

**Eindverslag**

N° NM/A3/37  
NM/10/36



**INGRID VANHAEVRE, CAROLINE DE VOGHEL, CATHERINE GRIMONPONT,  
CARINE RENARD, MARC VANDERCAMMEN & INES VAN REGENMORTEL**

**NADINE FRASELLE, JACQUES LAFFINEUR & VERONIQUE PIRE**

ONDERZOEKS- EN INFORMATIECENTRUM VAN DE VERBRUIKERSORGANISATIES  
OIVO  
Riddersstraat 18  
B-1050 BRUSSEL

CENTRE DE DROIT DE LA CONSOMMATION - CDC  
Place Montesquieu 2  
B-1348 LOUVAIN-LA-NEUVE

# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>1</b>
<b>RÉSUMÉ .....</b>	<b>3</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>5</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>7</b>
1.1. Doelstellingen .....	7
1.2. Het doelpubliek.....	7
1.3. De partners en promotoren .....	7
<b>2. METHODOLOGIE .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten.....</b>	<b>10</b>
2.1.1. Enquête bij instellingen en organisaties .....	10
2.1.2. Kwalitatieve enquête bij kleine groepen van consumenten .....	11
<b>2.2. Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties .....</b>	<b>15</b>
2.2.1. Het uitwerken van dossiers die het wettelijk en reglementair kader voorstellen.....	15
2.2.2. Juridische ondersteuning.....	15
<b>2.3. Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen .....</b>	<b>16</b>
2.3.1. Interne communicatie: inventaris van de organisaties en instellingen .....	18
2.3.2. Externe communicatie: brochures bestemd voor de consument .....	18
2.3.3. Synthetische teksten bestemd voor de professionelen .....	20
<b>3. RESULTATEN.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten.....</b>	<b>21</b>
3.1.1. Enquête bij instellingen en organisaties .....	21
3.1.2. Kwalitatieve enquête bij kleine groepen van consumenten .....	24
<b>3.2. Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3. Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen .....</b>	<b>28</b>
3.3.1. Brochures bestemd voor de consument.....	28
3.3.2. Inventaris van de organisaties en instellingen.....	32
3.3.3. Synthetische teksten bestemd voor de professionelen.....	32

<b>4. VERSPREIDING EN VALORISATIE .....</b>	<b>39</b>
4.1. Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoefte van de consumenten.....	39
4.2. Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties .....	39
4.3. Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen .....	39
4.3.1. Inventaris van de organisaties en instellingen.....	39
4.3.2. Brochures bestemd voor de consument.....	40
4.3.3. Synthetische teksten bestemd voor de professionelen.....	411
<b>5. BALANS EN PERSPECTIEVEN .....</b>	<b>42</b>
<b>DANKWOORD .....</b>	<b>43</b>
<b>LIJST VAN DE BIJLAGEN.....</b>	<b>44</b>

# SAMENVATTING

## 1. Context

Er is grote nood aan informatiemiddelen voor de consumenten en de professionelen over de bestaande reglementering rond de veiligheid van consumenten. Acht verschillende richtlijnen, die elk de veiligheid van een bepaald thema regelen, en de wijze waarop ze worden omgezet naar nationaal recht werden als onderwerp voor de studie gekozen: speelgoed, persoonlijke beschermingsmiddelen, machines en laagspanning, medische hulpmiddelen, bouwelementen, liften en veiligheid van producten in het algemeen. Om deze informatiemiddelen zo goed mogelijk af te stemmen op de noden van het doelpubliek, moet rekening worden gehouden met het gedrag van de consumenten, waartoe deze werden bevroegd.

## 2. Doelstellingen

Het project heeft 4 doelen:

- Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften op het vlak van veiligheid;
- Het uitwerken van een databank met organisaties die actief zijn op het gebied van veiligheid;
- Voorbereiding van teksten voor brochures (1 per richtlijn) voor de consumenten over veiligheid, op basis van de studie van de reglementering (richtlijnen, wetten en normen);
- Voorbereiding van technische dossiers (1 per richtlijn) voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (FOD Economie) om de "kleine producenten, uitvoerders en verdelers" te informeren die producten conform met de reglementering wensen te ontwerpen, uit te voeren of te verdelen.

Het project werd gestuurd door een begeleidingscomité. Dit had als taak te waken over de samenhang en het goede verloop van het project. Het comité, bestaande uit vertegenwoordigers van het Federaal Wetenschapsbeleid, de FOD Economie, het Belgisch Instituut voor Normalisatie (BIN) en het Kabinet van de minister van Consumentenzaken, kwam 6-maandelijks bij elkaar.

## 3. Methodologie

Het project was ingedeeld in 3 fases.

### Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten

In deze fase werden de noden aan goede communicatiemiddelen geanalyseerd.

Het eerste deel bestond uit een enquête bij instellingen en organisaties. De noden van de consumenten werden geëvalueerd op basis van de vragen en klachten die de FOD Economie en andere organisaties ontvingen op het gebied van veiligheid.

Het tweede deel was een kwalitatieve enquête bij een kleine groep consumenten. Zowel individuele enquêtes als groepsenquêtes werden uitgevoerd om een beeld te verkrijgen van het gedrag, de verwachtingen, de kennis en de ervaringen van de consument inzake veiligheid.

## **Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties**

Deze studie beoogde het gedetailleerd analyseren van de richtlijnen, Belgische reglementeringen en Koninklijke Besluiten in verband met de verschillende gekozen onderwerpen. Deze analyse moest een vergelijking toelaten tussen de verschillende reglementeringen en met de algemene wet betreffende de veiligheid van de consument.

## **Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen**

Verschillende soorten communicatiemiddelen werden opgemaakt:

- **inventaris van de organisaties en instellingen:** de gegevens van organisaties, instellingen en diensten die actief zijn op het vlak van veiligheid en preventie werden in een Access-databank opgeslagen. Deze databank werd continu aangevuld.
- **teksten voor brochures bestemd voor de consument:** de inhoud houdt rekening met o.a. de vragen van de consumenten, de nodige informatie om een veilig product te herkennen en de nodige documenten die een product moeten vergezellen;
- **samenvattende teksten bestemd voor professionelen:** in deze teksten werd de reglementering uitgelegd. Vooral de delen die van belang zijn voor de professionelen kwamen aan bod, bijv. de veiligheidsvereisten, de te volgen procedures enz.. De teksten werden geschreven in functie van de resultaten van fase 2. Ze werden aangevuld met informatie over ongevallen.

## **4. Verwachte bijproducten en resultaten**

Dit project leidde tot verschillende soorten resultaten en bijproducten:

- een databank met alle instellingen en organisaties die met veiligheid begaan zijn;
- teksten voor 7 verschillende brochures : speelgoed (werd gepubliceerd), persoonlijke beschermingsmiddelen (1 brochure doe-het-zelf en 1 brochure sport) (werd gepubliceerd), machines en lage spanning, medische hulpmiddelen (lenzen), algemene productveiligheid (risicoanalyse), liften en bouwelementen;
- 7 technische dossiers (1 dossier per richtlijn, machines en laagspanning in één dossier) voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie en de professionelen;
- 7 juridische studies: 1 per richtlijn;
- Valorisatie van de resultaten van het project o.a. door informatie op de website van het OIVO en naar de verbruikersorganisaties.

De indirecte valorisatie van dit project ontstond uit de wisselwerking tussen de registratiesystemen (zoals EHLASS) en de preventie. De verbruikersorganisaties, journalisten, preventiewerkers, de bibliotheek, enz. zijn niet enkel geïnteresseerd in ongevalgegevens maar zijn immers ook potentiële gebruikers van de resultaten van het project, zoals de analyse van het consumentengedrag en de reglementering, als basis voor de preventie.

## **5. Trefwoorden**

Belgische wetgeving, bouwelementen, brochure, communicatiemiddelen, consumenten, consumentengedrag, consumentenrecht, databank, EHLASS, etikettering, Europese richtlijnen, garagepoorten, laagspanning, lenzen, liften, machines, medische hulpmiddelen, ongevallen, ongevallenregistratie, persoonlijke beschermingsmiddelen, preventie, productinformatie, productveiligheid, professionelen, reglementering, risicoanalyse, sensibiliseringscampagne, speelgoed, veiligheid.

## RESUME

### 1. Contexte

Il existe un manque important de moyens d'information des consommateurs et des professionnels quant à la réglementation actuelle concernant la sécurité des consommateurs. Dans le cadre de cette étude, nous avons choisi 8 différentes directives européennes relatives à la sécurité de certains types de produits et avons analysé leur transposition en droit national. Les directives suivantes ont été retenues: jouets, équipements de protection individuelle, machines et basse tension, dispositifs médicaux, éléments de construction, ascenseurs, et sécurité des produits en général. Pour adapter l'information nécessaire pour répondre aux besoins de notre public cible, il faut tenir compte de certaines caractéristiques du comportement des consommateurs. C'est pourquoi nous avons, au préalable, réalisé un sondage d'opinion.

### 2. Objectives

Le projet poursuit 4 objectives:

- Analyse qualitative des besoins d'informations sur le sujet de la sécurité.
- Elaboration d'une base de données des organismes actifs en matière de sécurité.
- Préparation du texte des brochures traitant de la sécurité d'un type de produits (une par directive) et destinées aux consommateurs, sur base de l'étude de la réglementation (directives, lois et normes).
- Préparation des textes synthétiques (un par directive) destinés au Service public fédérale Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (SPF Economie) pour informer les "petits" producteurs, exportateurs et distributeurs souhaitant concevoir, exporter ou distribuer des produits conformes à la réglementation en vigueur.

Toutes les étapes du projet ont été suivies et approuvées par un comité d'accompagnement. Celui-ci avait pour mission de veiller à la cohérence et au bon déroulement du projet. Ce comité était composé de représentants de la Politique scientifique fédérale, du SPF Economie, de l'Institut belge de Normalisation (IBN) et du cabinet du ministre de la Protection de la Consommation et s'est réuni tous les 6 mois.

### 3. Méthodologie

Le projet se répartit en 3 phases.

#### **1ère phase: analyse qualitative des besoins d'information des consommateurs**

Dans cette phase les besoins de bons outils de communication ont été analysés. D'une part, une enquête a été réalisée auprès d'institutions et d'organisations. Les besoins des consommateurs ont été évalués sur base des questions et des plaintes concernant la sécurité, que reçoivent le SPF Economie et d'autres organisations. D'autre part, une enquête qualitative auprès d'un échantillon de consommateurs a eu lieu. Nous avons interrogé plusieurs personnes de manière individuelle ou en groupe pour avoir une idée du comportement, des attentes, des connaissances et des expériences du consommateur en matière de sécurité.

#### **2ème phase: aspects juridiques et pratiques de la sécurité des produits pour les consommateurs, les producteurs et les administrations publiques**

Cette étude visait à analyser en détails les directives européennes, législations et Arrêtés royaux Belges dans les secteurs sélectionnés. L'analyse permettait de comparer



les différentes réglementations entre elles et au regards de la loi générale sur la sécurité du consommateur.

### **3ème phase: Elaboration d'outils de communication**

Différents types d'outils de communication sont réalisés:

- **Un inventaire des organisations et services:** les organisations, institutions et services qui sont actifs dans le domaine de la sécurité et de la prévention sont enregistrés dans une banque de données en Access. Cette base de données est alimentée de manière continue.
- **Textes de brochures destinées aux consommateurs:** le contenu tient compte notamment des questions des consommateurs, de l'information nécessaire pour reconnaître un produit sûr et des documents qui doivent obligatoirement accompagner un produit.
- **Textes synthétiques destinés aux professionnels:** ces textes expliquent la réglementation. Ils abordent surtout les parties qui sont importantes pour les professionnels, telles que les exigences de sécurité, les procédures à respecter, etc. Les textes sont rédigés en fonction des résultats de la 2ème phase. Des informations sur les accidents viennent les compléter.

### **4. Résultats et produits secondaires attendus**

Ce projet a donné lieu à différentes sortes de résultats et de produits secondaires:

- une base de données contenant toutes les institutions et organisations qui s'occupent de la sécurité;
- des textes pour 7 brochures différentes: jouets (déjà publiée), équipements de protection individuelle (1 brochure bricolage et 1 brochure sports) (déjà publiées), machines et basse tension, dispositifs médicaux (lentilles), sécurité générale des produits (analyse des risques), ascenseurs et éléments de construction;
- 7 dossiers techniques (1 dossier par directive) pour le Service public fédérale Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie et pour les professionnels;
- 7 études juridiques: une par directive;
- Valorisation des résultats du projet: ex. informations sur le site Internet du CRIOC et liens vers les organisations de consommateurs.

La valorisation indirecte de ce projet résulta de la corrélation entre les systèmes d'enregistrement (tel que EHLASS) et la prévention. Les organisations de consommateurs, les journalistes, les animateurs en matière de prévention, la bibliothèque, etc. ne sont pas uniquement intéressés dans des données sur les accidents mais sont en effet également des utilisateurs potentiels des résultats du projet, telle que l'analyse du comportement des consommateurs et la réglementation, comme base pour la prévention.

### **5. Mots clefs**

Accidents, analyse de risque, ascenseurs, banque de données, basse tension, brochure, campagne de sensibilisation, comportement, consommateurs, directives européennes, dispositifs médicaux, droit de consommation, EHLASS, éléments de construction, enregistrement d'accidents domestiques, équipements de protection individuelle, étiquetage, information de produit, jouets, lentilles, machines, moyens de communication, législation belge, portes de garage, prévention, professionnels, réglementation, sécurité, sécurité produit.

## SUMMARY

### 1. Context

There is a great need for means to give information to consumers as well as to professionals about the existing regulations on the consumer safety. In the framework of this study, we look into the various guidelines that set forward the rules for the safety of a certain product and the way in which these guidelines are translated into national law for the following subjects : toys, personal protection equipments, machines and low voltage, medical devices, construction products, lifts and general product safety. In order to attune these information means to the needs of the target group in the best possible way, the consumer behaviour must be taken into account. For that purpose the consumers have been consulted.

### 2. The objectives

The project has 4 objectives:

- A qualitative analysis of the information needs in the field of safety protection.
- The development of a data base containing all the names of organisations that are active in the safety protection.
- The preparation of texts for leaflets (1 per guideline) destined to the consumers and dealing with safety matters, based on a study of the regulations (guidelines, laws and standards).
- The preparation of technical files (1 per guideline) for the Federal Public Service Economy, S.M.E.s, Self-employed and Energy (FPS Economy), meant to inform "small manufacturers, exporters and distributors" who wish to design and make, export or distribute products that meet the regulation requirements.

A supervising committee directed the whole project. Its task consisted of watching over the coherence between all the different actions and over the good course of the project. The committee was composed of representatives of the Belgian Science Policy, de FPS Economy, the Belgian institute of standardisation and the cabinet of the minister of Consumer Affairs and has met once in every 6 months.

### 3. Methodology

The project is split up in 3 phases.

#### **Phase 1: A qualitative analysis of the consumers' information needs**

The needs for effective communication means were analysed in this phase.

The first part consisted of a survey among institutions and organisations. The consumers' needs were evaluated on the basis of questions and complaints about safety matters, that were addressed to the Federal Public Service Economy, S.M.E.s, Self-employed and Energy and to other organisations.

The second part was a qualitative survey among a small group of consumers. Individual as well as group surveys were conducted in order to get a view of the consumers' behaviour, expectations, knowledge and experiences in the field of safety.

#### **Phase 2: Judicial and practical aspects of the product safety for consumers, manufacturers and public authorities**

This study's aim is to make a detailed analysis of the guidelines, Belgian regulations and Royal Decrees bearing on the various subjects we selected for this study. This analysis

must allow us to make a comparison between the different regulations and the general law on the consumer safety.

### **Phase 3: The working-out of communication means**

Different sorts of communication means have been worked out.

- **An inventory of organisations and institutions:** organisations, institutions and services that are active in the field of safety and prevention, have been stored in an Access database. This database has been permanently updated. More explicit information about the organisations in question will be gathered through the distribution of a questionnaire.
- **Texts for leaflets destined to the consumer:** these texts take into account e.g. the questions asked by the consumers, the information that is required to recognise a safe product and the necessary documents that have to accompany a product.
- **Recapitulating texts for the professionals:** these texts explain the regulations. Particular attention is given to the sections that are of interest to the professionals, e.g. the safety requirements, the procedures that have to be respected, etc.. The texts are based on the results of phase 2. They are completed with information about accidents.

### **4. Expected by-products and results**

This project led to various sorts of results and by-products:

- a database containing all the institutions and organisations that deal with safety matters;
- texts for 7 different leaflets: toys (published already), personal protection equipment (1 brochure on do-it-yourself and 1 brochure on sports) (published already), machines and low voltage, medical devices (lenses), general product safety (risk analysis), lifts and construction products;
- 7 technical files (1 file per guideline) for the Federal Public Service Economy, S.M.E.s, Self-employed and Energy, and the professionals;
- 7 judicial studies: 1 per guideline;
- Valorisation of the results of the project: information on the web site of the CRIOC and links to web sites of the consumer organisations.

The indirect valorisation of this project resulted from the interaction between the registration systems (such as EHLASS) and the prevention. The consumer organisations, journalists, animators specialised in prevention, the library, etc. are not only interested in data about accidents, but are actually also potential users of the results of the project, e.g. the analysis of consumer behaviour and the regulations, as the basis for prevention measures.

### **5. Key words**

Accidents; accident registration, Belgian legislation, brochure, communication means, construction elements, consumers, consumers' behaviour, consumers' right, database, EHLASS, European directives, garage gate, labelling, lenses, lifts, low voltage, machines, medical devices, personal protective equipment, prevention, prevention campaign, product information, product safety, professionals, risk analyse, safety, toys.

## 1. INLEIDING

Er bestaat een grote nood aan informatiemiddelen voor de consumenten en de professionelen over de bestaande reglementering rond de veiligheid van consumenten. Verschillende richtlijnen die de veiligheid van een bepaald thema regelen, en de wijze waarop ze worden omgezet naar nationaal recht werden als onderwerp voor de studie gekozen: speelgoed, persoonlijke beschermingsmiddelen, machines en laagspanning, medische hulpmiddelen, bouwelementen, liften en veiligheid van producten en diensten in het algemeen. Om deze informatiemiddelen zo goed mogelijk af te stemmen op de nood van het doelpubliek, moet rekening worden gehouden met het gedrag van de consumenten, waartoe deze worden bevraagd.

### 1.1. Doelstellingen

Het project heeft 4 doelstellingen:

- Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften op het vlak van veiligheid;
- Het uitwerken van een databank met organisaties die actief zijn op het gebied van veiligheid;
- Voorbereiding van teksten voor brochures (1 per richtlijn) voor de consumenten over veiligheid, op basis van de studie van de reglementering (richtlijnen, wetten en normen);
- Voorbereiding van technische dossiers (1 per richtlijn) voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (FOD Economie) om de "kleine producenten, uitvoerders en verdelers" te informeren die producten conform met de reglementering wensen te ontwerpen, uit te voeren of te verdelen.

### 1.2. Het doelpubliek

Het doelpubliek van dit project bestaat uit:

- de overheid;
- alle organisaties en instellingen die met veiligheid en preventie begaan zijn, in het bijzonder de verbruikersorganisaties.
- indirect de consumenten en de professionelen.

### 1.3. De partners en promotoren

Het "Centre du Droit de la Consommation" (CDC) was belast met het uitvoeren van fase 2. Deze studie bestaat uit een beschrijvende en een evaluatieve benadering van de verschillende richtlijnen en reglementeringen. (contract n° NM/10/36)

Het OIVO was belast met fase 1 en fase 3, namelijk het uitwerken van communicatiemiddelen vanuit de informatiebehoeften van de consumenten.

#### Voor het OIVO

Verantwoordelijke coördinator: directeur van het OIVO, Mr. Vandercammen M., [marc.vandercammen@oivo-crioc.org](mailto:marc.vandercammen@oivo-crioc.org)

Coördinator OIVO: Mevr. Vanhaevre I., Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO), Ridderstraat 18, 1050 Brussel, tel: +32 2 547.06.30, fax: +32 2 547.06.01, [ingrid.vanhaevre@oivo-crioc.org](mailto:ingrid.vanhaevre@oivo-crioc.org).

**Voor de CDC**

Promotor: Mevr. Fraselle N., CDC, 2 Place Montesquieu, 1348 Louvain-la-Neuve, tel: +32 10 47.85.31.

## 2. METHODOLOGIE

Om de doelstellingen te bereiken werd het project ingedeeld in 3 fases:

- Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten;
- Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties;
- Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen.

Het hele project werd gestuurd door een **begeleidingscomité**, bestaande uit een vertegenwoordiger van het Federaal Wetenschapsbeleid, de Administratie Kwaliteit en Veiligheid van het Ministerie van Economische Zaken, het kabinet van de Minister van Consumentenzaken, het Belgisch Instituut voor Normalisatie en het Centre du Droit de la Consommation.

Deze begeleidingsgroep had als taak:

- te waken over de samenhang van het geheel van acties die in het kader van het onderzoek werden gevoerd;
- de noden van de consumenten als gebruikers te bepalen en te zorgen voor een samenhang tussen de te verwachten resultaten van het onderzoek en de verwachtingen van de consumenten-gebruikers;
- te waken over, en bij te dragen aan, de doeltreffende doorstroming van de resultaten van het onderzoek.

De begeleidingsgroep gaf adviezen en suggesties in functie van het verloop van het project.

De groep is 7 maal samengekomen, namelijk op 29/06/2000, 04/10/2000, 30/01/2001, 29/06/2001, 15/01/2002, 15/07/2002 en 09/12/2002.

Volgens de contractuele modaliteiten werden jaarlijks een activiteitenverslag en 6-maandelijks een tussentijds verslag opgemaakt.

## **2.1. Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten**

In deze eerste fase van dit project werden de informatienoden van de consumenten en de producenten geëvalueerd in functie van de vragen en klachten die binnenstromen bij organisaties die actief zijn op het vlak van veiligheid. De meer specifieke bevragingen van de consument werden geanalyseerd via de kwalitatieve enquêtes.

De resultaten van deze fase vormden het uitgangspunt om een communicatiestrategie te ontwikkelen.

### **2.1.1. Enquête bij instellingen en organisaties**

In het eerste deel werden instellingen en organisaties ondervraagd. De noden van de consumenten werden geëvalueerd en geïnventariseerd op basis van de ontvangen vragen en klachten op het gebied van veiligheid.

Zowel de overheid, namelijk de FOD Economie, als andere organisaties die actief zijn op het vlak van preventie, zoals Test-Aankoop, de Gezinsbond, Vie féminine, Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE), Kind en Gezin, ..., werden bevroegd.

#### **1) Identificatie van organismen die externe vragen ontvangen**

De organismen die door het OIVO gekend zijn, werden via een geschreven enquêteformulier gecontacteerd. Er werd gepolst naar:

- de soorten vragen en klachten die ze ontvangen en van wie deze vragen komen,
- de productgroepen die veiligheidsproblemen veroorzaken in functie van de vraagsteller,
- de manier van verwerken van de antwoorden, en
- of de vragende partij vaak wordt doorverwezen naar bepaalde diensten van de overheid.

Enkel de spontaan opgestuurde antwoorden op de vragenlijst werden verder verwerkt.

(Lijst van de bevroegde ministeries en organismen in bijlage 1)

(Vragenlijst in bijlage 2)

#### **2) Gedetailleerde analyse van de vragen en klachten**

Naast deze algemene bevraging werden de binnenkomende klachten en vragen bij enkele diensten van de overheid, de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten en bij Test-Aankoop meer gedetailleerd geanalyseerd.

Twee besturen van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie werden gecontacteerd, namelijk het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid en het Bestuur Energie.

Het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid is bevoegd wanneer een product betrokken is bij een ongeval en rechtstreeks contact heeft gehad met de consument. Sinds 1995 kreeg het

Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie talrijke vragen en klachten binnen. Zij zijn geklasseerd en gearhiveerd in 2 rubrieken:

- dossiers in de vorm van klachten;
- dossiers die informatieaanvragen bevatten, in de strikte betekenis van het woord.

Enkel de geschreven dossiers konden worden geanalyseerd. Om een gedetailleerde analyse van de vragen te kunnen uitvoeren, werden de vragen en/of klachten gedurende de maand mei 2000 systematisch geregistreerd en vervolgens onder de loep genomen.

Het Bestuur Energie heeft als opdracht te controleren of producten die onder de reglementering "laagspanning" vallen, voldoen aan de fundamentele veiligheidsvoorschriften. De consumenten nemen zelden contact op met dit Bestuur. De klachten (ongeveer 20 à 30 per jaar) komen hoofdzakelijk van producenten, distributeurs en invoerders. Daarom werden de klachten die door het Bestuur Energie verwerkt worden, niet opgenomen in dit project.

Alle dossiers behandeld door de **Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten** (CVC), zijn geklasseerd en gearhiveerd in papieren vorm. Voor onze analyse werden alle dossiers in aanmerking genomen die bij de CVC aanhangig werden gemaakt sinds haar oprichting in 1994 tot midden het jaar 2000.

**Test-Aankoop** richt zich tot haar consument-leden. De vragen komen via telefoon, per post en, door de technologische ontwikkeling, ook via mail. Duizend klachten die Test-Aankoop gedurende de maand mei 2000 schriftelijk ontving, werden geanalyseerd. Slechts 34 klachten handelden op de een of andere manier over veiligheid en dus werden enkel deze in de studie verwerkt.

### 2.1.2. Kwalitatieve enquête bij kleine groepen van consumenten

Het tweede deel is een kwalitatieve enquête bij kleine groepen van consumenten. Deze enquête heeft als doel de middelen te definiëren om de consumenten te informeren en te sensibiliseren op het gebied van veiligheid. Het is mogelijk om 2 thema's te identificeren in de problematiek:

- het gebrek aan veiligheid dat voortvloeit uit het feit dat de consument zelf risico's neemt;
- het risico dat inherent verbonden is aan het product, inclusief de verpakking, de gebruiksaanwijzing, de etikettering.

Zowel individuele enquêtes als groepsenquêtes werden uitgevoerd om een beeld te verkrijgen van het gedrag, de verwachtingen, de kennis en de ervaringen van de consument inzake veiligheid.

#### 1) Groepsenquêtes: analyse van het consumentengedrag

Het eerste onderzoek bestond uit diepgaande discussies met 4 groepen consumenten, die elk afzonderlijk werden benaderd. Twee groepsenquêtes werden gevoerd in Franstalig België door een socioloog gespecialiseerd in kwalitatief onderzoek (dhr. Bontinckx). In het Nederlandstalig landsgedeelte werden twee groepsenquêtes gehouden door een onderzoeksbureau gespecialiseerd in kwalitatieve studies en diepteinterviews (mevr. Verga).



**Het thema van de groepsdiscussies hield verband met de actiesfeer van de consument, met zijn perceptie en gedragingen: hoe voorzichtig is hij, welke voorzorgen neemt hij, in welke mate beperkt hij de onveiligheid en zodoende zijn individueel risico?**

Als ongevallen zich voordoen als een gevolg van het slecht gebruiken van een product door de consument, terwijl er nochtans aangepaste maatregelen zijn getroffen op alle niveaus van de productie (verpakking, lijst van toebehoren, gebruiksaanwijzing, enzovoort), moet beter uitgezocht worden wat de redenen zijn voor dit onaangepast gedrag. Enkel dan zal doeltreffend kunnen worden opgetreden, ofwel door middel van bijkomende informatiecampagnes, ofwel door de bestaande informatie bij te werken om ze duidelijker te maken. Dit onderwerp is tijdens de groepsdiscussies aan bod gekomen. De groepsdiscussies analyseerden tevens **de perceptie van de consument** ten opzichte van begrippen zoals "veiligheid", "gevaar" en "risico". In dat verband wordt veiligheid gekoppeld aan de begrippen "preventie", "voorlichting", "oplettendheid", "voorzichtigheid", "opvoeding", "voor en tegen afwegen". Aan gevaar wordt de stelling "het bestaat" gekoppeld. Gevaar is een kenmerk dat eigen wordt aan het product. Risico, daarentegen, kan een zaak zijn van keuzes maken, een waarschijnlijkheid, een actie die wordt ondernomen ten overstaan van het gevaar.

**Daarnaast werd de leesbaarheid en verstaanbaarheid van enkele prototype brochures getest.** De Franstalige groep beoordeelde de brochure over de veiligheid van speelgoed die in het kader van dit project gerealiseerd werd in fase 3. De Nederlandstalige groep beoordeelde de brochure over persoonlijke beschermingsmiddelen voor het sporten die tevens in het kader van dit project werd gerealiseerd in fase 3.

Een **eerste groep** bestond uit 8 volwassen consumenten die hebben verklaard dat ze een huishoudelijk ongeval hebben gehad. Ze moesten ofwel zelf een huishoudelijk ongeval hebben gehad, ofwel moest het slachtoffer een lid van hun naaste familiekring (echtgenote, kind, echtgenoot) zijn. De kwetsuren moesten op zijn minst bestaan uit een snijwonde met hechtingen, een aanzienlijke bloeding of een breuk (geen gewone blauwe plek of snede). De betrokken producten moesten speelgoed, een machine, een elektrisch huishoudapparaat, een ladder, een balkon, een meubelstuk, een deur, een raam, een ondoeltreffend beschermingsmiddel of een combinatie van verschillende van deze elementen zijn.

De **tweede groep** was samengesteld uit 8 volwassen consumenten die verklaarden dat ze geen huishoudelijk ongeval hebben gehad. Deze personen denken a priori dat zijzelf noch hun omgeving enig probleem met huishoudelijke veiligheid hebben.

De criteria voor het kiezen van de consumenten voor de groepsdiscussies zijn voor de verschillende groepen weergegeven in de volgende tabel.

Voor de keuze van de consumenten voor de Nederlandse groepen werden een aantal wijzigingen doorgevoerd in de criteria. Daar deze groep de brochure over persoonlijke beschermingsmiddelen voor sporten diende te beoordelen, werd de keuze niet gefocust op ouders van jonge kinderen maar eerder op sportieve mensen en doe-het-zelvers. Het accent voor de discussie werd dan vooral gelegd op persoonlijke beschermingsmiddelen voor tijdens het sporten en doe-het-zelven.

**Tabel I: Criteria voor de keuze van de consumenten voor de groepsenquêtes**

Franstalige groepen		Nederlandstalige groep	
Groep 1	Groep 2	Groep 1	Groep 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• hebben een huishoudelijk ongeval gehad, ofwel zijn lid van naaste familie van slachtoffer</li> <li>• vrij ernstige kwetsuren</li> <li>• bepaalde betrokken producten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hebben geen huishoudelijk ongeval gehad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hebben een huishoudelijk ongeval gehad, ofwel zijn lid van naaste familie van slachtoffer</li> <li>• vrij ernstige kwetsuren</li> <li>• bepaalde betrokken producten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hebben geen huishoudelijk ongeval gehad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• volwassenen</li> <li>• leeftijd tussen 18 en meer dan 60 jaar waarvan minstens 4 mannen en 4 vrouwen,</li> <li>• minstens 4 werkende mensen,</li> <li>• 3 mensen van universitair niveau of hoger opgeleiden,</li> <li>• 2 mensen die een arbeidersberoep uitoefenen of hebben uitgeoefend.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franstalig,</li> <li>• minstens 3 actieve doe-het-zelvers,</li> <li>• minstens 5 mensen met kinderen jonger dan 20 jaar die nog thuis wonen en waarvan minstens 2 met kinderen jonger dan 3 jaar</li> <li>• maximum 2 alleenstaanden.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nederlandstalig,</li> <li>• minstens 4 actieve doe-het-zelvers,</li> <li>• minstens 4 mensen die actief aan sport doen.</li> </ul>	

De discussie werd aangewakkerd door de volgende vragen:

- In welke mate beseft de gebruiker dat er een risico is? Wat is een ernstig ongeval? Komt het vaak voor? Wat is de tolerantiedrempel voor het nemen van risico's?
- Hoe ervaren de groepsleden deze problematiek?
- Wat zijn hun ervaringen en wat weten zij feitelijk van veiligheid, producten en gevaarlijk gedrag af? Hoe analyseren zij het risico wanneer ze een product kopen, gebruiken, zorgen voor het onderhoud? Beoogde producten: speelgoed, doe-het-zelfmateriaal en elektrische huishoudtoestellen, persoonlijke beschermingsmiddelen (helm, kniebeschermers, overall, handschoenen), bouwelementen (trap, deur, raam).
- Welke bewuste handelingen worden gesteld om de veiligheid te verbeteren?
- Wat is volgens de groep het aandeel van de factor product en van de factor gedrag in de oorzaak van het huishoudelijk ongeval?
- Welke boodschap moet worden overgebracht aan, en hoe kunnen we ons het best richten tot de consumenten om een gedragsverandering te krijgen die voor een grotere veiligheid zorgt?
- Via welk medium of welke weg bereiken we de consumenten het best?

## **2) Individuele enquêtes: analyse van de risico's die inherent verbonden zijn aan het product**

Huishoudelijke ongevallen kunnen hun oorzaak vinden in een onveilig product. De risico's die inherent verbonden zijn aan de producten werden onderzocht door middel van **individuele interviews van consumenten die zich effectief hebben gewend tot het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid of tot de Commissie voor de Veiligheid van Consumenten.**

Deze consumenten werden schriftelijk gecontacteerd met de vraag om mee te werken aan de enquête. De consumenten die geïnteresseerd waren in onze enquête, werden uitgenodigd contact op te nemen met het OIVO.

Een interview van 1 uur werd gehouden **om te achterhalen wat de motieven waren om klacht neer te leggen**, welke "weg" ze reeds hadden afgelegd (voor de klacht, de follow-up van het dossier en hun gevoel na de hele procedure) en om de oorzaken van het ongeval (hun verantwoordelijkheid en/of deze van het product) te analyseren.

Waarom hebben consumenten contact opgenomen met de overheid? Wat houdt de anderen tegen om dezelfde stappen te ondernemen? Wat is hun verhaal, welke weg hebben ze reeds afgelegd? Was het product verantwoordelijk voor het ongeval of was het de fout van de consument? Waarom hebben de consumenten het ongeval gelinkt aan het product? Hoe werd hun dossier behandeld? Zijn zij tevreden met het bereikte resultaat en raden zij het ondernemen van zulke stappen aan?

Er werden 7 Franstalige en 3 Nederlandstalige consumenten geïnterviewd. Veel consumenten hebben niet positief gereageerd op onze vraag voor deelname aan de gesprekken.

## **2.2. Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties**

Deze fase werd uitgevoerd door het Centre du Droit de la Consommation (CDC).

De eerste taak van het CDC hield in een juridische bijdrage te leveren voor de analyse van de reglementering. De juridische bijdrage van het CDC bestond hoofdzakelijk uit 2 aspecten: het uitwerken van dossiers die het wettelijk en reglementair kader voorstellen (1) en de juridische ondersteuning (2).

### **2.2.1. Het uitwerken van dossiers die het wettelijk en reglementair kader voorstellen**

Na het verzamelen van de wettelijke en reglementaire teksten over het beoogde onderwerp werd een beschrijving van de juridische bepalingen zodanig voorgesteld dat ze toegankelijk en begrijpbaar werd voor niet-juristen en tegemoetkwam aan de pedagogische en informatieve doelstellingen. Het betrof dus hoofdzakelijk een beschrijvend verslag.

Een kritische evaluatie maakte deel uit van het tweede deel van deze fase.

De onderzoeksdomeinen werden algemeen gekozen uit het bestaand wettelijk arsenaal betreffende het Europees recht, dat een breed gamma consumentenproducten dekt door de volgende richtlijnen: de richtlijn "speelgoed", de richtlijn "persoonlijke beschermingsmiddelen", de richtlijnen "machines" en "laagspanning", de richtlijn "medische hulpmiddelen", de richtlijn "voor de bouw bestemde producten", de richtlijn "algemene productveiligheid" en de richtlijn "liften" (zie tabel II, zie ook fase 3).

De gelijkwaardigheid van het doel van elk van deze richtlijnen ten opzichte van de richtlijn 92/59/EEG van 29 juni 1992 betreffende de algemene productveiligheid werd eveneens geanalyseerd.

Voor elk van de gekozen richtlijnen werd het wettelijk en reglementair kader van het Belgisch recht geanalyseerd en beschreven zodanig dat de juistheid en volledigheid van de integratie van de Europese richtlijn in ons nationaal recht aan het licht kwamen.

### **2.2.2. Juridische ondersteuning**

Het CDC stelde zijn expertise ter beschikking van het OIVO voor het oplossen van eventuele juridische vragen die aan bod kwamen tijdens het verloop van het project.

### 2.3. Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen

Vanuit de **duidelijke vaststelling** dat consumenten aangeven te weinig en onduidelijk geïnformeerd te zijn, onderzochten we op welke manier kan worden tegemoetgekomen aan de noden van de consument.

De derde fase van dit project bestaat uit het uitwerken van een mix van communicatiemiddelen:

1. Interne communicatie tussen structurele belanghebbenden: naar de FOD Economie, de preventieorganismen en de sector; inventaris van de organisaties en instellingen actief op het gebied van veiligheid in een databank;
2. Externe communicatie naar de consument in de eerste plaats (bedoeld via de verbruikersorganisaties), en in één uitzonderlijk geval naar de sector voor het item "algemene productveiligheid". Als communicatiemiddel werd gekozen voor brochures. Het project beperkte zich echter tot de teksten zonder de grafische vormgeving van de brochures;
3. Communicatiemiddelen voor een specifieke gebruikersgroep van het project, namelijk, dat de draaischijf is voor informatie voor de professionelen. Samenvattende teksten over de reglementering bestemd voor professionelen werden als communicatiemiddel gekozen.

De communicatiemiddelen, namelijk de teksten voor brochures en de samenvattende teksten, werden opgemaakt voor elk van de 8 gekozen Europese richtlijnen. De volgende tabel geeft de referenties van de gekozen richtlijnen en hun omzettingen in Belgisch recht.

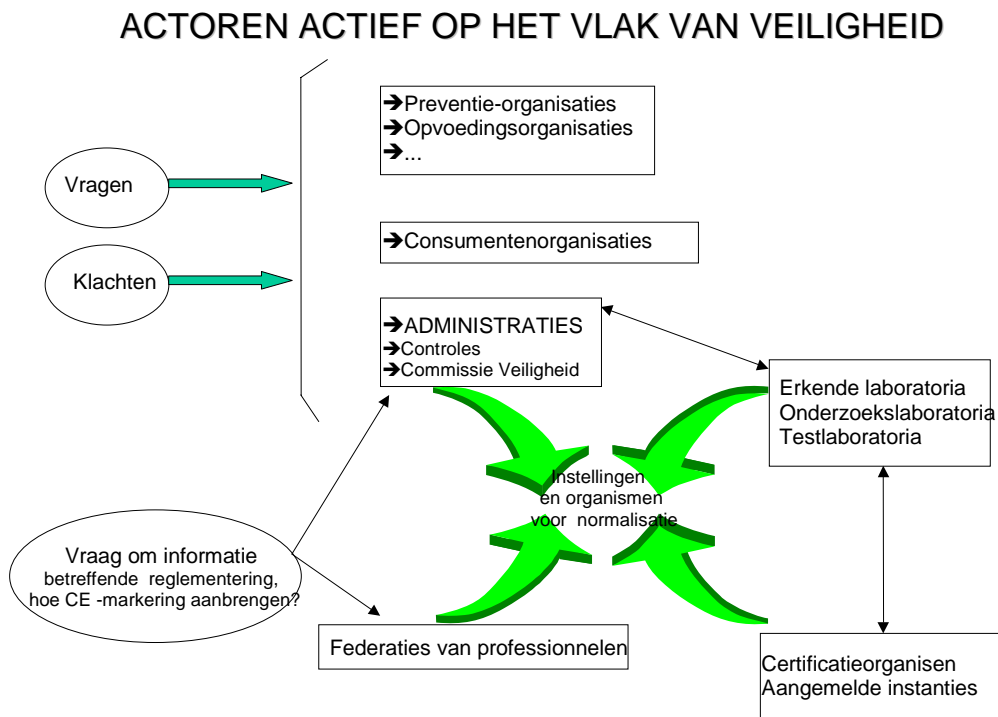
**Tabel II: Lijst van de gekozen Europese richtlijnen met hun omzetting in Belgisch recht**

<i>Europese richtlijn</i>	<i>Belgische reglementering</i>
<b>Speelgoed</b> Richtlijn van de Raad 88/378/EG betreffende de onderlinge aanpassing van de wetgevingen van de Lid-Staten inzake de veiligheid van speelgoed, PB. nr. L187, 16/07/1988.	K.B. van 4 maart 2002 betreffende de veiligheid van speelgoed, B.S. 04/10/2002.
<b>Persoonlijke beschermingsmiddelen</b> Richtlijn van de raad 89/686/EEG van 21 december 1989 betreffende de gelijkgeschakeling van de wetgevingen van de Lidstaten aangaande de persoonlijke beschermingsmiddelen, PB. nr. L399, 30/12/1989.	K.B. van 31 december 1992 tot uitvoering van de Richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 21 december 1989 inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen der Lid-Staten betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen, B.S. 04/02/1993.
<b>Machines</b> Richtlijn 98/37/EEG van het Europese Parlement en de Raad van 22 juni 1998 inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen van de lidstaten betreffende machines, PB. nr. L207 van 23/07/98	K.B. van 5 mei 1995 tot uitvoering van de richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen van de Lidstaten betreffende machines, B.S. 31/05/1995.
<b>Laagspanning</b> Richtlijn 73/23/EEG van de Raad van 19 februari 1973 betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke voorschriften der lidstaten inzake elektrisch materiaal bestemd voor gebruik binnen bepaalde spanningsgrenzen, PB. nr. L181 van 04/07/1973.	K.B. van 23 maart 1977 tot vaststelling van de veiligheidswaarborgen welke bepaalde elektrische machines, apparaten en leidingen moeten bieden, B.S. 31/03/1977.
<b>Medische hulpmiddelen</b> Richtlijn 93/42/EEG van de Raad van 14 juni 1993 betreffende medische hulpmiddelen, PB. nr. L169 van 12/07/1993.	K.B. van 18 maart 1999 betreffende de medische hulpmiddelen, B.S. 14/04/1999.
<b>Algemene veiligheid van producten en diensten</b> Richtlijn 2001/95/EG van het Europese Parlement en de Raad van 3 december 2001 inzake algemene productveiligheid, PB. nr. L11/4 van 15/01/2002.	Wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van de consumenten, B.S. 01/04/1994.
<b>Bouwelementen</b> Richtlijn 89/106/EEG van de Raad van 21 december 1988 betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der Lidstaten inzake voor de bouw bestemde producten, PB nr. L40 van 11/02/1989.	Wet van 25 maart 1996 tot uitvoering van de richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 21 december 1988 betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der Lidstaten inzake voor de bouw bestemde producten, B.S. 21/05/1996. K.B. van 19 augustus 1998 betreffende de voor de bouw bestemde producten, B.S. 11/09/1998
<b>Liften</b> Richtlijn 95/16/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 juni 1995 inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen der Lid-Staten betreffende liften, P.B. nr. L 213 van 07/09/1995.	K.B. van 10 augustus 1998 tot uitvoering van de richtlijn van het Europees Parlement en van de Raad van de Europese Unie van 29 juni 1995 inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen der Lid-Staten betreffende liften, B.S. 11/09/1998. Ontwerp K.B. betreffende de beveiliging van liften, versie 06/12/2002.

### 2.3.1. Interne communicatie: inventaris van de organisaties en instellingen

Organisaties, instellingen en diensten die actief zijn op het vlak van veiligheid en preventie werden in een tweetalige Access-databank opgeslagen. Om actoren te identificeren en te karakteriseren zodat een inventaris kon worden opgemaakt, werd een vragenlijst naar de desbetreffende organisaties opgestuurd. (Vragenlijst in bijlage 2) De databank bevat het adres, de contactpersonen, het domein en het type van activiteit van organisaties, verenigingen, instellingen en administraties van de overheid die bevoegd zijn op het gebied van veiligheid. Deze databank werd gedurende het project continu aangevuld.

De databank werd opgemaakt als instrument voor de overheid, de preventieorganismen en de sector.



**Figuur 1: Schematische voorstelling van de verschillende actoren die actief zijn op het vlak van veiligheid. Deze actoren werden opgenomen in de databank.**

### 2.3.2. Externe communicatie: brochures bestemd voor de consument

Als operationele doelstelling kozen we voor het uitwerken van geschreven communicatiemiddelen in de vorm van brochures die de complexe boodschap gebundeld overbrengen aan de consument. We onderkennen de beperking van het éénrichtingsverkeer.

De boodschap is immers complex en bestaat uit verschillende elementen, zoals:

- de betekenis van de CE-markering;
- het belang van het etiket;

- de bewustmaking dat een ongeval een samenloop van verschillende factoren is, namelijk het menselijke gedrag, de productfactor en de omgeving;
- de bekendmaking van het Centraal Meldpunt van de overheid als contactpunt voor consumenten en professionelen en als de draaischijf voor informatie. Dit Meldpunt is immers belangrijk voor de interactie met het doelpubliek.

De consumenten zoeken vaak de oorzaken van ongevallen in hun eigen gedrag en wijten het zelden aan de onveiligheid van het product. Toch blijven zij geloven dat ongevallen hen niet overkomen en enkel een probleem zijn van anderen.

Het einddoel is de consument bewustmaken van deze perceptie betreffende het ontstaan van ongevallen.

Het vrij uitgebreid resultaatgebied van het communicatieplan maakt dat brochures ons de meest geschikte middelen leken om de boodschap tot bij de consument te brengen. Het studieproject beperkt zich bovendien tot het schrijven van de teksten voor de brochures. Door de medewerking van enkele betrokkenen hebben we sommige ontwerpbrochures, namelijk deze over speelgoed en over persoonlijke beschermingsmiddelen, kunnen publiceren en verspreiden (zie deel 3: Resultaten).

In de teksten voor de brochures werd er rekening gehouden met o.a. de vragen van de consumenten, de nodige informatie om een veilig product te herkennen en de documenten die een product moeten vergezellen.

Bij het schrijven van teksten voor de brochures werd rekening gehouden met de resultaten van de kwalitatieve bevraging van de consumenten (fase 1), de juridische analyse uitgevoerd door het CDC (fase 2), reeds uitgevoerde EHLASS-studies, de bestaande normen, de adviezen van de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten en van ANEC (European Association for the co-ordination of Consumer Representation in Standardization), en met eventueel gevoerde preventiecampagnes.

De **inhoudelijke opbouw van de brochures** ziet er als volgt uit:

- communicatie uit verbruikershoek vertrekt vanuit de vragen van de consument en zijn perceptie van risico's;
- concretisering en herkenbaarheid van ongevalsituaties, waardoor de betrokkenheid van de consument zal toenemen;
- etikettering en productkarakteristieken: de nodige informatie om een veilig product te herkennen bij de aankoop en om een product veilig te gebruiken;
- productinformatie: de "veiligheidssymbolen" die de consument terugvindt op de producten: de verklaring van de CE-markering en van bepaalde pictogrammen die in normen of de reglementering beschreven staan;
- de documenten die de producten op het moment van de aankoop moeten vergezellen (bijv. het conformiteitscertificaat voor machines).

De teksten voor de brochures werden geschreven vanuit het oogpunt van de consument. Het OIVO fungeert als draaischijf voor de verspreiding van de informatie aan de consument via de Belgische verbruikersorganisaties.

Enkele brochures, namelijk deze over speelgoed en over de persoonlijke beschermingsmiddelen, werden onderworpen aan een leesbaarheidstest (zie fase 1).



### **2.3.3. Synthetische teksten bestemd voor de professionelen**

Het derde luik van deze fase is het uitwerken van communicatiemiddelen voor een specifieke gebruikersgroep, namelijk het Ministerie van Economische Zaken, Bestuur Kwaliteit en Veiligheid. Deze gebruikersgroep heeft nood aan communicatiemiddelen voor zijn doelpubliek, de professionelen in de sector.

De verschillende reglementeringen betreffende de veiligheid van alle producten en diensten bestemd voor de consument, zowel de sectoriële als de algemene horizontale reglementering, zijn voor vele fabrikanten en semi-professionelen een complexe materie. De nood aan een vereenvoudigde weergave van de reglementering is bij deze doelgroep groot.

In deze teksten, die als technische dossiers worden benoemd, wordt de reglementering uiteengezet voor de professionelen.

De inhoudelijke opbouw van de technische dossiers ziet er als volgt uit:

1. het toepassingsgebied van de betreffende reglementering;
2. de fundamentele veiligheidsvereisten waaraan de producten moeten voldoen;
3. de te volgen procedures vooraleer een product op de markt mag worden gebracht;
4. het optreden van de overheid;
5. een analyse van de ongevallenkarakteristieken waarbij producten, die onder de desbetreffende reglementering vallen, betrokken zijn;
6. de formulering van een aantal mogelijke aanbevelingen ter verbetering van de veiligheid van de producten.

De teksten werden geschreven in functie van de resultaten van fase 2.

### 3. RESULTATEN

Dit project heeft tot verschillende soorten resultaten en bijproducten geleid:

- een **databank** met alle instellingen en organisaties die met veiligheid begaan zijn;
- teksten voor **7 verschillende brochures**: speelgoed (werd gepubliceerd), persoonlijke beschermingsmiddelen (1 brochure doe-het-zelf en 1 brochure sport) (werd gepubliceerd), machines en laagspanning, medische hulpmiddelen (lenzen), algemene productveiligheid (risicoanalyse), liften en bouwelementen;
- **7 technische dossiers** (1 dossier per richtlijn) voor de FOD Economie en de professionelen;
- **7 juridische studies**: 1 per richtlijn;
- **Valorisatie van de resultaten** van het project o.a. door informatie op de website van het OIVO en naar de verbruikersorganisaties.

De indirecte valorisatie van dit project ontstond uit de wisselwerking tussen de registratiesystemen (zoals EHLASS) en de preventie. De verbruikersorganisaties, journalisten, preventiewerkers, de bibliotheek, enz. zijn niet enkel geïnteresseerd in ongevallengegevens maar zijn immers ook potentiële gebruikers van de resultaten van het project, zoals de analyse van het consumentengedrag en de reglementering, als basis voor de preventie.

#### 3.1. Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten

##### 3.1.1. Enquête bij instellingen en organisaties

De gedetailleerde resultaten van dit gedeelte van het project werden als bijlage ingevoegd in het tussentijds rapport van 30 januari 2001. Hierna volgt een samenvatting van de voornaamste resultaten.

In België ontvangen een tiental organismen die actief zijn op het gebied van veiligheid van consumenten, vragen van consumenten, van studenten in het kader van hun studies, en van professionelen. Meestal zijn het informatieaanvragen in het algemeen of als gevolg van een publicatie.

Tabel III geeft de organisaties weer die vragen krijgen betreffende de veiligheid van producten. Er wordt telkens aangegeven van wie de aanvragen afkomstig zijn (doelpubliek), het type vraag en welke producten vooral het voorwerp van de vragen uitmaken. Enkel de organisaties die spontaan op de vragenlijst hebben geantwoord, werden in de tabel opgenomen.

Het Antigifcentrum, het OIVO, de FOD Economie Bestuur Kwaliteit en Veiligheid, de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten en Test-Aankoop ontvangen vanuit consumentenhoek heel wat gerichte vragen als gevolg van een huishoudelijk ongeval of als gevolg van problemen door een defect product. Het was niet mogelijk om een

categorie van producten duidelijk als "gevaarlijker" dan een andere aan te duiden. Bepaalde producten zijn van nature gevaarlijk, zoals aanstekers, doe-het-zelf-toestellen met snijmesses, .... Hierdoor is het belangrijk dat deze producten zodanig ontworpen zijn dat de veiligheid van de consumenten verzekerd wordt rekening houdend met alle voorzienbare manipulaties. Daarentegen werden bij bepaalde ongevallen producten betrokken die van nature onschuldig lijken, zoals pluchen diertjes, speelgoed, ladders, .... Enkele producten bleken defect te zijn, andere voldeden niet aan de fundamentele veiligheidsvereisten.

Het **Bestuur Kwaliteit en Veiligheid** ontving sinds 1995 107 schriftelijke klachten<sup>1</sup>. Ongeveer 60% van deze klachten waren afkomstig van de individuele consument. De consument blijkt vooral contact op te nemen met de overheid na een ongeval. Andere redenen zijn specifieke vragen omtrent eventueel gevaarlijke producten en klachten over bepaalde producten (in de strikte betekenis van het woord). Naast de producten<sup>2</sup> die afhangen van de algemene wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten, zijn speelgoed en elektrische toestellen de producten waarover de meeste klachten handelen.

Wat betreft de klachten bij het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid zijn er evenveel producten die werden geëvalueerd als conform, als er producten zijn die uit de handel werden gehaald.

De informatieaanvragen daarentegen komen niet van de consument, maar eerder van professionelen, producenten en studenten. Meer dan de helft van de vragen betreffen de reglementering van specifieke producten, de CE-markering en aangemelde instanties voor het op de markt brengen of het invoeren van producten op de Belgische markt.

De meer gedetailleerde analyse van de 73 vragen en/of klachten die gedurende de maand mei 2000 het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid bereikten, bevestigde dat de consument de grootste "vragende partij" is en dat informatieaanvragen het grootste deel van het totaal aantal vragen/klachten inhouden. Deze omvatten technische vragen, vragen rond de reglementering en algemene vragen om informatie.

Zevenenvijftig dossiers werden bij de **Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten** aanhangig gemaakt vanaf haar oprichting tot midden het jaar 2000. Ongeveer de helft van de dossiers zijn afkomstig van de FOD Economie, 18% van het Kabinet van de minister van Economie en slechts 12% van de individuele consument.

Van de 1.000 klachten die **Test-Aankoop** ontving gedurende de maand mei 2000, handelden er slechts 34 op de een of andere manier over de veiligheid van producten, defecte producten, geschillen over diensten die tot gevaarlijke situaties konden leiden. Zoals te verwachten kwamen 94% van de klachten van consumenten. De consument richt zich vaak tot Test-Aankoop als laatste toevlucht. Hij heeft reeds verschillende stappen ondernomen bij het betreffende bedrijf zonder enig positief resultaat. Het betreft vooral geschillen tussen de consument en een bouwbedrijf dat onderdelen van privé-woningen bouwt, herstelt of vervangt.

---

<sup>1</sup> Onder de term "klachten" verstaan we zowel de klachten in de strikte betekenis van het woord, maar ook vragen, vaststellingen en genomen contacten met het ministerie als gevolg van een ongeval.

<sup>2</sup> We mogen niet vergeten dat deze producten heel gevarieerd en talrijk zijn, namelijk alle producten die geen specifieke verticale reglementering hebben.

**Tabel III: Organisaties die externe vragen ontvangen betreffende de veiligheid van producten**

<b>Organisme</b>	<b>doelpubliek</b>	<b>Type vraag</b>	<b>Onderwerp</b>
Gezinsbond	Consument, studenten	Algemene informatieaanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• speeltuigen,</li> <li>• speelgoed</li> </ul>
Brabant-Ecologie	Consument, studenten, producenten, distributeurs	Algemene informatieaanvragen, klachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verpakkingen,</li> <li>• elektrische huishoudtoestellen</li> </ul>
CEBEC	Consument, studenten, producenten, distributeurs	Algemene informatieaanvragen, vragen in het kader van studies, commercieel getinte vragen, vragen ten gevolge van publicaties, gerichte vragen als gevolg van ongeval	<ul style="list-style-type: none"> <li>• goedkope producten die de veiligheidsregels niet respecteren,</li> <li>• producten uit dubieuze handelspraktijken</li> </ul>
Antigifcentrum	Consument, professionelen	Vragen als gevolg van ongeval	Producten betrokken bij intoxicaties
Consumer Group	Consument, studenten	Algemene informatieaanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elektrische huishoudtoestellen,</li> <li>• verhuurde producten,</li> <li>• de auto</li> </ul>
OIVO	Consument, organisaties, media, studenten, leerkrachten	Algemene informatieaanvragen, vragen als gevolg van persbericht, studies, vragen om pedagogisch materiaal, vragen als gevolg van ongeval	Alle consumentenproducten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• speelgoed,</li> <li>• speeltuigen,</li> <li>• CO,</li> <li>• GSM</li> <li>• ...</li> </ul>
Educa-Santé	Consumenten, studenten, professionelen,	Algemene informatieaanvragen, vragen als gevolg van publicaties,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• speeltuigen,</li> <li>• speelgoed,</li> <li>• waterverwarmers,</li> <li>• giftige producten,</li> <li>• ...</li> </ul>
	Consumenten, studenten, professionelen	Algemene informatieaanvragen, vragen in het kader van school, commerciële vragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• speeltuigen,</li> <li>• speelgoed,</li> <li>• gebouwen,</li> <li>• ...</li> </ul>
Belgisch Instituut voor Verkeersveiligheid (BIVV)	Consumenten, studenten	Alle soorten vragen	Alle producten in het kader van het verkeer: auto, fiets, ...
Institut Scientifique de Service Public (ISSeP)	Producenten, distributeurs	Certificatie van producten en diensten volgens de normen	
OPHACO	Consumenten, apothekers		geneesmiddelen
Service des Ludothèques de la Communauté française	Consument, speel-o-theken	Algemene informatieaanvragen, vragen als gevolg van ongeval, een probleem met	Speelgoed

		product, of publicatie van dossier	
Test-Aankoop	Consument	Klachten, algemene vragen, geschillen, vragen als gevolg van een ongeval	Alle consumentenproducten
Ministerie van Economische Zaken, Bestuur Kwaliteit en Veiligheid (MEZ)	Consument, professionelen	Algemene informatieaanvragen, vragen als gevolg van een ongeval, klachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• producten onder de wet '94,</li> <li>• speelgoed,</li> <li>• elektrische toestellen,</li> <li>• machines,</li> <li>• bouwelementen,</li> <li>• medische hulpmiddelen,</li> <li>• ...</li> </ul>
Commissie voor de Veiligheid van Consumenten	Consument, MEZ, professionelen, organisaties	Algemene vragen, klachten, adviezen	Alle producten die - onder de wet '94 vallen

### 3.1.2. Kwalitatieve enquête bij kleine groepen van consumenten

De uitgebreide resultaten van deze kwalitatieve enquêtes werden als bijlage gevoegd bij het tussentijds rapport van 30 januari 2001 en een samenvatting ervan is terug te vinden in het tussentijds rapport van januari 2002.

#### Hoe de ongevallen gebeuren

De oorzaken van de ongevallen, zoals die door de consumenten worden beschreven, zijn onachtzaamheid, slordigheid, onwetendheid, verkeerd gebruik van een product, zich niet bewust zijn van het risico. In deze discussiegroepen werd de oorzaak van een ongeval in geen enkel geval toegeschreven aan het product zelf, maar wel aan de onvoorzichtige manier waarop ermee werd omgegaan.

Er wordt tamelijk algemeen van uitgegaan dat een ongeval eerder voortvloeit uit een verkeerd gebruik of zelfs uit het feit dat de consument verzuimt de gebruiksaanwijzing te lezen. Er is niets aan te doen: altijd wanneer men er het minst op bedacht is, gebeurt het.

We laten nog opmerken dat er tussen Vlaanderen en Wallonië geen verschil is in opvatting over de huishoudelijke veiligheid, behalve op het punt van de gebruiksaanwijzingen. De Nederlandstalige consumenten vinden namelijk dat "de Nederlandstalige uitleg vaak ontbreekt in de handleidingen".

De consumenten die geen ongeval hebben gehad, zijn over het algemeen niet voorzichtiger of onvoorzichtiger dan diegenen die wel al eens het slachtoffer van een ongeval zijn geweest. De eerstgenoemden lezen de gebruiksaanwijzing en de etiketten niet aandachtiger dan de laatstgenoemden. We bedoelen eigenlijk dat de consumenten met ongevalservaring vóór het ongeval niet onvoorzichtiger lijken te zijn geweest dan de anderen.

Er zijn consumenten die hun gedrag na een ongeval veranderen in functie van wat hun overkomen is, zo bleek althans uit de Nederlandstalige discussiegroepen. Bijvoorbeeld: sinds een val met de fiets verklaart een volwassen man dat hij nu altijd een helm draagt, die hij met zorg heeft gekozen en die is toegerust met allerlei veiligheidstroeven, zoals reflecterende strips.

De waarschuwingspictogrammen krijgen wel veel aandacht. De handleidingen vinden de consumenten te ingewikkeld en onleesbaar ("te veel tekst", "te verwarrend"). Bepaalde consumenten zijn relatief goed ingelicht over huishoudelijke veiligheidszaken. De raadgevingen worden over het algemeen gegeven door derden (verkopers, vrienden, enzovoort).

Er is een tweedeling vastgesteld tussen het gedrag van mannen en vrouwen: de mannen installeren eerst de machine en lezen daarna de handleiding als iets niet functioneert; de vrouwen lezen altijd de handleiding vooraleer ze een nieuw soort apparaat in gebruik nemen.

### **Wat leert deze kwalitatieve enquête ons?**

In theorie is iedereen het erover eens dat het lezen van de gebruiksaanwijzing een belangrijke factor is om het risico voor ongevallen door verkeerd gebruik terug te dringen, maar in de praktijk zijn er toch maar weinig gebruikers die ze lezen. Op basis van die vaststelling kan men stellen dat de machines en elektrische huishoudapparaten die de consumenten gebruiken, zo ontworpen moeten zijn dat ze tegen zichzelf worden beschermd. We denken bijvoorbeeld aan de moeder die zich enorm schuldig voelde omdat ze haar dochttertje van vijf had toegestaan om wortelen te raspen met de keukenrobot. Het meisje heeft haar hand in de keukenrobot gestopt en de messen hebben diep in haar vingers gekerfd. De moeder heeft achteraf ingezien dat bepaalde modellen keukenrobot zo ontworpen zijn dat dit soort ongeval had kunnen worden vermeden. Haar schuldgevoel is door dat besef evenwel niet afgenomen.

Voor de ongevallen die als courant worden beschouwd of die volgens de consumenten te wijten zijn aan hun eigen onhandigheid (bijv.: zich snijden bij het openmaken van conserven), zijn ze van mening dat een voorlichtingsactie of een sensibilisatiecampagne nutteloos zou zijn.

De school lijkt een goede plaats voor sensibilisatie inzake veiligheid. De videofilms die in doe-het-zelfzaken of sportwinkels worden getoond, worden ook heel goed bekeken. Als het om TV-spots gaat, moeten ze uitgaan van de overheid en uitgezonden worden in programma's zoals "Ter Zake"/"Koppen"/"Ombudsjan"...

Op het ogenblik van de aankoop kijken de consumenten spontaan naar het model, het merk en de prijs. In een oefening om de selectiecriteria te rangschikken, met name voor de aankoop van een beschermingsmiddel, komt de prijs op de laatste plaats, met als commentaar: "Het heeft absoluut geen enkele zin om een inefficiënt beschermingsmiddel te kopen". Bepaalde goed ingelichte consumenten weten dat het af te raden is om een tweedehandse helm te kopen.

We stellen eveneens vast dat de meeste symbolen (zoals de CE-markering) ofwel totaal onbekend zijn bij de respondenten, ofwel als weinig nuttig of oninteressant beschouwd worden. Enkel de wettelijke veiligheidslogo's (zoals het doodshoofd, de vlam enzovoort)

zijn gekend en krijgen relatief goede aandacht. Voorbeeld: het logo met het "Sint-Andrieskruis" is bekend, maar zijn precieze betekenis blijft voor de consumenten onduidelijk.

### **Besluit**

In verband met veiligheid bestaat er geen kloof tussen Vlaanderen en Wallonië, behalve voor wat betreft de gebruiksaanwijzingen voor de Nederlandstalige consumenten die vaak ontbreken.

De oorzaken van de ongevallen worden voornamelijk toegeschreven aan de fataliteit of de slordigheid van de gebruiker, en maar zelden aan het product. De consument heeft de neiging zichzelf de schuld te geven, waarop moeilijk een antwoord gevonden wordt. Hij realiseert zich niet dat een product, een fabrikant, een dienst iets met het ongeval te maken kan hebben. Gevolg: ofwel heeft het ongeval geen ernstige gevolgen en reageert de consument niet; ofwel zijn er toch ernstige gevolgen en duurt het enige tijd voordat de consument zijn schuldgevoel kwijtraakt.

Diverse maatregelen zijn mogelijk, zoals methodes om het schuldgevoel weg te nemen door de slachtoffers hun verhaal te laten vertellen of een betere voorlichting van de consumenten via de media en via interactieve middelen. Maar vooral moet de markt in het oog gehouden worden en moet ervoor gezorgd worden dat producten en voorwerpen die aan de basis van ongevallen liggen uit de handel genomen worden. Wanneer nodig moet er op de markt ingegrepen worden en moet dat ook algemeen bekendgemaakt worden.

De oorzaken van ongevallen die te wijten zijn aan eenvoudige gebruiksvoorwerpen (zoals kinderspeelgoed) worden verondersteld gekend te zijn en onder controle te kunnen worden gehouden. Het aantal ongevallen in deze categorie is enorm. Het is niet opportuun een medium zoals een brochure te gebruiken om het fenomeen af te remmen. Het lijkt verstandiger om:

- op wettelijk vlak in te grijpen, daar waar dit nodig en mogelijk is (bijv.: de verkoop van bepaalde producten verbieden);
- de consumenten te verwittigen door middel van een kort, duidelijk en treffend bericht via radio en TV. Het blijkt eveneens nuttig om bekend te maken hoeveel ongevallen voortvloeien uit het gebruik van bepaalde producten en hoe ernstig die ongevallen zijn, dit om aan te geven hoe gevaarlijk sommige producten wel kunnen zijn en om de consument ertoe aan te zetten rekening te houden met de risico's die geconstateerd worden (bijv. voor koolstofmonoxidevergiftiging).

### **3.2. Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties**

Het CDC realiseerde 7 verschillende dossiers die elk de wettelijke en reglementaire aspecten behandelen van de 8 gekozen Europese richtlijnen. De richtlijn "machines" en de richtlijn "laagspanning" werden in één dossier verwerkt. Al deze dossiers werden eerder overgemaakt in de rapporten van januari en juli 2001.

Gedurende de periode juli 2001 tot december 2001 werkte het CDC aan een vergelijkende studie van de reglementeringen. De veiligheid van de consumenten werd benaderd vanuit een verkennend en vergelijkend onderzoek van de bepalingen, procedures en van de geregistreerde resultaten op het gebied van ongevallenpreventie op het werk. De studie bevatte 2 dimensies:

- een beschrijving: concepten, definities, structuren, actiemiddelen in bedrijven, gedragingen, controle-instanties, informatiesystemen, ...;
- een evaluatie: overeenkomsten en afwijkingen, actieprogramma's, aanbevelingen.

Het onderzoekswerk van het CDC, en dus ook de samenwerking met het OIVO binnen dit studieproject, eindigde in december 2001. Het CDC maakte in januari 2002 haar eindverslag voor dit studieproject en maakte dit over aan het Federaal Wetenschapsbeleid.



### 3.3. Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen

#### 3.3.1. Brochures bestemd voor de consument

##### 1) SPEELGOED

De tekst voor de brochure speelgoed werd in het Frans en het Nederlands als bijlage gevoegd bij het tussentijds rapport van 30 januari 2001.

De brochure begint met een korte introductie over haar bestaansredenen en maakt een illustratief onderscheid tussen wat volgens de wet als speelgoed aanzien wordt en wat niet. De algemene veiligheidsverplichting van de fabrikant of invoerder en de betekenis van de CE-markering worden erin uiteengezet. Nuttige tips voor de consument om een veilig speelgoed te kunnen kopen, maken van de brochure een handig hulpmiddel. De aangewezen verkooppunten voor veilig speelgoed, het belang van een veilige speelomgeving en de verplichte gebruiksaanwijzing vervolledigen de brochure tot een afgewerkt geheel.

De ontwerpbrochure werd **geëvalueerd** en onderworpen aan een **leesbaarheidstest** tijdens de kwalitatieve groepsenquêtes.

In het algemeen werden de deelnemers geïntrigeerd of aangetrokken door de kافت van de brochure. Ondanks enkele kleine kritische opmerkingen bereikte deze brochure door de aantrekkelijke kافت haar doel, namelijk de consument is nieuwsgierig naar en geïnteresseerd in de inhoud ervan. Het visueel concept van de radiografie op de kافت ("hetgeen verborgen is en gevaarlijk kan zijn in een stuk speelgoed visualiseren") lijkt oordeelkundig en treffend. De algemene spontane opmerkingen betreffende de inhoud van de brochure waren:

- de brochure bevatte informatie die algemeen als gekend wordt geacht bij het publiek;
- de inhoud werd als interessant beoordeeld;
- de kwaliteit van de CE-markering werd in twijfel gebracht;
- de waar gebeurde verhalen in de brochure trokken de aandacht van de consument;
- bepaalde pagina's werden beoordeeld als "te druk" en bevatten te veel overlappende foto's;
- de consument vond de wachtzalen bij de consultaties bij het ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance, de Franstalige tegenhanger van Kind & Gezin) en de consultaties bij de kinderarts de meest adequate verspreidingskanalen.

De brochure werd aangepast rekening houdend met de opmerkingen van de leesbaarheidstest. Dankzij de financiële steun van de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten kon deze brochure worden gepubliceerd.

## 2) PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN

De teksten voor de brochures over persoonlijke beschermingsmiddelen werden in augustus 2001 overgemaakt aan het Federaal Wetenschapsbeleid, na het activiteitenverslag van juni 2001.

Twee brochures werden opgemaakt. De eerste handelt over persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) tijdens het sporten, met als titel "Beschermingsmiddelen bij het sporten: je kunt niet voorzichtig genoeg zijn", de tweede over persoonlijke beschermingsmiddelen tijdens het doe-het-zelven en draagt de titel "Beschermingsmiddelen bij doe-het-zelven: je kunt niet voorzichtig genoeg zijn".

Deze opsplitsing bleek noodzakelijk wegens de grote diversiteit aan PBM en activiteiten tijdens dewelke ze gebruikt kunnen worden.

Beide brochures leggen uit wat PBM zijn en wat de veiligheidsverplichting en de CE-markering inhouden. Er worden voorbeelden van PBM gegeven volgens de bijbehorende activiteit. In de brochure over sporten vindt men bijv. de ruitershelm, handschoenen en rijlaarzen voor de paardensport, gebitsbeschermers voor het boksen, en helm-, knie-, elleboog- en polsbeschermers voor het skaten. De andere brochure over doe-het-zelven handelt eerder over stofmaskers, helmen, veiligheidsschoenen en beschermbril. De 3 categorieën waarin de PBM volgens de wet worden ingedeeld, worden duidelijk geïllustreerd. De brochures geven nog andere praktische inlichtingen, namelijk de informatie die de bijsluiter moet bevatten, hoe je een beschermingsmiddel moet kiezen en wanneer je het PBM het best draagt.

Ook deze brochures werden geëvalueerd door een **leesbaarheidstest** tijdens de groepsenquête van fase 1. Hier volgen enkele algemene opmerkingen die door de consumenten werden gegeven over de brochure sporten:

- de inhoud van de brochure werd als "goed" beoordeeld;
- de lay-out daarentegen ondersteunde de tekst niet: bijv. de CE-markering stond niet voldoende bij de bijbehorende tekst waardoor de betekenis ervan verkeerd begrepen werd;
- de maat van de brochure was goed maar de kleuren vonden ze te fel. Meer sobere kleuren verdienen de voorkeur;
- de foto's moedigen niet altijd aan tot het dragen van PBM.

De lay-out van de brochures werd aangepast rekening houdend met de resultaten van de evaluatie. De beide brochures werden gepubliceerd en verspreid dankzij de financiële steun van het Kabinet van de minister voor Consumentenzaken.

## 3) MACHINES EN LAAGSPANNING

De tekst voor de brochure over machines en laagspanning werd in het Frans en het Nederlands als bijlage gevoegd bij het activiteitenverslag van 31 juli 2002.

De richtlijnen "machines" en "laagspanning" werden opgenomen in één enkele brochure aangezien de meeste machines die de consument gebruikt op elektriciteit werken. Het accent in de brochure werd gelegd op de huishoudelijke apparaten. De meeste machines die wij gebruiken combineren namelijk de mechanische risico's met de

elektrische. In België spelen machines en elektrische apparaten een rol in 15% van de ongevallen in de privé-sfeer.

De tekst voor de brochure legt duidelijk uit aan de hand van voorbeelden wanneer een product een machine en/of wanneer het een elektrisch toestel is volgens de wetgeving. De betekenis van de CE-markering en de EG-verklaring van overeenstemming worden toegelicht. De consument vindt er nuttige informatie, zoals de elementen die hij in de gebruiksbijsluiter moet terugvinden, de veiligheidsonderdelen die van belang zijn voor een veilig gebruik van de machine en andere tips die hem helpen om een veilige machine en/of een veilig elektrisch toestel te vinden in het grote marktaanbod. De brochure eindigt met een lijst van concrete gebruiksaanwijzingen om een machine en/of elektrische toestellen veilig te gebruiken.

#### **4) MEDISCHE HULPMIDDELEN**

De tekst voor de brochure over medische hulpmiddelen werd in het Frans als bijlage gevoegd bij het activiteitenverslag van 31 juli 2002. De Nederlandse versie van de tekst vindt men in bijlage 3.

De tekst voor deze brochure werd toegespitst op de lenzen en draagt de titel "Kijk uit je doppen met lenzen!". De Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten kreeg enkele jaren geleden reeds een dossier toegewezen over de problematiek van de vrije distributie van lenzen. Lenzen worden vrij in warenhuizen verkocht zonder dat een voorafgaand onderzoek door een oogarts vereist is. Daarenboven blijken de consumenten onvoldoende geïnformeerd te zijn over het veilig gebruik en manipulatie van lenzen.

De tekst voor de brochure kaart het mogelijke gevaar van kleurlenzen en "crazylenzen" aan. De bevoegdheden en taken van de verschillende specialisten, zoals de oftalmoloog, de opticien en de contactoloog, de verschillende soorten lenzen en de verschillende soorten afwijkingen aan de ogen worden duidelijk uiteengezet. Tevens wordt aandacht besteed aan de reglementering, namelijk de CE-markering, de verplichte informatie in de gebruiksaanwijzing en op de etiketten van lenzen. Tenslotte vindt de consument er verschillende argumenten die de voor- en nadelen van lenzen en brillen tegen elkaar afwegen en nuttige tips voor een veilig onderhoud en een goede manipulatie van de lenzen.

#### **5) ALGEMENE VEILIGHEID VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN**

De tekst voor de brochure over de algemene veiligheid van producten en diensten in het Nederlands en het Frans vindt men respectievelijk in bijlage 4 en 5.

Als onderwerp voor deze brochure werd, in samenspraak met de leden van de begeleidingsgroep, gekozen voor risicoanalyse. Dit is de enige tekst voor brochure die een ander doelpubliek beoogt, namelijk de semiprofessionelen, zoals uitbaters van speelterreinen, organisatoren, eigenaars van liften en pretparken, ....

Om de veiligheid van producten en diensten te verzekeren, zijn heel wat reglementeringen, vooral uitvoeringsbesluiten van de algemene wet van 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten, gebaseerd op het uitvoeren van een risicoanalyse. Uit de praktijk bleek volgens het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid dat

heel wat semiprofessionelen onvoldoende geïnformeerd zijn over het uitvoeren van een risicoanalyse. Een leidraad rond deze materie ontbrak.

De tekst voor de brochure legt aan de hand van voorbeelden uit hoe en wanneer een risicoanalyse moet worden uitgevoerd. Het 3-stappenplan - gevaren opzoeken, het risico bepalen en risico-evaluatie - wordt uiteengezet. Aan de hand van deze tekst is de uitbater in staat om een risico te beoordelen zodat prioriteiten en preventiemaatregelen kunnen worden vastgelegd om het risico te beperken tot een aanvaardbaar niveau.

## **6) BOUWELEMENTEN**

De tekst voor de brochure over bouwelementen is in het Nederlands en het Frans terug te vinden in bijlage 6 en 7.

Deze tekst voor brochure handelt over de veiligheid van automatische garagepoorten voor particulier gebruik. Dit product werd gekozen na overleg met de leden van de begeleidingsgroep.

Al dan niet automatische Garagepoorten vertonen verschillende risico's, zoals verplettering, snijwonden tijdens de beweging van de poort, knelling van lichaamsdelen tussen de poort en stoten tegen een bewegende poort.

Er wordt de consument uitgelegd welke reglementering geldt voor garagepoorten, welke types en onderdelen er bestaan en wat de veiligheidskenmerken zijn die ze mogen verwachten van garagepoorten. De brochure bevat tevens nuttige tips waar de consumenten op moeten letten als ze een automatische garagepoort wensen aan te kopen. Moet deze regelmatig onderhouden worden en door wie?

## **7) LIFTEN**

De teksten voor de brochure over de veiligheid van liften in het Nederlands en het Frans zijn opgenomen in bijlage 8 en 9.

De consument beschouwt de liften als een veilig transportmiddel en staat er niet bij stil dat zich daar ook ongevallen mee kunnen voordoen. Omdat de veiligheid van liften onmogelijk vergeleken kan worden met de veiligheid in het verkeer - in een lift heeft de gebruiker immers geen invloed op of controle over het transportmiddel -, is een brochure over de veiligheid van liften een nuttig communicatiemiddel.

Niet voor alle liften in België gelden dezelfde veiligheidseisen. De reglementering voor liften is verschillend naargelang ze al dan niet gebruikt worden in het kader van een beroepsactiviteit en naargelang ze nieuw of bestaand zijn.<sup>3</sup>

De tekst voor de brochure is geschreven voor de gewone consument, maar ook voor de consument die eigenaar is van een lift in een privé-woning. De reglementeringen voor nieuwe en voor bestaande liften, meer bepaald over de CE-markering, het technisch dossier, de informatie in de lift, de waarschuwingen en opschriften, de veiligheidseisen, het onderhoud en de controles, worden op een eenvoudige manier weergegeven. De

---

<sup>3</sup> Bestaande liften zijn liften die vóór 1 juli 1999 voor het eerst ter beschikking werden gesteld van de consument. Nieuwe liften werden na deze datum geïnstalleerd en in werking gesteld.

liftgebruikers vinden er ook nuttige tips om de lift veilig te gebruiken, waarbij aandacht wordt besteed aan het vastraken in een lift en het klem geraken van lichaamsdelen.

### **3.3.2. Inventaris van de organisaties en instellingen**

De databank telt 272 actoren die een rol spelen in het veiligheidscircuit, zoals organisaties, instellingen en aangemelde instanties. Van deze laatste werden enkel deze ingevoerd die bevoegd zijn in het kader van de reglementering van speelgoed, persoonlijke beschermingsmiddelen en medische hulpmiddelen.

Elk fiche van de databank bevat verschillende gegevens over het betreffend organisme zodat het mogelijk is om via bijv. het activiteitendomein, de soort activiteit, het doelpubliek en het werkterrein actoren terug te vinden die beantwoorden aan de gewenste kenmerken.

(een lege fiche van de databank in bijlage 10, een lijst van alle ingevoegde actoren in bijlage 11)

### **3.3.3. Synthetische teksten bestemd voor de professionelen**

Alle technische dossiers zijn op dezelfde manier gestructureerd.

Een inleiding schetst kort de problematiek en het studiedomein. Vervolgens vindt men telkens twee grote delen terug:

- een analyse van de ongevalgegevens waarbij de betrokken producten onder de desbetreffende reglementering vallen. De analyse is meestal gebaseerd op de EHLASS-gegevens. Indien andere gegevens beschikbaar zijn, zoals bijv. mortaliteitsgegevens van het Nationaal Instituut voor de Statistiek (NIS), werden deze tevens aangegeven;
- inhoudelijke verwerking van de reglementering: vertrekkende van de Europese richtlijn wordt de omzetting in Belgisch recht in begrijpbare taal verwoord. De plichten van de producenten en verdelers, de te volgen procedures om een product op de markt te brengen en de fundamentele veiligheidsvereisten komen aan bod. Er werd tevens getracht een overzicht te geven van de belangrijkste Europese normen.

Een technisch dossier wordt afgesloten met een besluit en een reeks aanbevelingen ter verbetering van de veiligheid van het behandeld product.

## **1) SPEELGOED**

Het technisch dossier over de veiligheid van speelgoed werd in het Frans en het Nederlands als bijlage gevoegd bij het tussentijds verslag van 30 januari 2001.

Er werden 2 types van technisch dossier over de veiligheid van speelgoed opgemaakt in het Frans en het Nederlands. Het eerste beschrijft uitgebreid de reglementering en is bestemd voor de producenten en commerciële actoren in de sector van speelgoed. Het tweede technisch dossier verbonden aan de brochure speelgoed heeft eerder als doelpubliek de sociale actoren, zoals de preventieorganisaties. Dit dossier verschilt van

het eerste in die zin dat het deel over de reglementering veel eenvoudiger en minder uitgebreid is. De analyse van de ongevalgegevens komende uit het Europees registratiesysteem EHLASS is meer gedetailleerd.

Het technisch dossier formuleert een aantal besluiten en aanbevelingen:

- voor de fabrikant en/of distributeurs:
  - voordat speelgoedartikelen in de handel mogen worden gebracht, moeten ze veilig zijn, waarbij rekening moet worden gehouden met het voorzienbaar gedrag van kinderen. Daarom is het absoluut noodzakelijk om de verschillende fasen in de psychomotorische ontwikkeling van het kind te kennen en het speelgoed te onderzoeken vanuit een soort risicoanalyse. Alhoewel de normen, die rekening houden met het gedrag, niet dwingend zijn, wordt toch aanbevolen om ze te respecteren;
  - er moet overwogen worden om het speelgoed te testen met het kind door ermee te spelen. De maatschappij evolueert en het speelgoed ook.
- voor de ouders
  - wettelijk gezien is de CE-markering de enige referentie die ouders kunnen vertrouwen als het om het waarborgen van de veiligheid van het speelgoed gaat;
  - de veiligheid van het kind hangt niet alleen af van het speelgoed zelf, maar ook van de manier waarop het gebruikt wordt. Het is belangrijk het kind te observeren alvorens een stuk speelgoed te kopen. De mogelijkheden van het kind overschatten of het risico onderschatten kan tot gevaarlijke situaties leiden. Het kind overdreven beschermen werkt verstikkend en belemmert de zelfontplooiing.
  - De omgevingsfactoren moeten geanalyseerd worden, met een benadering vanuit het oogpunt van het kind.

## **2) PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN**

Het technisch dossier over persoonlijke beschermingsmiddelen werd in het Frans en het Nederlands in augustus 2001 overgemaakt, na het activiteitenverslag van juni 2001.

Op basis van de EHLASS-gegevens was het onmogelijk om de doeltreffendheid van de PBM te analyseren, noch om te weten of het slachtoffer al dan niet een PBM droeg tijdens het ongeval. Daarom werden de ongevallen tijdens het doe-het-zelven geanalyseerd waarbij machines en elektrische apparaten betrokken waren, om na te gaan of er een verband bestaat tussen bepaalde machines en bepaalde soorten ongevallen. Op basis hiervan werd getracht om aanbevelingen te formuleren inzake het dragen van PBM tijdens het doe-het-zelven. Hetzelfde werd uitgevoerd voor de verschillende sporttakken.

Men kwam tot de vaststelling dat in 60% van de ongevallen tijdens doe-het-zelf-karweien de handen en de vingers worden gekwetst, meestal in de vorm van een snijwonde. De zagen zijn in de meeste gevallen de boosdoeners. Het dragen van handschoenen verdient sterke aanbeveling.

Bij het beoefenen van een sport wordt de enkel het vaakst getroffen (25%), gevolgd door de vinger en de knie. Deze lichaamsdelen werden meestal gekwetst tijdens groepssporten met een bal (bijv. basketbal, voetbal, volleybal). Handschoenen en kniebeschermers worden vaak aangeraden tijdens zulke sporten. Hoofdletsels worden in meer dan 10% van de gevallen opgelopen bij ongevallen tijdens glijporten of

paardrijden, hockeyen en fietsen. Helmen worden nog te vaak als lastig en overbodig ervaren. Toch biedt dit PBM een degelijke bescherming tegen schedelbreuken.

Het technisch dossier bevat enkele belangrijke besluiten en aanbevelingen:

- daar PBM de reputatie hebben onesthetisch en oncomfortabel te zijn, moet bij het ontwerp van PBM steeds rekening worden gehouden met de ergonomie en de mode;
- er zijn nog steeds gadgets die eruit zien als PBM maar die geen bescherming bieden. Voor de consument is dit heel verwarrend en kan zijn veiligheid in het gedrang komen;
- consumenten moeten blijvend aangemoedigd worden om PBM te dragen bij het sporten en doe-het-zelven.

Nog een belangrijke opmerking: persoonlijke beschermingsmiddelen kunnen een ongeval niet voorkomen, maar kunnen de gevolgen ervan beperken.

### 3) MACHINES EN LAAGSPANNING

Het technisch dossier over machines en laagspanning werd in beide landstalen als bijlage gevoegd bij het activiteitenverslag van 31 juli 2002.

Door de CE-markering op de machine aan te brengen, waarborgt de fabrikant dat zijn product beantwoordt aan de essentiële vereisten van de reglementering "**machines**". Tegelijk garandeert hij daarmee dat de elektrische machines voldoen aan de essentiële vereisten van de reglementeringen die op deze producten toepasbaar zijn, namelijk de reglementering "machines", alsook de reglementering betreffende de "**machines bestemd voor gebruik binnen bepaalde spanningsgrenzen**" en die betreffende "**de elektromagnetische compatibiliteit**". Deze reglementeringen zijn sinds 1995 van toepassing voor al het materiaal dat nieuw wordt gekocht. Als het gaat over het huren van al dan niet elektrische machines (betonmolen, heggenschaar, boenmachine, ...) geldt de wet van 9 februari 1994 in verband met de veiligheid van de consumenten. De verhuurder is eraan gehouden de consument een veilig apparaat te leveren, de accessoires ter beschikking te stellen die nodig zijn voor een goed gebruik en het dragen van de aangepaste persoonlijke beschermingsmiddelen in functie van de risico's aan te bevelen.

Volgens de kwalitatieve enquête van fase 1 over de gedragspatronen van de consumenten in verband met veiligheid, zijn de oorzaken van de ongevallen te zoeken in nonchalance, nalatigheid, onwetendheid (niet weten), het slecht gebruiken van het product, het niet bewust zijn van de risico's. De oorzaak van een ongeval werd geen enkele keer toegeschreven aan het product. Consumenten beginnen meer en meer te beseffen dat ongevallen voortvloeien uit een slecht gebruik of zelfs uit het verzuim de gebruiksaanwijzing te lezen. Iedereen is het er in theorie wel over eens dat het lezen van dit document een belangrijke factor is in het streven naar minder risico voor ongevallen door een slecht gebruik. Op grond van die vaststelling kan men beklemtonen dat de machines en elektrische huishoudapparaten die door consumenten gebruikt worden, zodanig ontworpen moeten zijn dat de consument tegen zichzelf beschermd wordt.

Na analyse van de EHLASS-gegevens bleek dat de machines die het meest betrokken zijn bij die ongevallen, de doe-het-zelfmachines (40% van de ongevallen) en de elektrische huishoudapparaten (20% van de ongevallen) zijn.

Voor de doe-het-zelfmachines is het risico voor het grootste deel van mechanische aard. Voor de elektrische huishoudapparaten zijn de risico's zowel van mechanische als van thermische aard.

De gevaarlijkste doe-het-zelfmachines zijn de zagen/cirkelzagen, de kettingzagen en de heggenscharen. De verwondingen zijn vooral open wonden aan de vingers en aan de handen, veroorzaakt door snijwonden. In het geval van de cirkelzagen kan 20% van de ongevallen tot amputatie leiden. De haakse slijpmachines veroorzaken niet alleen snijwonden, maar ook kwetsuren aan de ogen door wegspringende gensters.

De verssnijmachines, hakmessen en andere keukenrobots geven aanleiding tot verwondingen van het type snijwond. Het zal niemand verrassen dat vooral de vingers en de handen worden getroffen.

Het technisch dossier sluit af met enkele belangrijke besluiten:

- De klemtoon moet bij het ontwerpen van elektrische huishoudapparaten verplicht gelegd worden op de **maximale bescherming** van de consument, om ervoor te zorgen dat bepaalde ongevallen die vanzelfsprekend lijken, **in geen geval** kunnen gebeuren.
- Het is van essentieel belang dat de messen van machines die dienen om te snijden of te zagen, worden afgeschermd om te vermijden dat een kind er door onvoorzichtigheid mee in contact kan komen.
- De waarschuwingen op het apparaat moeten kort en begrijpbaar zijn. De machines die risico's voor snijwonden inhouden, moeten duidelijk de nodige raadgevingen meekrijgen voor een correct en perfect veilig gebruik, maar ook onderhoudstips zijn onontbeerlijk.
- Het ontwerp van ovens moet rekening houden met de mogelijke aanwezigheid van kinderen in de nabijheid en met het feit dat vallen op die leeftijd veel voorkomt. De temperatuur van de wanden waarmee de gebruiker in contact kan komen, moet lager zijn dan 60°C.

#### 4) MEDISCHE HULPMIDDELEN

Het technisch dossier over medische hulpmiddelen werd in het Frans als bijlage gevoegd bij het activiteitenverslag van 31 juli 2002. Dit technisch dossier werd niet vertaald naar het Nederlands.

Aangezien het toepassingsgebied van medische hulpmiddelen heel breed is en het vaak om producten gaat waarmee de consument niet rechtstreeks in aanraking komt, maar enkel via de tussenkomst van een medisch expert (bijv. pacemaker, borstimplantaten), kon geen analyse op basis van de EHLASS-gegevens worden uitgevoerd. In de plaats daarvan werd een hoofdstuk gewijd aan de veiligheid van lenzen.

Er bestaat een conflict tussen de bevoegdheid van de opticiens en deze van de oogarts (oftalmoloog), meer bepaald over de adaptatie van de contactlenzen. Niet alle opticiens zijn bevoegd en de consument kan de professionelen niet onderscheiden van de anderen.

Oogartsen zijn van mening dat de opticiens niet bevoegd zijn voor een medisch onderzoek van de ogen, hetgeen noodzakelijk is vooraleer men contactlenzen draagt. Opticiens zijn namelijk niet uitgerust om bepaalde oogziekten te ontdekken die het dragen van lenzen verbieden. Daarenboven is het mogelijk om lenzen aan te kopen bij de



opticien, en zelfs in warenhuizen, zonder vooraf een oogarts geconsulteerd te hebben. Een bijkomend probleem bij de aankoop van lenzen in warenhuizen is het gebrek aan informatie voor de consument over het veilig gebruik en manipulatie van de lenzen.

Het technisch dossier zet de verschillende afwijkingen van de ogen uiteen en de mogelijke soorten lenzen die afwijkingen kunnen corrigeren. Het gaat ook dieper in op de ongewenste effecten van lenzen en de situaties die het ontstaan van de risico's versnellen.

Het tweede grote deel van het dossier betreft de gedetailleerde analyse van de reglementering betreffende de medische hulpmiddelen.

Het dossier eindigt met een besluit:

- De veiligheid van de consument moet gegarandeerd worden door een veilig product, maar ook door nauwgezet en veilig gebruik van de lenzen. Spijtig genoeg is de consument vaak onvoldoende of slecht geïnformeerd over het goed en veilig gebruik van de producten.
- De cosmetische lenzen of "crazylenzen" (zonder correctie) beantwoorden niet aan de definitie van medische hulpmiddelen. Cosmetische lenzen vallen dus niet onder de reglementering betreffende de medische hulpmiddelen, noch onder deze betreffende de cosmetica. Ze zijn gereguleerd via de wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten. Dit heeft voor gevolg dat cosmetische lenzen geen CE-markering mogen dragen.

## **5) ALGEMENE VEILIGHEID VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN**

Het technisch dossier betreffende de algemene veiligheid van producten en diensten is in het Nederlands en het Frans terug te vinden in bijlage 12 en 13.

De wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van consumenten werd in de loop van het project tweemaal gewijzigd en veranderd in "wet betreffende de veiligheid van producten en diensten".

Deze wet regelt de veiligheid van alle producten en diensten, ongeacht of deze bestemd zijn voor consumenten of gebruikt worden in het kader van de werksfeer. In de wet wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds een product en anderzijds een product bestemd voor consumenten. Een product kan namelijk ook een lichamenlijk goed zijn dat door de werkgever in gebruik wordt gesteld of vervaardigd om door werknemers te worden gebruikt bij de uitvoering van hun werk. Voedingsmiddelen, chemische en farmaceutische producten worden uitgesloten.

Het technisch dossier beschrijft heel gedetailleerd de inhoud van de wet: het toepassingsgebied, de verplichtingen van de producenten en distributeurs, het optreden van de overheid en de straffen. Ook de gevolgen voor andere reglementeringen die de veranderingen van de wet met zich meebrachten, zoals deze voor speelgoed, de uitbatingen van zonnecentra, ... komen aan bod.

De kwalitatieve analyse van de ongevalgegevens met consumentenproducten (waarvoor geen specifieke reglementering bestaat waarin fundamentele veiligheidsvereisten vastgelegd zijn) is gebaseerd op de klachten/vragen die binnenkomen bij het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie, de Commissie voor de Veiligheid van Consumenten en Test-Aankoop.

Het algemeen besluit brengt enkele lacunes aan het licht die voor verbetering vatbaar zijn:

- laserpennen in de vorm van sleutelhangers houden gevaar in als ze in handen van kinderen terechtkomen waardoor wordt afgeweken van het normaal gebruik;
- producten kunnen een gevaar inhouden voor kleine kinderen daar deze de neiging hebben om voorwerpen in de mond te steken waardoor de kans bestaat dat ze ze inslikken of erdoor stikken. Dit is het geval voor knopen aan kinderkleding, sleutelhangers gevuld met een vloeistof (valt onder het koninklijk besluit betreffende pseudo-speelgoed) e.a.;
- er ontbreekt een specifieke reglementering voor kinderverzorgingsartikelen. Er doen zich nog steeds heel wat ongevallen voor met deze producten en dus zijn fundamentele veiligheidsvereisten noodzakelijk;
- er zijn ook producten die niet beantwoorden aan de algemene veiligheidsverplichting, bijv. een aantal aanstekers, theelichtjes. Geharmoniseerde normen zijn gewenst in dit geval.

## 6) BOUWELEMENTEN

Het technisch dossier over bouwelementen in het Nederlands is bijgevoegd in bijlage 14. Dit technisch dossier werd niet vertaald naar het Frans.

Het eerste deel van het dossier handelt over de reglementering betreffende de voor de bouw bestemde producten. De fabrikanten vinden er de fundamentele voorschriften waaraan de bouwproducten moeten voldoen, welke procedures ze moeten volgen om de CE-markering op het product te mogen aanbrengen. De reglementering betreffende de bouwproducten is echter een complex gegeven. De fundamentele voorschriften werden vrij algemeen gedefinieerd en zijn niet rechtstreeks van toepassing op de individuele bouwproducten. Daarom moeten de fundamentele voorschriften omgezet worden naar eisen ten aanzien van de individuele bouwproducten. Dit gebeurt voor elke productfamilie via Europese geharmoniseerde productnormen of Europese Technische Goedkeuringen waarin deze eisen verder uitgewerkt worden in termen van prestaties voor de producten. Een bouwproduct krijgt dan de CE-markering indien de conformiteit van dat bouwproduct met de zogenaamde Europese geharmoniseerde productspecificatie kan worden aangetoond. Op dit moment zijn nog maar een zeer beperkt aantal producten beschikbaar met een CE-markering.

De EHLASS-gegevens zijn beperkt inzake informatie over de oorzaak van de ongevallen, waardoor niet kan worden achterhaald of de ongevallen daadwerkelijk te wijten zijn aan onveilige bouwelementen. Het gedeelte over de ongevallen in het technisch dossier werd uitgebreid met andere literatuurgegevens dan alleen EHLASS. De FOD Economie was extra geïnteresseerd in het fenomeen "uitglijden op droge en natte vloeren" zodat dit onderwerp tevens aan bod komt bij de ongevallenanalyse.

De meeste ongevallen in de privé-sfeer worden veroorzaakt door bouwelementen. Ze vertegenwoordigen één vierde van alle ongevallen in de privé-sfeer. Minder frequente ongevallen, bijv. met automatische garagepoorten of liften, hebben vaak zware gevolgen. Er werden er niet veel geregistreerd door het EHLASS-systeem, maar via andere bronnen werden er toch enkele met dodelijke afloop gemeld.

De vloer speelt in bijna de helft van de ongevallen een rol. Het gaat hier vooral om struikelen of uitglijden, zonder de juiste oorzaak te kennen. Verschillende factoren spelen een rol bij deze ongevallen. Ze zijn echter voor de privé-sfeer weinig gekend. Verder onderzoek naar de oorzaken van uitglijden, struikelen en misstappen in de privé-sfeer waarbij de vloer(bedekking) een rol speelt, is dan ook noodzakelijk. Bij de keuze van het materiaal voor de vloerbedekking moet voldoende rekening gehouden worden met het doel van de ruimte en de leeftijd van de gebruikers. Hierbij speelt de dynamische wrijvingscoëfficiënt een belangrijke rol.

De trap veroorzaakt 28 % van de ongevallen met bouwelementen. Daarnaast telt men jaarlijks gemiddeld 173 dodelijke ongevallen op trappen.

## **7) LIFTEN**

Het technisch dossier over de veiligheid van liften is in het Frans opgenomen in bijlage 15. Dit dossier werd niet vertaald naar het Nederlands.

Het eerste deel van het dossier is de analyse van de ongevallen waarbij een lift betrokken is. De ongevalgegevens zijn afkomstig van 3 verschillende bronnen: het EHLASS-systeem, AGORIA (de multisectoriële federatie van de technologische industrie) en krantenartikels.

Volgens de EHLASS-gegevens heeft het slachtoffer in meer dan 50% van de gevallen met een lichaamsdeel, hoofdzakelijk vingers en handen, gekneld gezeten. Volgens AGORIA stijgt het aantal dodelijke ongevallen met een lift. De meest voorkomende oorzaak van deze ongevallen is de afwezigheid van kooideuren, wat ertoe heeft geleid dat de slachtoffers gekneld raakten tussen een afvalcontainer en de vloer van de kooi. Een derde soort ongeval kwam aan het licht na de analyse van de krantenartikels, namelijk veroorzaakt door technische mankementen aan de mechanische onderdelen van de lift.

Er bestaat sinds augustus 1998 een Koninklijk Besluit dat van toepassing op alle nieuwe liften die na 1 juli 1999 voor het eerst in werking werden gesteld, ongeacht of ze in het kader van de werksfeer of in privé-woningen worden gebruikt. Deze reglementering wordt uiteengezet in het tweede deel van het technisch dossier.

Gedurende het verloop van dit project werkte de overheid aan een nieuwe reglementering voor bestaande liften, zowel in privé-woningen als in de werksfeer. Bestaande liften in privé-woningen dienden namelijk aan geen enkele reglementering en dus geen enkele veiligheidsvereiste te voldoen. Het ontwerp van KB betreffende de beveiliging van liften moet de veiligheid van alle bestaande liften verbeteren.

Het technisch dossier brengt de verschillende lacunes betreffende de veiligheid van bestaande liften aan het licht en legt uit waarom de nieuwe reglementering noodzakelijk is. Naast de aanbevelingen van de Europese Commissie wordt een kort overzicht gegeven van de verschillende vereisten die van toepassing zijn in enkele Europese lidstaten.

## 4. VERSPREIDING EN VALORISATIE

Het project leidde tot een verdere opbouw van de expertise van het OIVO. De valorisatie van het project gebeurde via verschillende kanalen:

- de verbruikersorganisaties;
- de journalisten;
- de bibliotheek van het OIVO;
- de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten;
- de FOD Economie;
- individuele contacten van het OIVO met consumenten, studenten, leerkrachten, ....

### 4.1. Fase 1: Kwalitatieve analyse van de informatiebehoeften van de consumenten

Deze fase heeft een duidelijker beeld gecreëerd over de informatiebehoeften van de consument en zijn perceptie inzake de veiligheid van producten en de preventie van ongevallen in de privé-sfeer. Deze waardevolle informatie zal zeker haar nut bewijzen voor het voeren van preventieve acties en bij het ontwikkelen van informatiemiddelen voor een campagne. Het OIVO stelt deze know-how ter beschikking van verschillende actoren, zoals de Belgische verbruikersorganisaties, instituten en organisaties die actief zijn op het vlak van veiligheid en preventie, scholen en universiteiten, ... De resultaten van deze fase werden gepubliceerd in het halfmaandelijks tijdschrift van het OIVO "De Wakkere Consument" (30/10/2001).

### 4.2. Fase 2: Juridische en praktische aspecten van de veiligheid van producten voor consumenten, producenten en publieke administraties

De resultaten van deze studiefase vormden een belangrijke basis voor de uitvoering van dit studieproject.

### 4.3. Fase 3: Uitwerking van communicatiemiddelen

#### 4.3.1. Inventaris van de organisaties en instellingen

De **databank** met de verschillende actoren in de wereld van de veiligheid van de consumenten is een werkinstrument voor het OIVO. De databank kan verder aangevuld en gebruikt worden, zowel intern als extern. Het OIVO zal de databank later op zijn website plaatsen zodat het nut ervan geoptimaliseerd wordt. De FOD Economie kan eveneens gebruikmaken van de databank.

De actoren kunnen opgezocht worden aan de hand van verschillende zoekcriteria, zoals het actiedomein, het type activiteit.

#### 4.3.2. Brochures bestemd voor de consument

De **brochure speelgoed**, met als titel "Speelgoed. Kies voor veiligheid", werd dankzij de financiële steun van de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten (CVC) gepubliceerd en verspreid in een oplage van 50.000 exemplaren, waarvan 20.000 Franse en 30.000 Nederlandse.

Een werkgroep werd binnen de CVC opgericht om de tekst in zijn definitieve vorm te gieten en om de verspreiding ervan te bespreken.

Op 17 november 2000 werd een persbericht verstuurd naar alle verbruikersorganisaties, preventieorganisaties en de media (Persbericht in bijlage 16). De brochures werden verspreid via de verbruikersorganisaties en verschillende andere organisaties, zoals Kind & Gezin, ONE en het Vlaams Instituut voor Gezondheidspromoties (VIG). Ze werden tevens ter beschikking gelegd op het secretariaat van de CVC (werd nu overgenomen door het Centraal Meldpunt voor Consumentenproducten) en van het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie.

Alle kinderartsen in België (1037) werden tevens aangeschreven met de vraag of ze enkele brochures in hun wachtzalen konden ter beschikking leggen. Ongeveer 20% van de kinderartsen hebben geantwoord en brochures aangevraagd.

De **twee brochures over persoonlijke beschermingsmiddelen**, namelijk bij het **spporten** en bij het **doe-het-zelfen**, werden dankzij de financiële steun van het Kabinet van Consumentenzaken gepubliceerd: 50.000 exemplaren over sporten (waarvan 20.000 Franse en 30.000 Nederlandse) en 30.000 exemplaren over doe-het-zelfen (waarvan 12.000 Franse en 18.000 Nederlandse).

Op 12 juli 2002 werd een persbericht verstuurd naar alle verbruikersorganisaties, preventieorganisaties en de media (Persbericht in bijlage 17). De sportfederaties en de doe-het-zelf-winkels kregen een exemplaar van elke brochure, met de melding dat een voorraad kan worden aangevraagd. De brochures werden verspreid via de verbruikersorganisaties, verschillende andere organisaties, zoals het Vlaams Instituut voor Gezondheidspromoties (VIG), de Gezinsbond, enkele "Centres Locaux de Promotion de la Santé (CLPS)" en enkele sportfederaties. Ze werden tevens ter beschikking gelegd bij het Centraal Meldpunt voor Consumentenproducten en bij het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie.

De teksten voor de andere brochures, namelijk machines en laagspanning, medische hulpmiddelen, bouwelementen, liften en algemene veiligheid van producten en diensten werden grafisch niet afgewerkt in de vorm van een brochure. In de toekomst zal verder getracht worden een aantal ervan te publiceren.

### **4.3.3. Synthetische teksten bestemd voor de professionelen**

De belangrijkste gebruikersgroep van de technische dossiers is het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie. Daar ontvangt men veel vragen van professionelen betreffende de reglementering. Het Bestuur gebruikt de dossiers als communicatiemiddel naar deze doelgroep toe.

## 5. BALANS EN PERSPECTIEVEN

Het begeleidingscomité is het erover eens dat dit studieproject een positieve samenwerking was tussen de verschillende actoren, namelijk de overheid, de consumenten, de normalisatieinstellingen en de research. Het heeft zeker bijgedragen tot een uitbreiding en een verbetering van de communicatiemiddelen naar de eindverbruiker en de professionelen.

We hopen echter op termijn op een nog ruimere valorisatie van de resultaten naar de eindverbruiker.

De Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten en de FOD Economie werkten mee aan de publicatie van de ontwerpbrochures over speelgoed en persoonlijke beschermingsmiddelen. Deze commissie werd tevens geïnformeerd over het bestaan van de andere teksten voor brochures, namelijk over machines en laagspanning, lenzen, automatische garagepoorten, risicoanalyse en liften. Met de steun van bepaalde overheidsdiensten die de ondersteuning van overheids campagnes als taak hebben, zoals het Centraal Meldpunt voor Consumentenproducten, zouden enkele brochures in de toekomst kunnen worden gepubliceerd en verspreid. De vraag zal worden doorgespeeld.

De technische dossiers zullen voor de FOD Economie in de toekomst belangrijke communicatiemiddelen vormen om tegemoet te komen aan de informatievragen van een specifieke doelgroep, namelijk de professionelen.

## **DANKWOORD**

Dit project kon worden uitgevoerd dankzij de financiële steun van het Federaal Wetenschapsbeleid, waarvoor onze dank.

Het goede verloop en een vlotte begeleiding danken we aan de leden van de begeleidingsgroep, bestaande uit de FOD Economie, het Kabinet van de minister van Consumentenzaken, het Belgisch Instituut voor Normalisatie (BIN), het Centre de Droit de la Consommation (CDC) en het Federaal Wetenschapsbeleid.

De gepubliceerde brochures hebben hun weg gevonden naar de eindverbruiker dankzij de medewerking van de Commissie voor de Veiligheid van de Consument en het Centraal Meldpunt voor Consumentenproducten.

De steun van de Belgische federale overheid en de medewerking van alle bevoegde instanties hebben bijgedragen tot het welslagen van dit studieproject.

We danken alle partners voor de vruchtbare samenwerking!



## LIJST VAN DE BIJLAGEN

Bijlage 1: Lijst van de bevraagde ministeries en organisaties

Bijlage 2: Vragenlijst voor de identificatie van de organismen die externe vragen ontvangen

Bijlage 3: Nederlandse versie van de brochure over medische hulpmiddelen: "Kijk uit je doppen met lenzen!"

Bijlage 4: Nederlandse versie van de brochure over Algemene productveiligheid: "Een brochure over risicoanalyse: voor uitbaters, organisatoren en gebruikers"

Bijlage 5: Franse versie van de brochure over Algemene productveiligheid: "Une brochure sur l'analyse de risques: pour exploitants, organisateurs et usagers"

Bijlage 6: Nederlandse versie van de brochure over bouwelementen: "De veiligheid van automatische garagepoorten voor particulier gebruik"

Bijlage 7: Franse versie van de brochure over bouwelementen: "La sécurité des portes de garage automatiques pour usage privé"

Bijlage 8: Nederlandse versie van de brochure over liften: "De veiligheid van liften"

Bijlage 9: Franse versie van de brochure over liften: "La sécurité des ascenseurs"

Bijlage 10: Een lege fiche van de Access-databank

Bijlage 11: Een lijst van alle ingevoegde actoren in de databank

Bijlage 12: De Nederlandse versie van het technische dossier over Algemene productveiligheid

Bijlage 13: De Franse versie van het technische dossier over Algemene productveiligheid

Bijlage 14: De Nederlandse versie van het technisch dossier over bouwelementen

Bijlage 15: De Franse versie van het technische dossier over liften

Bijlage 16: Persbericht over de publicatie van de brochure "Speelgoed. Kies voor veiligheid"

Bijlage 17: Persbericht over de publicatie van de twee brochures over persoonlijke beschermingsmiddelen, namelijk bij het sporten en bij het doe-het-zelven

Uitgegeven in 2005 door het Federaal Wetenschapsbeleid

De wetenschappelijke verantwoordelijkheid over de inhoud van dit eindverslag berust volledig bij de auteurs.

---

**FEDERAAL  
WETENSCHAPSBELEID**

Wetenschapsstraat 8 ■ B-1000 BRUSSEL  
Tel. 02 238 34 11 ■ Fax 02 230 59 12  
[www.belspo.be](http://www.belspo.be)

