies.....	33
5.2	Andere activiteiten (gerealiseerd op vraag van de verbruikersorganisaties) - Vertegenwoordiging van de verbruikers.....	38
6	Bijlagen.....	50
6.1	De Verbruikersorganisaties die lid zijn van de Raad van Bestuur.....	50
6.2	Resultatenrekening 2010.....	52
6.3	Index DWC 2010.....	53

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 zij 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.

2010 werd gekenmerkt door een grotere bezorgdheid bij de consumenten over hun koopkracht en het werken met een regering van lopende zaken, waardoor de invoering van diverse wetten en de financiering van activiteiten van de Stichting uitgesteld werden.

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 milieubeheerssysteem (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 MILIEUBEHEERSSYSTEEM EMAS

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 milieubeheerssysteem.

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>)

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 gebruikt wordt, is 100% gerecycleerd. In 2010 realiseerden we, door gerecycleerd papier in plaats van niet-gerecycleerd papier te gebruiken, een besparing voor het milieu van 24.011 liter water, 5.134 kWh elektriciteit en 2.363 kg hout.

In 2010 heeft het OIVO zijn verbruik van kantoorpapier nog met 12,4 kg verminderd in vergelijking met 2009.

In juni 2009 was 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, 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.

Het OIVO kreeg de EMAS-registratie op 12 april 2010; zijn milieuverklaring kan geraadpleegd worden op de website van het OIVO via http://www.oivo-crioc.org/show_doc.php?doc=4804&lang=NL.

5 OIVO-activiteiten in 2010

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, ...)
Contract tot reorganisatie	De Raad voor het Verbruik, die op 3 november 2008 door de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken verzocht werd een advies uit te brengen over een ontwerp van wets-hervorming tot regeling van het contract tot reorganisatie.	Rw 416 : advies over een ontwerp van wets-hervorming tot regeling van het contract tot reorganisatie (01.02.2010).
Consumentenrechten	De Raad voor het Verbruik heeft, op verzoek van de Minister belast met Consumentenzaken, zich gebogen over een voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (8 oktober 2008). Dit voorstel is gericht op herziening van Richtlijn 85/577/EEG betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, Richtlijn 97/7/EG betreffende op afstand gesloten overeenkomsten, en Richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor verbruiksgoederen. Deze vier richtlijnen regelen de contractuele rechten van consumenten.	Rw 421 : advies over een voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (8 oktober 2008)-(01.02.2010).
Textielvezels	De twee ontwerpen van koninklijk besluit die aan de Raad worden voorgelegd, beogen de omzetting in Belgisch recht van twee Europese richtlijnen inzake textielbenamingen en	Rw 425: advies over een ontwerp van K.B. tot wijziging van het K.B. van 14 maart 2007 inzake textielbenamingen (omzetting van richtlijn 2009/121/EG) en over een ontwerp van K.B. tot wijziging van het K.B. van 6 oktober 1981

<p>Annulering bij reiscontracten en de reisverzekering</p>	<p>bepaalde methoden voor het verrichten van kwantitatieve analyses van binaire mengsels van textielvezels.</p> <p>De Raad voor het Verbruik heeft geen opmerkingen bij deze twee ontwerpen van koninklijk besluit.</p> <p>De Raad voor het Verbruik, die op 6 april 2009 door de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken verzocht werd een advies uit te brengen over de problematiek inzake de annulering bij reiscontracten en de reisverzekering</p>	<p>houdende vaststelling van de methoden voor het trekken van monsters en voor het verrichten van kwantitatieve analyses van binaire mengsels van textielvezels (omzetting van richtlijn 2009/122/EG) (2 april 2010).</p> <p>RvW 427: advies over de problematiek inzake de annulering bij reiscontracten en de reisverzekering. Studie Speybrouck (29 april 2010).</p>
<p>Titels</p>	<p>De Raad voor het Verbruik heeft het ontwerp van KB besproken in het licht van de recente rechtspraak van het Hof van Justitie betreffende de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken en het gezamenlijk aanbod. Deze bevestigt dat lidstaten geen strengere maatregelen mogen nemen dan die welke in de richtlijn vastgelegd zijn. Titels zouden kunnen worden beschouwd als een handelspraktijk die onder deze richtlijn valt. De beperkingen en voorwaarden inzake de uitgifte van titels worden niet vermeld in de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken, waardoor deze regels strijdig kunnen worden bevonden met de richtlijn.</p> <p>Het ontwerpbesluit werd eerst getoetst aan de nieuwe wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming die de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument heeft vervangen.</p>	<p>RvW 428 : advies over een ontwerp van KB tot wijziging van KB van 14.04.1975 inzake de titels bedoeld in art.57, 1 tot 3, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (19 juli 2010).</p>

Raad voor het Verbruik - Commissie Financiële Diensten

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
<p>Betalingsdiensten</p>	<p>Het ontwerp van wet betreffende de betalingsdiensten zet de richtlijn 2007/64/EG van 13.11.2007 betreffende de betalingsdiensten in de interne markt om.</p> <p>De Raad voor het Verbruik heeft voornamelijk gediscussieerd over een aantal aspecten van dit ontwerp, namelijk de interpretatie van de regels inzake valutadata voor bankverrichtingen en het begrip 'ernstige nalatigheid' in geval van verlies of diefstal van het betaalmiddel. Er werd uiteindelijk geen akkoord bereikt, aangezien de vertegenwoordigers van de productie en de distributie hierin lijnrecht tegenover de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties staan.</p>	<p>RvW 420 (PDF, 72.92 Kb) : advies over een aantal aspecten van het ontwerp van wet (PDF, 464.41 Kb) betreffende de betalingsdiensten – Kam.doc.52-2179 (omzetting van de Richtlijn 2007/64/EG van 13.11.2007 betreffende de betalingsdiensten in de interne markt) - (01.02.2010).</p>
<p>Hypothecair krediet</p>	<p>Minister Magnette die belast is met consumentenzaken, heeft vastgesteld dat de</p>	<p>RvW 424 : advies betreffende de verbetering van de informatie en de bescherming van de consument en de</p>

	<p>wet betreffende het hypothecair krediet de consument niet hetzelfde beschermingsniveau biedt als de wet van 12 juni 1991 betreffende het consumentenkrediet en hij heeft de Raad voor het Verbruik gevraagd om hem een advies voor te leggen met de voorstellen ter verbetering van de wetgeving die moeten dienen om achteraf een wetsontwerp op te stellen.</p>	<p>preventie voor overmatige schuldenlast in het kader van het hypothecair krediet (01.02.2010).</p>
<p>Consumentenkrediet - registratie van persoonsgegevens</p>	<p>Naar aanleiding van de wijziging van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet werd het ontwerp van besluit ter advies aan de Raad voorgelegd, met als doel verschillende besluiten inzake de registratie van persoonsgegevens in overeenstemming te brengen, meer bepaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het koninklijk besluit van 7 juli 2002 tot regeling van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren; - het koninklijk besluit van 22 april 1999 tot regeling van de registratie van de berichten van collectieve schuldenregeling; - het koninklijk besluit van 20 november 1992 betreffende de verwerking van persoonsgegevens inzake consumentenkrediet. <p>De Raad stemt in met het advies uitgebracht op 24 augustus 2010 door het Begeleidingscomité van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de Nationale Bank van België.</p>	<p>Rw 432 : advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van verschillende besluiten inzake registratie van persoonsgegevens ingevolge de wijziging van de wet op het consumentenkrediet + bijlage (05.11.2010).</p>
<p>Bankoverstapdienst</p>	<p>Dit advies betreft de evaluatie van de werking van de bankoverstapdienst na 11 maanden werking.</p>	<p>Rw 433 : advies over de evaluatie van de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin (05.11.2010).</p>
<p>Consumentenkrediet</p>	<p>Eenzijds werd het ontwerp van koninklijk besluit voorgelegd voor advies van de Raad met als doel de richtlijn 2008/48/EG van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten om te zetten. Het ontwerp strekt ertoe het koninklijk besluit van 4 augustus 1992 betreffende de kosten, de percentages, de duur en de terugbetalingsmodaliteiten van het consumentenkrediet te wijzigen. Uit het Verslag aan de Koning kan worden afgeleid dat het nodig is gebleken verduidelijking te vragen aan de Europese Commissie over de manier waarop de termen en hypothesen van de berekening van het jaarlijkse kostenpercentage (JKP) moeten worden geïnterpreteerd.</p> <p>Anderzijds strekt het ontwerp van koninklijk besluit ertoe aanpassingen aan te brengen in of uitvoeringsmaatregelen te nemen voor de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet, voor de materies die niet door de</p>	<p>Rw 434: advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van diverse besluiten inzake consumentenkrediet (21.11.2010)</p>

	richtlijn 2008/48/EG worden geregeld. Dit is meer bepaald het geval op het vlak van de reclame, de termijnen en minimumbedragen voor terugbetaling, de tariefaanduiding voor homogene financiële diensten alsook op het vlak van de nulstelling bij kredietopeningen.	
--	---	--

Raad voor het Verbruik - Commissie Collectieve vordering

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Collectieve rechtsvordering	Het voorontwerp van wet heeft als doel om in het Belgisch recht een vorm van collectieve rechtsvordering in te voeren die een verzoeker in staat stelt om, in naam van een groep personen en zonder vooraf een volmacht van de leden van deze groep te hebben verkregen, een rechtsvordering in te stellen leidend tot een uitspraak van een rechterlijke instantie met gezag van gewijsde, niet alleen ten opzichte van de verzoeker en de verweerders, maar ook ten opzichte van alle leden van deze groep.	RvW 426 : advies over een voorontwerp van wet betreffende de procedures tot collectieve schadeafwikkeling (29.04.2010).

Raad voor het Verbruik - Commissie Leefmilieu / Duurzame productie en consumptie

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Etikettering van spuitbussen	De Raad is het ontwerp van besluit houdende opheffing van de bepalingen met betrekking tot de etikettering van spuitbussen die geen stoffen bevatten die de ozonlaag afbreken gunstig gezind, in die zin dat de bepalingen die het opheft nu verouderd zijn : de producten die stoffen bevatten die de ozonlaag afbreken (bepaalde chloorfluor-koolstofverbindingen), zijn immers van de markt verdwenen.	RvW 422 : advies over een ontwerp van koninklijk besluit houdende opheffing van de bepalingen met betrekking tot de etikettering van spuitbussen die geen stoffen bevatten die de ozonlaag afbreken (01.02.2010).
Verven en vernissen en producten voor het overspuiten van voertuigen	De Raad is het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 oktober 2005 inzake de reductie van het gehalte aan vluchtige organische stoffen in bepaalde verven en vernissen en in producten voor het overspuiten van voertuigen gunstig gezind. Dit ontwerp beoogt de uitvoering van bijzondere bepalingen voor de aan- en verkoop van strikt beperkte hoeveelheden producten die niet voldoen aan grenswaarden voor het gehalte aan vluchtige organische stoffen.	RvW 423 : advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 oktober 2005 inzake de reductie van het gehalte aan vluchtige organische stoffen in bepaalde verven en vernissen en in producten voor het overspuiten van voertuigen (01.02.2010).
Consumenteninformatie over het brandstofverbruik en de CO2-uitstoot	De Raad is van mening dat het ontwerp-KB een positief initiatief is voor deze specifieke problematiek betreffende de opneming van informatie over brandstofverbruik en CO2-uitstoot in reclamemateriaal voor auto's. De Raad is van mening dat beweringen in boodschappen moeten gebaseerd zijn op objectieve, niet-misleidende, correcte feiten.	RvW 429: advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het KB van 5.09.2001 betreffende de beschikbaarheid van consumenteninformatie over het brandstofverbruik en de CO2-uitstoot bij het op de markt brengen van nieuwe personenauto's (7 juni 2010).

Milieuvriendelijke detergentia	<p>Dit ontwerp-KB werd specifiek opgesteld om in een reeds bestaand wettelijk kader, de juridische onzekerheden weg te werken.</p> <p>De Raad is voorstander van het ontwerp van sectoraal akkoord over de verhoging van het aandeel milieuvriendelijke detergentia.</p> <p>Zoals bevestigd door de Administratie is dit ontwerp van akkoord geen gewoon "gentleman's agreement", maar een echt "dwingend akkoord". Het is een voorbeeld van coregulering en dus niet alleen ondertekend door Fedis, Detic, Unizo en UCM maar ook door de federale Staat. Zo is er in een controle voorzien door de Algemene Directie Leefmilieu van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, wat belangrijk is voor de doeltreffendheid van het akkoord.</p>	RvW 430 : advies over een ontwerp van sectoraal akkoord ter verhoging van het aandeel milieuvriendelijke detergentia (19 juli 2010).
Houtproducten uit duurzaam beheerde bossen	<p>De Raad is voorstander van het sectoraal ontwerp van akkoord over de verhoging van het aandeel houtproducten uit duurzaam beheerde bossen.</p> <p>Veel houtbewerkende bedrijven gebruiken nu reeds de FSC-, PEFC-... labels. Niettemin biedt dit akkoord de gelegenheid om voorlichtings- en sensibiliseringscampagnes op te zetten, alsook een goede basis voor communicatie met de regio's.</p> <p>Zoals bevestigd door de Administratie is dit ontwerp van akkoord geen gewoon "gentleman's agreement", maar een echt "dwingend akkoord". Het is een voorbeeld van coregulering en dus niet alleen ondertekend door de betrokken sectoren maar ook door de federale Staat. Zo is er in een controle voorzien door de Algemene Directie Leefmilieu van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, wat belangrijk is voor de doeltreffendheid van het akkoord.</p>	RvW 431 : advies over een ontwerp van sectoraal akkoord ter verhoging van het aandeel houtproducten uit duurzaam beheerde bossen (19 juli 2010).

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 consumenten-problemen te melden om in dat verband te komen tot een wetgeving en controle die volledig aan de noden voldoen.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Fitness- en wellnesscontracten	<p>De Minister van Klimaat en Energie, belast met Consumentenzaken, bij brief van 11 februari 2010, vroeg de Commissie om advies over een voorontwerp van koninklijk besluit betreffende de fitness- en wellnesscontracten.</p> <p>Naast dit voorontwerp, werd er in bijlage bij de vraag om advies eveneens een onderzoek</p>	C.O.B. 27: Advies op een voorontwerp van koninklijk besluit betreffende de fitness- en wellnesscontracten (14 april 2010)

<p>Consumentenrechten</p>	<p>van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO) over de commerciële praktijken en de contractvoorwaarden van fitnesscentra gevoegd.</p> <p>De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen werd door de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken, gevraagd om een advies binnen een termijn van 2 maanden te verlenen over de regeling van de onrechtmatige bedingen zoals vervat in Hoofdstuk V van het voorstel tot richtlijn "Consumentenrechten" dat door de Europese Commissie werd uitgevaardigd op 8 oktober 2008.</p>	<p>C.O.B. 28: Advies inzake de regeling van onrechtmatige bedingen in het voorstel voor richtlijn betreffende consumentenrechten (9 juni 2010)</p>
---------------------------	---	--

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, ...)
Landverzekeringsovereenkomst		07.01.10 Over het ontwerp van koninklijk besluit tot vaststelling van de specifieke indexcijfers bedoeld in artikel 138bis-4, § 3 van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst.
Bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten		12.01.10 Over het voorontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen en tot wijziging van het koninklijk besluit van 1 juli 2006 tot uitvoering van de wet van 22 maart 2006 betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten.
De voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme		01.02.10 Over het ontwerp van Reglement van de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen betreffende de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.
De jaarrekeningen van verzekeringsondernemingen		04.02.10 Over het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 17 november 1994 betreffende de jaarrekening van verzekeringsondernemingen.
Transparantie en de vergelijkbaarheid van de jaarrekeningen van verzekeringsondernemingen.		26.02.10 Over het herstel van de transparantie en de vergelijkbaarheid van de jaarrekening van verzekeringsondernemingen.
Jaarrekeningen en geconsolideerde rekeningen		22.04.10 Over de artikelen 3 en 4 van het voorontwerp van koninklijk besluit op de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening van de kredietinstellingen, de beleggingsondernemingen, de beheersvennootschappen van instellingen voor collectieve beleggingen en de verzekerings- en herverzekeringsondernemingen.
Levensverzekering		29.04.10 Over het voorontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 14 november 2003 betreffende de levensverzekeringsactiviteit en over het

Schuldsaldoverzekeringen voor personen met een verhoogd gezondheidsrisico		ontwerp van circulaire van de CBFA betreffende de afhouding op de aanvullende voorziening bedoeld in artikel 31, § 3, tweede lid, van het koninklijk besluit van 14 november 2003 betreffende de levensverzekeringsactiviteit. 30.09.10 Over de werkzaamheden van de Commissie voor Verzekeringen in het kader van artikel 3 van de wet van 21 januari 2010 tot wijziging van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst wat de schuldsaldoverzekeringen voor personen met een verhoogd gezondheidsrisico betreft, dat aan de Commissie voor Verzekeringen opdraagt een gedragscode uit te werken.
---	--	---

Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten (CVC)

De CVC bestaat uit vertegenwoordigers uit vertegenwoordigers van beroeps- of interprofessionele organisaties, vertegenwoordigers van consumenten- en werknemersorganisaties en experts. Deelnemers kunnen onderwerpen agenderen en de CVC kan advies uitbrengen over beleid van de federale overheid in verband met bescherming van de veiligheid en gezondheid van de gebruikers ten gevolge van producten. In 2010 zijn er 5 plenaire vergaderingen georganiseerd.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Wergroep Consumentenveiligheid en normalisatie	3 vergaderingen georganiseerd. Op 13 oktober 2010 is een studiedag georganiseerd getiteld "consumentenveiligheid en normalisatie".	De studiedag was goed bezocht, maar er ontbreekt nog een evaluatie door de CVC.
Risiko's van LED lampen	Naar aanleiding van een studie van ANSES (agence nationale de sécurité sanitaire, de l'alimentation, de l'environnement et du travail) over de risico's van LED lampen voor de ogen, heeft het OIVO bij de CVC een verzoek ingediend om deze kwestie op te volgen.	Er is een WG opgesteld welke heeft besloten te wachten met analyse en advies totdat SCENIHR zijn rapport over gezondheidseffecten van artificieel licht heeft afgerond. Het rapport wordt verwacht medio 2011.
Veiligheid speeltoestellen	Er is 1 vergadering georganiseerd.	

Nationale Raad voor Accreditatie en Certificatie

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

Coördinatiecommissie van BELAC (Belgische Accreditatie Instelling) & Nationale Raad voor Accreditatie

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.

INCERT

INCERT is een kwaliteitsmerk voor de producten en diensten met betrekking tot elektronische beveiliging tegen inbraak in gebouwen. Het OIVO maakt deel uit van het comité voor het beheer van het merk INCERT.

Nationale Adviesraad (NAR) Sectorgids voor de Primaire Dierlijke Productie

De NAR houdt toezicht op het certificatiebeleid inzake primaire dierlijke productie en het OIVO zetelt in deze raad. De NAR is bevoegd voor de instellingen die daarop een beroep doen. De NAR heeft in het bijzonder als taak om transparantie en objectiviteit van certificatieprogramma's te waarborgen en geeft daartoe adviezen ten behoeve van de certificatie-instellingen.

Centrum voor Kwaliteitscontrole (CKC)

Het CKC is een controle- en certificeringsinstelling dat actief is in de landbouw, tuinbouw en voedingsindustrie. Het is de taak van het CKC om de naleving van wettelijke normen en lastenboeken te controleren en reikt certificaten uit aan een aanvrager wanneer deze de van toepassing zijnde normen naleeft. Het OIVO heeft een zetel in de adviesraad van het CKC.

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, ...)
Vergadering van het Comité op 28 januari 2010	Onderzoek van de vraag om toekenning van het sociaal label aan de SA Jette Clean NV Onderzoek van de vraag om verlenging van het sociaal label bij Randstad	Het Comité heeft beslist om het voorstel van de auditeur te volgen. Bijgevolg werd het sociaal label toegekend aan de dienst "Schoonmaakactiviteiten in gebouwen die voor industriële, administratieve, private en kantoor-doeleinden gebruikt worden" van de SA JETTE CLEAN NV. Het Comité heeft beslist om de minister positief te adviseren over de verlenging van het label bij Randstad voor de dienst "Organiseren van interimwerk" in alle Belgische agentschappen alsook voor de nodige ondersteunende acties van de centrale zetel.

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 informatie-procedure van toepassing bij een verhuis binnen de gemeente of bij een beperkte uitbreiding van de netto verkoopoppervlakte van een klein-handelszaak die al over een vergunning beschikt.	Er werden 21 adviezen uitgevaardigd betreffende de inplanting van nieuwe verkoopcentra in de loop van 2010.
Procedure 2	Deze procedure slaat op dossiers voor een netto verkoopoppervlakte van 400 à 1000 m ² , die voor beslissing voorgelegd moeten worden aan het College van Burgemeester en Schepenen van de plaats waar de zaak ingeplant wordt.	154 adviezen werden uitgevaardigd betreffende de inplanting van nieuwe verkoopcentra in de loop van 2010.
Procedure 3	Deze procedure gaat over de dossiers van een netto verkoopoppervlakte van meer dan 1000 m ² . In deze procedure moet de gemeentelijke beslissing worden voorafgegaan door een advies van het NSCED. Wanneer de oppervlakte meer dan 2000 m ² bedraagt, worden de aanpalende gemeenten van het project op de hoogte gebracht en uitgenodigd om eventuele opmerkingen aan het NSCED over te maken.	204 adviezen werden uitgevaardigd betreffende de inplanting van nieuwe verkoopcentra in de loop van 2010.

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) voorzorg 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.

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, ...)
Minderjarigen en e-marketing	Het betreft analyses van toepasbare regels op de e-marketing bestemd voor de minderjarigen, om de verbeteringen te onderstrepen die mogelijk zijn vanuit sociaaleconomische overwegingen.	Advies nr. 7 van het Observatorium van de Rechten op het Internet over "de minderjarigen en e-marketing", december 2010.

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	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	Sensibilisatie van de actoren op het gebied van consumentenbescherming.

<p>anticiperen en ze te voorkomen;</p> <p>Plaats voor voorlichting over de economische reglementeringen, de rechten en plichten van iedereen tijdens ontmoetingen met specialisten;</p> <p>Plaats voor het krijgen van verduidelijking over een reglementering waarvan de toepassing problemen stelt.</p>	Economie.	
---	-----------	--

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, ...)
Productnormen	<p>Advies over het ontwerp van sectoraal akkoord met het oog op het vergroten van het aanbod van milieuvriendelijkere detergents, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.</p> <p>Advies over het ontwerp van sectoraal akkoord met het oog op het vergroten van het aanbod van producten op basis van hout dat afkomstig is van duurzaam beheerde bossen, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.</p> <p>Advies over een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 oktober 2005 betreffende de verlaging van het gehalte vluchtige organische verbindingen in bepaalde verven en vernissen en in de producten om voertuigen mee te overspuiten, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.</p> <p>Advies over een ontwerp van koninklijk besluit houdende de afschaffing van de beschikkingen betreffende de etikettering op spuitbussen die geen stoffen bevatten die de ozonlaag aantasten, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 24/09/2010</p> <p>Advies goedgekeurd op 24/09/2010</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/01/2010</p> <p>Advies goedgekeurd op 27/01/2010</p>
Strategie	<p>Advies op eigen initiatief voor het Nationaal Hervormingsprogramma van België in het kader van de strategie EU2020.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 27/10/2010</p>

Energie	Aanbevelingen op eigen initiatief voor het duurzaam ontwikkelingsbeleid van de nieuwe federale regering.	Advies goedgekeurd op 25/06/2010
	Advies over het ontwerp van afvalstoffenplan van de NIRAS en over haar strategisch rapport over de milieugevolgen, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.	Advies goedgekeurd op 24/09/2010
	Advies over het CO ₂ -prijssignaal, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.	Advies goedgekeurd op 26/03/2010
	Advies over het voorontwerp van federale klimaatwet, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.	Advies goedgekeurd op 17/05/2010
Biologische diversiteit en bos	Advies op eigen initiatief over "Duurzaam gebruik van de bodem – een grote uitdaging voor de maatschappij".	Advies goedgekeurd op 24/09/2010
Voeding	Advies over een duurzaam voedingssysteem, gevraagd door minister Magnette van Klimaat en Energie.	Advies goedgekeurd op 26/03/2010

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: biedt 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 (artikels voor gebruik door en verzorging van kinderen)

ISO/TC225: Market, opinion and social research (markt, opinie en sociaal onderzoek) – dit comité kent naast het OIVO in België geen leden en er worden dus ook geen bijeenkomsten georganiseerd.

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
E052: veiligheid van speelgoed & E252 veiligheid van kinderartikelen	<p>Voor elk comité organiseerde het OIVO 2 vergaderingen.</p> <p>De vergaderingen vonden plaats bij Studio100 en COMEOS (toenmalig FEVIA).</p> <p>Het OIVO verspreidt de documenten via de E-mail en via het systeem Livelink.</p> <p>Verschillende enquiries en formal votes met betrekking tot CEN/TC 52 en CEN/TC 252 werden inhoudelijk besproken om een gemeenschappelijk standpunt te bekomen.</p> <p>Over het hele jaar gespreid 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 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 2010 zijn er 3 vergaderingen geweest. De Raad heeft zich voornamelijk gericht op de betrokkenheid van KMO's bij normalisatiewerkzaamheden en het Europese beleidsplan voor normalisatie.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
Voorstel wijziging Huishoudelijk Reglement	Het voorstel is bediscussieerd en er zijn enkele kleine wijzigingen voorgesteld welke verwerkt worden.
Toegang normalisatie KMO's & normen-antennes	Om KMO's te ondersteunen zijn zogenaamde normenantennes opgezet. De normenantennes zijn positief beoordeeld en de Hoge Raad is van mening dat de Normen-Antennes versterkt moeten worden via een uitbreiding van het takenpakket, op basis van de aanbevelingen uit de rapporten "KMO toegang tot Europese normalisatie" en "Normalisatie voor een competitief en innovatief Europa: een visie voor 2020". De Hoge Raad is eveneens van mening dat een gepast budget aan de versterking van de actie Normen-Antennes dient toegekend te worden, rekening houdende met de beschikbare financieringsmogelijkheden in de context van de normalisatie
Resolutie van het Europees Parlement van 21 oktober 2010 over de toekomst van de Europese normalisatie	De Resolutie is enkel besproken en er zijn geen concrete acties aan verbonden. Het OIVO is tevreden over de erkenning van de rol van ANEC in deze resolutie.
Lopende mandaten	De mandaten lopen af in 2011, het OIVO heeft voor een nieuwe periode van 6 jaar, twee afgevaardigden en twee plaatsvervaardigers aangedragen.

Belgisch Elektrotechnisch Comité (BEC)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING
	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, ...)
Activiteiten van het BIPT	Aanbevelingen aangaande de activiteiten van het BIPT - 2009, op basis van de wet van 17 januari 2003.	Aanbevelingen goedgekeurd op de plenaire vergadering van 3 februari 2010, raadpleegbaar op de website van het Comité (http://www.rct-cct.be/).
Voorontwerp van wet houdende diverse beschikkingen over telecommunicatie	Aanbevelingen aangaande het voorontwerp van wet houdende diverse beschikkingen over tele-	Aanbevelingen goedgekeurd op de plenaire vergadering van 3 februari 2010, raadpleegbaar op

Algemene voorwaarden voor digitale telefonie van ACN, gebruikt met materiaal dat bij ACN aangeschaft werd	communicatie, goedgekeurd op basis van de wet van 17 januari 2003. De algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de website van de operator na advies van het Adviescomité voor onder andere de telecommunicaties (wet van 13/06/2005 over elektronische communicatie).	de website van het Comité (http://www.rct-cct.be/). Advies goedgekeurd op de plenaire vergadering van 31 maart 2010, raadpleegbaar op de website van het Comité (http://www.rct-cct.be/).
Ontwerp van begroting 2011 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie	Jaarlijks vereist advies in uitvoering van de wet van 21 maart 1991 houdende de hervorming van bepaalde economische overheidsbedrijven.	Advies goedgekeurd op de plenaire vergadering van 15 december 2010, raadpleegbaar op de website van het Comité (http://www.rct-cct.be/).
Algemene voorwaarden van Telenet	De algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de website van de operator na advies van het Adviescomité voor onder andere de telecommunicaties (wet van 13/06/2005 over elektronische communicatie).	Advies goedgekeurd op de plenaire vergadering van 15 december 2010, raadpleegbaar op de website van het Comité (http://www.rct-cct.be/).
Algemene voorwaarden van Belgacom	De algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de website van de operator na advies van het Adviescomité voor onder andere de telecommunicaties (wet van 13/06/2005 over elektronische communicatie).	Advies goedgekeurd op de plenaire vergadering van 15 december 2010, raadpleegbaar op de website van het Comité (http://www.rct-cct.be/).

Comité voor de toekenning van het Europees ecolabel

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Toekenning van het ecolabel	Onderzoek van de aanvragen die werden ingediend bij het Belgisch comité voor toekenning van het ecolabel.	48 dossiers werden goedgekeurd.
Federaal beleid	Discussie over de accuraatheid van de beschikbare productenlijst op basis van de ecocheques.	Informeel advies overgemaakt aan de NAR van het Comité voor toekenning van het Europese ecolabel.

EUROPA, DE SECTORALE COLLECTIEVEN EN DE PLATFORMS

European Consumer Consultative Group - ECCG

THEMA/ONDERWERP
ECCG Opinion of the ECCG on the European Commission's Green Paper on policy options for progress towards a European Contract Law for consumers and businesses
ECCG opinion on actions for damages
ECCG opinion on the New Energy Strategy: 20 July 2010
ECCG Opinion on the review of the Package Travel Directive: 21 April 2010

ANEC General Assembly

Het OIVO is de Belgische Nationale Afgevaardigde in de General Assembly van ANEC. Eenmaal per jaar wordt er vergaderd over de koers van ANEC en worden het financieel verslag en het jaarverslag behandeld.

Anec Child Safety Working Group

De groep staat in voor de follow-up van de Europese normalisatiewerken en Europese wetgeving op het gebied van- of relaterend aan kinderveiligheid (in relatie tot producten). De werkgroep bestaat uit experts uit diverse landen binnen Europa die vaak op Nationaal en/of Europees niveau normalisatiewerken volgen en lobbyen op Nationale en/of Europees niveau. Opgevolgde thema's binnen deze werkgroep zijn: kinderbedjes, hoge kinderstoeltjes, kinderwagens, draagzakken, harnessen, draagstoeltjes, ontvlambaarheid van nachtkleding, koordjes aan kinderkleding, hoofdbescherming, helmen, veiligheidsartikels voor kinderen zoals raambeveiliging, niet beklimbare barrières voor balkon, enz, kindveilige

aanstekers, kindveilige verpakkingen, verstikkingsrisico's ten gevolge van plastic verpakkingen, koordjes van raamlinderingen; kleine karretjes voor fietsen, symbolen en etiketten, implementatie van de richtlijn veiligheid speelgoed, speelpleintoestellen, ondergrond/vloerbekleding onder speelpleintoestellen, waterglijbanen, draagdoeken, verplaatsbare voetbaldoelen, zwembaden, geluidsrisico's bij speelgoed, autozitjes, fopspenen, wiegendood, speelgoed, meubelen voor kinderen, minibikes, flexibele onderdelen, winkelkarretjes, migraties van chemische stoffen in speelgoed en kinderartikelen, nieuwe standaardisatie mandaten voor verdrinkingsrisico's, risico's in de slaapomgeving, producten bedoeld voor zitten en springen, producten voor oudere kinderen, en overige producten.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
<p>Er werden twee vergaderingen georganiseerd in 2010 waar onderwerpen werden besproken die verband houden met normalisatie van specifieke producten evenals onderwerpen die gaan over wetgeving in verband met de veiligheid en gezondheid van kinderen. Ook kwamen ANEC onderzoeken en testprojecten aan bod, onderwerpen gedeeld met andere werkgroepen en relaties met andere organisaties. Tijdens de vergaderingen werden commentaren op relevante ontwerpnormen besproken welke geschreven waren door leden van de werkgroep.</p> <p>Enkele voorbeelden zijn:</p> <p>Commentaren op EN 1888 'Wheeled child conveyances'</p> <p>Commentaren op EN 71-1 'Mechanical properties'</p> <p>Commentaren op EN 1176 'Playground equipment'</p> <p>Commentaren op EN 16120 'Chair mounted seats'</p> <p>Commentaren op EN 71-8 'Activity toys'</p> <p>Commentaren in samenwerking met BEUC over 'Revision of the General Product Safety Directive'</p> <p>Commentaren op FDIS 8124-3 'Migration of elements' & 8124-4 'Swings, slides and similar activity toys for indoor and outdoor family domestic use.'</p> <p>Commentaren op 'Draft Mandate Cluster 1 (drowning risks): 'bath rings, bathing aids, bath tubs and stands.'</p> <p>Commentaren op Draft Mandate on the safety of consumermounted child-proof locking devices for windows and balcony doors'</p> <p>Commentaren op EN 12586 'Soother Holders'</p> <p>Commentaren op ontwikkeling van 'Draft child restraint systems'</p> <p>Commentaren op 'Draft standardisation mandate safety of toys – part 1 – with regards to items that are propelled in free flight by a child releasing an elastic'</p> <p>Commentaren op EN 60355 'Safety of household appliances'</p>		
Veiligheid van speelgoed & kinderartikelen	Het OIVO werkt samen met ANEC aan een veelvoud van onderwerpen, zowel om commentaren te formuleren en te lobbyen voor het consumentenstandpunt.	Op nationaal niveau In de spiegelcomités E52 'speelgoed' en E252 'child use and care articles' heeft het OIVO actief gelobbyd voor veiligere producten. Soms wordt ons commentaar gedeeld door de andere deelnemers aan het comité en in dat geval wordt dat op Europees niveau gebruikt als het standpunt van België. Het OIVO lobbyt tevens bij Nationale overheidsafgevaardigden die België vertegenwoordigen in Europese werkgroepen over productveiligheid.

ANEC Domestic Appliances Working Group (DOMAP)

De DOMAP groep richt zich onder andere op energielabels, prestaties en (kind)veiligheid van elektrische en overige huishoudelijke apparaten, gereedschappen, lampen, ICT, gasapparaten, batterijen, en onderwerpen die te maken hebben met wetgeving zoals de richtlijn productveiligheid of markttoezicht. Er werd 1 vergadering van de DOMAP werkgroep gehouden in 2010 welke niet is bijgewoond door het OIVO. Vergaderingen worden in principe bijgewoond maar lobby activiteiten worden alleen bij hoge uitzondering uitgevoerd. In 2010 zijn er dan ook enkel onderwerpen behandeld welke verband houden met Europese wetgeving.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
GPSD, Richtlijn algemene productveiligheid	De revisie van de GPSD, general product safety Directive.	De revisie van de GPSD wordt binnen ANEC opgevolgd door een werkgroep.
Gebruik van apparaten door kwetsbare groepen, inclusief kinderen	Uitsluitingsclausule in normen voor elektrische huishoudtoestellen.	Lobbying tegen deze uitsluitingsclausule. ANEC heeft een projectgroep rond deze 'exclusion clause' en heeft onderzoek gevoerd rond bijv. oppervlaktetemperaturen (bijv. ovens) van elektrische huishoudtoestellen.

CE markering	ANEC heeft aan DG ENTERPRISE gevraagd om de CE markering niet meer als marketingtool voor veilige producten te gebruiken. Het OIVO heeft in het Europees Parlement een presentatie gegeven over de CE markering en heeft hetzelfde standpunt als ANEC ingenomen.	DG ENTERPRISE richt zich alsnog op de consument met de CE markering maar de markering wordt niet gepromoot als een veiligheidslabel.
--------------	--	--

ANEC Environment Working Group

Sinds 2006 werkt het OIVO actief mee in de werkgroep ANEC Environment welke door middel van normalisatie en wetgeving probeert te zorgen voor milieuvriendelijke gezondheidsvriendelijke apparaten en producten. Bovenop deelname aan de jaarlijkse werkgroepvergadering leveren wij hulp bij het opstellen van adviezen voor de Europese Commissie betreffende de ecologische normalisatie, de labeling en ecodesign.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
'Environmental management'	ISO Norm 14020 over 'environmental labels and declarations'	ANEC formuleert commentaren op de principes achter ISO 14020 over 'environmental labels and declarations'. Wordt opgevolgd in 2011.
Studie over 'carbon footprint labeling'	ANEC heeft een studie uitgevaardigd naar carbon footprinting.	De werkgroep concludeert dat 'carbon footprint labeling' op dit moment nog zeer misleidend kan zijn omdat vele andere factoren welke van invloed zijn op het milieu hierbij niet worden meegenomen. Vanuit DG ENVIRONMENT wordt eveneens bevestigd dat er op dit moment nog geen geschikte initiatieven bestaan om een EU 'carbon footprint label' te rechtvaardigen.
Life cycle assessment (LCA)	LCA is een sterk opkomende manier om de milieu impact van een product vast te stellen.	Er bestaan al diverse initiatieven voor 'life cycle assessment', maar de werkgroep concludeert dat deze onvoldoende objectief zijn.
Eco-design van energie gerelateerde producten	ECO-design betreft het inherente energzuinig ontwerp van apparaten.	ANEC en het OIVO hebben gelobbyd voor een energielabel waarbij A de hoogste klasse is. Er werd uiteindelijk 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. Vanuit de Europese Commissie is vervolgens gevraagd of ANEC (en wij dus ook) wilden helpen aan een Europese informatie-campagne, wat wij hebben geweigerd.
EU ecolabel voor gebouwen	Er wordt een Europees ecolabel voor gebouwen ontwikkeld.	Dit onderwerp staat nog in de kinderschoenen, de eerste stakeholdermeeting waaraan ANEC zal deelnemen is gepland voor halverwege 2011.
Wijziging 'sustainable consumption and production action plan.'	Dit betreft de visie van de Europese Commissie over duurzame consumptie en productie.	De werkgroep zal commentaren indienen voor de toekomstige wijziging van het 'sustainable consumption and production action plan'.

ANEC Project Team Nanotechnology

Eind 2010 heeft het OIVO zich gevoegd bij het ANEC project team nanotechnology. Het doel is om binnen normalisatie en wetgeving te pleiten voor een veilige begeleiding en controle van nanotechnologie.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Folder: how much nano do we buy?	ANEC en BEUC hebben producten met nanotechnologie op de Europese markt geïnventariseerd.	In 2009 werden 151 producten gevonden. In 2010 zijn het er 475.

European Child Safety Alliance (ECSA)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Child safety action plan	Annual Meeting in Madrid	De lidstaten schetsen de activiteiten die hun organisaties rond kindveiligheid gerealiseerd hebben.

Eitex

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, ...)
<p>NEPIM is een netwerk voor het bevorderen van 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>Enkele van de hoofddoelstellingen van het nieuwe netwerk zijn:</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>Vormen van ecologisch duurzame en ethisch verantwoorde productie promoten</p>	

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 2010 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			
Equipes Populaires	Online spelen en wedstrijden	Workshop Consumentenschool	Conferentie
FPS Braine L'Alleud	Krediet en schuldenoverlast		Conferentie

Equipes Populaires Mons - La Louvière	Allerhande consumentenbedrog	Workshop Consumentenschool	Conferentie
Equipes Populaires Tournai	Arnaques en tous genres	Workshop Consumentenschool	Conferentie
FPS Mons	Consumptie, koopkracht en crisis		Conferentie
FPS Mons	Ecologisch winkelen	Vorming Ecoconsumptie	Animatie
FPS Mons	Zich voeden zonder de planeet op te eten	Vorming Ecoconsumptie	Animatie
FPS Mons	De etiketten lezen	Vorming Ecoconsumptie	Animatie
CSC	Duurzame voeding	In het kader van het RISE project	Conferentie
KWB	Erfenis zonder bekommernis	Vorming Ecoconsumptie	Vorming
FPS Braine L'Alleud	Etikettering van de voedingsmiddelen (en hoe tussen de regels lezen)		Conferentie
FPS Charleroi	Zich voeden zonder de planeet op te eten	Vorming Ecoconsumptie	Workshop
FPS Charleroi	Ethisch consumeren	Vorming Ecoconsumptie	Workshop
FPS Charleroi	Vleesconsumptie: zware milieulast	Vorming Ecoconsumptie	Workshop
Gezinsbond	"Op weg naar een kindnorm"	Studiedag	Workshop
FPS	Omkadering van de huurprijzen	Colloquium	Voorstelling van de resultaten van de enquête

Europese instellingen

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, ANIMATIES, SEMINARIES			
Europees Parlement	Algemene productveiligheid	Het OIVO werd gevraagd een presentatie te geven over de CE-markering in verband met toekomstige wijzigingen in de General Product Safety Directive en het markttoezicht.	Tussenkost op een seminarie

Openbare organismen en stakeholders

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, ANIMATIES, SEMINARIES			
FOD Volksgezondheid	Voeding	Belgisch congres van "MEDECINE ET NUTRITION"	Stand
Gemeente Jette	Wat de etiketten ons leren		Workshop
CESRW (Commission de la politique des villes et du Logement et Commission de la mobilité et de l'aménagement du territoire)	Advies van het OIVO over de inplanting van winkelcentra	Onderzoek van de problematiek van de inplanting van winkelcentra	Presentatie
FOD Volksgezondheid	Koopgedrag en gebruik van biociden door de particulieren	Colloquium "Mieux Réguler l'accessibilité aux biocides"	Conferentie
Conseil de la Filière Horticole Ornementale Wallonne	Studie over kerstbomen	Voorstelling van de OIVO-studie	Presentatie

DG Agriculture / AD Landbouw	Studies over "Grootkeukens" en "Korte ketens"	Voorstelling van de studies die het OIVO gerealiseerd heeft.	Presentatie
Gemeente Vorst	Milieu-impact van onze voeding: oververpakking, afvalstoffen, verspilling en CO2-uitstoot van het transport		Conferentie
BB en VODO	Voedselsoevereiniteit		Presentatie
COPIDEC-Fege	Afvalstoffenbeheer, een kwestie van keuzes maken!	Congres	Presentatie
CPAS Chiny	Ecologische en economische voeding		Conferentie
N-VA	Drugscolloquium		Tussenkomst
OCMW Jette	Duurzame voeding		Vorming
Groep Ecolo-Groen! Binnen het Belgisch federaal parlement	Doelstellingen en middelen voor een toekomstig Nationaal voeding-gezondheidsplan	Seminarie	Tussenkomst
Agenda Iris 21 en OCMW Molenbeek	Lekker in mijn bord	In het kader van het Europees jaar van de armoedebestrijding, in samenwerking met het sociaal restaurant van "les Uns et les autres"	Workshop
Gemeente Etterbeek	Ecoconsumptie	Dag van de Duurzame Ontwikkeling (DO-dag)	Animatie
Dienst Eco Advies, gemeente Elsene	"Verdien 1000 euro! Trucjes en listen om minder natuurlijke hulpbronnen te verspillen: goed voor de portemonnee... en voor het milieu!"	In het kader van de Week van de Lokale Democratie	Animatie
OCMW Sint-Lambrechts-Woluwe	Duurzame ontwikkeling en Principes van goed bestuur		Conferentie
Dienst Eco Advies, gemeente Elsene	"Kilometers op je bord"	In het kader van de Week van de Lokale Democratie	Animatie
FOD Tewerkstelling	Ecoconsumptie		Vorming
Gemeente Jette	Verdien 1000 euro		Animatie
cdH	De problematiek van de verslavingen		Tussenkomst
OCMW Neerpelt	Consumentenbedrog : de gevaren en valkuilen van teleshopping, kopen en verkopen op het internet, kopen op krediet.	Informatienamiddag voor senioren	Vorming

Informatie voor de gebruikers

AANVRAGER	THEMA/ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, ANIMATIES, SEMINARIES, SALONS			
Europees-Marokkaans Sociocultureel Centrum	De problematiek van de reisagentschappen	Rondetafelconferentie	Tussenkomst
Université du Temps Disponible de La Louvière	De Korf van de huisvrouw		Conferentie
Japane delegatie van "Food	Voorstelling van de OIVO-		Conferentie

Safety Commission"	activiteiten		
Univers Santé	Jongeren en alcohol: hoe staat het ermee en wat doen we eraan?		Conferentie
ULB	Functies en taken van het OIVO en zijn banden met de media	In het kader van de cursus over deontologie van de media	Conferentie
Centre du Libre Examen (Vrij onderzoekscentrum)	Alcoholmisbruik bij de jongeren	Seminarie	Tussenkost
ULB	De nanodeeltjes	Debatavond	Tussenkost
Salon Papi'on in Luik	OIVO-thema's, bestemd voor senioren		Stand
Salon Papi'on in Luik	Labels	In het kader van het salon	Conferentie
Centre de droit de l'information et de la communication	Online spelletjes	In het kader van de "Déjeuners médias"	Conferentie
Foods & Goods	Jongeren en snacks	Voedingssalon B2B, Parijs	Conferentie
Institut Provincial Léon Hurez	Consumentenbedrog	Colloquium	Conferentie
Les amis d'André Werpín en jeugdhuizen uit de streek	Jongeren en alcohol	In het kader van de "Cafés citoyens" (burgercafés)	Conferentie
Institut d'études de la famille et de la sexualité (IEFS-UCL) en Centre Interdisciplinaire de Recherche sur les Familles et les Sexualités (CIRFASE-UCL)	Sociaal verband en internet in de privéruimte	Colloquium	Conferentie
Groupe Cinéforum FUCAM	"Crisis in de kern van de consumptiemaatschappij: hartstilstand of hartversnelling?"	Debat op basis van een film	Tussenkost tijdens het debat
UFAPEC	Kinderen en overconsumptie		Conferentie
Milieufest	Duurzame consumptie		Infostand
Réseau Idée	"De landbouwvoedingsmiddelen-industrie en reclame"	Ontmoetingen van de ErE	Workshop
BNY Mellon	What is sustainable consumption ?	In het kader van de groene week, georganiseerd door het CCPT	Conferentie
BNY Mellon	Stop waste !	In het kader van de groene week, georganiseerd door het CCPT	Conferentie
ONE Gerpinne	Voeding, budget, genot combineren		Conferentie
Foire agricole Libramont	Voedselconsumptie		Infostand
Maison du cirque	Straatfestival		Debat
Solidaris Day		Solidariteitsdag georganiseerd door de socialistische mutualiteiten (Fléron)	Infostand
Salon Valériane	Duurzame consumptie		Infostand
Nature et Progrès	De nanodeeltjes	In het kader van het Salon Valériane	Conferentie
Solidari'Day		Solidariteitsdag georganiseerd door de socialistische mutualiteiten en het ABVV/FGTB (Marche en Famenne)	Infostand

Hainaut Développement	Consumptie	Colloquium "Ensemble vers un Hainaut en transition"	Tussenkomst
ACRF	Workshop Voedingswaarde-etikettering onder de loep	In het kader van de studiedagen gewijd aan de voedselsovereiniteit	Workshop
Cedores	Verslavingsproblemen bij jongeren	In het kader van de "Tables du social"	Conferentie
UPM	Vragen over Justitie	Colloquium	Tussenkomst
CARI	Honing	Voorstelling van de OIVO-studie	Conferentie
Wolu-Seniors		Seniorensalon in Sint-Lambrechts-Woluwe	Infostand
Europese media cafebabel.com-Brussel en de schepen van Europese Zaken van de gemeente Schaarbeek	Toegang van de consumenten tot de informatie op de etiketten en wat de logo's en labels echt garanderen	Panel van het debat "Voeding-Gezondheid in Europa: voedingsetiketten en -labels ontcijferen!"	Voorstelling van OIVO-actie
Institut Paul Lambin	Duurzame voeding		Conferentie
Salon voor Duurzaam Toerisme			Infostand
Toerisme anders	Greenwashing of labelling? Voorstelling van wat er bij certificatie en/of labelling op het spel staat, standpunt van de consumenten	In het kader van het Salon voor Duurzaam Toerisme	Rondetafelgesprek
CLASS, Bold en IRIS	Obesitas, een risicofactor: hoe voorkomen en tegengaan?	Colloquium	Tussenkomst
Salon de l'Education	OIVO-thema's bestemd voor leerkrachten		Infostand
Salon Energie 2010	Duurzame consumptie		Infostand
INTERFACE QUALITE asbl	Waar dienen de labels voor? Hoe de consument informeren?...	Colloquium "Labels duurzame ontwikkeling: voor wie? Waarom?"	Tussenkomst
Cluster Nutrition en Pôle WagrALim	Evolutie van de verwachtingen en behoeften van de consumenten	Colloquium over "de gezondheidstrend in de landbouwvoedingsmiddelen: verwachtingen van de consumenten, markten voor gezondheidsvoeding, marketing en voedingswaarde-communicatie, percepties van voedingswaarde- en gezondheidsclaims bij de consumenten"	Tussenkomst
Salon Energie +	Duurzame consumptie		Infostand
ICDI	Het kind, voorschrijver van aankopen	Pedagogische dag voor directeurs	Conferentie
Salon Zenith	OIVO-thema's bestemd voor senioren		Infostand
BECI	EXPO over Ondernemen	Rondetafelgesprek	Tussenkomst
ICDI	Het kind, voorschrijver van aankopen	Pedagogische dag voor leerkrachten	Conferentie
Université Catholique de Lille	Voorstelling van de studie "Perceptie van de voedingsetikettering"		Conferentie
Ligue Libérale des Pensionnés Schaerbeek	Hoe en waarom zijn wij allemaal geregistreerd?		Conferentie
Faculté de Gembloux	De vraag van de consumenten	Colloquium over "de korte circuits in Wallonië:	Tussenkomst

Ecole fondamentale autonome de la Communauté Française de Hamme-Mille (zelfstandige basisschool van de Franse Gemeenschap in Hamme-Mille)	Cyber-geweld	uitwisselingen en bedenkingen"	Animatie voor een 6de leerjaar basisonderwijs
CSA	Workshop Consumenten	Colloquium over "de doelgroepen van de regulering"	Tussenkost

In partnerschap met de krant "Le Soir" heeft het OIVO een kalender voor 2011 gemaakt en verspreid, met daarop tips voor 365 dagen per jaar slim consumeren. Deze praktische, nuttige en aangename kalender biedt slimme adviezen aan voor het leven van elke dag (consumptie, energieverbruik, gezondheid, keuken, leefmilieu, verenigingenleven, ...).

De geprinte versie werd samen met de krant en door het OIVO verspreid.

Een elektronische versie bevindt zich op de website van het OIVO. Er werden voor elke maand fiches met praktische tips toegevoegd, die ook linken bevatten naar andere aanvullende informatie.

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

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

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 2010 ontving het OIVO een hondertal 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 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 meegegeed wordt welke de openbare meldpunten zijn waar ze officieel klacht kunnen neerleggen.

www.move-eat.be

Op de website 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.

BOTER'MIAM is een nieuwe rubriek die ontwikkeld werd vanuit de website [move-eat.be](http://www.move-eat.be). BOTER'MIAM biedt de bezoeker eenvoudige recepten aan die voor iedereen betaalbaar en realiseerbaar zijn. De site helpt u eigen menu's opstellen, rekening houdend met de voorkeuren, seizoensproducten, lokale, biologische, eerlijke handelsproducten zonder allergieverwekkende stoffen. Die lekkere menu's worden samengesteld door een diëtiste en

zorgen voor een goede, evenwichtige voeding: groenten, fruit, melkdranken en eiwitten zijn van essentieel belang voor de ontwikkeling van het organisme.

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

De website 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.

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

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

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), 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 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

Voor de adolescenten werd een specifieke website rond preventie van gevaren op het internet gemaakt, 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. 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 2010 kwam de teller van de OIVO-websites uit op meer dan 6 miljoen bezoeken en voor alle OIVO-newsletters samen telden we meer dan 334.500 abonnees.

Het Magazine "De Wakkere Consument"

De halfmaandelijke 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

8/01/2010	Redelijke aanpassingen voor gehandicapten
11/01/2010	De prijzen in de horeca dalen, de consument betaalt meer
13/01/2010	Is er een onwettig akkoord tussen de producent en de winkels over de prijs van een potje Nutella?
13/01/2010	Het leven is op een jaar tijd een beetje duurder geworden
15/01/2010	Jongeren krijgen steeds meer problemen door het gebruik van hun gsm
19/01/2010	Klacht van het OIVO bij de FOD Economie tegen Fun Radio
20/01/2010	Autoverzekering, zo doe je het
22/01/2010	Minder jongeren roken, maar ze roken veel meer
26/01/2010	Geen algemene bijdrage voor gedownloadte werken van internet
29/01/2010	Internet : Jongeren voelen zich veiliger, maar vertonen meer risicogedrag
5/02/2010	Belgen vinden het niet erg om cadeaus online te verkopen
6/02/2010	Arme gezinnen worden twee keer gestraft
9/02/2010	9 februari: Safer Internet Day
11/02/2010	Meerderheid consumenten wijst Valentijn af wegens te commercieel
12/02/2010	Consumenten erg tevreden over aanpak griepiepidemie
18/02/2010	De jongeren, actieve consumenten online
20/02/2010	Commerciële praktijken en veiligheidstips voor kandidaat-bouwers
23/02/2010	De crisis: consumenten snoeien massaal in aankopen
8/03/2010	Tabaksconsumptie en tabaksverkoop dalen
9/03/2010	Meer kinderlevens kunnen gered worden
12/03/2010	Bel en win! Of is het 'Bel en verlies'?
15/03/2010	15 maart, internationale dag van de consumenten
16/03/2010	Cocaine energy drink' hanteert provocatie als handelsmerk!
16/03/2010	Call TV: vervolg, maar zeker nog niet het slot
17/03/2010	Gebruik van zware drugs door jongeren stijgt explosief
19/03/2010	Wat groeit er in mijn tuin?
26/03/2010	Groeiende belangstelling voor rommelmarkten!
29/03/2010	Jongeren gebruiken steeds vaker gevaarlijke producten
31/03/2010	Belgische chocolade wordt elk jaar een beter duurder
1/04/2010	Schoolpactcommissie gebuisd
2/04/2010	Uitnodiging voor Persconferentie - woensdag 7 april, 9u45 - Carrefour Evere

6/04/2010	Oppassen met datingsites
7/04/2010	Voedingswaarde-etikettering: te veel informatie wordt desinformatie of wanneer beter de vijand wordt van goed!
9/04/2010	De nieuwe documentatiemap roken is er
15/04/2010	Jongeren sturen de aankopen thuis
16/04/2010	Uw vlucht werd geannuleerd? Wat nu?
23/04/2010	Populariteit van bier bij jonge drinkers stijgt, alcopops daalt
29/04/2010	Consumenten moeten beter de prijzen vergelijken!
1/05/2010	Ongehoord, aansporing tot overmatig drankgebruik
7/05/2010	Voornaamste vrijetijdsbesteding van jongeren is multimedia
10/05/2010	Povere efficiëntie van de Regering in verband met consumentenzaken!
19/05/2010	Voeding 12% goedkoper in Frankrijk dan in België
20/05/2010	Hoe kom je de examens door?
25/05/2010	Fairebel: een koe in zwart/geel/rood die Luxemburgse melk geeft
5/06/2010	Memorandum - De prioriteiten van de verbruikersorganisaties voor de komende federale legislatuur
15/06/2010	Outox: info of intoxic?
17/06/2010	Veilig in de zon 2010 - Zodat de zon een plezier blijft
23/06/2010	Consumentenbedrog op vakantie: beter voorkomen dan genezen
25/06/2010	Solden: crisis voelbaar in de portemonnee
30/06/2010	Eerste prijzen en kwaliteit. Duidelijk gebrek aan nuttige gegevens!
30/06/2010	Consumentenprioriteiten voor het Belgisch EU-Voorzitterschap
7/07/2010	Belorigine van Danone
20/07/2010	Rentevoet en consumentenbedrog
18/08/2010	Terug naar school: tussen hebbedingetje en design
19/08/2010	Overeenkomst FAIREBEL - OIVO
23/08/2010	Van top naar flop
24/08/2010	ING België leeftijdsgroep van 60 +
25/08/2010	De digitale kloof bestaat niet voor de NMBS
25/08/2010	Argumenten van Red Bull houden geen steek
30/08/2010	Consumenten en crisis : het einde van de (crisis) tunnel?
30/08/2010	Standpunt Unizo niet geloofwaardig
1/09/2009	Dexia raadt krediet aan bij terug naar school gaan
2/09/2010	Meer dan de helft van de gezinnen heeft een Blackie of een Minou
9/09/2010	Wanneer kansspelen valstrikken worden
10/09/2010	Welkom op BOTER'MIAM
13/09/2010	De broodpolemie
14/09/2010	Consumentenbedrog.be: de referentiewebsite als het gaat om oplichterijen en twijfelachtige commerciële praktijken
16/09/2010	Oplossingen voor het regelen van geschillen zonder JUSTITIE in te schakelen
17/09/2010	Verkoop on line schendt consumentenrechten

21/09/2010	Plotse ommezwaai van de Commissie in verband met de collectieve actie
24/09/2010	De consumenten en de justitie
28/09/2010	Een onaanvaardbare manipulatie
7/10/2010	Een rusthuis kiezen: eerst een beetje werken, het rusten komt later
14/10/2010	Brochure rechtsbijstandsverzekering online
14/10/2010	De kinderen zijn zonder het te weten of te willen verkopers van Funny Bands armbanden geworden
15/10/2010	Welke koopcriteria passen de consumenten toe in 2010?
19/10/2010	Winkeldiefstal = 842 miljoen euro verlies in België!
22/10/2010	De toekomst wordt onzeker
27/10/2010	Allerheiligen: Tradities minder heilig
5/11/2010	De een z'n brood is de ander z'n dood
5/11/2010	Voedselverspilling kost de consumenten handen vol geld
8/11/2010	Pensioensparen, zo doe je het. Assuralia en OIVO werken samen aan financiële vaardigheden
12/11/2010	Wonen te duur? Deel je huur!
17/11/2010	Bozar beperkt indirect de toegang tot cultuur
17/11/2010	Voedselverspilling kost de consumenten handen vol geld
27/11/2010	Een wereld zonder schulden: dat zou het paradijs zijn!
3/12/2010	Speelgoedmarkt 2010: Hightechnologisch speelgoed hand in hand met duurzame ontwikkeling
9/12/2010	Te koop of te huur?
9/12/2010	Premies voor isolatie: Welke toekomst
13/12/2010	Meer cadeaus voor Kerstmis dan voor Nieuwjaar
14/12/2010	Windturbines voor iedereen
14/12/2010	Delta Lloyd zet de helft van zijn klanten aan de deur
15/12/2010	Steeds minder Belgen vieren Kerst en Nieuwjaar
27/12/2010	De wintersolden komen eraan

Deelname aan andere persconferenties:

28 november: Platform "Dag zonder krediet"

Opgemerkte artikels en uitzendingen

We mochten in 2010 ongeveer 2.000 vermeldingen in de media optekenen.

	ARTIKELS IN GESCHREVEN PERS EN OP HET INTERNET	RADIO	KRONIEKEN CONSUMENTENBEDROG RADIO CONTACT & ZOOM	KRONIEK BON WEEK-END QUAND MÊME RTBF - LA PREMIÈRE	TV
Januari	179	13	4	4	6
Februari	101	11	4	4	2
Maart	185	15	5	4	9
April	138	17	5	2	7

Mei	152	10	4	4	7
Juni	72	11	5	3	4
Juli	65	6		2	
Augustus	139	5	1	3	2
September	118	6	4	3	3
October	188	16	4	2	5
November	141	20	5	6	9
December	194	11	4	3	14
Totaal	1672	141	45	40	66

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.

5.1.3 ANTWOORDEN OP AANVRAGEN VAN DOCUMENTATIE

DOCUMENTATIECENTRUM

In 2010 nam het Documentatiecentrum ongeveer 311 boeken en documenten (waaronder 229 elektronische publicaties) in de databank op. Er werden 1.669 elektronische artikels, alsook 6.800 persartikels opgeslagen. Daarmee komt het totaal bij benadering op 8.780 nieuwe referenties in het computersysteem *DocRoom*. Het Documentatiecentrum houdt ook alle persknipsels over het OIVO (elektronisch) bij.

Dit jaar kwamen er in het centrum 245 bezoekers op afspraak en werden 623 per telefoon, e-mail, formulier op de OIVO-website, fax of brief ontvangen aanvragen beantwoord. Met de 237 documentatievragen van collega's erbij geteld, komen we uit op een totaal van 1.105 verzoeken.

De vragen van buitenaf waren hoofdzakelijk afkomstig van studenten in het hoger onderwijs en van individuele consumenten, gevolgd door diverse organisaties, handelsondernemingen, leerkrachten, journalisten, ...

De onderwerpen zijn zeer uiteenlopend. Het grootste deel van de documentatievragen ging over voeding (markt van bepaalde voedingsproducten, etikettering, voedingswaardeclaims, biologische voeding, nanotechnologie, palmolie, energiedranken enz.). Op de tweede plaats kwamen de informatievragen over het OIVO (publicaties, websites, standpunten), gevolgd door duurzame ontwikkeling (ecologische voetafdruk, energiebesparing, alternatieve energiebronnen, verspilling, eerlijke handel, spaarlampen, ...), consumentenbescherming (klachten, consumentenbedrog, handelspraktijken, solden, ...), consumentenopvoeding (invloed van reclame op kinderen, zakgeld, pedagogische benadering van de consumptie, voedingswaarde-educatie), verslavingen (tabak, jongeren en verslavingen, kansspelen, ...), de koopkracht en de crisis...

Andere heel courante thema's zijn bijvoorbeeld de informatie- en communicatietechnologieën (elektronische handel, nieuwe technologieën zoals smartphone – iPad, ...), de invloed van marketing en reclame (mobiele marketing, affiches enz.), gezondheid (obesitas, sport, allergieën, elektromagnetische stralen, bisfenol enz.), verzekeringen, schuldenoverlast, schoonmaakproducten, productveiligheid, ...

Er werd een artikel gepubliceerd in het tijdschrift *Lectures* (nr. 167, 09-10/2010, pp. 53-56), waarin de dienst meer gedetailleerd wordt voorgesteld. Het artikel is raadpleegbaar op de website http://www.oivo-crioc.org/show_doc.php?doc=5171&lang=NL.

Een nieuwe versie van het gecomputeriseerd documentenbeheerssysteem, *MIS DocRoom* genaamd, werd in gebruik genomen (zie verklarende handleiding op <http://www.oivo-crioc.org/files/nl/3952nl.pdf>). Dankzij die informatisering kunnen de elektronische documenten beheerd worden, zijn full-text opzoeken mogelijk en kan de database intern gedeeld geraadpleegd worden. Dit legt de basis voor een virtuele bibliotheek.

Het centrum is ook lid van het Réseau Bruxellois de Documentation en promotion de la Santé (<http://www.rbdsante.be>) en van de Belgische Vereniging voor Documentatie (<http://www.abd-bvd.be>).

Periodiek worden specifieke bibliografieën samengesteld in het kader van projecten, zoals het Observatoire de la Consommation Alimentaire – OCA (observatorium van de voedselconsumptie - <http://www.observatoire-consommation.be>).

Bijzondere aandacht gaat naar de scholen voor bibliothecarissen met het oog op het begeleiden van stagiair(e)s en klasbezoeken met leerlingen uit de bibliotheconomie en documentatieafdelingen.

5.1.4 ONDERZOEK EN STUDIES

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 de 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 houdende de voorlichting en het beheer van een observatorium van gedrag en landbouwproducties, is het OIVO in samenwerking met de Faculteit Landbouwwetenschappen van Gembloux belast met de volgende taken: Een observatorium beheren van de vertegenwoordiging, houdingen en consumptiepraktijken, alsook van de markten, inclusief het coördineren van enquêtes en het maken en verspreiden van syntheses van de onderzoeksresultaten; Specifieke onderwerpstudies realiseren (o.a. over de prijzen, communicatie, producttesten en productontwerp) en studies over de percepties bij de consumenten in functie van de behoeften van de potentiële begunstigden van het APAQW; Actualiseren en uitbreiden van een documentair fonds over consumentengedrag; Communicatie van resultaten naar de producenten, bedrijfskolommen, handelsdistributienetwerken, het grote publiek en de pers toe.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Verwachtingen en houdingen van consumenten in 2010	Kwantitatieve studie onder Belgische consumenten die jaarlijks de verwachtingen en keuzecriteria voor een voedingsproduct en voedingswinkel meet.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Korte circuits	Studie over de profielen van de consumenten die geïnteresseerd zijn in de korte circuits: beslissingslogica, houdingen en gedragingen ten overstaan van de korte circuits, gezochte producten, houdingen en gedragingen met betrekking tot voeding en voedingswaarde, vandaag gekochte producten, demografische kenmerken van het geïnteresseerde publiek. Deze studie meet ook de perceptie en verwachtingen van de consumenten, hun koopgewoonten als het om voeding gaat en hun interesse voor de circuits van directe verkoop (rechtstreeks van de boerderij, collectief verkooppunt, collectieve mand, openbare markt, boerenmarkt, rondrijdende verkoop).	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Kerstbomen	Studie over de kerstbomenmarkt in België (bekendheid, perceptie, koopgewoonten, profiel van de kopers, ...).	Algemene Directie Landbouw en minister van landbouw van het Waalse Gewest
Belgen en tuinieren	Studie over de gewoonten van de consumenten op het vlak van aanleggen van een moestuin in België.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Consumenten en honing	Studie over het beeld en de percepties die consumenten hebben van Belgische en buitenlandse honing.	Algemene Directie Landbouw en minister van Landbouw van het Waalse Gewest

VERSLAVINGEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIEK
De tabaksconsumptie (ed.2010)	Barometer van de evolutie van de tabaksconsumptie in 2009.	Verbruikersorganisaties
Documentatiemap roken (ed.2010)	De evolutie van de tabaksconsumptie en de rookgewoonten, negatieve effecten, de samenstelling van sigaretten, stoppen met roken, economische aspecten, wetgeving,...	Verbruikersorganisaties
Jongeren en tabak	Studie over de evolutie van de tabaksconsumptie bij de jongeren.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en alcohol	Samenstellen en coördineren van 12 discussiegroepen met jonge consumenten in 6 Europese landen (België, Frankrijk, Spanje, Litouwen, Roemenië, Hongarije). Het doel bestond erin de alcoholconsumptie bij de jongeren bestuderen en hun perceptie onderzoeken van preventiecampagnes op de flessen van alcoholische dranken, meer bepaald van de etiketten met gezondheidswaarschuwingen. Communicatie van de resultaten naar de pers, op de website http://protect-project.eu/ , op de onderzoeksnetwerken voor volksgezondheidsbeleid en naar de Europese instellingen.	Europese Commissie, DG Sanco
Jongeren en verslavingen	Gegevens verzamelen bij 10- tot 17-jarigen om de evolutie te kennen van de percepties en gedragingen op het gebied van consumptie in het algemeen en van de verslavingen in het bijzonder.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en drugs	Studie over het drugsgebruik bij de jongeren.	Verbruikersorganisaties
De jongeren, stimulerende middelen en andere producten	Het doel van deze studie bestaat erin het gebruik van stimulerende en eventuele andere onwettige producten door de jonge Belgen te evalueren. De studie moet de overheid en de beleidvoerders in staat stellen om te beschikken over gegevens over de ervaring met, de perceptie van en het gedrag met betrekking tot het gebruik van stimulerende en andere middelen bij de jongeren.	Verbruikersorganisaties

CONSUMENTENGEDRAG

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIEK
Huurprijzen	Studie over het gedrag op het gebied van huurprijzen en over de keuzecriteria voor woningen.	Equipes populaires
Ouftivi	Analyse van de bekendheid van de kinderen in het basisonderwijs met Ouftivi, het kinderprogramma op Trois, de nieuwe RTBf-zender, en de score die ze aan die zender zouden geven.	RTBf
Dringende herstellingen	Beschrijving van de frequentie, aard en kwaliteit van de dienstverlening i.v.m. dringende herstellingen binnen de woning.	Verbruikersorganisaties
De zomersolden	Onderzoek naar het consumentengedrag in de aanloop naar de zomersolden.	Verbruikersorganisaties
De wintersolden	Onderzoek naar het consumentengedrag in de aanloop naar de wintersolden.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en consumptie	Gegevens verzamelen bij 2.500 jongeren, peiling naar vrijetijdsbeleving, consumptie en verslavingen bij de jonge consument (studie).	Verbruikersorganisaties, scholen, inrichtende machten
Greencook	Project dat op alle niveaus voedselverspilling wenst tegen te gaan aan de hand van verschillende studies en de samenwerking van 12 partners.	Interreg IVB
Jongeren en vrijetijdsbesteding	Het gedrag van de jongeren als het om vrijetijdsbesteding gaat.	Verbruikersorganisaties
Consumer Behaviour 2010	Jaarlijkse barometer voor het evalueren van het consumentengedrag. Kwantitatieve enquête die bij de consumenten in België peilt naar de keuzecriteria voor voedingsproducten en -winkels en voor non-foodproducten en -winkels.	Verbruikersorganisaties
De alternatieve geschillenregeling	Het doel van deze studie bestaat erin de perceptie van de consumenten te begrijpen als het gaat om de diensten die belast zijn met de alternatieve regeling van geschillen.	Verbruikersorganisaties

De eindejaarsfeesten	Studie over de voedingsconsumptie van de Belgen ter gelegenheid van de eindejaarsfeesten. Aan de ene kant verlagen de consumenten fors hun uitgaven voor Nieuwjaar, maar aan de andere kant verhogen de uitgaven voor Kerstmis.	Verbruikersorganisaties
De markt van de dood	Studie over de gewoonten en voorkeuren van de Belgische consumenten als het om het herdenken van dierbare overledenen en het voorbereiden van hun eigen levenseinde gaat.	Verbruikersorganisaties
Samen huren	Het doel van de studie bestaat erin de gebruiken en houdingen te bepalen alsook naar de consumptiegewoonten onder de bevolking te peilen als het om samen huren gaat.	Verbruikersorganisaties
Gezinnen en consumptie	De opkomst van nieuwe gezinsmodellen heeft de consumptiegewoonten aanzienlijk veranderd. De studie overloopt die nieuwe gedragspatronen...	Verbruikersorganisaties
Geldspelen, kansspelen	Studie over het gedrag van de consumenten met betrekking tot geld en kansspelen.	Verbruikersorganisaties
De jongere als voorschrijver van aankopen	Evaluatie van de rol van de jongere als voorschrijver van aankopen en als consument. Analyse van de verschillende voorschrijf- en consumptiefactoren, zoals de hoeveelheid en de soort aankopen die de jongere voorschrijft.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en internet	Studie over het gedrag van de jongeren en de evolutie van dat gedrag als het over het gebruik van de nieuwe technologieën gaat.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en GSM	Studie over het jongeregebruik van de GSM.	Verbruikersorganisaties
Consumenten en de crisis	Studie over de bezorgdheid van de consumenten over hun koopkracht en over de eventuele veranderingen door het beperken van hun uitgaven in crisistijd.	Verbruikersorganisaties
Rommelmakten	Analyse van het consumentengedrag met betrekking tot rommelmarkten.	Verbruikersorganisaties
Valentijnsdag	Studie over de manier waarop de consumenten Valentijnsdag vieren.	Verbruikersorganisaties
Winkels en prijzen	Meting van het consumentengedrag op het gebied van de perceptie van de prijzen in de voedingswinkels: soorten producten die gekocht worden, prijsvergelijkingen, perceptie van het prijsverschil tussen de ketens, aantal bezoeken aan de merkketens.	Verbruikersorganisaties

DUURZAME ONTWIKKELING EN CONSUMPTIE

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Brussels Observatorium van de Duurzame Consumptie	Dat project heeft tot doel de consumenten te informeren over de producten, de commerciële praktijken en de consumptiekeuzes die met duurzame ontwikkeling verenigbaar zijn. Daarover voert het OIVO onderzoekswerk uit, animeert het een website www.observ.be en verzorgt het animaties voor uiteenlopende doelgroepen. In 2010 waren de belangrijkste thema's: verpakkingen, de consumptie van vis en de commerciële praktijken die een invloed hebben op de verspilling.	Brussels Gewest, BIM, minister van leefmilieu, groot publiek
Aanbestedingen van de administraties voor diverse toelieferingen voor de overheidsmarkten	Dit project wilde een vergelijking maken tussen de labels voor diverse soorten producten, de gelijkenissen en verschillen tonen, een kritische en wetenschappelijke visie geven en ter zake dienende documentatie erover aanmaken om te komen tot een functioneel instrument dat nuttig is voor de overheidsdiensten bij het opstellen van openbare aanbestedingen. Die fiches kunnen aangepast worden in basisformaat of geavanceerd formaat, zoals gepubliceerd op de website van de PODDO, naargelang het bekwaamheidspeil van de vraag of het aanbod.	Programmatorische federale Overheidsdienst - Duurzame Ontwikkeling (PODDO)
Duurzame grootkeuken: de schoonmaak en de schoonmaakproducten	Dit project wilde de criteria van de HACCP-normen voor de restaurants vergelijken met betrekking tot de schoonmaak, de duurzame en milieucriteria voor de schoonmaakproducten (ontsmetters, allesreiniger, sanitairreiniging, vaatwas, was, zepen) en functionele instrumenten aanreiken voor het opstellen van openbare aanbestedingen.	Vredeseilanden vzw (Les îles de paix)
Voedselverspilling	Studie over het consumentengedrag op het gebied van aankopen doen (gepaste hoeveelheden en beheer van die hoeveelheden), voedingsmiddelen bewaren, etensresten gebruiken, met het afval omgaan.	Waals Gewest, D'GARNE, minister van leefmilieu
11 jaar ecoconsumptie in Wallonië	Dit rapport plaatst de resultaten van de jaarlijkse enquêtes in perspectief en helpt de evolutie visualiseren van de perceptie van afvalpreventie bij de Waalse consumenten.	
Afvalpreventie in het	Kwantitatieve enquête over de bezorgdheden bij de Walen over het milieu. Deze enquête	Waals Gewest, D'GARNE, minister

Waalse Gewest	helpt de barometer van de afvalpreventie in het Waalse Gewest voeden.	van leefmilieu
Gemeenten en afvalpreventie	Het doel van de studie bestaat erin de verwachtingen van de burgers te kennen ten overstaan van hun gemeenten als het gaat om informatie over de kostprijs en de preventie van afval.	Waals Gewest, DGARNE, minister van leefmilieu
Voedselverspilling: typologie van de consumenten	Typologie die consumentenprofielen verduidelijkt waar het gaat over het specifieke onderwerp van voedselverspilling in Wallonië.	Waals Gewest, DGARNE, minister van leefmilieu
Typologie — De kostprijs van de afvalstoffen	Analyse van de perceptie van de afvalstoffen bij de consumenten, die de verschillende profielen opdeelt en verschillende communicatiemethoden voorstelt in functie van de verschillende opgegeven profielen. Deze typologie verduidelijkt consumentenprofielen waar het gaat over het specifieke onderwerp van afvalstoffen en de verwachtingen van de burgers ten overstaan van de gemeenten op het gebied van de afvalpreventie.	Waals Gewest, DGARNE, minister van leefmilieu
Ecologisch tuinieren: deze lente begin ik eraan!	Enquête over het tuiniergedrag en tips voor ecologisch tuinieren.	Brussels Gewest, BIM, minister van leefmilieu, groot publiek
De Franstaligen en cinema	Het doel van deze studie bestaat erin de percepties van de cinema bij de Franstaligen te begrijpen en te beschrijven (en van de Belgische cinema in het bijzonder, door de spontane en geholpen associaties, de bekendheid van acteurs/actrices, regisseurs/regisseuses en de aantrekkelijkheid van de films te meten) en het cinematografisch gedrag te meten (keuzecriteria voor een film, soorten films die gezocht worden, voorschrijvers en bronnen van invloed, perceptie van de concurrentie van TV/DVD).	Verbruikersorganisaties

DISTRIBUTIE

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
Trends met betrekking tot schoolmateriaal	Studie over het koopgedrag en het aanbod van schoolbenodigdheden.	Verbruikersorganisaties
De speelgoedmarkt 2010	Analyse van de speelgoedmarkt.	Verbruikersorganisaties
Loongelijkheid	Enquête over de loon(on)gelijkheid tussen mannen en vrouwen in België.	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
Studie "Pets" (huisdieren)	Het OIVO analyseert de wetgeving met betrekking tot de huisdieren en tal van andere aspecten rond het huisdierenbezit, van de teelt via de garantie tot de verkoop. Het OIVO maakt ook van de gelegenheid gebruik om het specifieke geval van de nieuwe gezelschapsdieren (NGD) te belichten.	Verbruikersorganisaties
Kerkhoven en grondconcessie	De prijzen van de concessies op kerkhoven zijn een gemeentelijke bevoegdheid. Het OIVO licht het wettelijke kader en de prijslijsten toe.	Verbruikersorganisaties
De consumenten en justitie	Studie over de perceptie van justitie bij de consumenten. Dit document vat de belangrijkste vaststellingen samen en stelt enkele verbeteringen voor.	Verbruikersorganisaties
Rusthuizen	Het OIVO spoort de consument aan om een lijst op te stellen van de criteria die hij/zij belangrijk vindt als het om rusthuisverblijf gaat. Die zal helpen om een meer doordachte en aangepaste keuze te maken en de kwaliteit te controleren wanneer het moment van een rusthuis kiezen gekomen is.	Verbruikersorganisaties
De voedingswaarde-etikettering	De voedingswaarde-etikettering blijkt soms moeilijk te begrijpen te zijn. Het OIVO probeerde de vorm van etikettering te bepalen die het best aan de behoeften van de bevolking tegemoetkomt.	Verbruikersorganisaties
Bel en win! Of verlies je?	Studie geïllustreerd met concrete voorbeelden van belpelletjes uit uitzendingen, die ofwel onmogelijk op te lossen zijn, ofwel onmogelijk te controleren zijn, of nog erger,	Verbruikersorganisaties

Ontmoetingen op het web (de datingsites)	<p>compleet uit de lucht gegrepen zijn. Foute informatie die aan de kijkers gegeven wordt, leugenachtige beweringen betreffende de winstkansen, tips die de kijker op het verkeerde been zetten, ...: dat heeft het OIVO allemaal kunnen vaststellen door een week lang te kijken naar het programma "L'appel gagnant" van AB4.</p> <p>De analyse van tientallen datingsites toont aan dat de praktijken op het web vaak fantasierijk, twijfelachtig tot zelfs regelrecht bedrog of oplichterij zijn, waarbij misbruik gemaakt wordt van de naïviteit, de zwakke positie, de wanhoop of de eenzaamheid van de consument om hem of haar te manipuleren.</p>	Verbruikersorganisaties
--	--	-------------------------

GEZONDHEID

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIEK
Influenza	Perceptie en houding van de consumenten als het gaat om de A/H1N1 griep, de ontvangen informatie daarover en de maatregelen van de overheid.	Verbruikersorganisaties
Energiedranken	Energiedranken zijn vandaag de dag dagelijkse kost voor de consumenten en meer in het bijzonder voor de allerjongsten. Het onderscheid met de energetische dranken maken is noodzakelijk. Laatstgenoemde zijn bestemd voor sportlui en hoofdzakelijk samengesteld uit water, suiker, minerale zouten (natrium, kalium) en vitaminen (vooral B en C). De energy drinks bevatten suiker, veel cafeïne, taurine en plantenextracten (bijv. guarana en ginseng).	Verbruikersorganisaties

PRIJZEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIEK
Consumptie, koopkracht en crisis	Deze studie meet het consumentengedrag binnen de gezinnen met een bescheiden inkomen als het gaat om de consumptie van voeding en de aankopen ervan, de consumptie van non-food en de diensten, de duurzame consumptie, de winkels en het koopgedrag, de gezondheid, het gezinsteam, insecticiden, onkruid- en ongedierte-verdelgers, de consumenten en de crisis.	Verbruikersorganisaties
Prijzen en winkels	Meting van het consumentengedrag met het oog op de perceptie van de prijzen in de voedingswinkels: de soorten producten die gekocht worden, de prijsvergelijkingen, de perceptie van het prijsverschil tussen de merkketens, het aantal bezoeken aan de merkketens.	Verbruikersorganisaties
De broodprijs	Enquête over de evolutie van de broodprijs.	Verbruikersorganisaties
BTW-verlaging in de horeca	Studie over het effect van de BTW-verlaging van 21% naar 12% in de horeca. Het effect wat het tegenovergestelde van wat verwacht werd: de consument betaalt meer, er is een toename van het zwart werk en de "reguliere" tewerkstelling in de sector blijft gelijk.	Verbruikersorganisaties
De Belg en chocolade	Studie over de evolutie van de prijs van chocolade, onder andere van de paaseitjes van chocolade.	Verbruikersorganisaties

PRODUCT

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBLIEK
Eerste prijzen en kwaliteit	Evaluatie van de kwaliteit van de producten die als 'eerste prijzen' (laagste prijzen) aangeboden worden, op grond van de samenstelling en de beschikbare informatie op de verpakking.	Verbruikersorganisaties
Prijzen over de grenzen	Studie gebaseerd op prijsopnemingen door het OIVO en het Uroc langs de grens, die bevestigen dat er reële verschillen zijn tussen Frankrijk en België, maar niet altijd in het voordeel van dezelfde consument.	Verbruikersorganisaties

VEILIGHEID VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN

THEMA/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	AANVRAGER OF DOELPUBIEK
De koudeketen	Validering van een artikel over de noodzaak om de koudeketen te respecteren in alle stadia, van de productie tot de consumptie, om de voedselveiligheid niet in het gedrang te brengen.	Dolceta
Veiligheid in en om de woning	Brochure 'Veilig thuis !'	Brussels Observatorium voor Duurzame Consumptie

5.2 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. Er worden bovendien doorgaans tweemaal per jaar bilaterale vergaderingen gehouden, waar het FAW en de vertegenwoordigers van de consumentenbelangen elkaar ontmoeten.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Actualiteit: Q-koorts	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 22/01/2010
Oplijsten van de ontwerpen van KB en MB die in 2010 voor advies voorgelegd zullen worden	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 22/01/2010
Stand van zaken van de sectorale gidsen	Regelmatige voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 22/01/2010
Resultaten van de operatie voor de verbetering van Bood	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 22/01/2010
Financiële toestand: actualisatie	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 22/01/2010
Barometer van de voedselveiligheid	Voorstelling door het wetenschappelijk comité van het FAVV (stand van zaken) en standpunten van de FWA en de FEVIA	Bespreking op 22/01/2010
Barometer van de voedselveiligheid	Standpunten van de FWA en de FEVIA	Bespreking op 24/02/2010.
Actualiteit: besmetting van lijnzaad door GGO's	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 24/02/2010.
Actualiteit: traceerbaarheidsoefening in de bedrijfskolom gevogelte	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 24/02/2010.
Uitvoeren van het controleplan 2009	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 24/02/2010.
Resultaten van de operatorenenquête	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 24/02/2010.
Actualiteit: het EU-voorzitterschap voorbereiden	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 31/03/2010
Actualiteit: geval van besmettelijke bloedarmoede bij paard	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 31/03/2010
Actualiteit: projectgerichte controleacties	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 31/03/2010
Communicatieplan 2010	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 31/03/2010
Follow-up uitvoering Smiley en SAC	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 31/03/2010
Rapport van de ombudsdienst	Voorstelling van het dossier door de ombudsdienst	Bespreking op 31/03/2010

Financiering/mailing BTW-tarieven in de horeca	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 31/03/2010
Barometer van de voedselveiligheid	Voorstelling van de stand van zaken	Bespreking op 26/05/2010
Actualiteit: besmettelijke bloedarmoede bij paard	Voorstelling van de stand van zaken door het FAW	Bespreking op 26/05/2010
Actualiteit: ESBL	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 26/05/2010
Voorstelling Foodlims Dashboard	Voorstelling van het dossier door het FAW.	Bespreking op 26/05/2010
Preview FAW jaarverslag 2009	Voorstelling van het dossier door het FAW.	Bespreking op 26/05/2010
Financiering	Voorstelling van het dossier door het FAW.	Bespreking op 26/05/2010
Actualiteit: knaagdier in diepvriesgroenten	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 23/06/2010
Actualiteit: Q-koorts	Voorstelling van de stand van zaken door het FAW	Bespreking op 23/06/2010
Voedingswaarde- en gezondheidsclaims	Voorstelling van het dossier door het FAW en de FODVWL	Bespreking op 23/06/2010
Follow-up business plan	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 23/06/2010
Zelfcontrole en gidsen	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 23/06/2010
Jaarverslag interne audit	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 23/06/2010
Q-koorts	Het OIVO werd uitzonderlijk uitgenodigd naar het technisch Agrofront van het FAW om zijn standpunt over dit dossier te verdedigen	Bespreking op 01/09/2010
Actualiteit: TIAC (= collectieve voedselinfectie/-vergiftiging)	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Actualiteit: vlees van gekloonde dieren	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Jaarverslag 2009	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Trends voor het controleprogramma 2011	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Uitvoering van het controleplan 2010	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Kalender van de aangekondigde controles en verspreiding ervan	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Rapport van het opvolgings-/financieringscomité	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Bijdragen 2010	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 29/09/2010
Rapport hormonencel	Voorstelling van het dossier door la cellule	Bespreking op 27/10/2010
Barometer van de voedselveiligheid	Voorstelling van de follow-up door het wetenschappelijk comité van het FAW	Bespreking op 27/10/2010
Aperçu activités du comité scientifique	Voorstelling van het wetenschappelijk comité van het FAW	Bespreking op 27/10/2010
Actualiteit: BSE	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 27/10/2010
Actualiteit: pijnboompitten	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 27/10/2010
Actualiteit: vijs in brood	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 27/10/2010
Administratieve boetes: rapport 2009	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 27/10/2010
KB staalneming	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bespreking op 27/10/2010
Smiley	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bilaterale bespreking op 03/11/2010
Strategie van de aangekondigde controles	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bilaterale bespreking op 03/11/2010
Europese monitoringgegevens-percentages	Voorstelling van het dossier door het FAW	Bilaterale bespreking op 03/11/2010

geteste dieren		
Voedingssupplementen	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bilaterale bespreking op 03/11/2010
Controleprogramma 2011	Vraag om toelichting	Bilaterale bespreking op 03/11/2010
Q-koorts	Opvolging van het dossier	Bilaterale bespreking op 03/11/2010
Actualiteit: simulatie mond- en klauwzeer	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 08/12/2010
KB staalneming	Voorstelling van het dossier door het FAVV	Bespreking op 08/12/2010
Administratieve vereenvoudiging	Voorstelling van de follow-up door het FAVV	Bespreking op 08/12/2010
Foodweb	Demonstratie door het FAVV	Bespreking op 08/12/2010
Gecertificeerde zelfcontrole	Voorstelling van de follow-up door het FAVV	Bespreking op 08/12/2010
Auditcomité – activiteitenverslag	Voorstelling door het auditcomité	Bespreking op 08/12/2010
Evaluatie van de werking van de adviesraad	Voorstelling door het FAVV	Bespreking op 08/12/2010
Anabolica	Toelichtingen door het FAVV	Bilaterale bespreking op 21/12/2010
Controleprogramma	Toelichtingen door het FAVV	Bilaterale bespreking op 21/12/2010
Q-koorts	Opvolging van het dossier	Bilaterale bespreking op 21/12/2010
Consumentenenquête	Voorstelling door het FAVV	Bilaterale bespreking op 21/12/2010
Claimscontrole	Toelichtingen door het FAVV	Bilaterale bespreking op 21/12/2010

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
De veiligheid van kappers en hun klanten - Campagne Knappe Kapper	Kappers zijn kunstenaars/experts die werken met chemische producten waarvan elk ondoordacht gebruik een risico voor hen (constante en chronische blootstelling) en voor hun klanten inhoudt. De risico's gaan over irritatie, allergieën enz. Er wordt in dat verband aan een campagne gewerkt om de kappers (en hun klanten) te informeren over de goede praktijken. Ze zal in mei 2011 van start gaan en vorm krijgen via een website, affiches bij de kappers en promotie tijdens de Belgische kapperswedstrijd. Deze campagne zal tienduizenden mensen bereiken.	Website, logo, persbericht enz. De campagne zal meer dan 50.000 beroepskappers bereiken.
NAPAN PRPB (Nationaal actieplan voor het terugschroeven van de pesticiden en biociden)	Het doel bestaat erin de toegang tot professionele pesticiden en biociden voor de professionele telers te beperken en de vorming van gebruikers te verzekeren door het toekennen van een patent. De producten voor het grote publiek zullen ingeperkt worden, in kleinere verpakkingen en minder geconcentreerd, om elk gevaar voor vergiftiging (opgevolgd door het Antigifcentrum) te vermijden en de milieu-impact bij - vaak onaangepast - gebruik te verkleinen. De Europese richtlijnen hebben de noodzaak aangetoond van een nationaal actieplan (NAPAN). Het NAPAN moet een (anoniem) hulpinstrument invoeren voor het opvolgen van de verkoop op gewestelijk en plaatselijk niveau om te zien waar nog verbeteringsacties gevoerd kunnen worden. Dat instrument zal de mogelijkheid bieden om de resultaten van de opvolging van de analyses van pesticiden en biociden op elkaar af te stemmen in de tijd. Het NAPAN moet aan Europa rapporteren. Het OIVO zetelt in de adviesraad van het NAPAN.	Besprekingen en bijdrage aan de nationale wetteksten over de onderwerpen die het NAPAN PRPB behandelt (dus resultaten, sturing en omkadering ervan). De resultaten zullen zichtbaar zijn van 2011 tot 2013. Het plan zal minstens 20 jaar duren.
Veiligheid van cosmetische producten	Het OIVO maakt deel uit van de adviesraad van de FOD Gezondheid, die bij de Europese Commissie (Standing Committee on Cosmetic Products) adviezen over diverse chemische	Besprekingen en bijdrage aan de nationale wetteksten over de onderwerpen die het European Committee on Cosmetic

	verbindingen verdedigt. Cosmetics bevatten immers enorm veel scheikundige producten en sommige worden met de vinger gewezen vanwege de mogelijke of bewezen risico's. De veiligheid van de consumenten is er dus rechtstreeks aan gelinkt.	Products behandelt. De resultaten zullen zichtbaar worden vanaf 2011.
--	--	--

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, ...)
Een geschil tussen een consument en een bank, beursmaatschappij, fortuinbeheerder, beleggingsadviseur of kredietverstrekker helpen oplossen	De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen is een onpartijdig orgaan waarin een (door de financiële sector benoemde) Ombudsman en een vertegenwoordiger van de consumenten (personeelslid van het OIVO) zetelen.	Voor 2010 tellen we 2.597 door consumenten ingediende dossiers met het oog op een beslissing over hun geschil. 755 van die klachten werden door de Dienst ontvankelijk verklaard. De klachten gaan in de eerste plaats over de financiële tools, gevolgd door betaal- en kredietproblemen. Meer dan de helft van de geschillen die door de Dienst in 2010 afgehandeld werden, zijn op een gunstige uitkomst voor de consument uitgedraaid.

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.

Federale Raad voor het Dierenwelzijn

De Federale 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.

FRANSE GEMEENSCHAP

Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) / Hoge Raad voor de Audiovisuele Sector

Het OIVO vertegenwoordigt de consumenten in het adviescollege.

In 2010 formuleerde het *Collège d'autorisation et de contrôle (CAC)*, het reguleerorgaan van de CSA, 6 adviezen en keurde het 3 aanbevelingen goed: twee over radio, de eerste over de muziekquota en de tweede over de diversiteit en het evenwicht tussen de formats; en één over de valorisatie van de werken van EU en CFWB op de VOD. Het nam ook akte van de aangifte van 5 nieuwe televisiediensten (Radio Contact Vision, AB Shopping, VOD van VOO, Belgacom 3D Demo, TV Wallonie); van twee nieuwe distributeurs: Alpha Networks (tweedraadskabel) en Mobistar (per satelliet) en van één netwerkoperaator (Alpha Networks); en van 4 webradio's (Ramdammusic, Contact R'N'B, Contact Hits, Radio Studio One). Het CAC heeft daarenboven de controle uitgevoerd op de verplichtingen van 6 uitgevers van private televisiediensten, van 13 publieke uitgevers, van 95 private radio-uitgevers en van 9 dienstenverdelers. Het CAC heeft ook 43 beslissingen genomen aansluitend op gemelde grieven.

De klachten

De klachten zijn een waardevolle barometer van de bezorgdheden bij het publiek. In 2010 ontving de CSA 226 klachten (219 in 2009). In 88 gevallen werd er in het kader van die dossiers informatie verstrekt (69 in 2009). Van de 64 tot op vandaag afgeronde dossiers werd er voor 14 uiteindelijk een sanctie opgelegd. 24 dossiers zijn nog lopende. Van de 207 niet-ontvankelijk verklaarde klachten (ofwel omdat de CSA niet bevoegd is, ofwel omdat de klacht ongegrond is) werd ongeveer de helft doorverwezen naar een andere ter zake bevoegde instantie, die dus beter in staat is aan de verwachtingen van de eisers (o.a. de JEP, het OIVO, de ombudsman van de RTBf, de ombudsman van de Telecommunicatie, de ombudsman van de FOD Economie, de Franse CSA, de Kansspelcommissie) tegemoet te komen. Voor de klachten over de 3 zenders van de RTL-groep heeft de CSA, om bijkomende stappen voor de eisers te vermijden, de klachten met betrekking tot de bescherming van de minderjarigen naar het CNP doorgestuurd of de klachten over de reclamepraktijken naar de Luxemburgse Regering doorgespeeld).

Het aantal klachten blijft relatief stabiel van jaar tot jaar (226 in 2010, 219 in 2009, 239 in 2008). De onderwerpen van de meest frequente klachten blijven reclame (36 in 2010 en 35 in 2009), bescherming van de minderjarigen (35 in 2010, waarvan 19 over een probleem met de aanduiding van de minimumleeftijd van de kijkertjes) en de verwerking en objectiviteit van de informatie (27 in 2010).

Banden met het publiek

Deze fundamentele band van de CSA met zijn publiek vertaalt zich ook in het kader van conferenties, bijeenkomsten, seminaries... waar de regulator tussenkomt of aan deelneemt, of zelfs zelf uitnodigt, zoals bij zijn meest recente jaarlijkse colloquium over de relaties tussen het grote publiek (kijkers en luisteraars) en de regulator. De meest besproken thema's op die gelegenheden zijn de kwaliteit van de programma's en van de informatie, de onafhankelijkheid van de informatie, de prijs en de kwaliteit van de abonnementen, het toezicht op het internet.

Radio

Naast 56 beslissingen die door de CSA voor de radiosector werden goedgekeurd (over de naamverandering, afwijkingen op het vlak van de quota, muziek, taal of productie, ...), organiseerde de regulator in 2010 een seminarie over de communautaire radio's en het intercultureel karakter, keurde hij een reglement goed over de vrije radio-antenne en formuleerde hij een aanbeveling over de muziekquota en andere.

Teledistributie

In verband met de markt van de televisiedistributie keurde de CSA einde 2010 ontwerpbeslissingen goed met het oog op het bevorderen van de concurrentie op die markt en het verbeteren van de diversiteit van het media-aanbod. De reacties op de publieke raadpleging over die ontwerpbeslissingen, die in goed overleg met de federale regulator (BIPT) en zijn Vlaamse (VRM) en Duitstalige tegenhangers (Medienrat) gelanceerd werd, zullen in de zomer van 2011 concreet vorm krijgen. De CSA heeft ook een herevaluatie gemaakt van zijn advies over de must carry (verplicht distributierecht) en besluit daaruit dat die verplichting door alle distributeurs toegepast moet worden.

Journalistiek en recht op informatie

Het verkiezingsjaar 2010 was ook de gelegenheid om op een seminarie dat de CSA in het Parlement organiseerde, het debat te openen over de vragen rond het mediatieke *cordon sanitaire*. De CSA heeft ook zijn reglement betreffende de radio- en TV-uitzendingen in verkiezingstijd geüpdatet en een speciale pagina "media en verkiezingen: de spelregels" geopend op zijn website.

Gelijkheid, diversiteit, toegankelijkheid

De CSA werkte mee aan het plan voor diversiteit en gelijkheid, dat minister Fadila Laanan in maart 2010 lanceerde. In de herfst werd een overzicht van de goede praktijken in de audiovisuele media op dat gebied gepubliceerd en recent werd een barometer publiek bekendgemaakt. Voor de eerste keer werd de studie GMMP (global monitoring media project), die de plaats en de vertegenwoordiging van de vrouwen in de informatie analyseert, gevoerd in de Franse Gemeenschap en ook daar heeft de CSA actief aan meegewerkt.

Audiovisuele creatie

Zich bewust van het feit dat er veel op het spel staat voor de Europese audiovisuele inhoud in de komende jaren, heeft de CSA een aanbeveling goedgekeurd over de valorisering van die inhoud over de diensten op aanvraag (VOD). De CSA blijft de opkomende audiovisuele sectoren (webradio's en web-TV) aanmoedigen.

Communicatie

In het kader van zijn streven naar betere toegang tot de informatie en een betere zichtbaarheid van zijn werking, heeft de CSA themagebonden websites online gezet over de diversiteit of de *product placement* en zijn website over pluralisme blijft dé referentie voor een globaal zicht op de verschillende aspecten van het media-aanbod in de Franse Gemeenschap.

Conseil des musées / Museumraad

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Erkenning van de musea en andere museuminstellingen door de Franse Gemeenschap	<p>De <i>conseil des musées</i> maakt adviezen over aan de regering van de Franse Gemeenschap over de aanvragen om erkenning en conformisering van de musea en andere museuminstellingen. Het OIVO spreekt als vertegenwoordiger van de gebruikers een woordje mee.</p> <p>De Raad maakt ook op eigen initiatief adviezen over aan de regering van de Franse Gemeenschap.</p>	<p>Er werden 14 adviezen overgemaakt, aansluitend op de vragen om erkenning en conformisering.</p> <p>Advies op eigen initiatief van de Conseil des musées en andere museuminstellingen – Vraag op opschorting van de maatregelen betreffende de gratis toegang – 25.02.2010.</p> <p>Advies van de Raad over het Ontwerpbesluit tot wijziging van het besluit van 22 december 2006 houdende de uitvoering van het decreet van 17 juli 2002 betreffende de erkenning en subsidiëring van de musea en andere museuminstellingen.</p> <p>Advies van de Raad over een ontwerpbesluit tot wijziging van het besluit van 21.01.2004 betreffende het administratieve, budgettaire, financiële en boekhoudkundig beheer van het Musée royal de Mariemont als instelling met afzonderlijk beheer – 29.09.2010.</p>

Commission C42 du Pacte scolaire (Schoolpactcommissie)

Artikel 41 van het Schoolpact, ingeschreven in hoofdstuk IX, getiteld “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 onderwijstype.”

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 plaats en blijven waar kennis bevorderd wordt, vrij van elke politieke of commerciële beïnvloeding.

Cellule d'experts PIPSA (Mutualités socialistes) / PIPSA Cel van experts (Socialistische Mutualiteiten)

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

WAALS GEWEST

Observatoire du Crédit et de l'Endettement / Observatorium van het Krediet en de Schuldenlast

Het doel van dit Observatorium bestaat in het promoten van elke vorm van denken en handelen op het gebied van krediet en schuldenlast: bijeenkomsten, 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 / Wetenschappelijk comité van het Observatorium van het Krediet en de Schuldenlast

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 / Redactiecomité van *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) / Gewestelijke Afvalstoffencommissie (Waals Gewest)

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, ...)
Verplichte terugname van bepaalde afvalstoffen met het oog op hun valorisatie of beheer en sectorale voorwaarden van installaties voor verzamelen of sorteren, voorbehandelen of verwerken van afval van elektrische en elektronische installaties (DEEE)	Vraag om advies over het voorontwerp van besluit van de Waalse Regering tot wijziging van het besluit van de Waalse Regering van 25 april 2002 en van het besluit van de Waalse Regering van 10 maart 2005.	Positief advies (2010/03), uitgebracht na de GAV van 3/09/2010.
Vorbereiding van het Waalse afvalstoffenplan - horizon 2020	Vraag om advies over het toekomstige Waalse afvalstoffenplan (inhoudstafel).	Advies (2010/CRD.07), uitgebracht na de GAV van 3/09/2010.
Beheer van het afval afkomstig van de gewone activiteiten van gezinnen en dekking van de desbetreffende kosten	Vraag om advies over een voorontwerp van besluit van de Waalse Regering tot wijziging van het besluit van de Waalse Regering van 5 maart 2008.	Advies (2010/CRD.14), uitgebracht na de GAV van 19/11/2010.

Commission Consultative de l'Eau / Adviescommissie Water

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 voorzagt de participatie van het publiek in het geïntegreerde waterbeheer: het feit dat wij in die commissie de consumentenbelangen vertegenwoordigden maakt het ook mogelijk om te respecteren wat die richtlijn voorschrijft.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Waalse fiscale procedure met betrekking tot de aansluitingsvergoeding voor televisie, water en de ecobonus	Vraag om advies van minister A. Antoine van Begroting, Financiën, Tewerkstelling, Vorming en Sport over het voorontwerp van besluit van de Waalse Regering houdende diverse wijzigingen aan de Waalse fiscale procedure met betrekking tot de aansluitingsvergoeding voor televisie, water en de ecobonus.	Advies goedgekeurd op 11/01/2010 per schriftelijke procedure.
Diverse maatregelen met betrekking tot goed bestuur, administratieve vereenvoudiging, energie, woning, fiscaliteit, luchthavenbeleid, tewerkstelling, leefmilieu, ruimtelijke	Vraag om advies van de heer R. Demotte, Minister-President van het Waalse Gewest, over het ontwerp van programmadecreet houdende diverse maatregelen met betrekking tot goed bestuur, administratieve vereenvoudiging, energie, woning, fiscaliteit,	Advies goedgekeurd op 10/03/2010.

<p>ordening, landbouw en plattelandsontwikkeling</p> <p>Kwaliteit van het water bestemd voor menselijke consumptie</p> <p>Afwateringscontract en financiering van de afwatering</p> <p>Boringen en grondwaterwinningen</p> <p>Milieueffecten/elektrische waterkracht-uitrustingen</p> <p>Kwaliteitsnormen voor milieu/oppervlaktewateren</p> <p>Aspecten van "Water" in het Waalse Milieudashboard 2010</p> <p>Paden onder, op of over verkeers- of waterwegen</p> <p>Waterwet</p>	<p>luchthavenbeleid, tewerkstelling, leefmilieu, ruimtelijke ordening, landbouw en plattelandsontwikkeling.</p> <p>Advies op eigen initiatief over geplande herziening van richtlijn 98/83/CE over de kwaliteit van water bestemd voor menselijke consumptie.</p> <p>Advies over een voorontwerp van besluit van de Waalse Regering tot wijziging van Boek II van de Milieuwetgeving, met daarin de Waterwet betreffende de definitie van het afwateringscontract en de financiering van de afwatering.</p> <p>Discussie na een verstelling van de administratie.</p> <p>Vraag om advies van de SOFICO over het ontwerp van milieueffectenrapport van het programma om de dammen op bepaalde bevaarbare stromen in het Maasbekken met elektrische waterkrachtcentrales uit te rusten.</p> <p>Vraag om advies van minister Ph. Henry van Leefmilieu, Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit over een voorontwerp van besluit van de Waalse Regering houdende bepaling van de milieukwaliteitsnormen met het oog op de bescherming van de oppervlaktewateren en houdende wijziging van Boek II van de Milieuwet, met daarin de Waterwet.</p> <p>Advies op eigen initiatief over de aspecten van "Water" in het Waalse Milieudashboard 2010.</p> <p>Vraag om advies van minister P. Furlan van Lokale Machten en Steden.</p> <p>Vraag om advies van minister Ph. Henry van Leefmilieu, Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 10/03/2010.</p> <p>Advies goedgekeurd op 19/05/2010.</p> <p>Advies goedgekeurd op 19/05/2010.</p> <p>Advies goedgekeurd op 30/06/2010.</p> <p>Advies goedgekeurd op 6/10/2010.</p> <p>Advies goedgekeurd op 6/10/2010.</p> <p>Advies goedgekeurd op 22/12/2010 per schriftelijke procedure.</p> <p>Advies goedgekeurd op 15/12/2010.</p>
--	---	---

Comité de contrôle de l'eau / Comité van toezicht op het water

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).

Conseil wallon de l'Environnement pour le Développement Durable / Waalse Milieuraad voor Duurzame Ontwikkeling

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.

De adviezen van de CWEDD zijn raadpleegbaar op de website www.cwedd.be (rubriek "activités").

Conseil supérieur wallon de l'agriculture et de l'agro-alimentaire et de l'alimentation / Waalse hoge raad voor landbouw, landbouwvoedingsmiddelen en voeding

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 tuinbouweconomie 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) / Waals netwerk voor duurzame toegang tot energie

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.

Le réseau wallon pour une alimentation durable (RWAD) / Waals netwerk voor duurzame voeding

Het RWAD werd opgericht eind 2008 op initiatief van 12 organisaties die in de ene of andere hoedanigheid betrokken waren bij de voeding: landbouwproductie, gezondheid, voedingssoevereiniteit, consumptie en gastronomie. Dit netwerk kreeg onderdak bij Inter Environnement Wallonie. Het RWAD wil projecten uitvoeren, bijeenkomsten of bedrijfsbezoeken organiseren ter bevordering van de synergie tussen betrokken partijen en van een gemeenschappelijke visie op duurzame voeding. Het OIVO is lid van het begeleidingscomité van het RWAD.

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 Sier tuinbouw, Bedrijfskolom Rundvlees, Bedrijfskolom Zuivelproducten, Bedrijfskolom Varkensvlees.

De taken van de 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 groepeerde 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 / Verhaalcommissie toeristisch logies

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 / Verhaalcommissie toeristische attracties

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 GEWEST

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, ...)
Meldpunt	Bespreking toekomst meldpunt	

Netwerk Bewust Verbruiken

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Labels	Medewerking aan een project rond het evalueren van de bestaande labels	www.infolabel.be

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.

Netwerk 'Vakoverschrijdende eindtermen'

Tijdelijk netwerk (ACW, OIVO, Netwerk Vlaanderen) ter ondersteuning van een kritische benadering van onze economie binnen het onderwijs in Vlaanderen; publicatie platformtekst in Klasse; ontsluiten van relevant didactisch materiaal via Klascement.be. Voornaamste doelgroep: leerkrachten en schooldirecties uit het secundair onderwijs in Vlaanderen.

Commissie Zorgvuldig Bestuur bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Commission Direction Education avec soin du Ministère de la Communauté flamande)

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 (BHG)

Jury van het label voor ecodynamiek

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

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 92 criteria de geleverde inspanningen evalueert.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, . . .)
Toekenning van het label voor ecodynamiek aan de bedrijven 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 Idée

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	(ADVIES, ...)
Milieu-educatie	Doorgeefluik voor de informatie in de newsletters van het Réseau Idée voor de agenda van het OIVO.	Deelname aan de <i>Rencontres de l'EE</i> : voorstelling "Publicité et industrie agro-alimentaire" (reclame en landbouwvoedingsmiddelenindustrie)

Brusselse Adviesraad voor Bijstand aan Personen en Gezondheid

Via zijn vier subsecties (Thuishulp en –verpleging, Ambulante diensten, Opvang en Gehandicapten) 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.

Platform Dag zonder krediet

De doelstellingen van de Dag Zonder Krediet, die georganiseerd wordt door twintig Franstalige en Nederlandstalige verenigingen (http://www.e-p.be/article.php3?id_article=778), bestaan erin de consumenten te sensibiliseren in verband met de gevaren van het gemakkelijke krediet en aanbevelingen te formuleren voor de overheid om de bescherming van de kwetsbaarste consumenten te verbeteren.

Met onze actie willen we onze deskundigheid in het verdedigen van de consument bij de opmaak van de genoemde aanbevelingen inbrengen.

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

Koning Albertlaan 95 - 9000 GENT

3. Algemeen Christelijk Werknemersverbond - A.C.W.

Haachtstesteenweg 579 - 1031 BRUSSEL

4. Centre Coopératif de l'Education Permanente

Hoogstraat 28 - 1000 BRUSSEL

5. Christelijke Mutualiteit Verbond

Haachtsesteenweg 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 2010

BALANS 2010

ACTIVA	1.440.414 €
Vaste Activa	92.405 €
Vlottende Activa	1.348.009 €
PASSIVA	1.440.414 €
Eigen Vermogen	573.015 €
Voorzieningen	94.572 €
Schulden	772.828 €

RESULTATENREKENING 2010

Bruto bedrijfsmarge	1.752.144 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(1.760.687 €)
Afschrijvingen en waardeverminderingen	(61.726 €)
Voorzieningen voor risico's en kosten	18.594 €
Andere bedrijfskosten	(906 €)
Bedrijfswinst / verlies	(52.582 €)
Financiële opbrengsten	4.264 €
Financiële kosten	6.070 €
Winst / Verlies uit de gewone bedrijfsuitoefening	(42.248 €)
Uitzonderlijke opbrengsten	
Uitzonderlijke kosten	
Winst / Verlies van het boekjaar	(42.248)€

De installatie van een regering van lopende zaken heeft geleid tot uitstel van de financiering van activiteiten die op de begroting van de Federale Staat voorzien waren en het effect van de economische crisis heeft de overheidsmiddelen beperkt die aan het OIVO werden besteed.

Verslag van de revisor over de jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2010:

Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud.

6.3 INDEX DWC 2010

Januari	De allergieverwekkende stoffen op de etiketten van voedingsmiddelen
	Proefkonijnen (tegen vergoeding) gevraagd !
	Betere bescherming van de telecomklant
	Plant uw kerstboom na de feesten buiten
	Interne producttesten
	Te koud om te werken...
	27 miljoen euro voor steun aan de melksector...
	CITIBANK: welke vergoeding krijgen de klanten?
	De Belgen zijn de kampioenen van de kortingbonnen!
	2 miljoen euro boete voor Infrabel
	Fabrikant haalt kalkoensalami uit de rekken
Februari	Solden maken hoge verwachtingen niet waar
	Consumentenbescherming: Is de wet verbeterd ?
	Duurzaam reizen
	Bijsluiters van alle geneesmiddelen voortaan beschikbaar op website
	Autodelen kent forse groei in Vlaanderen
	30.000 potjes
	Sony lanceert 3D-televisie
	Belgacom: het internet van de toekomst zal sneller zijn en vanaf 1 maart ook duurder voor 2 op de 4 tarieven.
	De crisis en voeding
	NMBS lanceert webtelevisie
	Een op zeven verandert van bank
	De strijd tegen illegaal downloaden: aansprakelijkheid leggen bij aan de markt brenger!
	Minder afval produceren
	Piercings
In het vooruitzicht van het salon BATIBOUW: toelichting bij de wet Breyne en de bescherming tegen verborgen gebreken	
Maart	Shoppen op het internet doen vrouwen het liefst 's morgens
	De eettrends van 2010
	Colruyt bespaart 665 miljoen bladzijden per jaar met folder
	Vullen boekendistributeurs hun zakken op de kap van de consumenten door boeken duurder te verkopen in België dan in Frankrijk?
	De maand van de preventie tegen fraude
	Schadelijke chemicaliën in zuigflessen en speelgoed
	Primeuraardbeien verkocht aan 500 euro in Hoogstraten
	De voedselprijzen zijn het duurst in België, wat een verrassing
	Het eerste 100 percent biologische wasproduct in België

	Britten introduceren onbreekbare bierglazen
	Kostprijs geneesmiddelen aanzienlijk gestegen in 2008
	Gerecht onderzoekt misleidende reclame door warenhuisketen Lidl
	Windmolens in zee zullen de verbruikers veel geld kosten
	Let op voor misbruiken door gerechtsdeurwaarders!
	Internet: 'onbeperkte' versus 'beperkte' toegang!
	Nieuw op het vlak van leurhandel via de telefoon
	Toename van het aantal klachten tegen banken
	De eettrends van 2010
	Ruik, luister... en koop!
	Call TV: vervolg, maar zeker nog niet het slot
	Meer orde en netheid in de kast
	Mannen en hun schoonheid
	Werknemers staan positief tegenover ecocheques
	Iedereen wil meer groene stroom, maar niemand wil er voor betalen
	Earth hour: een uur in het donker voor het welzijn van de planeet
	Markttoezicht op producten kan beter
	Earth Hour: 750.000 gezinnen deden het licht uit
	Week van de groenten: Belgen aanbidden de tomaat
April	Nieuw op 1 april : de apothekersvergoeding hangt minder sterk af van de prijs van een medicament
	Verstikkende kinderkapjes: buiten België is het geen fictie...
	Pasen in de Caraïben
	Spaarrekeningen: waar moet je op letten?
	Label voor gezonde gastronomie
	Frankrijk : Wet Dalo tegen slechtbehuizing?
	Leve de gezinsuitstapjes!
	Franstalige Gemeenschap wil budget voor drugspreventie niet verhogen
	Parlementair wil in Belgian Beerclub sector en politici bijeenbrengen
	Eerste coöperatieve winkel C populaire in Cheratte
	Betalingen via het internet
	Het Laatste Avondmaal... op het voorplan!
	De Vitaminwaters: misschien wel keitof, maar vooral keiduur!
	Rechten van vliegtuigpassagiers en vergoedingen
	Raadgevingen van de luchthavens en de maatschappijen
	Gezondheidstips op het internet: informatie of intoxicatie?
	Orde op zaken in de huisapotheek
	Herrie rond de maaltijdcheques

	Drinkwater afgesloten bij 778 gezinnen
	Belgen verzot op aardbeien
	Een witte tornado die pshshst doet...
	De vuilnisbak trekt gekke bekken
	Luchtvaartmaatschappijen buiten dienst, consumenten moeten hun plan trekken
	Een zomer zonder gesuikerde dranken? Hoe pover!
	Hoera voor een zomer zonder suiker!
	Transvetzuren: naar een gezondere voeding
	Goedkeuring van een decreet over de reisbureaus door het Waals Parlement
	Gentse SMAK laat bezoekers zelf toegangsprijs bepalen
	De vrijgemaakte energiemarkt is een feit: wat moet ik doen?
	De vrijmaking van de markt begrijpen
	Anders reizen... met het fairtrade toerisme
	Kamer keurt ontwerp voor beter consumentenkrediet goed
	Geluidshinder: oorsprong, gezondheidseffecten en preventie
Mei	Nuttige tips voor je blokperiode!
	Zijn de moleculen van de antiaanbaklaag van keukeninstrumenten gevaarlijk?
	Nieuwe wet op de solden
	Twee federale juweeltjes door meerderheid van de burgers niet te bezoeken
	Halt aan het gemakkelijk krediet!
	Tevredenheid treinpendelaars neemt af
	Wedstrijd voor confectie voor honden
	Enquête over de wettelijke garanties
	Meer ecologisch hout en detergents in de winkels
	Massazuippartijen en reuzenaperitief. Geen feest zonder alcohol!
	De woning onderhouden! Volg goede raad, als die bestaat...
	Voedsel wordt door ramen en deuren gegooid
	Licht om dragen in de winkeltas, maar zware last voor het milieu
	Om de landbouwers te steunen verbindt Carrefour zich ertoe aan de consumenten 5 verse groenten- en fruitvariëteiten aan te bieden... zonder daar zelf iets aan te verdienen!
	ISO 26000 Richtlijn voor Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen (MVO)
	Vervolg van het Fairebel-verhaal - LIDL maakt zich op zijn beurt schuldig aan desinformatie van de consumenten!
	Gevolgen van de klacht van het OIVO tegen FUN RADIO
Juni	Bankmobiliteit is maar matig succes
	Electrabel knoeit al twintig jaar met cijfers
	Medische afspraak gemist: een nalatigheid die de patiënt duur te staan komt?
	Geschenkdozen die niet altijd een geschenk zijn
	De nucleaire rente

	Zou het kunnen dat je hooikoorts hebt?
	Allen naar het Milieufest in Brussel op 6 juni !
	Er is suiker en 'valse' suiker
	Iedereen naar het Milieufest in Brussel op 6 juni!
	Nationale Loterij wil groter marktaandeel onder de jongeren
	12.000 Vlamingen moeten gratis energie terugbetalen
	Rode diesel weer even populair
	Wereldwijd energieverbruik in 2009 lager door crisis
	Gemuteerde schimmels bedreigen de wereldproductie van graan
	Delhaize en WWF lanceren nieuw game collection
	De elektriciteit- en gasfactuur in drie posten
	Advies van de Raad voor het Verbruik over de wijziging in de reglementering betreffende de informatie over het brandstofverbruik en de CO2-uitstoot bij de verkoop van nieuwe wagens
	Europese Commissie verbiedt vangst van blauwintonijn
	Helpt Belgische ondernemingen vinden duurzaamheid een modegril
	De eau de Javelmythe en consorten
	Voedsel door ramen en deuren
	Het Europese Hof van Justitie legt een plafond op voor de roamingtarieven
	Invloed van de crisis op het winkelgedrag
	Economische inspectie zal optreden tegen ZEB
	Koffie en thee zijn goed voor het hart
	Solden overschaduwde door crisis
	De ecocheques lopen als een trein !
	Een belangrijke stap naar een betere voedsel-etikettering
	Bioproducten in de lift
	'Slimme' tellers voor gas en elektriciteit?
	Meisje gekneld in een wasmachine
	Belg laat vakantie niet achterwege door crisis
	800 keer blaffen per uur
	Meer dan 300 klachten per maand over energie
	Anti-alcoholische drank Outox gedwongen zijn strategie te herzien (vervolg)
	Gebrek aan transparantie zal Belgacom 800.000€ kosten
	De verkoop van wagens stijgt opnieuw wereldwijd
Juli	De Made in Belgium in de voeding
	De nieuwe Europese energie-etikettering: bonus of malus?
	Belg kostte in 2008 gemiddeld 1.920 euro aan ziekteverzekering
	Een Belg op twee aan de medicatie
	VN leggen maximumgehalte melamine in voedingswaren vast

	De vennootschappen Capitalium
	Prijsaanduidingen in de apotheek
	Jaarverslag van het FAVV: de vinger aan de pols in de voedselketen
	Eerste anti-crisispaal in Luik
	70.000 Duitse mozzarella-kazen worden blauw
	Voedselagentschap stelt processen-verbaal op tijdens controleacties in Luik
	Slechts helft horecazaken scoort goed na inspectie Voedselagentschap
	Gemiddeld zes gaslekken per dag in het Brusselse gewest
	Omzet Belgische webwinkels 17 procent gestegen
	De elektronische handel, maar ook de geschillen rukken op
	Sperperiode voor de solden - belangenconflict
	Paul de Octopus voorspelt Spaanse zege
	Passiehuizen zijn erg gevaarlijk bij brand
	Vrouwen schuwen geweld in games niet
	Het vertrouwen en de bescherming van de gebruikers van financiële producten: de EU werkt eraan!
	Tokio verkoopt grootste tonijn van de laatste 25 jaar
	Sporen van 365 verschillende bestrijdingsmiddelen in groenten en fruit in Europa
Augustus	Op zonne-energie van Kopenhagen naar Kaapstad
	De Raad voor het Verbruik spreekt zich uit over 2 ontwerpen van sectorakkoord waarmee het aanbod van duurzame producten uitgebreid zal kunnen worden
	Dit jaar kies ik voor CouchSurfing!
	BIPT legt verlaging op van MTR-tarieven in België
	Touring hekelt het gebrek aan luchtpompen in tankstations
	De verkoop van voedingssupplementen overschrijdt kaap van 13 miljard dollar per jaar
	Nestlé stopt met het ophemelen van het
	Maximumfactuur verlaagt medische kosten voor toenemend aantal gezinnen
	DKV verliest een ronde in de Raad van State
	Minder goed opgeleide bevolking maakt meer gebruik van thuiszorg
	Proefproject met energiemeters in treinen
	Moeten fastfoodrestaurants nu echt ook statines verdelen ?
	Van bank veranderd - Hoe ging dat ?
	Nog altijd geen wettelijke omkadering voor de zwarte lijsten
	Zwangerschap kan gunstig zijn voor sport op hoog niveau
	Tweederde van de nagemaakte goederen in Europa komen uit China
	Duitse everzwijnen besmet door radioactieve neerslag Tsjernobyl
September	De Hotels in Brussel zullen Halal Hotels worden
	De DATA POOL bon komt eraan!
	Fitnessgebruiker weldra beter beschermd?

	De koorts van rauwe melk ?
	Stormloop op elektrische fietsen
	Fitnessgebruiker weldra beter beschermd?
	Leden van de CREG tot gerechtelijke politieofficieren benoemd
	Welke aansprakelijkheid draagt het ziekenhuis bij een fout van één van zijn artsen?
	De conventie over de biologische diversiteit
	Maagzuurremmers worden niet meer levenslang toegediend
	Consumentenorganisatie wil Europees ratingsysteem voor hotels
	Gekloond vlees belandt in België: veel geblaas en weinig wol
	Een rode lijst 2009
	Morbide reclamespot voor McDonald's
	10 slimme gebaren
	Belgische spoorwegen scoren niet goed
	Brussel auto-loos en vervuilingvrij
	Voor een menswaardig loon in de kledingindustrie in Azië
	Permanent toezicht op je hele handel en wandel op het internet
	Ziekten uitleggen aan de allerkleinsten
	De vaat doen: korvee wordt milieuvriendelijke handeling
	De vaste prijzen voor elektriciteit: een slechte zaak ? Niet bij alle leveranciers !
	Quick breidt zijn aanbod uit ondanks protesten van politici
	Recordaantal families staan geregistreerd als wanbetaler
	Europa: laten we de consumentenbescherming maar wat afzwakken ?
	Het documentatiecentrum van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO)
	Elektrische huishoudapparaten zijn gemaakt om niet lang mee te gaan . . .
	Denk fair trade
	Telenet dringt duur abonnement op aan minderjarigen
	Apple nipt ontsnapt aan de toorn van de Commissie
	Een gewaarschuwde consument
	China weigert nog bankleningen aan vervuilende ondernemingen
Oktober	Bisfenol A gevaarlijk?
	Kleine dagelijkse gebaren die de bacteriën verdrijven
	Hommes over de minnelijke invordering van schulden
	Mattel roept producten terug: bis repetita!
	In crisistijd gaat speelgoed erop vooruit
	Het beste tarief
	Natuurlijk Ben & Jerry's roomijs helemaal niet zo
	Baby walkers

	Loopstoeltjes zijn gevaarlijk
	Bubbels in onze wijnkelders!
	BMW roept wereldwijd ongeveer 350.000 auto's terug
	Helderziendheid: wat de consument helder moet zien
	Kringwinkels populair tijdens crisis
	BTW-verlaging in de horeca: de prijzen stijgen
	Elk jaar opnieuw: handelaars overtreden aanbeveling promoties kinderfeesten
	Sneller van bank naar bank
	LED-lampen: gevaarlijk?
	De depositogarantiefondsen en de gewaarborgde beleggingen
	475 producten die verrijkt zijn met nanotechnologieën: welke controle wordt daarop uitgevoerd?
	Voor een Europa dat dichterbij zijn burgers staat
	Nanotechnologie en nanodeeltjes: een oplossing voor alles ?
	Zelfstandigen niet akkoord met uitbreiding rookverbod
November	Alles doen met je identiteitskaart
	Grote Europese campagne over de rechten van de passagiers
	Post en luchtvaart lopen achter
	Low-energy handelszaken
	Ga het Wiertz museum en het Meunier museum in het weekend bezoeken
	Zuinige wagens – zijn ze zo zuinig?
	Energiedranken synoniem van alcoholisme?
	Bozar beperkt indirect de toegang tot cultuur
	De overstap naar groene energie gaat met een slakkengangetje vooruit. . .
	Feesten zonder verspilling
	Kraantjeswater: goed voor het milieu, lekker en extreem goedkoop
	Vermijd overbodig afval: gooi wegwerpluiers buiten
	Banken schakelen Maestro uit buiten Europa
	Als we niet opletten, kunnen onze boodschappen een bron van verspilling zijn
	Batterijen: gebruik ze slim!
	Belg pakt cholesterol verkeerd aan
	Verspil geen papier!
	Blokking Maestro: banken krabbelen terug
	Een nieuwe wet op het verbruikskrediet: niet langer dan een maand meer in het rood
	Kerstmis met een tikkeltje meer (20 manieren om het anders te vieren)
December	Speel niet met de gezondheid van kinderen!
	Te veel klachten vinden dovemansoren
	Verbod op bisfenol: overwinning van de consumenten

	De kerstdieven zijn al gekend!
	Smile, u wordt in het oog gehouden!
	Wanneer redactionele inhoud en reclame verward worden
	Bankrun: de buzz van het moment
	European Child Safety Alliance
	Oplichters nemen geen vakantie met de kerst
	Kleurrijke, goedkope en - waarom niet? - evenwichtige feestmenu's?
	Kerstboom: enkele tips.
	Voedingswaarde-etikettering: einde van de tunnel in zicht
	E-learning: voorstelling van het Europese Dolceta-project
	Rolgordijnen en raamblindingen kunnen dodelijk zijn voor kinderen
	Feestmenu's
	Bent u dit jaar ook Bob?
	Is het mogelijk om besselletjes aan banden te leggen?
	Belgen maken schulden om cadeautjes te kunnen betalen
	Wintersport: opgelet voor valpartijen
	Gooi elektrische en elektronische apparaten niet zomaar weg!
	Rechten van vliegtuigpassagiers en bijstand
	Kerstfeesten en veiligheid
	1,7 miljoen geschenkdoozjes
	Neem je voorzorgen met vuurwerk!
	Puzzelmatten zijn nog steeds onveilig
	Ecotrofologisch feesten: wat is het en kan het wel?
	Controle op alcoholverkoop aan jongeren boekt stilaan resultaten
	De goede en slechte kanten van Kerstmis
	De directie en het personeel van het OIVO wensen u een Gelukkig Nieuwjaar 2011 !

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

<http://www.oivo.be>

Catalogusreferentie: 528-11

D 2011-2492-55

© Uitgave 2011