

OIVO

Jaarverslag 2008

OIVO

Onderzoeks- en Informatiecentrum
van de Verbruikers Organisaties



Stichting van openbaar nut

|

|

1 Inhoudstafel

1	Inhoudstafel	3
2	Het OIVO	4
3	De taken van het OIVO	5
3.1	De verbruikers vertegenwoordigen	5
3.2	Informatievragen beantwoorden	5
3.3	Documentatieaanvragen beantwoorden	5
3.4	Onderzoek en studies	5
4	De CSR (Corporate Social Responsibility)	6
4.1	Sociaal label	6
4.2	Label gelijkheid-diversiteit	6
5	OIVO-activiteiten in 2008	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	20
5.1.3	Documentatieaanvragen beantwoorden	28
5.1.4	Onderzoek en studies	29
5.2	Andere activiteiten (uitgevoerd op vraag van de Verbruikersorganisaties) – De verbruikers vertegenwoordigen	37
6	Bijlagen	43
6.1	De Verbruikersorganisaties die lid zijn van de Raad van Bestuur	43
6.2	Resultatenrekening 2008	45
6.3	Index DWC 2008	46

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 zijnd 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 gedrag patronen 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 en de eerbied voor het milieu... 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... Zo werd ter gelegenheid van 25 jaar OIVO in de Solvay-Bibliotheek van Brussel een academische zitting georganiseerd rond duurzame consumptie.

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. Sinds oktober 2004 coördineert het OIVO de campagne "Safer Internet", bestemd voor ouders en opvoeders en voor kinderen en jongeren.

Op bepaalde terreinen heeft actie van de verbruikersorganisatie, gesteund door die studies en sensibilisatiecampagnes, geleid tot echte vooruitgang in de regelgeving: zo is op het gebied van de reclame voor krediet de wetgeving aanzienlijk verbeterd in de voorbije tien jaar. Maar zoals we hebben aangetoond met onze enquête over de reclame voor kredieten, wordt die wetgeving onvoldoende nageleefd. Het OIVO herinnert daarom de overheid geregeld eraan dat zulke wetgeving onwerkbaar is zonder efficiënte controle.

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

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

3 De taken van het OIVO

3.1 DE VERBRUIKERS VERTEGENWOORDIGEN

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

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

3.2 INFORMATIEVRAGEN BEANTWOORDEN

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 DOCUMENTATIEAANVRAGEN BEANTWOORDEN

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.

Het OIVO voert diverse multi-disciplinaire studies uit over alle aspecten van de consumptie. Naargelang het geval worden die studies georganiseerd in de vorm van een documentatieonderzoek, een raadpleging van experts, specifieke analyses (Delphi, SWOT enz.) voor controle van de markt, de producten en de diensten, een analyse van de reglementering of een kwantitatieve en kwalitatieve studie. De studies worden uitgevoerd op vraag van de verbruikersorganisaties of van gewestelijke, federale, Europese of internationale administraties en zijn bestemd voor het ondersteunen van de uitwerking van beleidsmaatregelen. De studies hebben bijgedragen aan de bekendheid van het OIVO, dat in toenemende mate gevraagd wordt voor het verlenen van zijn medewerking als expert, zowel op het Belgische als op het Europese en het internationale niveau.

4 De CSR (Corporate Social Responsibility)

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)

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.

Vandaag gaat het OIVO nog een stap verder in de uitbreiding ervan door een proces van milieubeheer (EMAS) te ontwikkelen.

5 OIVO-activiteiten in 2008

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, ...)
Minderjarigen en betaalmiddelen	De commissie bereidt de adviezen voor die door de vergadering goedgekeurd werden.	Advies R.v.V. 393 over de problematiek van de minderjarigen en hun nieuwe betaalmogelijkheden (15 januari 2008)
Wettelijke garantie	Het OIVO brengt zijn expertise in en formuleert de adviezen van de verbruikersorganisaties.	Advies R.v.V. 395 over de evaluatie van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij de verkoop van verbruiksgoederen (15/01/2008)
Etikettering van voorverpakte voedingsmiddelen		Advies R.v.V. 398 over een ontwerp van koninklijk besluit houdende wijziging van het koninklijk besluit van 13 september 1999 betreffende de etikettering van de voorverpakte voedingsmiddelen (omzetting van de Europese richtlijn 2007/68/EG) (26/06/2008)
Etikettering van voorverpakte voedingsmiddelen		Advies R.v.V. 399 over het ontwerp van koninklijk besluit houdende wijziging van het koninklijk besluit van 13 september 1999 betreffende de etikettering van de voorverpakte voedingsmiddelen (omzetting van richtlijn 2006/142/EG) (24/07/2008)
Voor menselijke voeding bestemde, geheel of gedeeltelijk gedehydrateerde verduurzaamde melk		Advies R.v.V. 400 over een ontwerp van koninklijk besluit houdende wijziging van het koninklijk besluit van 19 maart 2004 betreffende bepaalde geheel of gedeeltelijk gedehydrateerde melksoorten in blik en bestemd voor menselijke voeding (omzetting van richtlijn 2007/61/EG) (24/07/2008)
Staken van uitgifte kortingzegels door Ligue des familles		Advies R.v.V. 401 over de reclamemodaliteiten die de Ligue des Familles voorstelt in het kader van de stopzetting van de uitgifte van haar kortingzegels en van de vervanging door een elektronische puntenkaart (6/11/2008)

Nominale hoeveelheden van voorverpakte producten	Advies R.v.V. 402 over een ontwerp van koninklijk besluit houdende omzetting van richtlijn 2007/45/EG die de regels vastlegt in verband met de nominale hoeveelheden van de producten in voorverpakking (6/11/2008)
Voorontwerp van wet ter hervorming van de wet op de handelspraktijken	Advies R.v.V. 403 over een voorontwerp van wet betreffende bepaalde marktpraktijken en houdende hervorming van de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (6/11/2008)
Elektronische maaltijdcheques	Advies R.v.V. 405 over een ontwerp van koninklijk besluit houdende wijziging van het koninklijk besluit van 28 november 1969 en een ontwerp van ministerieel besluit genomen in uitvoering van dit ontwerp van koninklijk besluit met het oog op het toelaten van het gebruik van elektronische maaltijdcheques (26/12/2008)

Raad voor het Verbruik - Commissie Financiële Diensten

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Centrale voor Kredieten aan Particulieren	De commissie bereidt de adviezen voor die door de vergadering goedgekeurd werden. Het OIVO brengt zijn expertise in en formuleert de adviezen van de verbruikersorganisaties.	Advies R.v.V. 404 over een project van koninklijk besluit houdende wijziging van het koninklijk besluit van 7 juli 2002 dat de Centrale voor Kredieten aan Particulieren reglementeert (6/11/2008)

Raad voor het Verbruik - Commissie Interne Markt

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
	De commissie bereidt de adviezen voor die door de vergadering goedgekeurd werden. Het OIVO brengt zijn expertise in en formuleert de adviezen van de verbruikersorganisaties.	

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Batterijen en accu's	De commissie bereidt de adviezen voor die door de vergadering goedgekeurd werden. Het OIVO brengt zijn expertise in en formuleert de adviezen van de verbruikersorganisaties.	Advies R.v.V. 396 over een ontwerp van koninklijk besluit betreffende de batterijen en accu's alsook het afval van batterijen en accu's en houdende afschaffing van het koninklijk besluit van 17 maart 1997 betreffende de batterijen en accu's die bepaalde gevaarlijke stoffen bevatten
Gevaarlijke stoffen in elektrische en elektronische apparatuur		Advies R.v.V. 397 over een ontwerp van koninklijk besluit houdende wijziging van het koninklijk besluit van 12 oktober 2004 betreffende de preventie van gevaarlijke stoffen in de elektrische en elektronische uitrustingen (omzetting van de richtlijn 2002/95/EG)

Raad voor het Verbruik - Commissie Onrechtmatige Bedingen

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Teledistributie	De commissie bereidt de adviezen voor die door de vergadering goedgekeurd werden.	Advies R.v.V.A. 24 over de algemene voorwaarden in de contracten van de sector van de teledistributie (25/06/2008)
Voorontwerp wet handelspraktijken	Het OIVO brengt zijn expertise in en formuleert de adviezen van de verbruikersorganisaties.	Advies R.v.V.A. 25 over de reglementering van de onrechtmatige bedingen in het voorontwerp van wet betreffende bepaalde marktpraktijken (19/11/2008)

Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Afslankingsmachines	Naar aanleiding van enkele persartikels over klachten inzake het gebruik van afslankingsmachines op basis van infrarood en aanzuiging in schoonheidscentra, werd de CVC door het OIVO aangesproken om dit probleem te onderzoeken. De problemen situeren zich rond het risico op brandwonden, het gebrek aan opleiding voor schoonheidsspecialisten en consumentenbedrog (efficiëntie van de behandeling).	De FOD Economie, Algemene Directie Energie, onderzocht verschillende toestellen en bracht verslag uit aan de CVC.
Gids voor "Veilig klimmen op kunstmatig aangelegde klimstructuren"	De gids werd voorgelegd door de FOD Economie en de CVC werd gevraagd om een advies.	Een werkgroep werd opgericht om een advies te formuleren.
Gids voor "Veilig recreatief en sportduiken"	Ook voor deze gids werd door de FOD Economie een advies gevraagd aan de CVC.	Een werkgroep werd opgericht om een advies te formuleren.
Brandblussende spuitbussen en branddekens	Er werd vastgesteld dat brandblussende sprays strikt genomen geen brandblusapparaten zijn. De informatie op het product is ontoereikend en op zijn minst misleidend voor de consument. Brandblussende dekens geven niet altijd het beoogde resultaat en hebben niet de functie die hen wordt toegekend.	
Franse Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten	Er werd bekeken hoe de Belgische CVC zou kunnen samenwerken met de Franse CVC.	In een eerste fase zal getracht worden zoveel mogelijk wederzijdse informatie door te geven. Er werd een keuze gemaakt van een aantal dossiers waarbij dit gedaan kan worden.
Mandaten van de leden van de CVC	In maart 2008 vervielen de mandaten van de leden en werd een oproep tot kandidaten gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.	Verscheidene personeelsleden van het OIVO hebben zich kandidaat gesteld.
<p><u>Subcommissies</u></p> <p>Ze hebben als opdracht om het overleg te organiseren tussen de organisaties van de producenten, de controleorganismen, de verbruikersorganisaties en de overheid. Momenteel bestaan er al 5 subcommissies, te weten mobiele telefonie, elektrisch materieel, gastoestellen, historisch waardevolle liften, veiligheid van speelpleinen.</p>		
Subcommissie "Mobiele telefonie"	De problematiek rond GSM en gezondheid komt regelmatig op een negatieve manier aan bod in de media. Er vinden veel discussies plaats over de gezondheidsrisico's van elektromagnetische straling.	De subcommissie wenst een wetenschappelijk platform te creëren dat zal instaan voor welbepaalde taken. De website www.infogsm.be beantwoordt niet meer aan de verwachtingen en moet worden aangevuld met recente info over gezondheidsrisico's.
Subcommissie "Elektrisch materiaal"	De FOD Economie onderzocht verschillende huishoudtoestellen met een kindaanrekkelijke vorm. Er werd een klacht ontvangen van een firma omdat ze niet werd gehoord. Er heerste onduidelijkheid over de procedures voor het uitbrengen van adviezen van subcommissies.	Het dossier werd verder behandeld. De huishoudelijke reglementen van subcommissies werden opgemaakt en goedgekeurd.

Nationale Raad voor Accreditatie en Certificatie

THEMA/ONDERWERP
Werking van de Nationale Raad voor Accreditatie en Certificatie: samenstelling van de Raad en huishoudelijk reglement.
Advies van de Raad betreffende de lijst van normatieve documenten die de accreditatiecriteria bepalen.
Evoluties betreffende het beleid van de zogenaamde « Nieuwe aanpak».
De impact van accreditatie op de Belgische economie – verwachtingen van de industriële wereld – noden op het gebied van certificatieschema's

Coördinatiecommissie van BELAC

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

Het OIVO is lid van de Coördinatiecommissie BELAC, onder andere belast met het bepalen van de doelstellingen en het algemene beleid van BELAC en van de toepassingsmodaliteiten voor de accreditatieprocedure. In 2007 werden de acties en beslissingen binnen BELAC met de medewerking van het OIVO opgevolgd.

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, ...)
Secretariaat van het Comité voor een sociaal verantwoorde productie	Omkadering van organisatie van de werken van het Comité.	Opstellen van de notulen, de uitnodigingen en de agenda voor de vergaderingen alsook organisatie van de werken van het Comité.
Toekenning van het sociaal label	Het voorafgaand dossier van meerdere firma's bestuderen.	In afwachting van de einddossiers. Dossiers werden verwerkt en het label dat aan Ethias werd toegekend, werd verlengd.
Promotie van het sociaal label	Informatievergaderingen en antwoorden op de vragen om informatie, onder andere van bedrijven en van meerdere studenten.	

Nationaal Sociaal-Economisch Comité voor de Distributie (NSECD)

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 nettoverkoopoppervlakte bestemd voor verkoop en toegankelijk voor het publiek.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Procedure 1	Het gaat hierbij om een eenvoudige informatieprocedure die van toepassing is bij een verhuis binnen de gemeente of bij een beperkte uitbreiding van de nettoverkoopoppervlakte van een kleinhandelszaak die al over een vergunning beschikt.	Tal van adviezen werden in de loop van 2008 verstrekt over de inplanting van nieuwe handelsoppervlakten.
Procedure 2	Deze procedure slaat op de dossier van een nettoverkoopoppervlakte van 400 à 1000 m ² . Die dossiers moeten voorgelegd worden voor een beslissing van het College van Burgemeester en Schepenen van de plaats waar de zaak ingeplant wordt.	

Procedure 3	Deze procedure gaat over de dossiers van een nettoverkoopoppervlakte 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.	
-------------	---	--

Permanent Comité van de commissie voor de prijsregulering

Dit Comité, dat werd opgericht bij koninklijk besluit van 3 juni 1969, behandelt de aanvragen voor prijsverhogingen. Het Comité komt gemiddeld eenmaal per maand samen. Het OIVO neemt geregeld deel aan de werken en maakt in naam van de verbruikersverenigingen tal van adviezen over prijsbepaling over.

Prijzencommissie farmaceutische specialiteiten

Deze commissie behandelt de bepaling van de maximumprijs voor geneesmiddelen en valt onder de bevoegdheid van de minister die voor economische zaken bevoegd is. Het OIVO neemt geregeld deel aan de werken en maakt in naam van de verbruikersverenigingen tal van advies over prijsbepaling over.

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".

De ledenlijst kan geraadpleegd worden op de website van het Belgisch Staatsblad (publicatie van 23 december 2005).

Ethische commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (artikel 134) voorzag de oprichting van een ethische commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken. Die commissie werd bij koninklijk besluit van 23/01/2006 in het leven geroepen. De samenstelling ervan werd vastgelegd in het ministerieel besluit van 31/10/2006. Er wordt van die commissie gevraagd dat ze eerst een ethische code opstelt met het oog op het regelen van de levering van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken en vervolgens de klachten behandelt en de inbreuken tegen de code vaststelt.

Al sinds haar oprichting bereidt deze commissie de formulering voor van een code die in 2009 goedgekeurd zou moeten worden.

Observatorium van de rechten op het Internet

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Cyberpesten	In het besef dat cyberpeseten een groeiend probleem is dat de kinderen, de adolescenten, de ouders en de leerkrachten treft, heeft het Observatorium de taak op zich genomen om er een advies over te formuleren.	Advies in de maak, zal in 2009 afgewerkt worden.

Werkgroep Consumentenbedrog (FOD Economie)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Bestrijding van de bedrieglijke handelspraktijken en van het consumentenbedrog.	Vergaderingen van de cel consumentenbedrog.	Verbeteringen in de bescherming van de consumenten

Werkgroep Preventie en acties tegen de oplichterijen in verband met consumptie

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Bestrijding van de bedrieglijke handelspraktijken en van het consumentenbedrog.	Werkgroep met vertegenwoordigers van het OIVO, de FOD Economie en de Federale Politie.	Informatie-uitwisseling en onderling overlegde acties voeren

Marktplatformen

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
<p>Plaats voor dialoog tussen de vertegenwoordigers van de bedrijven, de consumenten en de overheid om de markt op het lokale niveau te observeren en er de moeilijkheden op te sporen om op eventuele geschillen te anticiperen en ze te voorkomen.</p> <p>Plaats voor informatie over de economische reglementeringen, de rechten en plichten van iedereen via ontmoetingen met specialisten.</p> <p>Plaats voor het verkrijgen van verduidelijkingen over een reglementering waarvan de toepassing problemen oplevert.</p>	<p>Er zijn 11 platforms, d.i. één per provincie en één voor het Brussels-Hoofdstedelijk Gewest.</p> <p>Ze worden geanimeerd door de lokale verantwoordelijken van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie.</p>	Sensibilisatie van de actoren op het gebied van de consumentenbescherming.

Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling

De Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling (FRDO) verstrekt adviezen aan de Belgische federale overheid over het federale beleid inzake duurzame ontwikkeling.

Hij heeft ook een forumfunctie, bijvoorbeeld door colloquia te organiseren. De Raad heeft eveneens de taak om de organisaties en de burgers te sensibiliseren in verband met de duurzame ontwikkeling.

Het OIVO neemt deel aan de Algemene Vergadering en aan diverse werkgroepen: Groep Sensibilisatie en communicatie, Groep Wetenschappelijk onderzoek, Groep Productnormen, Groep Strategie, Groep Internationale betrekkingen, Groep Biodiversiteit.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Biodiversiteit	<p>Advies over het ontwerp van federaal actieplan voor de integratie van de biodiversiteit in vier federale sleutelsectoren.</p> <p>Gevraagd door minister van Leefmilieu Magnette.</p>	Advies goedgekeurd op 18 december 2008
Productnormen	<p>Advies Biomassa.</p> <p>Gevraagd door minister van Leefmilieu Magnette.</p> <p>Advies betreffende een ontwerp van KB houdende wijziging van het koninklijk besluit van 12 oktober 2004 betreffende de</p>	<p>Advies goedgekeurd op 4 juli 2008</p> <p>Advies goedgekeurd op 10 juni 2008</p>

Duurzame ontwikkelingsstrategie	<p>preventie van gevaarlijke stoffen in elektrische en elektronische uitrustingen.</p> <p>Gevraagd door minister van Leefmilieu Magonne.</p> <p>Advies over een ontwerp van KB betreffende de batterijen en accu's alsook het afval ervan, en houdende afschaffing van het koninklijk besluit van 17 maart 1997 betreffende de batterijen en accu's die bepaalde gevaarlijke stoffen bevatten.</p> <p>Gevraagd door minister van Leefmilieu Magonne.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 22 april 2008</p>
	<p>Advies over het ontwerp van federaal actieplan voor duurzame openbare aanbestedingen.</p> <p>Gevraagd door minister van Leefmilieu Magonne.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 18 december 2008</p>
	<p>Advies over het voorontwerp van derde federaal duurzame ontwikkelingsplan.</p> <p>Gevraagd door de ICDO.</p>	<p>Advies goedgekeurd op 4 juli 2008</p>

Federale Raad voor het dierenwelzijn

De raad voor dierenwelzijn werkt in opdracht van de federale regering en meer bepaald in opdracht van de minister van Volksgezondheid. Hij heeft als taak adviezen te formuleren aan de minister over zaken in verband met de bescherming en het welzijn van dieren. De Raad bestaat uit vertegenwoordigers van dieren(rechten)verenigingen, verenigingen van fokkers en gebruikers, gebruikersverenigingen, dierenartsverenigingen en wetenschappers. In 2008 was de Raad voor Dierenwelzijn echter niet actief. Een aantal werkgroepen binnen deze raad zijn dat wel. In 2008 maakte het OIVO deel uit van één van die werkgroepen.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Zwerf- en asielkatten	<p>Dierenasielen kampen met een overpopulatie van katten. Dit probleem is zowel te wijten aan het afstaan en achterlaten van deze dieren als aan hun hoge reproductiesnelheid. Naast het probleem van overpopulatie in dierenasielen zijn er in de meeste Belgische steden/gemeenten problemen met (zwerf-) katten. De problematiek van overpopulatie in dierenasielen en die van de populatie zwerfkatten zijn aan elkaar gelinkt omdat de zwerfkatten terechtkomen in de dierenasielen en mogelijk ook omgekeerd. Binnen deze werkgroep werd naar een oplossing voor dit probleem gezocht.</p>	<p>Het advies werd nog niet openbaar gemaakt.</p>

Naast deze werkgroep heeft het OIVO in 2008 meegewerkt in de commissie voor de evaluatie van legkippen, opgericht door de minister van Volksgezondheid. De regering vraagt een advies over twee studies: "De sociaaleconomische gevolgen van de verschillende systemen van huisvesting in de legkipbedrijven" en "Vergelijking van verruimde kooien versus alternatieve huisvestingsystemen voor legkippen voor wat betreft de gezondheid en het dierenwelzijn". De werken van die commissie vinden plaats in het kader van de Europese Richtlijn 1999/74/EG, die verbiedt legkippen te houden in onaangepaste kooien en die door de lidstaten in nationale wetgeving omgezet moet worden. In België werd de Europese Richtlijn in kwestie omgezet in oktober 2005. Bij die omzetting werden de Europese regels gerespecteerd, maar er is nog vrijheid om strengere normen op te leggen.

Bureau voor Normalisatie (NBN)

Elk jaar analyseert het Bureau voor Normalisatie (NBN) de opportuniteit en de technische en economische uitvoerbaarheid van de normalisatiewerken 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 peiling maakt het NBN elk jaar het algemene schema op van de normalisatieprogramma's, dat een keuze weergeeft die door de Raad van Bestuur van het NBN werd gemaakt uit alle normalisatiecommissies die actief zijn op het niveau van het CEN en ISO. Op het Belgische niveau duiden bedrijven, collectieve centra, beroepsverenigingen, vakbonden, overheid en verbruikersorganisaties hun prioriteiten aan voor de follow-up van de Technische Comités (TC) in België.

Na de beslissing van de Raad van Bestuur van het NBN, volgt een TC het dossier van toekenning aan een sectorale operator op. Het is ook belangrijk de expliciete wens van de wetgever indachtig te zijn om niet langer alleen rekening te houden met de industriële belangen in de normalisatiewerken, maar ook aan andere belangen te denken, zoals die van het leefmilieu en van de consumentenbescherming. 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 onwikkelen 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)

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
E052: veiligheid van speelgoed	<p>Het OIVO organiseerde 2 vergaderingen van deze spiegelcommissie.</p> <p>Het huishoudelijk reglement en de samenstelling van de commissie werden besproken. Een vertegenwoordiger van Fedis werd als voorzitter gekozen. Het gebruik van livelink werd uitgelegd.</p> <p>Verschillende enquiries en formal votes met betrekking tot CEN/TC 52 werden inhoudelijk besproken om een gemeenschappelijk standpunt te bekomen.</p> <p>De tweede vergadering vond plaats bij het TCHN (CTIB) en werd gevolgd door een rondleiding in het test-centrum.</p>
E252 veiligheid van kinderartikelen	<p>Er werd 1 vergadering georganiseerd waarin de samenstelling en het huishoudelijk reglement werden besproken. Het TCHN (CTIB) werd als voorzitter gekozen.</p> <p>Doorheen het jaar werden verschillende stemmingen georganiseerd om tot een nationale consensus te komen tussen de betrokken actoren betreffende normen met betrekking tot veiligheid van kinderartikelen. Het OIVO bracht ook telkens zijn gemotiveerde stem uit binnen deze thematiek. De resultaten droegen op Europees vlak bij tot het aannemen of verwerpen van nieuwe normen, het aanpassen van bestaande normen en het afschaffen van verouderde normen.</p>

Hoge Raad voor de Normalisatie

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

In de loop van 2008 heeft de Raad zich over 3 onderwerpen gebogen: de manier(en) waarop de normen geraadpleegd kunnen worden, hun verkoopprijs en de rol van de normenantennes. Ze zullen in het jaarverslag van de Raad opgenomen worden.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
Bijzonder reglement sectorale operatoren	Het OIVO was een van de eerste sectorale operatoren die een individueel reglement liet goedkeuren door de raad van bestuur van het NBN. Dit reglement biedt aan alle sociale actoren een evenwaardige mogelijkheid om deel te nemen aan het normalisatieproces. Extra aandacht werd besteed aan het bestendigen van de mogelijkheid tot inspraak voor de sociale partners met beperkte middelen zoals NGO's, vakbonden en consumentenorganisaties.
Vrij beschikbaar stellen van normen voor niet commerciële doeleinden	Het OIVO blijft ijveren voor een betere beschikbaarheid van de normen voor o.a. de academische en de consumentenorganisaties zodat deze beter kunnen deelnemen aan het normalisatieproces zonder gehinderd te worden door financiële beperkingen wegens de aankoopverplichtingen van normen.
Normenantenne voor de consument	Het OIVO blijft erop drukken dat een normenantenne voor de consument een noodzaak is wil men normalisatie beter integreren in de huidige maatschappij.

Belgisch Elektrotechnisch Comité (BEC)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
	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 Telecommunicaties (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 Telecommunicaties.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Aanbevelingen betreffende de activiteiten van het BIPT - 2008	Correctie van het advies	Advies van 16-10-2008
Memorandum aan de Regering: "Informatie-maatschappij: een nieuwe dynamiek om terug naar de top te klimmen!"		05-05-2008
Begroting 2008 van de Ombudsdienst voor de telecommunicaties		Advies van 24/09/2008
Telenet Mobile en de telefoondiensten van Telenet	Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden	Advies van 24/09/2008

Comité voor de toekenning van het Europees ecolabel

Per land is er een instantie bevoegd voor de uitvoering van het Europees Ecolabel. Voor België is dat het Belgisch comité voor het toekennen van het Europees ecolabel. Dit comité kent voor België het Europees ecolabel toe en houdt toezicht op het gebruik ervan. Verder neemt het comité ook deel aan het Europese overleg ter opstelling en herziening van de criteria van het Europees ecolabel voor de verschillende productgroepen.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Definiëren en herzien van criteria voor een aantal productgroepen	Op regelmatige basis gebeurt per productgroep een herziening van de criteria van het Europees ecolabel.	In 2008 werden nieuwe criteria opgesteld voor volgende productgroepen: houten meubelen, gebouwen. In 2008 werden de criteria voor volgende productgroepen herzien: buitenverven en –vernissen, textielproducten, matrassen, televisietoestellen, grafisch en kopieerpapier, toeristische accommodatie en campings, schoeisel, wasmiddelen, vaatwasmiddelen, PC's en laptops, vloerbekleding, tissuepapierproducten.
Het Europees ecologisch label toekennen	Het comité voor de toekenning van het Europees ecolabel staat in voor het analyseren van de aanvraag van fabrikanten voor toekenning van het Europees ecolabel in België. Bij volledigheid en goedkeuring van deze aanvraag kent het comité het Europees ecolabel toe.	In 2008 werd het Europees ecolabel in België toegekend aan J. Clarysse, McBride, Pollet en Realco.
Europese verordening 1980/2000 betreffende een communautair systeem van milieukeuren	Op dit moment wordt Europese verordening 1980/2000 herzien, waarin de procedures en bevoegdheden met betrekking tot het Europees Ecolabel vastgelegd zijn.	Het Comité gaf naar aanleiding van deze herziening input o.a. met betrekking tot de scope, de procedure van aanvraag en de procedure van herziening van de criteria. Het comité gaf in dit advies ook aan groot belang te hechten aan begeleidende maatregelen ter promotie van het label.

EUROPA, DE SECTORALE COLLECTIVITEITEN EN DE PLATFORMS

European Consumer Consultative Group - ECCG

De meeste punten op de agenda zijn ter informatie (stand van zaken) en voor discussie. In de loop van het jaar worden ze meerdere malen besproken. De ECCG formuleerde maar tweemaal een gemeenschappelijk standpunt: over de informatie voor de patiënt en over de EG-markering.

Test-Aankoop is het effectieve lid, het OIVO is plaatsvervanger.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
ECCG-prioriteiten in 2008	Strategie voor consumentenbeleid 2007-2013; Financieel Werkplan, Consumentendag, Integratie van consumentenbelangen in EU-beleid, Overzicht eengemaakte markt, Actieplan voor duurzame consumptie en productie, master opleidingen over consumentenzaken, Europese schoolagenda, Dolceta, Uniforme toepassing van de regelgeving over Oneerlijke Commerciële Praktijken (UCP), productveiligheid
Werking van de ECCG	Bespreking aan de gang met het oog op oprichting van een nieuwe commissie
Commissie Scorebord Consumentenmarkten	Voorstelling van de jaarlijkse publicatie van DG Sanco Monitoring en benchmark van de consumentenbeweging
Tal van thema's kwamen aan bod: Voorstel van Richtlijn over consumentenrechten, herziening van universele dienst in de sector van de elektronische communicatie, Gids over digitale rechten, Consumentenvertrouwen, Commissie-voorstel over verbruikskrediet, Evaluatie van de impact van de herziening van het consumenten-acquis, Vragenlijst over Collectief Herstel, Voorstel voor een nieuwe kaderrichtlijn over contractuele consumentenrechten, Omzetting van	Er worden meerdere resultaten verwacht. Publieke raadpleging over benchmarks, studies, voorbereiding van Green Paper, presentaties, raadplegingen, ontwikkeling van vaardigheden bij overheidsadministraties en openbare diensten en samenwerking tussen overheidsinstanties en verbruikersorganisaties.

<p>de nieuwe richtlijn over oneerlijke commerciële praktijken, Onderzoek van websites die luchtvaarttickets verkopen, Timeshare richtlijn, Herziening van de Richtlijn over Marketing op Afstand voor Financiële Diensten (DMFSD), Green paper over auteursrecht in de kenniseconomie, Netwerk Consumentenbeleid (CPN), regulering van samenwerking voor consumentenbescherming, Commissievoorstel voor een richtlijn over de veiligheid van speelgoed, Veiligheid van diensten, Voorstel betreffende patiënteninformatie over farmaceutische producten, Commissievoorstel voor een richtlijn over consumentenrechten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg, Commissievoorstel voor een Reglementering betreffende de verstrekking van consumenteninformatie over voeding, Richtlijn Cosmetics, Radio Frequency Identification (RFID), Energie, Raadpleging voedselbevoorradingsketen, Raadpleging grensoverschrijdende e-commerce, Concurrentie en consumentenbeleid, Voedselprijzen, Consumentendag 2009 (over het voorstel van richtlijn over consumentenrechten) – EESC, Europees consumentenevenement 2009</p>	
--	--

ANEC Algemene vergadering

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
<p>Hoogtepunten van ANEC activiteiten in 2007/2008</p> <p>ANEC onderzoeksprojecten 2008</p> <p>ANEC Strategie 2008 tot 2013</p> <p>Financiële zaken</p> <p>ANEC Stuurgroep – afspraken (voor wat nog rest van de termijn van 2007 tot 2009), Tussenkomst van Letland m.b.t. de voedselreglementering en normalisatie, Markttoezicht en Inspectie – nationale afdwinging op een Europese markt, ANEC/BEUC Project on Energy Using Products (EuP)</p>	<p>Jaarverslag 2007</p> <p>Design for All, DOMAP en werkgroepen kinderveiligheid: voortzetting van project uit 2007 om Delen 2 en 2 van de EN 60335 over de veiligheid van kinderen en van bejaarden met mobiliteitsproblemen te herzien</p> <p>Werkgroep DOMAP: project om een norm voor elektrische huishoudtoestellen te herzien met als doelstelling om aspecten van de voedselveiligheid aan te pakken</p> <p>Werkgroep leefmilieu: ecologische productindicators en -criteria in de context van milieulabels en milieucclaims</p> <p>Werkgroep diensten: consumentenprioriteiten en -opportuniteiten voor normalisatie in de toeristische dienstensector</p> <p>ANEC/SC: consumentenverwachtingen m.b.t. beoordeling van conformiteit en de bijdrage van de conformiteitsevaluatie aan de consumentenbescherming</p> <p>De uitbreiding in 2008 van de principes van de Nieuwe Aanpak naar de meeste producten op de Europese markt (via het 'Nieuwe Wetgevende Kader') en het steunen op de Nieuwe Aanpak voor het onderbouwen van Europese normen - het Internal Market Package</p> <p>Verruiming van de ANEC activiteiten op het gebied van Europese normalisatie</p> <p>Beleid van conformiteitsbeoordeling en in het bijzonder het gebruik van conformiteitsbeoordelingen door derden ('certificatie') voor het verbeteren van de consumentenbescherming</p> <p>Financieel rapport 2007</p>

Anec Werkgroep Kinderveiligheid

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Opgevolgde thema's: speelpleintoestellen, ondergrond/vloerbekleding onder speelpleintoestellen, waterglijbanen, schoenen met wieltjes, veiligheid van schoenen, meubelen voor kinderen, hoge stoelen, kinderwagens, fopspenen en wiegendood, maxi-cosy, speelgoed, magneten in speelgoed, hoofdbescherming: helmen, veiligheidsartikelen voor kinderen zoals raambeveiliging, niet beklimbare barrières voor balkon, enz.; kindveilige aanstekers, ontvlambaarheid van nachtkleding, koordjes aan kinderkleding, kindveilige verpakkingen: geneesmiddelenverpakking, bescherming tegen verdrinking, kleine karretjes voor fietsen, autozitjes voor kinderen, verplaatsbare voetbaldoelen, winkelkarretjes		
De resultaten van een Research and Testing Project over barrières voor balkons werden voorgesteld. De stand van zaken aangaande de reglementering, namelijk de Algemene Productveiligheidsrichtlijn, werd besproken. De verschillen aangaande kinderartikelen in huishoudelijk gebruik en in collectief gebruik ("contract use") zullen in normen opgenomen worden.		
Veiligheid van speelgoed	De Europese speelgoedrichtlijn werd herzien.	Het OIVO heeft tal van brieven geschreven naar leden van het Europees Parlement om verschillende aspecten binnen die herziening te bepleiten.

ANEC Werkgroep Huishoudtoestellen

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Nieuw energielabel	Het OIVO nam actief deel aan de zesmaandelijkse vergadering om een Europees standpunt te bepalen betreffende Europese evoluties binnen de normalisatie. Belangrijkste punt was het energielabel. Het OIVO schaarde zich opnieuw achter de eis voor het behoud van het A-G label vermits uit onderzoek blijkt dat dit label nog steeds het duidelijkste is voor de consument.	Er werd actief gelobbyd op Europees niveau voor het behoud van het oude energielabel.

ANEC Werkgroep ICT

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

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
MP3-spelers	Belangrijkste actiepoint was het op de agenda brengen bij de Europese normalisatie-instanties van het verplicht beperken van geluidniveaus van mp3-spelers en gelijkaardige toepassingen gezien het schadelijke effect dat deze toestellen kunnen hebben op het gehoor van de gebruikers.

ANEC Werkgroep Leefmilieu

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT
Energielabel	Het OIVO nam actief deel aan de jaarlijkse vergadering om een Europees standpunt te bepalen betreffende Europese evoluties binnen de normalisatie. Belangrijkste punt was het energielabel. Het OIVO schaarde zich opnieuw achter de eis voor het behoud van het A-G label vermits uit onderzoek blijkt dat dit label nog steeds het duidelijkste is voor de consument.

European Child Safety Alliance (ECSA)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT (ADVIES, . . .)
Home Safety Activities Pictogrammen over veiligheid thuis	De lidstaten beschrijven welke activiteiten hun organisaties rond de veiligheid van kinderen hebben uitgevoerd. Lidstaten werden verzocht om pictogrammen rond de veiligheid thuis door te sturen. De bedoeling is om zulke pictogrammen uit te wisselen omdat ze in verschillende landen verstaanbaar kunnen zijn zonder (of met lage) vertaalkosten.
Joint Safety Conference	ECSA zal onderzoeken of een vergadering in de herfst 2009 georganiseerd kan worden samen met RoSPA's home safety conference.
Te bepleiten thema's (lobby)	De herziening van de speelgoedrichtlijn vereist veel lobbywerk. De huidige stand van zaken van de herziening wordt besproken. De acties die de partners en ECSA kunnen doen om verschillende veiligheidsaspecten van speelgoed in de richtlijn te doen opnemen, worden overlopen. Andere thema's waarrond acties door ANEC en ECSA vereist zijn, zijn loopstoeltjes, fopspenen, schoenen, magneten in speelgoed, barrières voor balkons, brandwonden door leidingwater.
Kinderen en geweld	De verklaring van ECSA rond geweld werd gepubliceerd op hun website.
Veiligheid in water	De lidstaten vertellen over hun activiteiten rond dit thema. De Europese Commissaris en een lid van het Europees Parlement wensen steun te verlenen aan het lanceren en verder uitwerken van de richtlijnen om waterveiligheid in Europa te verbeteren. De richtlijnen voor dienstverleners rond veiligheid in water werden in juli 2008 gelanceerd.
World Report van WHO en UNICEF	WHO en UNICEF gaan een Europees rapport en een internationaal rapport publiceren rond letsels en kinderen. ECSA wenst van de lancering van dit rapport gebruik te maken om de veiligheid van kinderen meer in de kijker te plaatsen. De lancering was gepland eind 2008.
Verkeersveiligheid	De studie van ANEC rond transport (met bus en fiets) werd voorgesteld en informatie werd uitgewisseld over campagnes over rugwaarts geplaatste autostoelen. Ervaringen worden uitgewisseld over inspecties van het gebruik van autostoelen. Er wordt nagegaan welke verschillende hulpmiddelen hiervoor gebruikt worden en of een gestandaardiseerd middel nuttig kan zijn voor alle partners. De resultaten van een rondvraag bij de partners over het BTW-tarief van autostoelen werd besproken.
Educatie en communicatie	De resultaten van een vragenlijst die de partners dienden in te vullen over programma's die in scholen rond verschillende veiligheidsthema's worden gegeven. Verkeersveiligheid is het meest voorkomende thema. Andere veiligheidsthema's komen in scholen weinig of niet aan bod.

Etitex

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

Expertscommissie voor het terugschroeven van de pesticiden voor gebruik in de landbouw en van de biociden

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Prioritering van de acties ondernomen in het kader van het PRPB plan	Het OIVO nam actief deel aan een strategie uitstippelen voor het PRPB. Ook was het OIVO betrokken bij het analyseren van welke acties het efficiëntst zijn door middel van een kosten/ batenanalyse. Ook zal het OIVO het PRPB blijven steunen door in 2009 de markt van ontsmettingsmiddelen in kaart te brengen.	Het OIVO droeg actief bij met het opstellen van een communicatieplan. In het verleden werd er door het OIVO al een marktstudie gemaakt voor de biociden. In 2009 zal door het OIVO een vervolgstudie worden gemaakt die rapporteert over de marktsituatie voor ontsmettingsmiddelen in ziekenhuizen, bejaardentehuizen en de kinderopvang.

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 2008 waren er meer dan 60 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

VRAGER	THEMA, ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, SEMINARIES, CAMPAGNES			
FGTB/ABW	Nieuwe armoede, schuldoverlast		Conferentie/debat
Ligue Libérale des Pensionnés asbl en CLARA asbl	De reclame in onze huizen, vriend of vijand?	In het kader van de 'Quinzaine Media Seniors'	Conferentie/debat
CSC/ACV van Ciney	Energie		Voorstelling van Power4You
Equipes Populaires van Verviers	De prijsstijgingen (energie, petroleum) en de korf van de huisvrouw	In het kader van de Cafés Citoyens	Conferentie/debat
Ligue des Familles en asbl Viva in Alleur	Koopkracht, onze dagelijkse zorg	In het kader van de asbl Citoyens actifs pour la solidarité	Conferentie
ACV 50+ in Antwerpen	De prijsstijgingen en of koopkrachtverlies van de modale burger		Conferentie
UCP Mons-Borinage	De bejaarden: volgende doelwit of nu al doelwit van de reclame?		Conferentie
MOC/ACW	Salon de l'Energie in Momignies		Stand
CSC en Equipes Populaires	Het koopkrachtverlies		Conferentie/debat
FPS	Vrouwen, artsen en maatschappij: visies op de menopauze	Colloquium	Tussenkomst

Ligue des Familles	De koopkracht		Conferentie/debat
Vie Féminine	"Om er in de maatschappij bij te horen moet je consumeren"		Conferentie
Ligue des Familles	Gezinnen en de nieuwe media	Vrouwen en maatschappij	Conferentie/debat
CSC Métal	De koopkracht		2 vormingen
Vakbondsorganisaties	Klimaatveranderingen, laten we de uitdaging aannemen	Intersyndicaal forum	Stand + atelier
FPS	Speelgoed		Conferentie/debat
Ligue des Familles	Duurzame consumptie		Conferentie/debat
Verbruikersorganisaties	De vooruitgang in vraag gesteld: limieten en tegenstrijdigheden van wetenschap en technologie? in 'Croissance, Consommation, Progrès ... Et après ?'	Cyclus van conferenties georganiseerd in samenwerking met IEW, Héraclite, CNC	Medewerking aan het organiseren en deelname aan de conferenties

Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie

VRAGER	THEMA, ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, SEMINARIES			
FOD Economie	Voorstelling van 4 OIVO-studies	Seminarie onderzoekenstatistiek, gegevens verzamelen	Conferentie

Europese instellingen

VRAGER	THEMA, ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
ADVIES			
Dolceta	Pedagogische modules over consumptie	Een website voor e-learning maken	Teksten nalezen, advies en richting geven, opvolgen en evalueren.
CONFERENTIES, SEMINARIES			
Europees Parlement	Herziening van de speelgoedrichtlijn	Hoorzitting Europees Parlement	Conferentie

Overheidsorganismen en stakeholders

VRAGER	THEMA, ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
ADVIES			
Steunpunt Milieu en Gezondheid	Humane biomonitoring van hotspots inzake milieu en gezondheid	Selectie van prioritaire hotspots die zullen onderzocht worden aan de hand van humane biomonitoring, het meten van vervuilende stoffen en gezondheidseffecten in mensen.	Deelname aan de jury
FOD Leefmilieu	Ecoaward Batibouw	Ondernemingen die een milieuvriendelijk product voorstellen of een ecologische productiemethode hanteren, kunnen zich kandidaat stellen voor het "groene parcours" en de ecoaward op Batibouw. De jury beoordeelt welke ondernemingen deel kunnen uitmaken van het "groene parcours" en kent de ecoaward toe.	Deelname aan de jury

FOD Leefmilieu	Lente van het leefmilieu	Het OIVO werkte mee aan 'Lente van het leefmilieu', een uitgebreide raadpleging van de stakeholders over het beleid dat voor duurzame ontwikkeling gevoerd moet worden. Dit initiatief ging uit van de federale minister Magnette. Meer informatie op http://www.printempsdelenvironnement.be/NL/index.php?page=33	Het OIVO nam deel aan diverse overleggroepen en zat de workshop voor m.b.t. de duurzame productie- en consumptiemethoden.
Observatorium Rechten op het Internet	Cyberpesten	Stakeholders en specialisten aan het woord over het probleem van cyberpesten in ons land.	Deelname aan informatieronde
Energiecommissie van het Brusselse Parlement	Energie (Gas en Elektriciteit)	Evaluatie van de Verordening van 14 december 2006 betreffende de organisatie van de elektriciteit- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.	Rondetafelconferentie / raadpleging
CONFERENTIES, SEMINARIES			
Gemeente Rixensart	Halt aan consumentenbedrog en coöperatieve voor aankoop van energie		Conferentie
FOD Gezondheid	Eten en bewegen op school Welke gevolgen voor de werknemers en de consumenten?	Studiedag georganiseerd in het kader van het NVGP In het kader van het colloquium "Nieuwe Europese reglementering op de scheikundige producten) (REACH)	Stand Tussenkoms op het colloquium
Gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe	Energie		Voorstelling van Power4You
Gemeente Thuin	Energie		Voorstelling van Power4You
CPCP	"Eindeloos consumeren?"	Nadenken over de nieuwe consumptiewijzen, de koopkracht, het ontcijferen van de reclame en van de marketingstrategieën, ...	Conferentie/debat
Gemeentelijke overheid van Sint-Lambrechts-Woluwe, Dienst FASE,	Verwerp consumentenbedrog		Conferentie/debat
OCMW van Ougrée	De koopkracht		Conferentie/debat
Kabinet Wathelet	Nieuwe technologieën (Internet, GSM, ...),	Informatiedag over de nieuwe technologieën	Conferentie
OCMW Luik	Etikettering en voedingsmiddelen	Nadenken over gezonde voeding	Een workshop animeren
OCMW Jurbise	En als we zelfs in België het begin van de honger al zouden meemaken?	Denkavond	Tussenkoms
Nanosoc	Vormen van publieke visie op nanotechnologie	Tot een maatschappelijke consensus komen wat betreft een visie op huidige en toekomstige ontwikkelingen op vlak van nanotechnologie	Deelname aan symposium
Kansspelcommissie en KULeuven	Kansspelen	Tweede seminarie (in een reeks van vier) over kansspelen. Dit seminarie had als thema 'De positie van de speler. Psychologie en consumentenbescherming'	Deelname aan het debat

Consumentenvoorlichting

VRAGER	THEMA, ONDERWERP	DOEL, CONTEXT, OMSCHRIJVING	ANTWOORD
CONFERENTIES, SEMINARIES, SALONS			
Atheneum van Fleurus	De valstrikken op het internet en/of de valstrikken in de telefonie (SMS, GSM-abonnementen, downloaden van beltonen enz.)	Georganiseerd door de oudervereniging voor de leerlingen van het 5de en 6de jaar en voor de ouders	Conferentie/debat
Koning Boudewijncollege	Rechten en plichten van de jonge consumenten	De leerlingen van het 2de jaar socio-economie informeren over de OIVO-activiteiten, de bibliotheek en een specifiek onderwerp	Informatie
SOS Sectes	"Démâsquar les arnaques"	In het kader van het colloquium "Ethique et psychothérapie",	Tussenkost tijdens de workshop
UAW	De etikettering van de voedingsproducten		Conferentie/debat
Scoutsvereniging van Luik	Jongeren en alcohol	Vorming voor de verantwoordelijken	Conferentie/debat
	Risicoanalyse en bescherming	Vorming voor de verantwoordelijke	Conferentie/debat
Institut St Dominique in Schaarbeek	Duurzame voeding	Animatie voor 3 klassen van de retorica	Animaties
Salon Papi'on in Luik		Salon voor senioren	OIVO-stand
	Wat lees je op de verpakking van de voedingsproducten?	In het kader van het salon	Conferentie
FJA (Fédération des jeunes agriculteurs/verbond van jonge landbouwers)	De verwachtingen van de consumenten in verband met rundvlees	Congres "L'avenir de la viande bovine en Belgique"/"De toekomst van het rundvlees in België"	Tussenkost
ULB	De voedselverspilling, een economische, ecologische en ethische realiteit	In het kader van de 3de cyclus Milieu en duurzame ontwikkeling, voor studenten en leraren	Conferentie
Haute école ISELL Sainte Croix in Luik		Vormingsdag voor regenten sociale en gezinsconomie	OIVO-stand
UCL	Het probleem van de consumentenbescherming		Voorstelling van het OIVO en van het onderwerp aan de studenten
Groot milieufeest in Brussel	Duurzame consumptie		Stand
Ecolo	De duurzame consumptie	Denkdag	Informatiestand
Landbouwbeurs van Libramont	Landbouwproductie in het Waalse Gewest	Het Observatorium van de Voedselconsumptie en zijn werken voorstellen	Een stand houden en animaties verzorgen
Landelijk Brussel	Duurzame ontwikkeling		Informatiestand
UROC	Het OIVO voorstellen		
UCM-Bruxelles	De nieuwe trends bij de consument	Vormingsprogramma genoemd "Commerce 2020/Handel 2020"	Conferentie
Scholen in Namen	De risico's van het internet	Festival van de Franstalige film in Namen	Workshop
Asbl Respect et moi	"Une consommation alimentaire éthique et durable"/"Ethische en duurzame voedselconsumptie"	Tijd voor respect: workshops voor de scholen, de jeugdbeweging en het grote publiek over respect	Workshop
	"Utilisation respectueuse de l'Internet"/"Het internet met	Tijd voor respect: workshops voor de scholen, de	Workshop

Centre du Libre Examen, ULB	eerbied gebruiken"	jeugdbeweging en het grote publiek over respect	Conferentie/debat
Salon de l'éducation in Namen	De afname van de koopkracht		Informatiestand voor leerkrachten en opvoeders
Netwerk Bewust Verbruiken	Safer Internet, NVGP, OIVO-activiteiten		Conferentie
Salon énergie in Mons	"Milieuvriendelijke overheidsopdrachten"	Studiedag, labels als basis voor milieuvriendelijke overheidsopdrachten	Conferentie
Atheneum van Hannut, oudervereniging	Duurzame consumptie		Informatiestand
UCL, Louvain La Neuve	Safer Internet		Conferentie/debat
Salon des Arts ménagers/Huishoudsalon in Charleroi	Voor een duurzaam voedingsbeleid		Conferentie voor studenten
COREN	Duurzame consumptie, etikettering van voedingsproducten, NVGP, consumentenbedrog, ...		Informatiestand
"Maison laïque" in Brussel	De verspilling in de scholen	Naar een optimaal afval- en aankopenbeheer in de scholen	Conferentie/debat
ULg	De burger en de armoede		Conferentie/debat
"Maison Laïcité" in Binche	Duurzame voeding: van de promotie van de korte circuits tot het scheppen van duurzame banen		Rondetafelconferentie
MJA vzw	De Koopkracht		Conferentie
	Verlies en verdriet bij jongeren	Colloquium voor leerkrachten en jeugdwerkers	Stand

De websites van het OIVO 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

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 2008 ontving het OIVO gemiddeld ongeveer 100 getuigenissen per maand. Die

getuigenissen, waar veel overlappings in voorkomen, worden bewaard en per type bedrog geklasseerd. Dat klassemment maakt het mogelijk om de analyse van de meest courante vormen van consumentenbedrog te actualiseren en om de chronieken "consumentenbedrog" te voeden, die voor partnermedia verzorgd worden (in 2006: Vivacité en Radio Contact). De verschillende rubrieken van de website consumentenbedrog.be worden ook geregeld geüpdatet. Daarenboven worden antwoorden gestuurd naar de inzenders van de berichten (modelantwoorden of specifieke reactie naargelang het geval), waarin hen indien nodig meegedeeld wordt welke de openbare meldpunten zijn waar ze officieel klacht kunnen neerleggen.

www.move-eat.be

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.

www.dieetteam.be

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

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

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

De website www.observ.be is gewijd aan de duurzame consumptie: ze is volledig tweetalig en opgebouwd rond twee ingangen. Het eerste deel, "Denken", richt zich eerder tot de tussenpersonen (zaakgelastigden, NGO's, vorsers, leerkrachten, ambtenaren e.a.) en stelt de onderzoeksdossiers van het team van het Brussels Observatorium van de Duurzame Consumptie voor. De onderwerpen die in de voorbije twee jaar aan bod kwamen, gaan over duurzame voeding: "Lokale en seizoensgroenten en -fruit", "De goede adressen voor duurzame voeding", "Vlees: een zware voetafdruk". Elk dossier is vergezeld van linken en nuttige referenties. Het tweede deel van de website, "Doen", richt zich tot het grote publiek en behandelt dezelfde onderwerpen, maar op een meer toegankelijke en interactieve manier, via spelletjes, tests, tips, agenda. Deze website wordt momenteel grondig herwerkt om ze een aangenamere uitstraling te geven en de zoekmogelijkheden op de site uit te breiden.

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://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 werd geüpdatet.

In 2008 ontvingen de websites van het OIVO meer dan 3 miljoen bezoekers en bijna 180.000 consumenten zijn geabonneerd op de verschillende nieuwsbrieven van het OIVO.

Het magazine "De Wakkere Consument"

De halfmaandelijkse publicatie van het elektronische magazine "Du côté des Consommateurs / De wakkere consument" (DCDC-DWC) werd tot in november 2007 voortgezet in de basisformat die al bij de start werd aangenomen. Vanaf december 2007, na de herwerking van de websites van het OIVO, is de lay-out van de newsletter verbeterd en werd de samenstelling geautomatiseerd. Sindsdien ontvangen de abonnees via e-mail een aantrekkelijke newsletter met verschillende rubrieken: persberichten, onderzoeken en analyses, rubriek "kort" enzovoort. Net als vroeger verwijst een samenvatting van elk artikel naar de onlinedocumenten. Als gevolg van deze herwerking en van een promotiecampagne voor de nieuwe websites van het OIVO is het aantal abonnees op de newsletter "De Wakkere Consument" snel toegenomen en in enkele weken tijd gestegen van 2.300 naar bijna 18.000.

Persberichten

Welkom in 2008, het jaar van de aardappel !	02/01/2008
Autosalon 2008: groene façade, ronkend interieur	19/01/2008
Weet wat je eet via dieetteam.be	24/01/2008
Cyberteens @ risk?	12/02/2008
OIVO dient klacht in tegen Belgacom wegens overtreding privacywet	20/02/2008
Betere bescherming voor kandidaat-bouwers	26/02/2008
De consument en het ziekenhuis: dringend nood aan meer en betere communicatie!	11/03/2008
Een minister met aandacht voor de bezorgdheden van de consument	14/03/2008
RABAD - een netwerk van actoren en projecten om duurzame voeding in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te promoten	19/03/2008
Aprilvis? Draai de rollen om en neem uw kinderen beet!	01/04/2008
Gloednieuwe gids voor duurzame voeding in Brussel!	17/04/2008
De consumptie van gezinnen met een bescheiden inkomen	21/04/2008
Voedselallergieën in stijgende lijn ? OIVO scheidt duidelijkheid !	28/04/2008
Hausse ou baisse du pouvoir d'achat ? (enkel in het Frans)	03/05/2008
Samen voor de recuperatie van de onrechtmatige winsten van Electrabel-Suez, ten behoeve van een duurzaam energiebeleid	04/06/2008
Proberen INBEV en de Belgische brouwers een ethisch imago te kopen?	06/06/2008
De menopauze: een bijzonder moment	13/06/2008
Fitnesscentra leven de wet niet na!	17/06/2008

De consument en de zomersolden: dalende koopkracht laat zich voelen!	26/06/2008
Lente van het Leefmilieu: het pad is geëffend. Tijd voor politieke moed!	01/07/2008
Verontreinigde olie uit Oekraïne	09/07/2008
Jongeren en hun vrijetijdsbesteding: radio en televisie boven!	15/07/2008
Brocantes en vlooiemarkten: 25% van de consumenten kopen, 4% verkopen	17/07/2008
Cannabis in reclame, een gezonde cocktail?	22/07/2008
Terug naar school ? De trends !	21/08/2008
Dalende koopkracht? Consument haalt de broekriem aan!	27/08/2008
Mogen we zogenaamde witte (voedings)producten en distributeurmerken vertrouwen?	03/09/2008
Nabijheid en ethische criteria belangrijk voor de consumenten: Consumer Behavior Monitor, 2008	12/09/2008
Jongeren en internet: onlosmakelijk verbonden!	22/09/2008
Dalende koopkracht ? Sociale groepen reageren verschillend !	26/09/2008
De financiële crisis? Blaffende waakhonden bijten niet!	30/09/2008
Weet wat je eet via dieeteam.be	02/10/2008
Jongeren en e-commerce? Een analyse!	09/10/2008
Plafonnering energieprijzen? Verbruikersorganisaties juichen voorstel Magnette toe!	09/10/2008
De consument en de dood: het taboe doorbroken	28/10/2008
De crisis en de winkelketens: de consumenten veranderen van winkel en van product	06/11/2008
Entre écologie et économie, le coeur des Wallons balance ! (enkel in het Frans)	07/11/2008
De speelgoedmarkt: kies met kennis van zaken !	13/11/2008
Jongeren en drugs: de analyse	20/11/2008
Le Wallon ne s'est pas débarrassé du jetable (enkel in het Frans)	21/11/2008
Financiële crisis: en wat met het consumentenkrediet ?	28/11/2008
Power4You, de coöperatieve van de verbruikersorganisaties helpt de consumenten op de weg van de duurzame ontwikkeling.	28/11/2008
Op naar een groepsvordering in België !	05/12/2008
Eindejaarsfeesten en cadeautjes: de consumenten zijn niet aan het feest!	12/12/2008
De consument en de feestmaaltijden: gezelligheid in intieme kring!	19/12/2008
Wintersolden: een matig succes	19/12/2008

Persconferenties

Het OIVO heeft via de persconferenties zijn perscontacten uitgebreid. Er werd op vraag van de verbruikersorganisaties een persconferentie georganiseerd voor de coöperatieve Trade4You.

Deelnemen aan andere persconferenties

Platform "Dag zonder krediet", 28/11/2008

Artikels en uitzendingen waarin het OIVO vermeld werd

We mochten in 2008 meer dan 1.000 vermeldingen in de media optekenen.

	ARTIKELS IN DE GESCHREVEN PERS EN OP HET INTERNET	RADIO	CHRONIEKEN CONSUMENTENBEDROG RADIO CONTACT & VIVACITÉ	CHRONIEK BON WEEK-END QUAND MÊME RTBF - LA PREMIERE	TV
Januari	23	30	9	5	5
Februari	45	52	9	4	7
Maart	27	34	9	4	6
April	41	48	9	5	6
Mei	17	24	9	5	6
Juni	30	37	9	4	7
Juli	14	21	9	4	5
Augustus	10	17	9	4	5
September	32	39	9	4	8
Oktober	9	16	9	4	7
November	44	51	9	4	9
December	48	55	9	5	8
Totaal	340	424	108	52	79

Vragen van de consumenten beantwoorden

De OIVO-medewerkers besteden elke week vele uren aan het antwoorden op vragen die de gebruikers telefonisch stellen. Voor bepaalde vragen is het gemakkelijk om te antwoorden of is het eenvoudig om de vraagsteller door te verwijzen naar een gespecialiseerde dienst in functie van het type probleem (bijv. Dienst Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, de ombudsman, de sociale dienst...). In andere gevallen is het noodzakelijk om eerst naar een lange uitleg over de situatie van de consument te luisteren om te begrijpen wat het probleem precies is en daarna een oplossing of doorverwijzing te kunnen voorstellen.

5.1.3 DOCUMENTATIEAANVRAGEN BEANTWOORDEN

DOCUMENTATIECENTRUM

In 2008 verwierf het Documentatiecentrum 368 nieuwe boeken en documenten (waarvan 203 elektronische publicaties) en werden er 2.025 artikels geselecteerd uit tijdschriften. Dit brengt het totale aantal nieuwe aanwinsten in DocRoom op 2.393.

Het Documentatiecentrum ontving het voorbije jaar 321 bezoekers die ter plaatse opzoeken kwamen doen en beantwoordde 892 vragen die per telefoon, e-mail, fax of brief werden gesteld, wat het totale aantal aanvragen van buitenshuis op 1.213 brengt.

De vragen van buitenshuis kwamen voornamelijk van individuele consumenten en studenten van het hoger onderwijs, gevolgd door organisaties, journalisten, handelsondernemingen, ministeries, ...

Het Documentatiecentrum staat natuurlijk ook ter beschikking van de collega's en heeft voor hen fotokopieën gemaakt, boeken en tijdschriften opgezocht en uitgeleend en 58 diepgaande opzoeken gedaan in DocRoom.

De onderwerpen die aangehaald werden door de personen van buitenshuis, zijn zeer uiteenlopend. Het grootste deel van de specifieke aanvragen ging over voeding (gezonde voeding, voedselveiligheid, etikettering, biologische producten, functionele voedingsmiddelen). Op de tweede plaats kwamen vragen over het OIVO en op de derde plaats vragen over consumentenbescherming (klachten, consumentenbedrog, handelspraktijken, rechten van de consument), gevolgd door vragen over de markten van bepaalde producten (food en non-food), de duurzame ontwikkeling (met ecoconsumptie, ecolabels, energiebesparing, overconsumptie, fair trade), de opvoeding van jonge consumenten (invloed van de reclame op kinderen, zakgeld, pedagogische benadering van de consumptie, veiligheid van kinderen op het internet), reclame- en marketingstrategieën, ...

Andere thema's die ook aan bod kwamen, waren vragen over de koopkracht van de gezinnen, het rookgedrag, de informatie- en communicatietechnologieën (GSM, elektronische handel, ...), de gezondheid, de verbruikersorganisaties, energie, ...

De lijst van de tijdschriften waarop wij geabonneerd zijn, kan geraadpleegd worden op de website <http://www.oivo-crioc.org/teksten/pdf/675.pdf>.

Hetzelfde geldt voor de maandelijkse bibliografische bulletins, die de nieuwe aanwinsten van het Documentatiecentrum opsommen (uitgezonderd artikels): zie <http://www.crioc.be/NL/doc/publications/crioc/>.

De gegevensbanken van het Documentatiecentrum worden opgenomen in het systeem MIS DocRoom, het nieuwe informatiebeheersysteem van het OIVO. Deze nieuwe informatisering maakt het mogelijk om de elektronische documenten te beheren, full-text opzoekingen te doen en de database intern gedeeld te raadplegen. Ze legt de grondslag voor een virtuele bibliotheek.

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

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
Allergie en voeding-intoleranties	Deze kwantitatieve studie onder de Belgische consumenten evalueert de omvang van het verschijnsel van allergieën en voedingintoleranties onder de bevolking, alsook de kennis van de potentieel allergieverwekkende producten en van de symptomen van een allergie, de percepties bij de consumenten en de moeilijkheden waarmee de consumenten met een allergie of voedingintolerantie bij het aankopen doen geconfronteerd worden.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Bio-logica's van de perceptie	Deze enquête die in mei 2008 bij 632 Belgen uitgevoerd werd, toont aan dat ongeveer een derde van de bevolking al een biologisch voedingsproduct gekocht heeft. De personen die bio kopen, doen dat hoofdzakelijk uit eerbied voor het milieu en rekenend op de positieve effecten voor de gezondheid.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Observatorium van de Voedingsconsumptie	In het kader van het beleid van het Waalse Gewest met betrekking tot het informeren en het beheren van een observatorium van de gedragspatronen en van de landbouwproductie, is het OIVO in samenwerking met de Faculté des Sciences agronomiques van Gembloux belast met de volgende taken: <ul style="list-style-type: none"> • Een observatorium beheren van de vertegenwoordigingen, de houdingen en de consumptiepraktijken, alsook van de markten inclusief het coördineren van enquêtes, het maken en verspreiden van syntheses van resultaten van enquêtes; • Specifieke themastudies maken (waaronder studies over prijzen, communicatie, producttests en productontwerp) en studies over de perceptie van de consumenten in functie van de behoeften van de potentiële begunstigen van het APAQW; • Een documentair fonds over het consumptiegedrag updaten en uitbreiden; • De resultaten communiceren naar de producenten, de bedrijfskolommen, de commerciële distributienetwerken, het grote publiek en de pers. 	Algemene Directie Landbouw en de
2008: jaar van de	2008 werd door de Verenigde Naties uitgeroepen tot "het jaar van de aardappel": dat is	Algemene Directie Landbouw en de

aardappel	voldoende reden om terug te komen op onze OIVO-studies van de voorbije jaren over dit zeer populaire product.	minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Consumenten en rundvlees	Deze kwantitatieve studie van aanwendingen en houdingen bij Belgische consumenten bepaalt de perceptie van rundvlees bij de consumenten, hun koopgewoonten en consumptiegedrag als het om rundvlees en bereide gerechten op basis van rundvlees gaat, alsook hun verwachtingen op het vlak van informatie en productvernieuwingen.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Aardappelen en HORECA	Deze kwantitatieve studie van aanwendingen en houdingen in de horeca (restauranthouders, hoteluitbaters) evalueert de percepties, de koopgewoonten en het consumptiegedrag met betrekking tot aardappelen en de afgeleide producten en bepaalt de behoeften en specifieke verwachtingen van de restaurants en hotels ten opzichte van hun leveranciers wat de diensten, de informatie en de producten betreft.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Horeca en zuivelproducten	Deze kwantitatieve studie van aanwendingen en houdingen in de horeca (restauranthouders, hoteluitbaters) evalueert de percepties, de koopgewoonten en het consumptiegedrag met betrekking tot de zuivelproducten (melk, boter, room, kaas, melkdessert) en bepaalt de behoeften en specifieke verwachtingen van de restaurants en hotels ten opzichte van hun leveranciers wat de diensten, de informatie en de producten betreft.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Duurzame voeding	In het kader van het Brusselse Observatorium van de Duurzame Consumptie, een partnerschap tussen het BIM en het OIVO, werden dossiers over duurzame voeding uitgewerkt die dienen voor het sensibiliseren van het publiek: de sociale en de milieu-impact van de consumptie van vlees, kilometers op je bord en het klimaateffect, lokale en seizoensgroenten en -fruit, de milieu-impact van de voedselverpakkingen. In het kader van dit Observatorium startte en animeert het OIVO een Netwerk van Brusselse Actoren voor Duurzame Voeding: het RaBAD.	BIM, organisaties en groot publiek
Consumenten en eieren	Deze kwantitatieve studie bepaalt de perceptie van eieren in het algemeen en volgens de productiemethode bij de consumenten (eigen kippen, kippen in open lucht, ...).	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Het imago van de Waalse landbouw	Deze kwantitatieve studie bepaalt het beeld dat de consumenten hebben van de Waalse landbouw.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
De vraag naar bio	Deze kwantitatieve studie bepaalt welke bioproducten en welke hoeveelheden gekocht worden in welke soorten verkooppunten en de redenen waarom voor zulk een type verkooppunt voor dit type bioproduct gekozen wordt (d.i. de voordelen die consumenten zien).	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Zuivelproducten van de boerderij	Deze kwantitatieve studie bepaalt de consumentenperceptie van de zuivelproducten die op de boerderij gemaakt worden.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest
Dierlijke voeding en traceerbaarheid	Deze kwantitatieve studie wil de perceptie van dierlijke voeding en de traceerbaarheid van dieren bepalen bij de consumenten.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest

VERSLAVINGEN

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
De tabaksconsumptie (uitg. 2008)	Barometer van de evolutie van de tabaksconsumptie in 2007.	Verbruikersorganisaties
Documentatiemap tabak (uitg. 2008)	De evolutie van de tabaksconsumptie en van het rookgedrag, negatieve effecten, de samenstelling van de sigaretten, stoppen met roken, economische aspecten, wetten, ...	Verbruikersorganisaties
Jongeren en drugs (uitg. 2008)	De evolutie van het gebruik van cannabis en andere stimulerende middelen bij jongeren wordt nagegaan.	

CONSUMENTENGEDRAG

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
Ouders en kinderen	De leefwijze van de jonge ouders en hun kijk op de maatschappij van vandaag begrijpen. Zowel voor de mama als voor de papa gebeurt het opvoeden van de kinderen via het aanleren van regels en om dat goed te doen vereist dit het zoeken naar informatie naarmate het kind groter wordt. De mama's raadplegen vaker dan hun partner de websites voor informatie.	Verbruikersorganisaties
De mama's en de kraamkliniek	Zo zijn de aanwezigheid van een zuigelingenafdeling, de kwaliteit van de gekregen informatie, de reputatie van het medische team en de mogelijkheid om de kraamkliniek op te bellen bij de minste bezorgdheid belangrijke criteria, net als de keuze van de vroedvrouw, de bezoeken of het feit dat de bevalling zo natuurlijk mogelijk plaatsvindt. De lagere sociale groepen zijn minder veeleisend wat de informatie, de aanspreekbaarheid van het personeel, de infrastructuur betreft dan de gemiddelde en hoge sociale groepen, maar zij hechten wel belang aan het onthaal van de partner en aan de tips die ze krijgen in verband met de verzorging van de baby. De Vlaamse kersverse moeders willen vlot contact kunnen opnemen met de kraamkliniek, terwijl de Waalse mama's de methode van voorbereiding op de bevalling willen kunnen kiezen, een grote beschikbaarheid van het medische team op prijs stellen, de plaats die aan de partner toegekend wordt belangrijk vinden, en moderne lokalen en uitrusting verkiezen.	Verbruikersorganisaties
De jonge ouders - typologie	De leefwijze van de jonge ouders en hun kijk op de maatschappij van vandaag begrijpen. Ze kopen soms de merken die tijdens het verblijf in de kraamafdeling voorgesteld worden, maar bij voorkeur kopen ze producten waarvoor ze kortingsbonnen gekregen hebben, liefst voor producten van goede kwaliteit en van een gekend merk, hoewel ze soms ook goedkope producten uit de laagste prijsklasse kopen. De perceptie van de jonge ouders volgt de logica's die zijn beïnvloed door de houding t.o.v. ouderschap en opvoeding, de maatschappelijke organisatie en de aanwezigheid van het vaste rollenpatroon zowel voor de vrouw als voor de man.	Verbruikersorganisaties
Consumptie in de jongste kinderjaren	Onder de ouders van kleine kinderen hechten de Vlaamse mama's minder dan de gemiddelde mama belang aan de prijs, aan biologische voeding, aan de afwezigheid van GGO's en van gevaarlijke additieven, aan het feit dat hun kind om het product gevraagd heeft en aan de reclame. De afwezigheid van gevaarlijke additieven, de beschikbaarheid van het product, het feit dat het product eerbied heeft voor het milieu, de werkomstandigheden en het dierenwelzijn, het feit dat het product uit de eerlijke handel afkomstig is, de aanwezigheid van een label of certificatie zijn ook belangrijke keuzecriteria voor de non-foodproducten. Binnen de groep van de ouders van kleine kinderen hechten de Franstalige mama's meer belang aan de criteria ethiek, informatie en productveiligheid dan de gemiddelde mama.	Verbruikersorganisaties
De consumptie van de gezinnen met een bescheiden inkomen	Hoe staat het met de consumptie van de consumenten met een bescheiden inkomen (geïdentificeerd vertrekkend vanuit de lage sociale groepen) in onze maatschappij waar het leven steeds duurder wordt en de koopkracht almaar verder afneemt?	Verbruikersorganisaties
De feesten	Enquêtes over de percepties, de aankopen en het consumptiegedrag ter gelegenheid van de eindejaarsfeesten.	Verbruikersorganisaties
Consumer Behaviour 2008	Jaarlijkse barometer voor het evalueren van het consumentengedrag. Kwantitatieve enquête die de keuzecriteria voor winkels, foodproducten en non-foodproducten bepaalt bij de consumenten die in België wonen.	Verbruikersorganisaties
Tuinbouw tijdens het jaareinde	Enquête over de percepties en het koopgedrag van de consumenten voor wat planten betreft ter gelegenheid van Allerheiligen en de eindejaarsfeesten.	Algemene Directie Landbouw en de minister van Landbouw van het Waalse Gewest

Jongeren en elektronische handel	Met de steun van de Europese Commissie onderzocht het OIVO het gedrag en de aankopen on line van de jongeren. Via meer dan 2.000 interviews en meerdere discussiegroepen konden de websites geïdentificeerd worden die het populairst zijn bij de jongeren en konden de online koopmechanismen bij de jongeren uitgetekend worden.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en het internet	De doelstellingen van deze studie zijn: de gewoonten van de jongeren op het gebied van het internetgebruik beschrijven en hun consumptiegedrag en houdingen ten overstaan van dit instrument bepalen.	Verbruikersorganisaties
Jongeren en vrije tijd	Op basis van meer dan 2.500 interviews afgenomen van jongeren van 10 à 17 jaar oud, bracht het OIVO een studie uit over de jongeren en hun vrijetijdsbesteding. De belangrijkste conclusies zijn dat de klassiekers "ik kijk TV" en "ik luister naar muziek" de lijst blijven aanvoeren en dat sport populair is, maar dat de interesse ervoor afneemt met de leeftijd.	Verbruikersorganisaties

DIALOOG MET DE CONSUMENTEN

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
Ombudsdienst	Ombudsdienst ziekenhuizen: het standpunt van de ombudsmensen Deze studie identificeert de methodologieën, praktijken en procedures die de verschillende ziekenhuisombudsdiensten invoeren, de factoren die de bemiddeling bevorderen en de elementen die het oplossen van problemen afremmen, de verschillende soorten problemen die aan de ombudsdiensten voorgelegd worden, de percepties van hun functie bij de ombudsmensen, de verwachtingen van de ombudsmensen ten overstaan van een ombudsdienst ziekenhuizen.	Koning Boudewijnstichting, ziekenfondsen, patiënten, sector van de gezondheidszorg
Ombudsdienst	Ombudsdienst ziekenhuizen: percepties en verwachtingen van de patiënten Deze studie identificeert de problemen die zich voordoen tussen patiënten en ziekenhuizen op het vlak van de rechten van de patiënten, de redenen die patiënten ertoe drijven om een klacht in te dienen bij de ziekenhuisinstelling of een ombudsdienst, de remmen die patiënten ervan weerhouden om een klacht neer te leggen, de verwachtingen van de patiënten ten overstaan van een ombudsdienst, de percepties bij de patiënten van de informatie die over de patiëntenrechten wordt verspreid en van de ombudsdiensten zoals ze door de wet voorzien worden.	Koning Boudewijnstichting, ziekenfondsen, patiënten, sector van de gezondheidszorg

DUURZAME ONTWIKKELING EN CONSUMPTIE

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
De tuinier en de bestrijdingsmiddelen	Deze studie evalueert de perceptie, het bezit en het gebruik van de bestrijdingsmiddelen (onkruidverdelgers, schimmeldoders, insecticiden, slakkenvallen, ...).	Waals Gewest, DGARNE, minister van Leefmilieu
Analyse van een bewustmakingscampagne in Colruytwinkels over de perceptie en het aankoopgedrag van consumenten m.b.t. seizoensgroenten en fruit + bijlagen www.labelinfo.be	Dit project wil de consumptie van lokale seizoensgroenten en -fruit stimuleren via een positieve campagne waarbij de nadruk wordt gelegd op een betere smaak, grotere versheid, lagere prijs en verminderde druk op het milieu. Om de resultaten van de perceptie van lokale seizoensgroenten en -fruit te meten werd ervoor gekozen om een enquête af te nemen bij een groep van consumenten voor en na blootstelling aan de campagne. De resultaten van de enquête doen besluiten dat de campagne een positief effect heeft gehad op de perceptie van consumenten ten aanzien van lokale seizoensgroenten en fruit. De website www.labelinfo.be wordt uitgebreid met een aantal labels rond elektronica, cosmetica, toerisme, schoonmaakmiddelen, ...	Koning Boudewijnstichting Netwerk Bewust Verbruiken
Gids duurzame aankopen	De gids voor duurzame overheidsaankopen wordt geactualiseerd: zie http://www.gidsvoorduurzameaankopen.be . De gids wil aankopers milieucriteria aanbieden die ze bij de aankoop van producten in hun lastenboeken kunnen gebruiken. Om deze criteria op te stellen werden de criteria uit de lastenboeken van een aantal	PODDO

Barometer van de afvalstoffenpreventie	<p>kwalitatieve product- en dienstenlabels geanalyseerd, vergeleken en verwerkt.</p> <p>Elk jaar voert het OIVO een enquête uit over de houdingen en het gedrag van de Waalse gezinnen in verband met de afvalpreventie. De enquête omvat een terugkerend luik dat het mogelijk maakt om evoluties te meten en een thematisch luik dat toelaat om een welbepaald thema dieper uit te spitten. In 2008 gaan de behandelde thema's over de wegwerpvoorwerpen enerzijds en over de evenementen zonder afval anderzijds. Met behulp van de resultaten van deze enquête kunnen indicators uitgewerkt worden die de barometer van de afvalstoffenpreventie onderbouwen. De resultaten van deze enquêtes worden voorgesteld en besproken tijdens een seminarie. In het kader van deze overeenkomst levert het OIVO ook technische hulp bij het animeren van een platform van experts op het gebied van afvalpreventie.</p>	Waals Gewest, D'GARNE, minister van Leefmilieu
Brussels Observatorium van de Duurzame Consumptie	Het doel van dit project bestaat erin de consumenten te informeren over de producten, de commerciële praktijken en de consumptiekeuzes die verenigbaar zijn met een duurzame ontwikkeling. In dit kader voert het OIVO onderzoekswerken uit, animeert het een website (www.observ.be) en verzorgt het animaties voor verschillende doelpublieken. In 2008 gaan de belangrijkste behandelde thema's over de verpakkingen, het afval van fastfoodbedrijven en de duurzame voeding.	Brussels Gewest, BIM, minister van Leefmilieu, groot publiek
Marketing en duurzame ontwikkeling	Het OIVO heeft meegewerkt aan het organiseren van een denkseminarie over marketing ten dienste van de duurzame ontwikkeling, dat gehouden werd in het ESC in Lille op 24 oktober 2008. Ter gelegenheid van dat seminarie werd een studiewerk over datzelfde onderwerp gerealiseerd, waaraan verschillende OIVO-medewerkers ook hebben meegewerkt.	
10 jaar ecoconsumptie. Evolutie 1999-2008	Dit rapport plaatst de resultaten van de jaarlijkse enquêtes over de milieubezorgdheid bij de Walen in perspectief. Het biedt de mogelijkheid om de evolutie van de perceptie van de afvalpreventie bij de Waalse consumenten te meten.	Waals Gewest, D'GARNE, minister van Leefmilieu

DISTRIBUTIE

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBLIEK
Wintersolden	Enquêtes over het consumentengedrag tijdens de solden (winter).	Verbruikersorganisaties
Zomersolden	Enquêtes over het consumentengedrag tijdens de solden (zomer).	Verbruikersorganisaties
De speelgoedmarkt	Analyse van de speelgoedmarkt.	Verbruikersorganisaties
De markt van de dood	Op de vooravond van Allerheiligen ontcijferde het OIVO de houdingen en gedragspatronen van de consumenten in verband met het gedenken van de doden, met Allerheiligen en met de begrafenisplechtigheid. 4 op de 10 consumenten zijn van mening dat de nagedachtenis van de doden goed onderhouden wordt in onze huidige maatschappij, maar een derde van de consumenten vindt dat dit niet genoeg verzorgd wordt. De traditie van de doden eren is vandaag de dag echter nog springlevend: één op de twee mensen gaat op Allerheiligen naar de kerkhoven om de graven van dierbare overledenen met bloemen te tooien.	Verbruikersorganisaties
Trends voor het schoolmateriaal	Studie over het koopgedrag en het aanbod van schoolproducten.	Verbruikersorganisaties
Brocantes en rommelmarkten	Het doel van deze studie, die werd uitgevoerd op basis van meer dan 600 interviews die telefonisch werden afgenomen van Belgen van 17 jaar of ouder, bestaat erin te weten hoe het staat met de gewoonten van de consumenten als het gaat om het bezoeken van brocantes (als koper en als verkoper). De studie laat toe te analyseren hoeveel en hoe vaak brocantes per jaar worden bezocht, hoeveel gemiddeld voor aankopen uitgegeven/voor verkopen ontvangen wordt en hoe het staat met de verhouding professionele en gelegenhedenverkopers.	Verbruikersorganisaties
Merketens, winkels en consumenten	In België blijven de consumenten behoorlijk trouw aan de merketens en winkels waar ze non-foodproducten kopen, zolang de prijs/kwaliteitverhouding maar goed is. Deze enquête meet het imago van de distributieketens.	Verbruikersorganisaties

DE CONSUMENTEN INFORMEREN

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
De bouwers-consumenten moeten beter beschermd worden	De wet van 9 juli 1971, beter gekend onder de naam de "Wet Breyne", regelt de woningbouw en de verkoop van nieuw te bouwen woningen of woningen in opbouw. Ze werd door de wetgever goedgekeurd uit zorg om de efficiënte bescherming van de consumenten die, terwijl de werken in volle gang en al voor een groot deel betaald zijn, geconfronteerd worden met de stopzetting van de werken, het faillissement van de aannemer of de verkeerde of onbevredigende uitvoering van de werken. Tal van aannemers/bouwpromotors proberen de Wet Breyne te omzeilen via allerhande juridische constructies, zoals de opsplitsing van de contracten.	Verbruikersorganisaties
Het onvermijdelijke voorkomen (of verzachten): wat te doen bij een overlijden?	De uitvaartplechtigheid is een niet te onderschatten kost. Wij hebben het uitgezocht en geven tips.	Verbruikersorganisaties
De fitnesscentra: hun commerciële praktijken zijn niet altijd even gezond	Het OIVO analyseerde de algemene voorwaarden die gelden en verspreid worden in de centra en toetste die aan de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken, de voorlichting en de bescherming van de consument.	Verbruikersorganisaties
Project Corenet	Capacity building in EU voor consumentenorganisaties & netwerkvorming	DG Sanco
Unfair Commercial Practices Observatory	Dit project is gebaseerd op de richtlijn 2005/29/EG betreffende de oneerlijke handelspraktijken. Het hoofddoel bestaat erin een virtueel netwerk te creëren via hetwelke de partners oneerlijke praktijken die ze in hun land vaststellen kunnen melden. Op die manier kunnen de oneerlijke praktijken op de Europese markt in kaart gebracht worden. De partners worden over alle vaststellingen ingelicht en kunnen op hun beurt de consumenten waarschuwen.	DG Sanco
Ombudsdienst ziekenhuizen: percepties en verwachtingen van de patiënten	Daarbovenop wordt ook het implementeren van de richtlijn bestudeerd en geëvalueerd, alsook de omzetting ervan in nationaal recht. Om de houdingen, de verwachtingen en het gedrag ten overstaan van de ombudsdiensten ziekenhuizen beter te begrijpen, werden twee discussiegroepen georganiseerd met patiënten die verklaren dat ze ontevreden waren over de verzorging die ze kregen in een ziekenhuis of in een kliniek in de Brusselse agglomeratie.	Verbruikersorganisaties, met steun van de Koning Boudewijnstichting

GEZONDHEID

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
Toegankelijkheid voor gehandicapten	Een studie over de concrete toepassingen van het concept van redelijke aanpassingen aan goederen en diensten voor mensen met een handicap en met beperkte mobiliteit.	Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding
Menopause	Menopause: percepties, houdingen en behoeften Enquêtes over de percepties, verwachtingen en behoeften van de vrouwen op menopauzeleeftijd.	Socialistisch ziekenfonds, Femmes prévoyantes socialistes
Healthy Regions	De gezondheid op de politieke agenda van de gewesten binnen de lidstaten plaatsen en ze helpen om op een strategische manier alle initiatieven voor promotie van de volksgezondheid en preventie en alle bestaande projecten te onderzoeken.	DG Sanco - Executive Agency for Health and Consumers South Denmark European Office in Brussel

PRIJS

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
Reclame voor de financiële diensten	De reclames voor financiële diensten zijn onderworpen aan de beschikkingen van de wet op de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument en van het Koninklijk Besluit betreffende de levensverzekeringactiviteit. Die reclames analyseren maakt het mogelijk om de tekortkomingen en de wenselijke verbeteringen op te sporen.	Verbruikersorganisaties
Eerste prijzen en kwaliteit	Het streefdoel was de kwaliteit van de als "eerste prijzen" (laagste prijzen) aangeboden producten te meten op grond van de samenstelling en de beschikbare informatie op de verpakking. Zijn ze voordeliger en van voldoende kwaliteit? De kwaliteit van deze producten werd vergeleken met de huismerken (of distributeurmerken – DM) en de nationale merken. Besluit: een algemeen onderscheid tussen de kwaliteit van de producten op basis van het merk en de prijs via de samenstelling en de etikettering van het product is onmogelijk en er mag niet geconcludeerd worden dat er een oorzakelijk verband bestaat tussen de prijs en de kwaliteit van het product in kwestie. Er bestaan immers verschillende scenario's om het verschil in prijs tussen gelijkende voedingsproducten te verklaren. En die scenario's kunnen variëren ongeacht de beoogde positionering (nationale merken, distributeurmerken, eerste prijzen). De eerste prijs kan een goede prijs/kwaliteitverhouding bieden!	Verbruikersorganisaties
De consumenten en de daling van de koopkracht	Het doel bestaat erin de perceptie bij de consumenten te meten van hun bezorgdheid over de koopkracht en na te gaan welke eventuele wijzigingen zij in de voorbije zes maanden hebben doorgevoerd om de consumptie-uitgaven te beperken.	Verbruikersorganisaties
Perceptie van de evolutie van de koopkracht	L'objectif de cette étude est de mesurer la perception des consommateurs en ce qui concerne les modifications éventuelles qui pourraient intervenir en matière de dépenses de consommation, si les revenus stagnent et que le coût de la vie continue à augmenter.	Verbruikersorganisaties

PRODUCT

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
De producten voor eenmalig gebruik	In het kader van de Barometer van de afvalstoffenpreventie voert het OIVO themastudies uit. In 2008 gingen de enquêtes over de percepties en het koopgedrag van de consumenten m.b.t. producten voor eenmalig gebruik. De voorbeelden van de wegwerpluiers, -batterijen en -winkeltassen aan de kassa werden grondiger uitgewerkt.	Waalse Gewest, DGARNE, minister van Leefmilieu
Normalisatie	De studie ISEU - Integration of Standardization, Ecodesign and Users in Energy-Using Products, uitgevoerd in partnerschap met de ULB en het ICEDD, onderzoekt hoe de normen en het ecologische ontwerp (of ecodesign) de gebruiksfase van de energieverbruikende apparaten en de verschillende verbruiksprofielen beter zou kunnen integreren.	Wetenschapsbeleid

VEILIGHEID VAN DE PRODUCTEN EN DIENSTEN

ONDERWERP/OMSCHRIJVING	RESULTAAT (RAPPORT, PUBLICATIE, ...)	VRAGER OF DOELPUBIEK
Invloed van de consumenten op het normalisatieproces i.v.m. veiligheid van producten	De deelname van consumentenvertegenwoordigers aan het normalisatieproces en de efficiëntie ervan op Belgisch en Europees niveau werd nagegaan, algemeen en binnen een specifiek geval, nl. veiligheid van speelgoed. Dit gebeurde aan de hand van een literatuurstudie en een aantal interviews (schriftelijk en face-to-face) bij consumentenvertegenwoordigers, normalisatie-instellingen en overheden.	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
European Child Safety Action Plan (CSAP)	Het voorstel voor een actieplan voor de veiligheid van de kinderen werd gepubliceerd en gelanceerd in november 2007. De verdere communicatie en het lobbywerk over het actieplan werd verzorgd. Binnen het kader van het Europees project vulde het OIVO opnieuw de assessments in voor het actualiseren van de Country Report Card.	Project van de European Child Safety Alliance, gesubsidieerd door de Europese Commissie.

Impact van de controle op de veiligheid van producten en diensten	Deze studie impliceerde in de eerste plaats een situatieanalyse van de marktcontrole op de consumentenveiligheid in België. Ze ging na in welke domeinen de consumentenveiligheid het best/meest bewaakt werd en welke domeinen ontsnapten aan de waakzaamheid van de overheid, van verbruikersorganisaties en van erkende en/of aangemelde instanties/ organismen door het compleet ontbreken van tests of het gebrek aan voldoende uitgevoerde tests, studies en/of controles. Aanbevelingen voor betere controle werden geformuleerd voor de bevoegde overheid.	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
Elektromagnetische straling in de leefomgeving.	Gezien de ongerustheid die leeft bij de bevolking aangaande de mogelijke effecten van elektromagnetische straling op de gezondheid, is het van belang dat het debat objectief gevoerd wordt, onder andere door de al geldende reglementering te bekijken. Deze studie wilde enerzijds in samenwerking met het BIPT nagaan wat het huidige blootstellingsniveau is in en om privéwoningen. Anderzijds geeft deze studie een overzicht van de resultaten van de wetenschappelijke studies over de mogelijke gezondheidseffecten van de elektromagnetische stralen.	Consumentenverenigingen

5.2 ANDERE ACTIVITEITEN (UITGEVOERD OP VRAAG VAN DE VERBRUIKERSORGANISATIES) — DE VERBRUIKERS VERTEGENWOORDIGEN

FEDERALE ORGANEN

FAVV — Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen

<p>Binnen het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) is een raadgevend comité geïnstalleerd dat belast is met het adviseren van het Agentschap, zowel op eigen initiatief als op vraag van de minister of van de afgevaardigd bestuurder, over alle onderwerpen die met het gevolgde of te volgen beleid van het Agentschap te maken hebben. Het OIVO is benoemd als lid van dit raadgevend comité voor de consumentenvertegenwoordigers. Het OIVO neemt deel aan de algemene vergaderingen.</p>	
THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING - RESULTAAT (ADVIES, ...)
<p>Ontwerp KB's en MB's die in 2008 voor advies werden voorgelegd (KB's en MB's, de Lex Alimentarius en het ontwikkelen en implementeren van de EU-reglementering)</p> <p>Sectorgidsen en OCI's erkend om audits uit te voeren in het kader van de gidsen</p> <p>Andere activiteiten</p>	<p>Wijziging van het KB van 19.12.2002 tot aanduiding van de ambtenaren en de personen belast met het toezicht op de uitvoering van de bepalingen van de wetten, besluiten en reglementen van de EU die onder de bevoegdheid van het FAVV vallen, KB contaminanten statuut van het veebeslag, KB identificatie en registratie van runderen, MB aviaire influenza, MB vaccinatie blauwtong, KB over het medisch attest: Wijziging KB tot onderwerping aan medisch toezicht van al de personen die door hun werkzaamheid rechtstreeks met voedingswaren of -stoffen in aanraking komen en die deze waren kunnen verontreinigen of besmetten -, Ontwerp KB Microbiologische contaminanten, KB betreffende de officiële controles van producten ingevoerd uit derde landen (administratieve vereenvoudiging, omzetting van de Europese reglementering, grensinspectieposten), KB betreffende de organisatie, de werking en de toegankelijkheid van de databanken van het FAVV, Voorontwerp van horizontale basiswet (Lex Alimentarius)</p> <p>Gids voor goede hygiënepraktijken en autocontrole voor grootkeukens en verzorgingsinstellingen</p> <p>De voogdij van het FAVV, Businessplan FAVV, Stakeholderbevraging (Presentatie van resultaten van een kwalitatieve bevraging van de stakeholders van het FAVV uitgevoerd en geven commentaar bij de eerste resultaten), BSE-bewaking, Blauwtong, Controleplannen, Communicatieplan 2008 : Smiley Affichering en folders VKI (voedselketeninformatie) in de slachthuizen, Bedrijfsfilm: een korte presentatie en toelichting bij de activiteiten van het FAVV, Recall brochure zal worden verspreid onder de operatoren om toe te lichten hoe een dergelijke procedure dient te worden uitgevoerd, Creatie van een vulgariserende cel (Vulgariserende artikelen en materiaal), Verhuizing, Zomercampagne CVTI's (collectieve voedsel toxi-infectie), Communicatieacties vaccinatie Blauwtong, Aanwezigheid FAVV op beurzen en evenementen, Nieuwe website van het FAVV, Activiteitenverslag 2007 FAVV, Jaarverslag 2007 ombudsdienst, Verslag over 2007 van de Multidisciplinaire hormonencel, Verslag 2007 van de Commissarissen van de administratieve boetes, Auditprogramma 2007 (Kwaliteitshandboek ISO; kernactiviteiten van het FAVV - verordening 882/2004; overige activiteiten (B&B, ICT, Logistiek, Juridische Dienst), Afficheren van de toelatingen afgeleverd door het Agentschap, Crisiscel traceerbaarheid, Chemische verontreinigingen, residu's en additieven, Werking Raadgevend Comité, Microbiologische besmetting, Financiering Agentschap</p>
Dossiers	Melamine, Hormonengebruik in Nederland, Chloorkippen, Besmetting van varkensvlees in Ierland

Federale Overheidsdienst Volksgezondheid - Adviesraad op het gebied van voedingsbeleid en gebruik van andere verbruiksgoederen

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING - RESULTAAT (ADVIES, ...)
Internationaal voedingsbeleid	Verslag van de 29ste sessie van het CODEX Committee on Nutrition and Foods for Special Dietary Uses, Verslag van het CODEX Committee on Food Additives, Verslag van het CODEX Committee on Contaminants in Foods, Verslag van het CODEX Committee on Food Labelling.
Claims	De verordening 2006/1924 betreffende voedings- en gezondheidsclaims voor levensmiddelen. Harmonisering van de normen voor non-dioxin-like PCBs (werkgroep).
Etikettering	Voorstel van reglement betreffende het informeren van de consumenten over de voedingsmiddelen (werkgroep).
Novel Foods	Voorstel van verordening betreffende novel foods.
Bijzondere voeding	Wetgeving over voor bijzondere voeding bestemde levensmiddelen.

Microbiologische besmetting	Ontwerp koninklijk besluit betreffende microbiologische criteria die voor voedingsmiddelen toepasbaar zijn.
Nationaal Voeding- en Gezondheidsplan	Nationaal Voeding- en Gezondheidsplan van België (NVGP-B).
Veilig zonnen - zonnecrème	Campagne « Veilig in de zon 2008 ».
Diervoeding	Voorstelling van reglement betreffende de commercialisering en het gebruik van de diervoeders (werkgroep).
Cosmeticovigilantie	In werking stellen van de cosmeticovigilantie.

Federale Overheidsdienst Volksgezondheid

Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING
Huishoudelijk Reglement	Analyse en aanpassing.
Parallelinvoer	Parallelinvoer is gestoeld op het Europees verdrag voor vrij verkeer van goederen. In de meeste landen zijn parallel ingevoerde geneesmiddelen goedkoper, in België is de prijs dezelfde als die van het originele geneesmiddel. Er wordt aan een Europese richtlijn over namaakgeneesmiddelen gewerkt.
Pharmaceutical Package	Nieuwe voorstellen voor Europese wetgeving (vervalsing, informatie aan patiënten en farmacovigilantie)

Ombudsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

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

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Helpen bij het oplossen van een geschil tussen een consument en een bank, beursmaatschappij, fortuinbeheerder, beleggingconsulent of kredietmaatschappij	De ombudsdienst Banken-Krediet-Beleggingen is een onpartijdig orgaan waarin de Ombudsman (benoemd door de financiële sector) en een vertegenwoordiger van de gebruikers (OIVO-personeelslid) zetelen.	Voor 2008 telden we 2.700 ingediende dossiers tegenover 2.173 in 2007: dat is een stijging met 24,25%. In 2008 werden 869 van de 2.700 ingediende dossiers ontvankelijk verklaard tegenover 642 in 2007: dat is een toename met 35,36%.

FRANSE GEMEENSCHAP - COMMUNAUTE FRANÇAISE

Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

Het OIVO vertegenwoordigt de consumenten in het Adviescollege. Het Adviescollege is een orgaan van quasi coregulering, geïntegreerd in de CSA. Het telt, naast de leden van het dagelijks bestuur (bestaande uit de voorzitter en de drie ondervoorzitters van de CSA), 30 professionals (met elk een plaatsvervanger) die afkomstig zijn uit verschillende sociaalprofessionele categorieën van de audiovisuele sectoren (uitgevers en distributeurs van radio- en televisiediensten, netwerkoperators, cinema, auteursverenigingen, producenten, reclameregies, adverteerders, consumentenverenigingen, persagentschappen, journalisten, ...) en die de verschillende ideologische en filosofische trends vertegenwoordigen. Hun mandaat duurt vier jaar en is verlengbaar.

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Tewerkstelling in de socioculturele sectoren	Voorontwerp van decreet houdende bepaling van de subsidiëeringsvoorwaarden voor tewerkstelling in de socioculturele sectoren.	Advies van 10 juni 2008 op vraag van de Regering van de Franse Gemeenschap.

Audiovisuele mediadiensten	Analyse van de omzetting van de Richtlijn "audiovisuele mediadiensten in het interne reglementaire kader van de Franse Gemeenschap", decreet van 27 februari 2003 over radiozenders.	Advies van 17 juni 2008, op eigen initiatief geformuleerd in anticipatie op de werken van de wetgever.
----------------------------	--	--

Conseil des musées

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Erkenning van de musea en andere museuminstellingen door de Franse Gemeenschap	De 'conseil des musées' formuleert adviezen voor de regering van de Franse Gemeenschap over de aanvragen tot erkenning en conformverklaring van de musea en andere museuminstellingen. Het OIVO treedt op als vertegenwoordiger van de gebruikers.	36 adviezen werden overgemaakt in antwoord op vragen om erkenning en conformering. 2 adviezen werden geformuleerd op eigen initiatief: het ene over de nodige herfinanciering van de sector, het andere over het voorwaardelijke karakter van bepaalde erkenningen door de minister.

Commissie opgericht in artikel 42 van de wet van 29 mei 1959 houdende wijziging van bepaalde beschikkingen van de onderwijswetgeving

Deze commissie behandelt vragen betreffende de inbreuken die worden afgekondigd in artikel 41 van de wet van 29 mei 1959 en houdende verbod van elke activiteit en politieke propaganda, georganiseerd door overheidsmensen, in gesubsidieerde instellingen voor vrij onderwijs. Deze commissie formuleert adviezen in antwoord op verzoeken of vragen van de regering. Het OIVO helpt als expert bij de werken van de Commissie.

Cellule d'experts PIPSA (Mutualités socialistes)

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Advies over instrumenten voor gezondheidsverbetering	Deelname aan de werken van de deskundigencel.	Analyse en advies over verschillende pedagogische hulpmiddelen.

WAALS GEWEST

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

Het 'Observatoire' is belast met het onderzoeken van de financiële diensten die aan de natuurlijke personen worden aangeboden en onder andere van het krediet, alsook met het bestuderen van de preventie van de schuldoverlast. Het OIVO neemt deel aan de werken van het 'Comité Scientifique' (wetenschappelijk comité).

Commission Régionale des Déchets

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.

Commission Consultative de l'Eau

Het OIVO neemt deel aan de werken van deze commissie, die opgericht werd door het decreet van 7 oktober 1985 betreffende de bescherming van de oppervlaktewateren tegen vervuiling, en ziet toe op de naleving van één van de verplichtingen in de kaderrichtlijn "Water", te weten de participatie van het publiek in de voorbereiding en de tenuitvoerbrenging van de beheersplannen.

Conseil Wallon de l'Environnement pour le Développement Durable

Naast de taken in verband met het evalueren van de weerslag op het milieu en op de planning wordt de CWEDD gevraagd om adviezen over te maken. Behalve antwoorden op die vragen bereidt de CWEDD ook uit eigen beweging adviezen voor. Er worden dan adhocwerkgroepen samengesteld om elk van die adviezen voor te bereiden.

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

De CSWAAA verstrekt aan de minister die landbouw onder zijn/haar bevoegdheden heeft, een advies over alle vragen die, in het kader van de gewestelijke bevoegdheden, van belang zijn voor de landbouw, de tuinbouw, de landbouwvoedingsmiddelenindustrie of de voedingsproductie. Deze raad onderzoekt die vragen standaard of op verzoek van de minister. Hij is ook bevoegd voor het evalueren van alle acties van de administratie die van dichtbij of van ver iets te maken hebben met de sectoren van de landbouw, de tuinbouw, de landbouwvoedingsmiddelenindustrie of de voedingsproductie.

Verder komt de CSWAAA tussen in het opmaken van het jaarrapport over de evolutie van de landbouw- en tuinbouweconomie in het Waalse Gewest en van verschillende gerichte onderzoeken, studies of analyses, waarvan hij de inhoud bepaalt en zowel de controle als de goedkeuring verzekert.

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

Het RWADE werd vanaf 2004 gevormd om bruggen te bouwen tussen meerdere organisaties die van dichtbij of van ver met elkaar verbonden waren rond de vraag van de duurzame toegang tot energie. Het netwerk RWADE is van mening dat betaalbare kwaliteitsenergie die continu en eerlijk verdeeld geleverd wordt, een streefdoel is dat verwezenlijkt moet worden in het kader van een maatschappij die meer gelijkheid wil.

Naast die stichtende principes heeft het netwerk nog de volgende doelstellingen:

- waken over de goede toepassing van het wetgevende kader, heel in het bijzonder met betrekking tot de taken van openbare dienstverlening (...);
- de mening en de bezorgdheid van de burger en van de verenigingenwereld laten horen;
- wegen op het energiebeleid in het Waalse Gewest;
- de publieke opinie informeren.

APAQW

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Bedrijfskolommen van landbouwproductie van gedifferentieerde kwaliteit	Consumentenvertegenwoordiging in de 10 bedrijfskolommen van productie van gedifferentieerde kwaliteit.	

"Cluster nutrition"

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
De 'Cluster Nutrition' groepeert Waalse industriëlen van de voedingsector en de belangrijkste actoren van voeding en gezondheid (d.i. de Franstalige universiteiten, hogescholen en onderzoekscentra; de waarnemers van de consumptie en de gezondheid; alsook de verantwoordelijken voor de educatie en de communicatie over	De 'Cluster Nutrition' beoogt de oprichting van een platform voor uitwisselingen tussen en het bevorderen van het opzetten van projecten met de verschillende actoren, met het oog op producten ontwikkelen die passen in het concept van evenwichtige voeding en tegelijk een aangepaste communicatie verzekeren.	

dat onderwerp) in een forum.		
------------------------------	--	--

Commission consultative de recours des établissements d'hébergement touristique

Decreet van 18/12/2003 van het Waalse Gewest betreffende de toeristische logiesverstreckende inrichtingen

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Streektoerisme	Verhaal halen	Beslissingen van 28/04/08

VLAAMS GEWEST

Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie

Als deskundig centrum staat het VIG in voor:

Algemene ondersteuning en coördinatie van de uitvoering van het gevoerde beleid;

Beheer van de kwaliteit van de ten uitvoer te brengen programma's;

Ontwikkeling van de nieuwe strategieën en steun aan de programma's of materialen in het licht van de vastgelegde prioriteiten, onder andere:

Door op het terrein in te staan voor de opvolging van het toegepaste wetenschappelijke onderzoek en door dat onderzoek te stimuleren

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

Kind & Gezin

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING, RESULTAAT (ADVIES, ...)
Geen vergadering in 2008	

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.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Jury van het ecodynamische label

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Toekenning van het ecodynamische label aan de bedrijven in het Brusselse Gewest	De aanvragen onderzoeken die bij het BIM ingediend worden.	Toekenning van labels aan Brusselse bedrijven.

Réseau IDée

THEMA/ONDERWERP	OMSCHRIJVING	RESULTAAT (ADVIES, ...)
Milieueducatie	Zetelen in de RvB van Réseau Idée en meewerken aan de educatieve activiteiten van dat netwerk. In 2008 lanceerde Réseau Idée een nieuwe aanpak: Les porteurs d'ERE / de dragers van de milieueducatie.	

Brusselse adviesraad voor Hulp aan personen en Gezondheid

Deze Raad formuleert, via zijn vier afdelingen (Hulp en zorgen aan huis, Ambulatoire diensten, Huisvesting en Personen met een handicap), adviezen – op eigen initiatief of op vraag van het College – over vragen in verband met de verschillende thema's die vallen binnen de bevoegdheden betreffende Hulp aan Personen en Gezondheid. In het huidige regime gaan de adviezen die de verschillende afdelingen van de Adviesraad (uit eigen beweging of op vraag van het College) uitbrengen, over ontwerpdecreten en over de uitvoeringsbesluiten daarvan of wanneer een norm voorschrijft dat het advies van een raadgevend orgaan verkregen moet worden voor een dienst die of een centrum dat erkend wordt door het College.

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

De Raad heeft als taak om op eigen initiatief of op verzoek adviezen over te maken aan de Brusselse Regering over de bescherming van de consumenten, over taken van openbare dienstverlening en over het rationele energiegebruik in de elektriciteit- en gasdistributie.

Het Brusselse Netwerk voor Duurzame Voeding

Einde 2007 gaf het Brusselse Gewest, in het kader van het Brusselse Observatorium voor Duurzame Consumptie, aan het OIVO de opdracht om een netwerk van actoren voor het promoten van duurzame voeding in het Brusselse Gewest op te starten. Het Netwerk van Brusselse Actoren voor Duurzame Voeding (of Réseau des Acteurs Bruxellois de l'Alimentation Durable – RABAD), dat officieel werd opgericht in maart 2008, telt een dertigtal leden-actoren die elk op hun terrein werken aan het promoten van een "duurzame voeding" die streeft naar voedselsoevereiniteit en eerbied voor het milieu, en tegelijk rekening houdt met de sociale en de mensenrechten. Het Netwerk bestaat uit hoeveproducenten en biologische producenten, coöperatieven, meester-koks, educatieve verenigingen, milieuverenigingen, consumentenverenigingen, grootkeukens, het convivium Slow Food van Brussel, ... Dit initiatief beoogt ook het behouden en het delen van de know-how en van de gastronomische cultuur. Het Netwerk beschikt over een oprichtingcharter, dat de leden ondertekend hebben. In maart bood de officiële inhuldiging van het Netwerk aan een geïnteresseerd publiek van 200 personen de gelegenheid om te debatteren over duurzame voeding. Het Netwerk heeft ook voor de animatie gezorgd in het 'Dorp van de duurzame voeding', dat opgesteld stond op het evenement "Landelijk Brussel" in september 2008.

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 Vakverbond - A.C.V.

Haachtsteeuweg 579 - 1031 BRUSSEL

4. Centre Coopératif de l'Education Permanente

Hoogstraat 28 - 1000 BRUSSEL

5. Landsbond der Christelijke Mutualiteit

Haachtsteeuweg 579 - Postbus 40 - 1031 BRUSSEL

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

Hoogstraat 28 - 1000 BRUSSEL

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

Sint-Jansplein 1-2 - 1000 BRUSSEL

8. Gezinsbond

Troonstraat 125 - 1050 BRUSSEL

9. Groep Arco

Livingstonelaan 6 - 1000 BRUSSEL

10. Kristelijke Arbeidersvrouwenbeweging - K.A.V.

Poststraat 111 - 1210 BRUSSEL

11. Kristelijke Werknemersbeweging - K.W.B.

Lakensestraat 76 - 1000 BRUSSEL

12. Ligue des Familles

Troonstraat 127 - 1050 BRUSSEL

13. Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten

Sint-Jansstraat 32-38, 1000 BRUSSEL

14. Office des Pharmacies Coopératives de Belgique - OPHACO

Lenniksebaan 900 - 1070 Brussel

15. VIVA-Socialistische Vrouwen Vereniging - VIVA-SW

Sint-Jansstraat 32 - 1000 BRUSSEL

16. Verbraucherschutzzentrale - VSZ

Neustraße 119 - 4700 EUPEN

17. Verbruikersateljee

Agoragalerij, Grasmarkt 105, bus 51 - 1000 BRUSSEL

18. Vie Féminine

Poststraat 111 - 1040 BRUSSEL

6.2 RESULTATENREKENING 2008

BALANS 2008

ACTIVA	1.303.012 €
Vaste Activa	94.564 €
Vlottende Activa	1.208.448 €
PASSIVA	1.303.012 €
Eigen Vermogen	538.769 €
Voorzieningen	129.511 €
Schulden	634.732 €

RESULTATENREKENING 2008

Bruto bedrijfsmarge	1.905.288 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(1.660.544 €)
Afschrijvingen en waardeverminderingen	(49.158 €)
Voorzieningen voor risico's en kosten	13.336 €
Andere bedrijfskosten	(1.189 €)
Bedrijfswinst / verlies	207.732 €
Financiële opbrengsten	10.734 €
Financiële kosten	(33.601 €)
Winst / Verlies uit de gewone bedrijfsuitoefening	184.865 €
Uitzonderlijke opbrengsten	
Uitzonderlijke kosten	
Winst / Verlies van het boekjaar	184.865 €

Verlag van de revisor over de jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2008:

Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud.

6.3 INDEX DWC 2008

Januari	Waarom de voedselprijzen stijgen ?
	Ecoseks: gebruiksaanwijzing
	SEPA: wat is het?
	Adviezen Raad voor het Verbruik
	Myspace, Facebook en de andere... Privacybescherming op het randje?
	Alternatieve geschillenregelingen
Februari	Europa legt strengere veiligheidseisen voor speelgoed vast
	Danone onder vuur!
	Strengere regels voor reclame consumptiekrediet?
	Betere bescherming voor consumenten die (ver)bouwen!
	Een hapering in het prijsdrukmechanisme voor stookolie
Maart	Bestrijdingsmiddelen in de tuin: veiligheid eerst !
	Vlaamse regering ondersteunt milieuverantwoorde productie en consumptie
	Fortis op de vingers getikt
	Een barometer om de consumentenbescherming te evalueren
April	Vlaanderen rookt meer, Wallonië minder
	Europa maakt beveiligde aanstekers verplicht, voor een betere bescherming van onze huizen en haard!
	Overpopulatie katten verdient een oplossing
	Opgelet - gevaar: GSM-golven!
	Hebben de consumenten nog een stem in het kapittel?
	Geneesmiddelenvervalsing: een toenemende plaag!
Mei	Dit weekend genezingen in het Sportpaleis! (als u betaalt)
	Geneesmiddelen: informatie of reclame...?
	Omgekeerde hypotheek: een appeltje voor de dorst voor de oude dag?
	Van telefoonoperator veranderen via een telefoontje: kiest de consument wel echt ?
	Extreem-rechts recruteert via internetgame!
Juni	Samen voor de recuperatie van de onrechtmatige winsten van Electrabel-Suez, ten behoeve van een duurzaam energiebeleid

	Consument in de programmawet
	Gas en electriciteit: een nieuwe factuur voor de winter !
	Zoeken naar documenten op het internet: wat u moet weten.
	Jaarverslag van de Post: de klant centraal
	De mening van het OIVO over het goed beheer van de administraties
	Goed beheer van de administraties
	De mening van het OIVO over duurzame voeding
	Duurzame voeding bevorderen ten bate van de gezondheid, het milieu en de maatschappij
	De mening van het OIVO over publicitaire communicatie, marketing en duurzame ontwikkeling
	Publicitaire communicatie, marketing en duurzame ontwikkeling
	Geef uw mening voor een meer duurzame toekomst!
	De mening van het OIVO over agrobrandstoffen
	Agrobrandstoffen
Juli	Sociaal Brussel online
	Zin om even terug te keren naar het echte dorpsleven van weleer? Kom dan naar het landbouwmuseum!
	Maak uw eigen leugenachtige reclamespot en doe nog slechter dan de autoconstructeurs!
September	Je gaat voor zijn (slechte) smaak ?
	De Korf van de huisvrouw
	Waarheden en Leugens over voeding
	Assemblée des Jeunes Wallons pour l'Environnement (= Waals Jongerenparlement voor het Milieu)
Oktober	BANK : De speculanten worden rijker en de consumenten betalen
	Fusie tussen getrouwheids- en groeipremie op applaus onthaald bij verbruikersorganisaties
November	Consumeren: tussen ingrijpen en ondergaan
	Bespelletjes? Franstalige mediawaakhond gaat over tot veroordelingen!
	Achter een prijs kan een andere prijs verborgen zitten !
	Power4You: elke dag kiezen 50 nieuwe klanten voor groenere en goedkopere energie
	Power4You: op weg naar de duurzame ontwikkeling
December	Geschenken die duurzame voeding helpen ontdekken
	Korf van de huisvrouw daalt: tijd om goede zaken te doen!
	Feestmenu's met een klein budget

	Gerookte zalm
	Administratieve fout operator leidt tot vermelding op zwarte lijst
	Een cadeau kiezen dat blij maakt
	Voedingsaankopen voor de feesten
	Hoe bereidt de consument de feesten voor?
	Een Bob voorzien
	Het speelt geen rol of het feestdiner op kerstavond dan wel op kerstdag plaatsvindt, de mensen blijven voor dit feestmaal hoe dan ook trouw aan de klassiekers
	De directie en het personeel van het OIVO wensen u een Gelukkig Nieuwjaar 2009!

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: 961-09

D 2009-2492-48

© Uitgave 2009