Raadsinformatiebrief

Van	Burgemeester en Wethouder/Burgemeester	Zaak nr.	1045211
Aan	Gemeenteraad	RIB nr.	2021-71
Portefeuillehouder	K.J. Walters	Datum	16 september 2021
Informatie bij	David Volmer	Tel. nr.	0610619973

Onderwerp
Voortgang pilots leeftijdscontrole verkoop alcohol

Kernboodschap
In de gemeente Hilversum waren twee pilots gestart gericht op naleving van de leeftijdsgrens voor de verkoop van alcohol. Één pilot is gericht op horecagelegenheden en één pilot gericht op sportclubs. De pilot in de horeca is inmiddels afgerond en geëvalueerd. Uit de evaluatie van deze pilot is gebleken dat dit bij heeft gedragen aan een verbetering van de naleving. Daarbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat de coronamaatregelen van invloed waren op de pilot. Op basis van de evaluatie is besloten de pilot te verlengen.
De pilot in de sportclubs is nog niet uitgevoerd vanwege de covid-19 maatregelen. Maar omdat de looptijd van deze pilot verstrijkt aan het eind van dit jaar, is besloten deze te verlengen.

Aanleiding
Er zijn nog steeds veel jongeren in de regio Gooi en Vechtstreek die alcohol drinken voor hun 18e. Zo hebben bijna vier op de tien vierdeklassers (circa 15/16 jaar) uit Hilversum de afgelopen maand alcohol gedronken. De gemeente Hilversum vindt het belangrijk om hier iets aan te doen. Een van de landelijke maatregelen is dat horecabedrijven geen alcohol mogen verstrekken aan personen onder de 18. Uit onderzoek is gebleken dat het naleven van deze leeftijdsgrens in de horeca en sportkantines het meest wordt overtreden. Daarom is Hilversum in 2019 een pilot gestart met 19 horecabedrijven en in 2020 met de sportclubs die gericht is op de leeftijdscontrole.

Consequenties
De ondernemers en verenigingen investeren in oefen-controles waarbij zij handvatten krijgen om de naleving van NIX18 te verbeteren. De resultaten van die controles worden uitgevoerd door een onafhankelijk bureau en gedeeld met zowel de deelnemers als de gemeente. De gemeente ziet er op toe dat deze cijfers op niveau zijn zoals afgesproken en grijpt anders in. Door deze methode laten de deelnemers zien dat ze voor NIX18 staan. De gemeente voert gedurende de pilot minder toezicht uit.

Vervolgtraject
De pilots worden in de komende periode uitgevoerd. Hiervoor zijn en worden convenanten afgesloten. De evaluatie en verlenging van de pilot in de horeca wordt besproken in het eerstvolgende grote overleg met horecaondernemers. De pilot in sportclubs wordt op 21 september 2021 met een startbijeenkomst afgetrapt. Voor beide pilots kunnen zich nog deelnemers melden.

Daarnaast wordt aan de ambtelijke werkgroep behorende bij het onlangs vastgestelde Preventie- en Handhavingsplan alcohol & drugs 2021 t/m 2024 gevraagd om structurele inbedding van de gebruikte methode uit de pilots te onderzoeken.

Burgemeester en wethouders van Hilversum,

de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
W. Groot, ls.	P.I. Broertjes

Bijlage(n):
1. Evaluatie pilot leeftijdscontrole Hilversum 2021

Deze raadsinformatiebrief is digitaal beschikbaar op internet onder “Vergaderstukken”, B&W-vergadering van 14 september 2021.

Evaluatie pilot leeftijdscontrole horeca Hilversum 2021

Aanleiding

Op initiatief van horecaondernemers is gekomen tot deze pilot. De pilot was een antwoord op het onderzoek (2018) om met testkopers te gaan werken. Om deze pilot te formaliseren is een convenant opgesteld door de gemeente en Koninklijke Horeca Nederland. Op 2 juli 2019 heeft het college van burgemeester en wethouders dit convenant vastgesteld. Vervolgens is het convenant getekend door de gemeente en vertegenwoordigers van 19 horecabedrijven. Deze pilot heeft daarnaast ook in drie andere gemeenten gedraaid.

Doel van deze pilot is om de naleving van de leeftijdsgrens zoals verwoord in artikel 20, eerste lid van de Alcoholwet te verbeteren. Buiten kijf staat dat dit een verantwoordelijkheid betreft van de verkopende partij. Als doel werd een nalevingspercentage van 65% nagestreefd. Met een select aantal horecaondernemers is de pilot gestart.

Nadrukkelijk dient vermeld te worden dat deze pilot niet in de plaats is gekomen van het gemeentelijk toezicht. Dit zal ook nooit tot doel verheven kunnen worden. De werkwijze genereert een stabieler cijfer over de naleving van de leeftijdsgrens.

Op 6 oktober 2020 heeft het college van burgemeester en wethouders ingestemd met het starten van eenzelfde pilot voor sportclubs. Deze pilot is nog niet uitgevoerd vanwege de covid-19 maatregelen. Deze evaluatie heeft alleen betrekking op de pilot leefdtijdscontrole horeca.

Waarom is deze pilot nodig?
De naleving van de leeftijdsgrens is nodig om het alcoholgebruik met name onder jongeren te ontmoedigen. Alcohol kent immers schadelijke effecten. Bekend is dat jongeren wanneer ze beginnen met drinken, vaak en veel drinken. De wijziging per 1 juli 2021 van de Drank- en Horecawet naar de Alcoholwet is daar ook mede door ingegeven. Zo is sinds deze wijziging bijvoorbeeld wederverstrekking strafbaar gesteld.

Dat de aandacht voor naleving van de leeftijdsgrens van belang blijft blijkt ook uit recent landelijk nalevingsonderzoek. Ondanks de afspraken uit het Nationaal Preventieakkoord is geen significante verbetering zichtbaar in de het totale gewogen naleving. De naleving in ketensupermarkten en slijterijen nam af ten opzichte van 2018. In horecagelegenheden en sportkantines nam het toe, maar liggen de nalevingspercentages op respectievelijk 29,0% en 23,9%. In de regio Gooi en Vechstreek volgt op korte termijn weer een regionaal nalevingsonderzoek.
Ook onderzoek van het Trimbosinstituut naar de effecten van de covid-19 pandemie op het alcoholgebruik geeft aan dat aandacht nodig blijft, vanwege onder andere de verschuiving in alcoholgebruik en (nieuwe) risicogroepen.

In deze pilot werd door de gevolgde methode ingezet op leren. Dit gebeurt door het leeftijdscontroleproces inzichtelijk te maken en feedback te geven waar nodig. Deze onderbouwde methode is daarmee gericht op verbetering van de naleving van de leeftijdsgrens.

CONCEPT

Uitvoering

Hoe is de pilot gedraaid?

De pilot hield in horecaondernemers zelf het toezicht op de naleving van de leeftijdsgrens binnen het horecabedrijf organiseerde voor de duur van één jaar (3 juli 2019 – 3 juli 2020). Zij schakelde daarvoor Bureau Objectief in. Dit bureau organiseerde één keer per kwartaal een testkopersactie in de deelnemende horecabedrijven. Horecabedrijven waar een overtreding werd geconstateerd kregen een hercontrole. Deze informatie werd gedeeld en besproken met de deelnemers en de gemeente. Horecaondernemers konden zo zelf sturen op zwakke plekken binnen het horecabedrijf. De gemeente liet handhavend optreden in eerste instantie achterwege, tenzij tijdens de pilot drie overtredingen werden geconstateerd.

Vanwege de covid-19 pandemie is de pilot voortijdig afgebroken.

Wat is de ervaring in andere gemeenten?

De pilot was onderdeel van een pilot van Koninklijke Horeca Nederland. Er deden 4 pilotgemeenten mee. Binnen deze gemeenten zijn 441 mysteryshopbezoeken afgelegd in de periode van april 2019 tot en met maart 2020. Hiervan zijn 57 mysteryshopbezoeken afgelegd in Hilversum. Het algehele nalevingspercentage binnen deze pilots was 66.67%. Eerder was al bekend dat deze methode in de gemeente Utrecht heeft geleid tot een hoger nalevingspercentage.

Hoe werkt handhaving door de gemeente?

Na de pilot voor testkopers in 2018 is de inzet van testkopers verder geformaliseerd. Testkopers maken inmiddels structureel deel uit van het toezicht op de Alcoholwet. In het Preventie- en Hanhavingsinplan Alcohol en Drugs 2021 – 2024 is deze toezichtmethode benoemd en bepaald dat deze methode een aantal keer per jaar wordt ingezet. Middels de Alcoholwet, die op 1 juli 2021 in werking trad, is de inzet van een minderjarige testkoper onder verantwoordelijkheid van een toezichthouder ook niet langer strafbaar.

Hoe vaak heeft de gemeente Hilversum toezicht gehouden?

Ter vergelijking met het toezicht binnen de pilot is het toezicht door de gemeente Hilversum buiten de pilot om bekeken.

In 2019 zijn er in totaal 180 controles uitgevoerd op ondernemingen die alcoholhoudende drank verkopen. 130 controles vonden plaats bij natte horeca en restaurants. 58 controles waren gericht op toezicht op artikel 20, eerste lid van de Alcoholwet, waarvan er 5 met een testkoperactie zijn uitgevoerd. Tijdens de testkoperacties is 1 overtreding geconstateerd van dit artikel. De overtreding vond plaats bij een café. Het aantal overtredingen is beperkt, omdat er hoofdzakelijk toezicht door middel van observatie is uitgevoerd. Hiervan is ons bekend dat de toezichthouder vaak wordt opgemerkt en er geen overtreding (meer) plaatsvindt.

In 2020 zijn er in totaal 58 controles uitgevoerd op ondernemingen die alcoholhoudende drank verkopen. 24 controles vonden plaats bij natte horeca en restaurants. Er zijn circa 8 testkoperacties uitgevoerd[i]. Door de covid-19 maatregelen heeft er bij de natte horeca na het eerste kwartaal geen toezicht plaatsgevonden. Tijdens de testkoperacties zijn 3 overtredingen geconstateerd van artikel 20, eerste lid van de Alcoholwet. De overtredingen vonden plaats bij supermarkten.

CONCEPT

Op basis van deze cijfers kan niet worden geconcludeerd dat er bij de overige horeca sprake was van een hoger of lager nalevingspercentage. Daarop hebben de methode (observatie of testkoper) en covid-19 maatregelen teveel invloed gehad.

Conclusies

Wat zijn de conclusies binnen de pilot?

- Er zijn twee volledige kwartalen geweest waarin bureau Objectief controles heeft uitgevoerd op basis van het convenant. Het derde kwartaal is vanwege covid-19 niet volledige afgerond. Dat wil zeggen dat de hercontroles niet zijn uitgevoerd. In de bijlage treft u de resultaten.
- De pilot zou oorspronkelijk een jaar duren. Dit betekent dat er nog 8 hercontroles zouden moeten plaatsvinden en één volledig kwartaal gedraaid zou moeten worden.
- Bij de start is er één deelnemer afgevallen. Het totaal aantal deelnemers was 18 horecabedrijven.
- Tijdens de eerste drie kwartalen is er één deelnemer drie keer in overtreding geweest, waardoor deze deelnemer weer onder het gemeentelijk toezicht valt.
- Inmiddels zijn er drie horecabedrijven die zijn gestopt of overgenomen, waardoor het huidige aantal deelnemers 14 horecabedrijven betreft.
- De ambitie was een nalevingscijfer van 65% te halen. Met de nalevingscijfers van de gecombineerde rondes uit de eerste twee kwartalen van de pilot werd de ambitie gehaald (67% en 65%). Uit de basisronde in het derde kwartaal kwam een lager nalevingspercentage (50%).

Wat zijn de conclusies van de deelnemers?

Tussen 14 mei 2021 en 25 juni 2021 zijn de deelnemende horecaondernemers in de gelegenheid gesteld een vragenlijst in te vullen over de pilot. Van 10 van de 14 overgebleven horecabedrijven hebben we een vragenlijst retour ontvangen. Hierbij de drie belangrijkste conclusies:

1. De horecabedrijven geven, op een enkele kritische noot na, aan dat het proces goed is verlopen. Het convenant, de uitvoering van de afspraken en de communicatie zijn verlopen zoals afgesproken.
2. De meerderheid van de deelnemers zijn van mening dat de pilot ook heeft bijgedragen aan de naleving van de leeftijdsgrens en de bewustwording daarvan.
3. De helft van de horecabedrijven vond dat de kosten niet opwogen tegen het resultaat. Hoewel de meerderheid de pilot zou willen voortzetten/opnieuw beginnen, blijkt dat zeker de helft van de horecabedrijven niet bereid is hier (zelf) aan deel te nemen. Voornaamste reden daarvan is dat men de kosten niet wil maken in deze tijd van corona.

Wat is de conclusie over de pilot?

Ten eerste is duidelijk dat de pilot niet in volle omvang heeft kunnen plaatsvinden. De covid-19 maatregelen hebben een grote impact gehad op de pilot en de conclusies moeten daarom altijd tegen deze achtergrond gelezen worden. Invloeden als gevolg van de pandemie zijn bijvoorbeeld het ontstaan van nieuwe aanwas onder personeel waar opnieuw het NIX18 principe moet worden aangeleerd en de nieuwe aanwas die de horeca bezoekt en die niet eerder in de horeca kwam door corona. De NIX18 campagne blijft daarom belangrijk.

Ook is er geen vergelijking mogelijk met de horeca die niet deelnam aan de pilot. Daarvoor is het aantal toezichtcontroles te laag. Er is ook geen controlegroep ingesteld om de resultaten te staven.

CONCEPT

Ondanks deze kanttekeningen kunnen we de conclusie trekken dat het nalevingspercentage boven het gestelde doel uitkwam. Dit blijkt uit de nalevingscijfers van deze pilot, de andere pilots en de evaluatieformulieren van de deelnemende horecabedrijven. Ook hebben de deelnemers aangegeven dat er sprake was van meer bewustwording. Daarmee is het doel van de pilot behaald. Dat er sprake was van verminderde naleving in de basisronde van het derde kwartaal van de pilot is een bekend fenomeen aldus bureau Objectief. Daarbij is ook dat resultaat beter dan het in het convenant opgenomen nalevingspercentage van 44,2% (Onderzoek naar de ontwikkeling in de regionale naleving in de regio Gooi- en Vechtstreek, Bureau Nuchter, 2018).

Nu de convenantmethode blijkbaar een methode is waardoor het nalevingspercentage van de deelnemers ruim boven het regionale gemiddelde uitkomt, is de conclusie dat deze methode gebruikt kan worden ter bevordering van de naleving van artikel 20, eerste lid Alcoholwet. Deze vorm van horizontaal toezicht is overigens ook al bij andere partijen, denk aan de NVWA en de gemeente Utrecht, beproefd. Zolang de gemeente zich niet onttrekt aan het gemeentelijk toezicht op de horeca (in zijn algemeen en artikel 20, eerste lid) is deze methode bruikbaar voor de gemeente Hilversum ter bevordering van de naleving van artikel 20, eerste lid.

Aanbeveling

1. Veranker de convenantmethode als vorm van horizontaal toezicht binnen het toezichtbeleid van de gemeente Hilversum. Bespreek in de Regio Gooi en Vechtstreek of binnen het toezichtsbeleid voor naleving van de Alcoholwet (in de regio Gooi en Vechtstreek als onderdeel van het PHP) de mogelijkheid van horizontaal toezicht wordt opgenomen. Dit kan binnen de werkgroep die de uitvoering van het PHP bewaakt nu is afgesproken dat het PHP door de komst van de Alcoholwet wordt herzien.
2. Zet de convenantmethode voort voor de (nieuwe) deelnemers die daar interesse in hebben totdat deze vorm van toezicht is geformaliseerd. Door meer (in vergelijking met het gemeentelijk toezicht) en structurele aandacht voor de leeftijdscontrole zal de naleving bevordert worden. Bovendien zal voortzetting nieuwe informatie opleveren over deze methode nu de huidige pilot sterk is beïnvloed door covid-19 maatregelen. Dit zal plaatsvinden door een controlegroep in te stellen waarbij regulier toezicht zal plaatsvinden. Kanttekening is wel dat het animo voor de pilot is afgenomen.
3. Houd blijvend aandacht voor (naleving van) de leeftijdsgrens. Naast de uitvoering van het regionale Preventie- en Handhavingsplan en de daarin opgenomen NIX18/Hier fix je NIX, blijft lokaal aandacht van belang. Juist ook nu de covid-19 pandemie zijn invloed heeft gehad. In ieder geval organiseren we een thematisch groot horeca-overleg in het najaar van 2021 waaraan we aandacht besteden aan dit onderwerp (en het onderwerp dronkenschap en doorschenken).
4. Neem deze evaluatie mee in de pilot leeftijdscontrole sportclubs. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een referentiegroep. Hierdoor kunnen scherpere conclusies getrokken welke invloed de pilot heeft op het nalevingspercentage.

Bijlagen

1. Resultaten van de pilot leeftijdscontrole Hilversum
2. Resultaten van alle KHN pilots
3. Uitkomst vragenlijsten onder deelnemende horecaondernemers
4. Documenten ter ondersteuning van de methode

[i] Door onjuiste registratie is het aantal niet exact bekend.

CONCEPT

RESULTATEN HORECA HILVERSUM RONDE 1 (Q3-2019)

Basisronde (1e poging)

16 bezoeken = 100%
14/16 ID-vraag = 88%
11/14 naleving na ID-vraag = 79%
11/16 naleving (totaal) = **69%**

Herkansingsronde (2e poging)

5 bezoeken = 100%
4/5 ID vraag = 80%
3/4 naleving na ID-vraag = 75%
3/5 naleving (totaal) = **60%**

Gecombineerde rondes

21 bezoeken -> 14x naleving = **67%**

RESULTATEN HORECA HILVERSUM RONDE 2 (Q4-2019)

Basisronde (1e poging)

16 bezoeken = 100%
11/16 ID-vraag = 69%
11/11 naleving na ID-vraag = 100%
12*/16 naleving (totaal) = **75%**

Herkansingsronde (2e poging)

4 bezoeken = 100%
1/4 ID vraag = 25%
1/1 naleving na ID-vraag = 100%
1/4 naleving (totaal) = **25%**

Gecombineerde rondes

20 bezoeken -> 13x naleving = **65%**

*1x naleving zonder ID vraag aan de deur (25+ beleid)

RESULTATEN HORECA HILVERSUM RONDE 3 (Q1-2020)

Basisronde (1e poging)

16 bezoeken = 100%
8/16 ID-vraag = 50%
8/8 naleving na ID-vraag = 100%
8/16 naleving (totaal) = **50%**

Herkansingsronde (2e poging)

8 nodig, maar nog niet uitgevoerd

Gecombineerde rondes (niet compleet)

16 bezoeken -> 8x naleving = **50%**

PILOT KHN: KWALITEITSMETHODIEK LEEFTIJDSCONTROLE

Domein E | Actie 3
Versterking naleving door verstrekkers

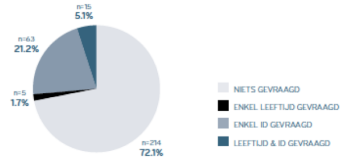
1. **Pilot KHN Kwaliteitsmethodiek leeftijdscontrole**
2. **Doel is 10 pilotgemeenten aansluiten voor eind 2020**
3. **Momenteel 4 pilotgemeenten**
4. **Q1 – 2020 starten er nog 2 gemeenten**
5. **VWS laat effectiviteitsonderzoek uitvoeren**

NALEVING HORECAGELEGENHEDEN

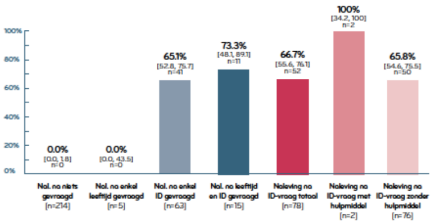
17.5%

[13.6, 22.2]

FIGUUR 11.
TOEGEPASTE INTERVENTIES (totale n=297)



FIGUUR 12.
NALEVING NA INTERVENTIES



objectief

Resultaten Pilot
april 2019 t/m maart 2020

4 Pilotgemeenten

102 deelnemende bedrijven

441 mysteryshopbezoeken*

294 / 441 GEEN alcohol verkocht

*feedbackmethodiek

Naleving = 66.67

objectief

Horeca NEDERLAND

bureau objectief

De antwoorden op de evaluatievragen van 9 ondernemers namens 10 deelnemende horecabedrijven

Vraag	Antwoorden			Toelichting
	Ja	**Nee**	**Weet ik niet**	
1. Is het convenant een goed middel gebleken om de afspraken te bevestigen?	8	1	1	
2. Zijn de controles, handhaving en sanctionering uitgevoerd zoals afgesproken?	10			
3. Verliep het overleg en de communicatie binnen de pilot zoals afgesproken?	9	1		
4. Heeft de pilot bijgedragen aan het verbeteren van de naleving van de leeftijdscontrole in uw horecabedrijf?	8	2		
5. Heeft de pilot bijgedragen aan bewustwording (van naleving) van leeftijdscontrole in uw horecabedrijf?	7	3		
7. Wogen de kosten (€480,-) op tegen het behaalde resultaat?	3	5	2	
8. Bent u bereid, bij eventuele verlenging van de pilot, hier opnieuw aan deel te nemen?	4	5	1	4x nee, vanwege kosten en corona

	Stoppen	**Voortzetten**	**Opnieuw beginnen**	
6. Bent u van mening dat we de pilot moeten stoppen, voortzetten of dat we opnieuw moeten beginnen?	2	7	1	1x voortzetten, alhoewel we inmiddels een tijd verder zijn en dat het algemeen geaccepteerd is dat de leeftijd 18+ is 1x voortzetten, maar kan ook opnieuw beginnen 1x opnieuw beginnen als we in het oude normaal kunnen ondernemen

9. Welke overige opmerkingen over de pilot wilt u kwijt?	-er was geen sprake van een serieuze pilot -Wij heben het meegemaakt dat er gevraagd werd aan de mysterie-quest of die 18 jaar of ouder is, antwoord was ja maar uiteindelijk bleek dat dus niet zo te zijn. Ik begrijp dat controle dmv ID altijd moet volgen op deze vraag maar mag er in zo'n geval gelogen worden? Dan is het in mijn ogen meer 'uitlokking' -- Het is voorgevallen dat de controle bij de buurman was en ik kreeg de uitslag.

HORECA

Gemeente Utrecht

- *Horeca zonder periodieke controlemethodiek*
  49% (48/98)
- *Horeca met periodieke controlemethodiek*
  72% (18/25)

Dit was het gemeentelijk onderzoek eind 2017/ begin 2018 - 1 jaar na start van de methodiek. In dit onderzoek werden zoveel zaken meegenomen die wel hadden meegedaan aan de methodiek als zaken die niet hadden meegedaan.

Gemeente Amsterdam

- *Horeca zonder periodieke controlemethodiek*
  29% (10/35)
- *Horeca met periodieke controlemethodiek**
  43% (15/35)

Dit was het gemeentelijk onderzoek uit 2018. In dit onderzoek werden zoveel zaken meegenomen die wel hadden meegedaan aan de methodiek als zaken die niet hadden meegedaan.

*Hier waren 2 bezoeken verspreid over 10 maanden uitgevoerd ipv de aanbevolen 1 per kwartaal.

Nederland – combi van gemeenten

Zie de eerder toegestuurde factsheet met de gecombineerde resultaten van alle deelnemende horecazaken vs. de resultaten in het landelijk nalevingsonderzoek uit 2018.

SPORTKANTINES

Zie hiervoor het document ‘Jaarverslag naleving leeftijdsgrens FAN 2018’. Dit is het eindrapport van een jaar draaien met de methodiek in Nijmeegse sportkantines.

SUPERMARKTEN

Diverse Nederlandse ketensupermarkten hebben sinds meerdere jaren de methodiek van periodieke controles i.c.m. directe gerichte feedback gehanteerd. De supermarkten die deze methodiek hanteren zijn in sterke mate verantwoordelijk voor de (relatief) hoge score van deze branche in de landelijke nalevingsonderzoeken die wij uitvoerden (2018 en 2020). Door deze ketens is het branche cijfer op het niveau waar het ligt. Binnen deze ketens worden zelfs scores van 80% en hoger behaald terwijl ketens die dit niet structureel borgen tussen de 40 en 60% scoren.



NOTITIE CONTROLESYSTEEM NALEVING LEEFTIJDSGRENZEN ALCOHOLVERKOOP

DRS. GIJS VAN AMERONGEN

objectief



NOODZAAK TOT NALEVING VAN DE LEEFTIJDSGRENS

Alcoholgebruik brengt veel risico's met zich mee, zeker voor minderjarigen. Voorbeelden zijn verminderde zelfbeheersing[1] en een grotere kans op risicovol gedrag[2], ongevallen[3], geweld[4] en zelfs vroegtijdige sterfte[5]. Daarnaast kan overmatig alcoholgebruik zowel direct als later in het leven leiden tot gezondheidsproblemen, zoals hersenschade en een hogere kans op verslaving[6, 7]. Het is daarom belangrijk om een cultuur te stimuleren waarin een verantwoorde manier van verkopen en gebruiken van alcohol de norm is. Naast preventieve maatregelen zijn toezicht en handhaving op de naleving van alcoholwetten onmisbaar bij het bereiken van dit doel.

PERIODIEKE SYSTEEMCONTROLE STIMULEREN

Het meest recente landelijke nalevingsonderzoek laat zien dat verbetering van de naleving van de leeftijdsgrens noodzakelijk is[8]. Verhoging van de controledruk en controleperceptie is een bewezen effectieve wijze om verkopers te motiveren om beter na te leven. Het is echter belangrijk om ook rekening te houden met de autonomie van de verkoper. Wanneer de toezichthoudende organisatie te hard doordrukt zonder een concreet handelingsperspectief te bieden zullen de verkopers weerstand gaan ervaren. In de gedragspsychologie noemen we deze weerstand *reactance*. Deze weerstand resulteert veelal in een steeds verder dalende bereidheid om het gedrag te veranderen[9, 10].

Periodieke systeemcontrole biedt een handelingsperspectief aan de verkoper, waarbij de autonomie van de verkoper intact blijft. Bij periodieke systeemcontrole krijgen verkopers – onder toezicht van de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA) of een gemeente – zelf de kans om hun naleving op orde te brengen. Hiervoor moeten zij een onafhankelijke derde partij inschakelen die periodieke controles op de naleving van de leeftijdsgrens uitvoert (middels mysteryshoponderzoek). Vooraf maken verkopers en de toezichthoudende organisatie transparante afspraken over de kwaliteitseisen waar het ingeschakelde onderzoeksbureau aan moet voldoen. Ook worden er afspraken gemaakt over het deelbaar maken van de controleresultaten richting zowel de verkoper als de toezichthouder. De toezichthouder kan zo op hoofdlijn monitoren en toezien of verkopers zich aan de inspanningsverplichting houden en de naleving nauwgezet volgen, terwijl de autonomie van verkopers intact blijft.

Door samen afspraken te maken over deze periodieke controles staan de ondernemers continu in contact met - en onder toezicht van de toezichthouder. Hierdoor ontstaat een structureel beeld van het naleefgedrag van de verkoper, dat verder gaat dan een momentopname. Om deze reden kent dit een duidelijke meerwaarde boven incidentele controles. We willen immers een goed gefundeerd beeld krijgen van de naleving om de juiste conclusies te kunnen trekken.

Binnen deze systematiek is het waardevol om verkopers feedback te geven over de manier waarop zij het leeftijdscontroleproces uitvoeren. Zonder concrete feedback kan een verkoper eventuele fouten niet herstellen. Daarnaast beloon je met positieve feedback de verkoper wanneer de leeftijdscontroles goed zijn uitgevoerd. Vanuit de gedragspsychologie kennen we het belang van belonen om nieuw gedrag aan te leren[11]. Ook weten we dat het geven van directe, gerichte feedback over wat goed ging en beter kan, mensen motiveert om de goede lijn door te zetten en zo nodig fouten te herstellen[12]. De combinatie van periodieke controle en directe gerichte feedback blijkt daarom zeer effectief bij het verbeteren van de naleving.

Kwaliteitseisen stellen aan de periodieke systeemcontrole

Objectief heeft een Kwaliteitskader opgesteld voor een goede controlesystematiek voor het toezicht op de Drank- en Horecawet en de Tabaks- en rookwarenwet. Hierin zijn de voorwaarden opgenomen waaraan een systematiek moet voldoen. Het doel van het *Kwaliteitskader leeftijdscontrole* is in eerste instantie waarborging van de gezondheid van jongeren door de naleving van de leeftijdsgrens te verhogen. Het is opgebouwd volgens het HACCP-systeem: Hazard Analysis and Critical Control Point system[13], het nationaal en internationaal erkende voedselveiligheidssysteem. Dit systeem komt voort uit de Codex Alimentarius[14]. Een van de drie hoofddoelen van deze *Codex Alimentarius* is het beschermen van de gezondheid van consumenten. De codex werd opgericht door de Verenigde Naties en valt nu onder de verantwoordelijkheid van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) en Voedsel- en Landbouworganisaties. Objectief heeft op dit succesvolle fundament het Kwaliteitskader leeftijdscontrole opgesteld om zo

verkopers te begeleiden naar een stabiele naleving van de leeftijdsgrens. Hierdoor wordt de gezondheid van de consument - minderjarigen in dit geval - beschermd.

Het kader borgt een goed leeftijdscontrolebeleid en is gebaseerd op de wettelijk gestelde eisen en richtlijnen. Een groot bijkomend belang is dat het HACCP-systeem op dit moment reeds uitgangspunt vormt voor ons nationale voedselveiligheidssysteem. De NVWA ziet als toezichthouder toe op deze uitgangspunten. Op het gebied van voedselveiligheid werken diverse brancheorganisaties, zoals het Centraal Bureau Levensmiddelen (CBL), Vereniging Drankenhandel Nederland (VDN) en Koninklijke Horeca Nederland (KHN), volgens deze richtlijnen. En met succes. Met deze methode is het nationale voedselveiligheidsbeleid beheersbaar gemaakt. Met het Kwaliteitskader leeftijdscontrole kan op eenzelfde wijze de naleving van de leeftijdsgrenzen beheersbaar worden gemaakt. De best presterende supermarktketens op het gebied van leeftijdscontrole en een aantal lokale initiatieven zijn reeds grotendeels gebaseerd op de belangrijkste elementen uit dit systeem.

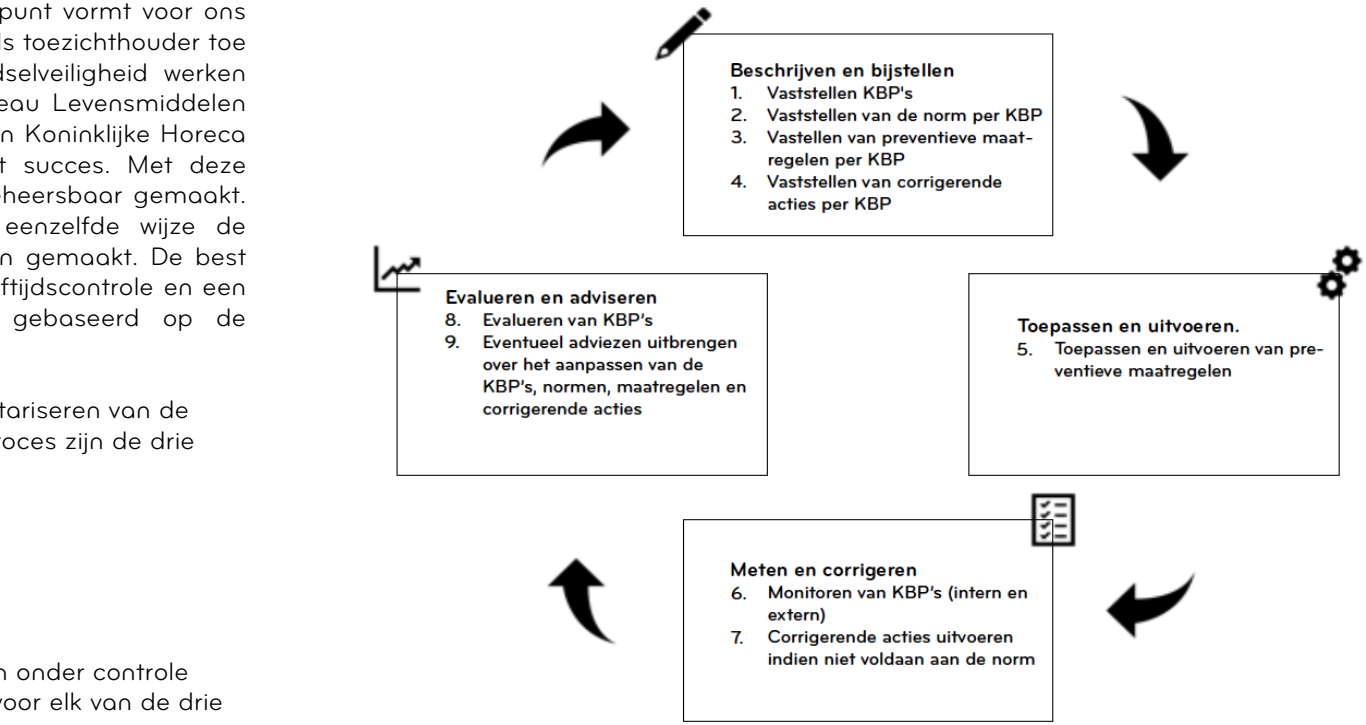
De eerste stap binnen het Kwaliteitskader is het inventariseren van de risicogebieden. In het geval van het leeftijdscontroleproces zijn de drie risicogebieden:[15]

1. Werkwijze leeftijdscontrole
2. Instrueren personeel
3. Informeren publiek

Vervolgens worden deze risico's binnen deze gebieden onder controle gehouden door een helder beleid. In dit beleid wordt voor elk van de drie risicogebieden het volgende omschreven:

- Kritische beheerspunten (KBP's);
- Normen waaraan de KBP's moeten voldoen;
- Preventieve maatregelen om aan deze normen te voldoen;
- Corrigerende acties wanneer bij toetsing onverhoopt blijkt dat niet aan de normen is voldaan.

Vervolgens worden bovenstaande beleidspunten periodiek in de praktijk getoetst. In figuur 1 vind je een schematische weergave van de cyclus die binnen de controlesystematiek continu herhaald wordt, voor elk van de drie risicogebieden.



Figuur 1. Cyclus van het Kwaliteitskader.

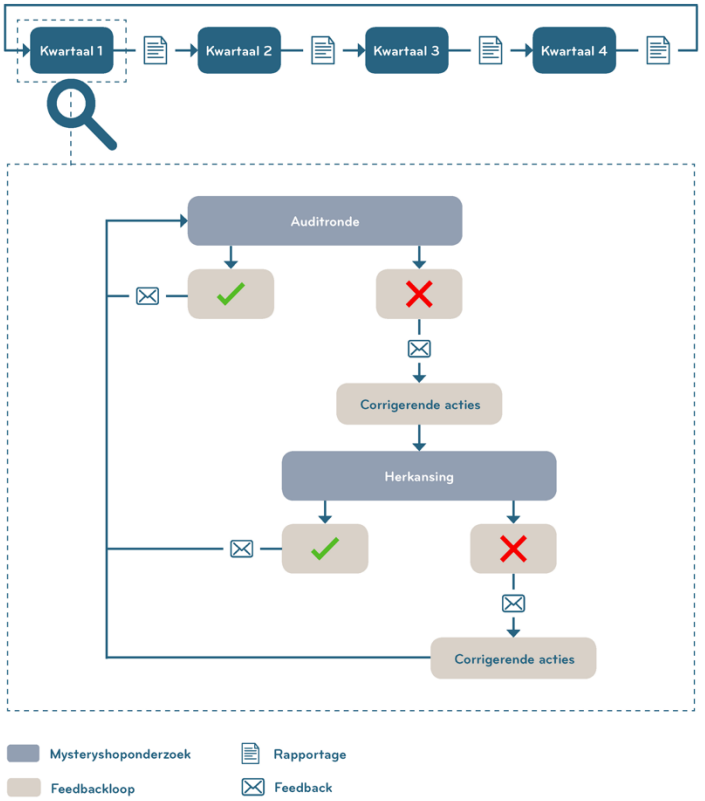
In de eerste fase van de cyclus worden de KBP's beschreven, de punten per risicogebied die essentieel zijn voor een goede naleving. Vervolgens wordt vastgesteld aan welke normen deze punten moeten voldoen, welke maatregelen verkopers moeten nemen om aan deze normen te voldoen en welke corrigerende acties zij moeten uitvoeren wanneer bij controle blijkt dat de verkopers niet aan de normen voldoen.

Na het toepassen en uitvoeren van de preventieve maatregelen wordt gecontroleerd of is voldaan aan de KBP's. Deze controles worden uitgevoerd door de eerdergenoemde onafhankelijk onderzoekspartij.

Wanneer tijdens de controles geconstateerd wordt dat niet aan alle normen voor KBP's is voldaan, moeten verkopers corrigerende acties uitvoeren om alsnog aan de norm te voldoen. Bij een volgende controle wordt dan getoetst of de corrigerende acties ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

De laatste fase van de cyclus is de evaluatie van de KBP's. Hierbij wordt gekeken of de KBP's, daadwerkelijk bijdragen aan het hoofddoel: een hoge(re) naleving van de leeftijdsgrens op alcohol en tabak. Indien de KBP's niet toereikend blijken om bij de verkoper in kwestie een goede naleving te garanderen, kan op basis van de evaluatie worden geadviseerd om de KBP's aan te passen.

Voor het uitvoeren van de controles, waarbij wordt getoetst of wordt voldaan aan de normen die zijn opgesteld met betrekking tot de kritische beheerspunten van de 3 risicogebieden, heeft Objectief de *Kwaliteitsmethodiek leeftijdscontrole* opgesteld. Wanneer niet aan de kritische beheerspunten wordt voldaan geven we gerichte feedback, kaarten we aan welke corrigerende acties nodig zijn en bieden we een concreet handelingsperspectief. Dit biedt aanknopingspunten om de fouten te herstellen. Bij niet naleven wordt een hertoetsing uitgevoerd om te toetsen of in een later stadium wel aan de normen wordt voldaan. In figuur 2 vind je een schematische weergave van de Kwaliteitsmethodiek.



Figuur 2. Jaarlijkse cyclus Kwaliteitsmethodiek Leeftijdscontrole.

Hulpmiddelen als maatregel binnen de periodieke systeemcontrole
Via de periodieke systeemcontrole ontstaat er structureel zicht op het leeftijdscontroleproces:

- *Wordt er naar ID gevraagd?*
- *Wordt er een hulpmiddel gebruikt?*
- *Wat is de naleving na ID-vraag?*

Hierdoor wordt het gemakkelijker om te achterhalen waar in het proces de zwakke plekken van een verkoper zitten en waar in het proces het nalevingsverlies optreedt. Bekend is dat hulpmiddelen verkopers helpen deze moeilijkheden te overwinnen. Het is daarom belangrijk het gebruik van hulpmiddelen te stimuleren. Een veel toegepast hulpmiddel dat leidt tot een hoge naleving na ID-vraag is een software op kassasystemen dat bij het scannen van een leeftijdsgebonden product een signaal geeft aan de caissière. De caissière toetst vervolgens de geboortedatum van de klant - zoals zichtbaar op het ID - in. Het systeem rekent vervolgens automatisch uit of de klant meer- of minderjarig is waarna de kassa wordt vrijgegeven. Er bestaan daarnaast ook analoge alternatieven voor deze rekenhulp voor verkooppunten waar de kassa's dergelijke software niet ondersteunen.

Het is van belang om dergelijke oplossingen altijd als middel te blijven zien. Het zijn maatregelen die een verkoper kan inzetten om het doel – naleving – te realiseren. Ze leveren een substantiële bijdrage aan de naleving, maar de uiteindelijke naleving moet altijd meetbaar blijven. Periodieke systeemcontroles voorzien in deze noodzaak. Niet de aanwezigheid van een hulpmiddel, maar feitelijke naleving is de uitkomstmaat.

Concrete doelstelling op de uitkomstmaat
Een belangrijk onderdeel van de periodieke systeemcontrole is een concreet doel stellen op de uitkomstmaat: het nalevingspercentage. Hierbij is het belangrijk een haalbaar doel te stellen. In het meest recent (gepubliceerd) landelijk nalevingsonderzoek zien we grote verschillen tussen de sectoren. Zo doen supermarkten (63,3%) en slijterijen (61,8%) het aanzienlijk beter dan de horeca (26,6%) en sportverenigingen (16,7%). De weg voor supermarkten en slijterijen naar een goede naleving is daarmee minder lang. Het is goed om de lat op landelijk niveau hoog te leggen (hiermee zet je een voorbeeld neer voor alle sectoren om naartoe te groeien), maar het is belangrijk om op de weg er naartoe aandacht te hebben voor de verschillen per sector. Uit de gedragspsychologie weten we namelijk dat mensen gedemotiveerd kunnen raken in het bereiken van hun doelen wanneer zij het idee hebben dat hun gestelde doelen niet haalbaar zijn[17].

Een reële ondergrens zou volgens ons liggen op een naleving van 75%. Dit is een percentage dat voor veel supermarkt- en slijterijketens binnen twee jaar zeker te behalen valt. Op dit moment zijn er al supermarktketens die aan deze norm kunnen voldoen. Het is waardevol om de voorbeeldfunctie die deze goed nalevende ketens vervullen uit te vergroten, om op die manier aan de rest van Nederland te laten zien dat de gestelde norm haalbaar is. Zo leg je op nationaal niveau de lat, waar ook andere sectoren zoals de horeca, sport en avondwinkels vervolgens naartoe kunnen werken.

Het bijkomende voordeel is de belonende factor wanneer je als verkoper als rolmodel wordt bestempeld. Uit onderzoek weten we namelijk dat *Naming* en *Faming* een effectieve manier is om verkopers blijvend te motiveren[18]. Naast Naming en Faming is ook horizontaal toezicht een goede wijze om verkopers te belonen.

HORIZONTAAL TOEZICHT ALS BELONING VOOR HET VOLDOEN AAN DE NORM

Het is belangrijk om slecht nalevende verkopers te motiveren om de naleving te verbeteren, maar het belonen van een goede naleving is misschien wel net zo belangrijk. Erkenning voor inzet, investeren en het nemen van verantwoordelijkheid zijn belangrijk om verkopers het gevoel te geven dat hun inzet op waarde wordt geschat. Dit motiveert hen om zich in te blijven zetten voor een hoge(re) naleving en voorkomt dat de aandacht verslapt. Daarbij kan een voorbeeld worden genomen aan het horizontale toezicht model dat wordt gehanteerd bij de belastingdienst[19]. Ook de NVWA werkt op het gebied van voedselveiligheid met kwaliteitssystemen waarbij ondernemers, die aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen, in aanmerking komen voor horizontaal toezicht[20]. De eerste best practices van enkele grote ketens op het gebied van leeftijdscontroles zijn zeer kansrijk om op korte termijn op een gelijk wijze in te richten.

Risicogestuurde preventie en handhaving

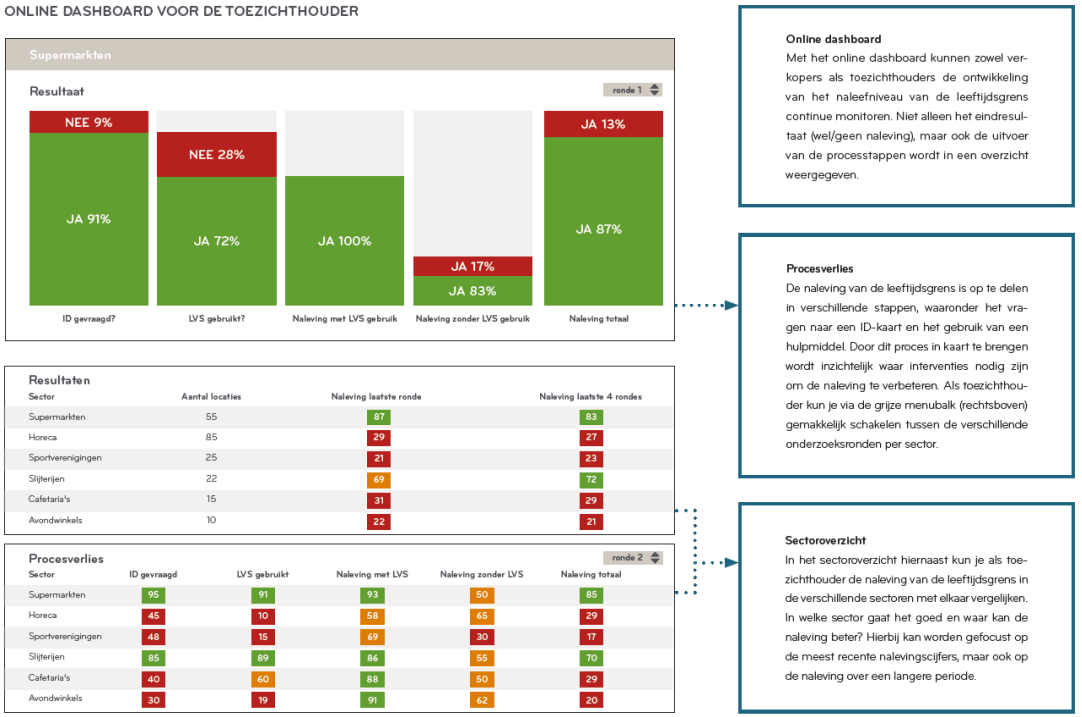
Door te werken met periodieke systeemcontroles kunnen de NVWA en gemeenten hun toezichtlast prioriteren. De nalevingscijfers en het nakomen van de inspanningsverplichting van de verkopers die deelnemen aan de controles zijn nu immers te monitoren. Hierdoor kan de (vaak beperkte) capaciteit doelgerichter ingezet worden om de druk op slecht nalevende verkopers te verhogen. We weten dat controledruk een belangrijke reden is voor verkopers om de wet na te leven[21]. Welke locaties onder verscherpt toezicht moeten vallen kan worden bepaald aan de hand van landelijke en lokale cijfers. Waarbij het van belang is om naast nalevingscijfers ook de leefwereld van de lokale jeugd mee te nemen in de prioriteitsbepaling. Nalevingscijfers op basis van mysteryshoponderzoek (aankooppoging in scene gezet) tonen aan hoe 'lek' het verkoopkanaal is en met gericht jongerenonderzoek[22] kunnen de voorkeurssectoren van (lokale) jongeren, maar ook specifieke voorkeurslocaties worden achterhaald om alcohol of tabak aan te kopen.

Toezien op het nakomen van de inspanningsverplichtingen

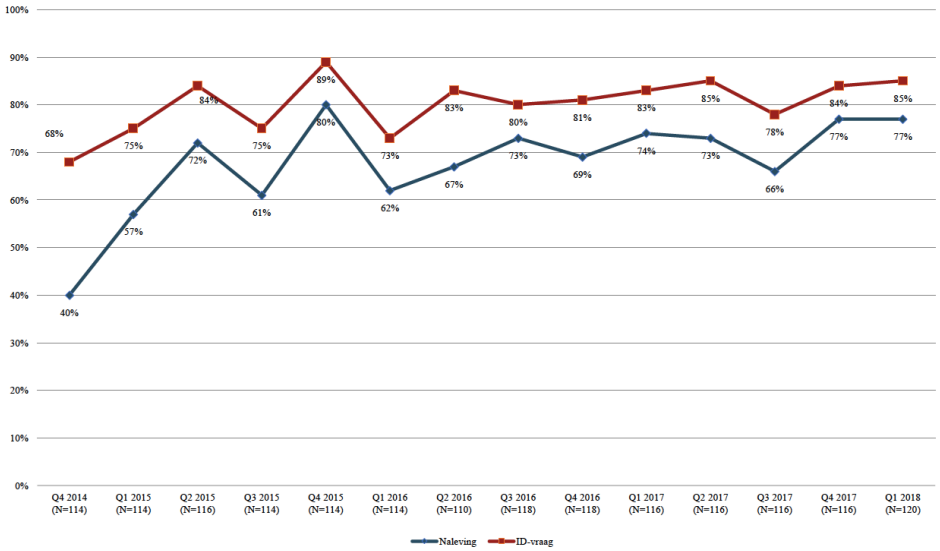
Om de toezichtsdruk (voor de verkopers) niet te verliezen is continu zicht op de voortgang van de nalevingscijfers cruciaal. Hiervoor is het nodig dat de nalevingscijfers, die - vier keer per jaar - tijdens de controles worden opgehaald deelbaar worden gemaakt. Dit kan op verschillende manieren. Een van deze manieren is het digitale dashboard dat wij hebben ontwikkeld. In deze beveiligde omgeving zijn de nalevingscijfers en het verloop van het controleproces met één druk op de knop inzichtelijk voor alle belanghebbende partijen. Wanneer de nalevingscijfers niet voldoen

aan de verwachtingen kan met dit inzicht ook direct worden ingegrepen in het proces, door de toezichthouder en verkopers. In figuur 3 staat een impressie van het dashboard vanuit het perspectief van de toezichthouder.

Figuur 3. Impressie van het online dashboard vanuit het perspectief van de toezichthouder.



Figuur 4. Voorbeeld voortgangsgrafiek van een supermarktketen waarbij de periodieke systeemcontrole is geïmplementeerd.



REFERENTIES

1. Baumeister, R. F. (2002). Yielding to temptation: self-control failure, impulsive purchasing, and consumer behavior. *The Journal of Consumer Research, 28*(4), 670-676.doi:10.1086/338209

2. Miller, J. W., Naimi, T. S., Brewer, R. D., & Jones, S. E. (2007). Binge drinking and associated health risk behaviors among high school students. *Pediatrics, 119*(1), 76-85. doi:10.1542/peds.2006-1517

3. Cherpitel, C. J. (1993). Alcohol and injuries: a review of international emergency room studies. *Addiction, 88*(7), 923-937. doi:10.1111/j.1360-0443.1993.tb02110.x

4. Bushman, B. J., & Cooper, H. M. (1990). Effects of alcohol on human aggression: An intergrative research review. *Psychological Bulletin, 107*(3), 341-354. doi:10.1037/0033-2909.107.3.341

5. Thun, M. J., Peto, R., Lopez, A. D., Monaco, J. H., Henley, S. J., Heath, C. W., & Doll, R. (1997). Alcohol consumption and mortality among middle-aged and elderly u.s. adults. *New England Journal of Medicine, 337*(24), 1705-1714. doi:10.1056/nejm199712113372401

6. Spear, L. P. (2011). Alcohol and the developing brain. In Young people and alcohol: Impact, policy, prevention, treatment. Chichester, United Kingdom: Blackwell Publishing Ltd.

7. Bava, S., & Tapert, S. F. (2010). Adolescent brain development and the risk for alcohol and other drug problems. *Neuropsychological Review, 20*(4), 398-413. doi:10.1007/s11065-010-9146-6

8. Nuchter (2016). Alcohol- en tabaksverkoop aan jongeren 2016.

9. Brehm, J.W. (1966). A theory of psychological reactance. New York: Academic Press.

10. Brehm, S.S., & Brehm, J.W. (1981). Psychological reactance: A theory of freedom and control. New York: Academic Press.

11. Albert Bandura (1971). Social learning theory. Geraadpleegd via: http://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura_SocialLearningTheory.pdf

12. Reeve, J. (2009). Understanding Motivation and Emotion. Hoboken, NJ: John Wiley &Sons.

13. World Health Organization. Hazard analysis and critical control points (HACCP) systems. Geraadpleegd via: http://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/food-safety/areas-of-work/building-national-capacity-in-food-safety/hazard-analysis-and-critical-control-points-haccp-systems

14. Codex Alimentarius. Geraadpeeld via: https://www.codexalimentarius.nl/

15. Kamerstuk | 27-10-2008. Geraadpeeld via: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2008/10/27/vwa-handhaving-leeftijdsgrenzen-drank-en-horecawet

16. Roodbeen, R. T., Schelleman-Offermans, K., & Lemmens, P. H. (2016). Alcohol and tobacco sales to underage buyers in dutch supermarkets: can the use of age verification systems increase seller's compliance? *Journal of Adolescent Health*, 1-7.

17. Bandura, A., & Cervone, D. (1983). Self-evaluative and self-efficacy mechanisms governing the motivational effects of goal systems. *Journal of Personality and Social Psychology, 45*(5), 1017-1028.

18. M. Vliek (2017). Schandpaal of Schouderklop? Handhaving door 'naming en shaming' en 'naming en faming'.

19. Belastingdienst (2010). Horizontaal toezicht biedt ondernemers meer zekerheid.

20. Ketenborging. Geraadpleegd via: http://ketenborging.nl

21. Objectief (2016). Nalevingsonderzoek gemeente Utrecht 2016.

22. De Haagse Jeugdkaart: hotspots in beeld. Geraadpleegd via: http://degezondekrachtvandenhaag.nl/haagse-volksgezondheid-2015-2018 -!/genotmiddelengebruik-4-gezond-uitgaan

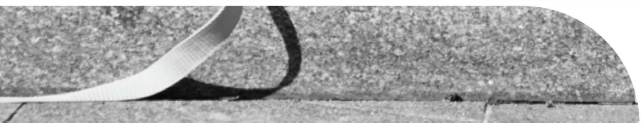
OBJECTIEF
Berg en Dalseweg 81
6522BC Nijmegen
024 848 1111
info@leeftijdscontrole.nl
www.leeftijdscontrole.nl

Vormgeving
Hoogstede Ontwerpt

© Objectief, Nijmegen, april 2018



objectief





VERBETERING VAN DE NALEVING VAN DE LEEFTIJDS-GRENS BIJ NIJMEEGSE AMATEURVOETBALCLUBS

VOORUIT DOOR INZICHT

objectief



AANLEIDING

Uit gemeentelijke toezicht activiteiten naar de naleving van de leeftijdsgrens voor alcoholhoudende drank kwam naar voren dat er (onder andere) bij de amateurvoetbalclubs nog veel ruimte voor verbetering was. Sinds 2014 zijn er door de verschillende stakeholders inspanningen verricht, echter hebben deze tot aan het begin van 2017 nog niet tot het gewenste resultaat geleid. Het uitblijven van de gewenste resultaten heeft er uiteindelijk toe geleid dat er eind 2016 en begin 2017 aan diverse clubs bestuurlijke boetes zijn uitgeschreven. Ondanks dat deze situatie voor zowel de gemeente als de voetbalclubs onwenselijk was, heeft deze bestuurlijke maatregel wel geleid tot intensivering van de dialoog tussen beide partijen. De amateurvoetbalclubs, verenigd in de Federatie van de Amateurvoetbalclubs in Nijmegen (FAN) hebben aangegeven zich te willen inzetten om in samenwerking met de gemeente de naleving van de leeftijdsgrens bij het verkopen van alcohol bij de amateurvoetbalclubs te verbeteren. De gemeente heeft de bal bij de amateurvoetbalclubs gelegd om hen te laten komen met een plan van aanpak.

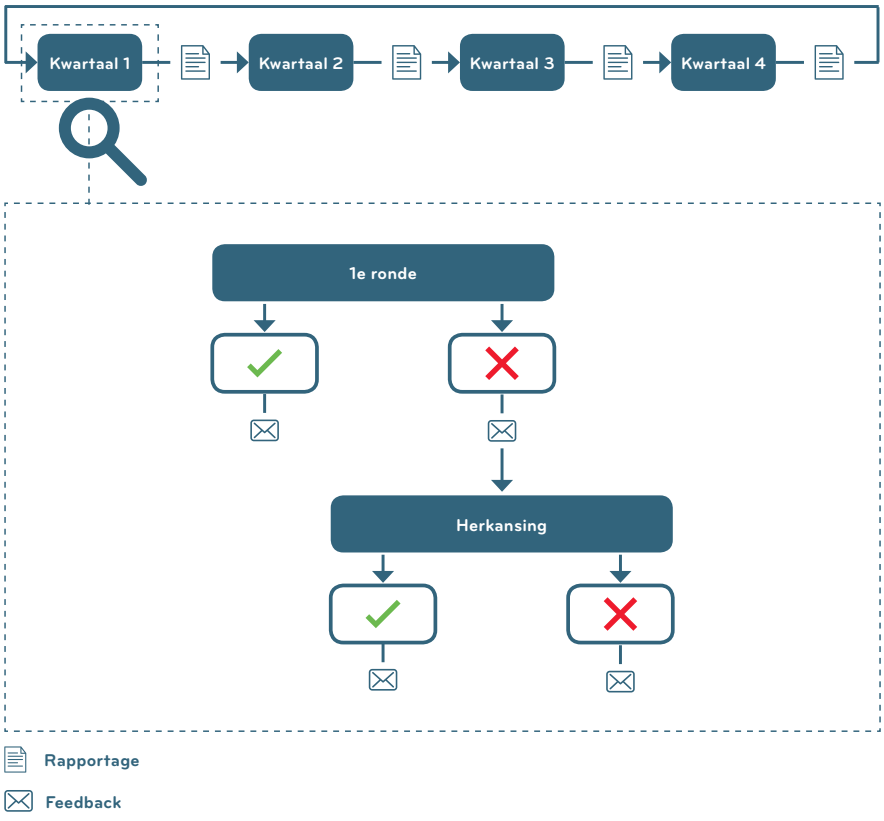
Op dit punt is de FAN in contact gekomen met onderzoeksbureau Objectief. Met behulp van de *kwaliteitsmethodiek leeftijdscontrole* ondersteunt Objectief onder andere medewerkers en vrijwilligers van amateurvoetbalclubs bij het uitvoeren van het leeftijdscontroleproces. Deze methodiek had in andere gemeenten al geleid tot positieve resultaten bij onder andere supermarktketens en horecagelegenheden. Objectief heeft de kwaliteitsmethodiek doorgesproken met de FAN en de gemeente Nijmegen. De afspraak werd gemaakt om met ingang van januari 2018, gedurende een periode van één jaar, het leeftijdscontroleproces met behulp van de kwaliteitsmethodiek te monitoren en bij te sturen op basis van (positieve) feedback wanneer nodig. Het doel hiervan was om de naleving aanzienlijk te verbeteren. De toepassing van deze methodiek bij sportclubs was een primeur in Nederland. De gemeente heeft hierbij toegezegd om tijdens deze periode van een jaar terughoudend te zijn met handhavende activiteiten. De burgemeester heeft hierbij de kanttekening geplaatst dat het onverlet zijn verantwoordelijkheid is om handhavend op te treden mochten er klachten of signalen bij de gemeente binnenkomen die zouden duiden op mogelijke excessen. De afspraak is gemaakt om met elkaar tussentijds de voortgang te bespreken en met elkaar in dialoog te blijven.

Dit rapport geeft een overzicht van de werkwijze die werd gehanteerd binnen de kwaliteitsmethodiek zoals deze het afgelopen jaar bij de amateurvoetbalclubs is uitgevoerd en de resultaten die aan de hand van deze werkwijze geboekt zijn. Tevens gaat dit rapport in op de belangrijkste conclusies en wordt er aandacht besteed aan bestendiging van de behaalde progressie.

KWALITEITSMETHODIEK

De *kwaliteitsmethodiek leeftijdscontrole* biedt een efficiënte, onderbouwde aanpak om de naleving van de leeftijdsgrens te verbeteren. Dit gebeurt door het leeftijdscontroleproces voor de barvrijwilligers middels periodieke oefening inzichtelijk te maken en feedback te geven waar nodig. Op deze manier krijgen de voetbalclubs grip op het leeftijdscontroleproces.

Figuur 1. Schematische weergave Kwaliteitsmethodiek Leeftijdscontrole



Mysteryshoponderzoek

Periodieke monitoring van het leeftijdscontroleproces is een centraal uitgangspunt van de kwaliteitsmethodiek. Aan de hand van mysteryshoponderzoek wordt de naleving van de leeftijdsgrens in kaart gebracht. Hierbij zijn getrainde 17-jarige mysterykids samen met een ervaren auditor op pad gegaan om de naleving van de leeftijdsgrens bij de amateurvoetbalclubs per kwartaal in kaart te brengen. Objectief heeft bij iedere club 1 aankooppoging en tot maximaal 1 herkansing per kwartaal uitgevoerd. Door meerdere keren per jaar langs te gaan, ontstaat er periodiek zicht op, en aandacht voor de naleving. Zo blijft men alert. Bij iedere aankooppoging is het volgende vastgesteld:

1. Vraagt de barmedewerker de mysterykid naar een officieel legitimatiebewijs?
2. Gebruikt de barmedewerker een hulpmiddel bij de beoordeling van het legitimatiebewijs?
3. Wordt er alcohol verkocht aan de mysterkid?

Naast bovengenoemde metingen, hebben de mysterykids en hun auditor waarnemingen gedaan die van invloed kunnen zijn op, of verband houden met het wel of niet naleven van de leeftijdsgrens door de verkoper. Denk hierbij aan de drukte in de kantine, het tijdstip waarop de aankooppoging plaatsvindt, een inschatting van de leeftijd van de barmedewerker die de mysterykid helpt, etc. Na iedere aankooppoging is door de auditor een registratielijst ingevuld waarin alle waarnemingen zijn opgenomen.

Feedback

Om de naleving van de leeftijdsgrens te kunnen verbeteren is het nodig om feedback te geven. Om deze reden is er door een auditor na het afronden van het bezoek direct feedback gegeven. Zonder concrete feedback kunnen barmedewerkers en hun team mogelijke fouten niet herstellen. Ook positieve feedback is belangrijk om de barmedewerkers te belonen wanneer de leeftijdscontroles goed zijn uitgevoerd. Vanuit de gedragspsychologie weten we dat het geven van directe, gerichte feedback over wat goed ging en beter kan, mensen motiveert om de goede lijn door te zetten en zo nodig fouten te herstellen. Deze combinatie van periodieke procesmonitoring en directe, gerichte feedback op de proceskwaliteit, maakt de kwaliteitsmethodiek zeer effectief.

RESULTATEN

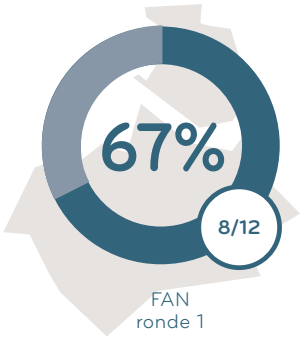
In dit onderdeel beschrijven we de resultaten van het afgelopen jaar. Dit doen we aan de hand van bondige factsheets waarin de belangrijkste resultaten worden gerapporteerd. We beginnen met de factsheets van de individuele kwartalen, waarna we de resultaten bundelen in een totale factsheet waarin de cijfers van alle kwartalen worden gecombineerd tot de jaarcijfers. Vervolgens presenteren we enkele aanvullende cijfers van het gehele jaar en overige bevindingen.

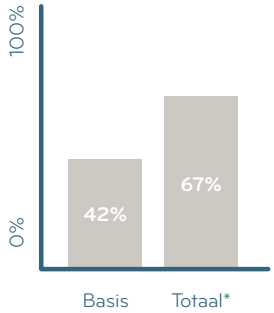
LEEFTIJDSGRENS 18+

FAN | RONDE 1

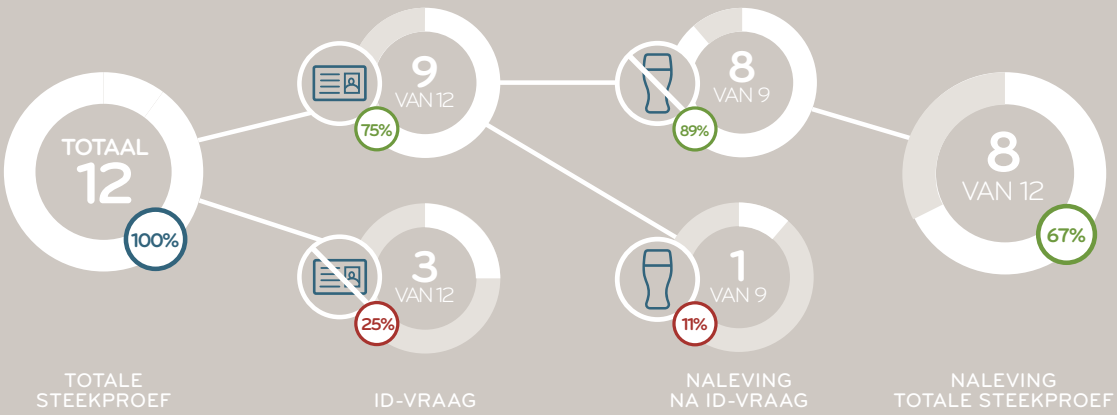
NALEVING LEEFTIJDSGRENS

Objectief onderzocht de naleving van de leeftijdsgrens bij de verkoop van alcohol in de Nijmeegse amateurvoetbalclubs die zijn aangesloten bij de federatie, middels mysteryshoponderzoek (beproefde methode). Bij 8 van de 12 locaties (67%) is er nageleefd (3 van de 8 na herkansing). Bij de overige locaties (33%) werd alcohol verkocht en is er dus niet nageleefd.





*Basis + herkansing



PROCESVERLIES LEEFTIJDSGRENS

De naleving van de leeftijdsgrens is op te delen in verschillende stappen. Door dit proces in kaart te brengen wordt inzichtelijk gemaakt waar interventies nodig zijn om de naleving te verbeteren. We zien dat bij 3 van de 12 locaties er bij de aankooppoging van alcohol door onze 17-jarige mysteryshoppers niet naar ID is gevraagd. Niet naar ID vragen leidde in alle gevallen tot niet naleven. Bij deze stap in het proces verliezen de voetbalclubs een deel van de naleving. Van de 9 locaties waarbij wel naar ID is gevraagd is 8 keer nageleefd en 1 keer niet. Hier verliezen de voetbalclubs nog een deel van de naleving. Dit procesverlies resulteert in een uiteindelijke naleving van 67%.

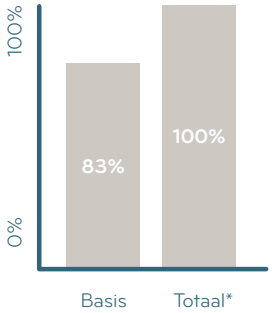
LEEFTIJDSGRENS 18+

FAN | RONDE 2

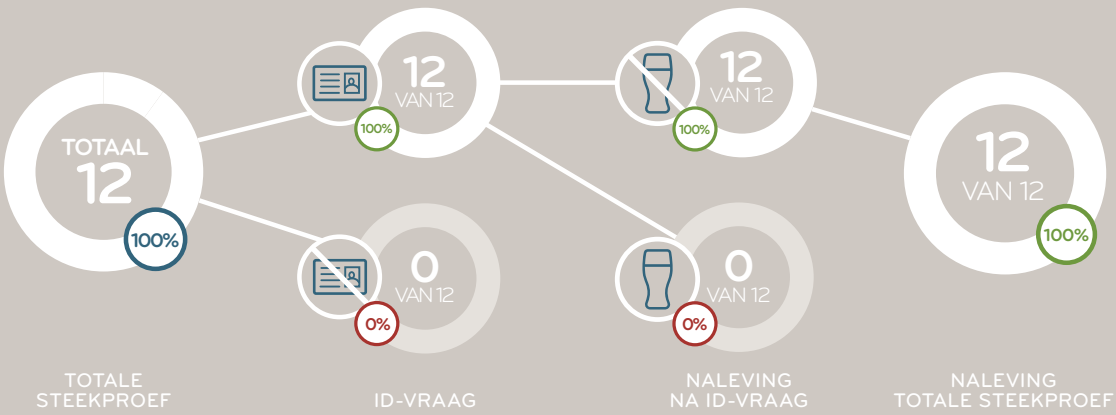
NALEVING LEEFTIJDSGRENS

Objectief onderzocht de naleving van de leeftijdsgrens bij de verkoop van alcohol in de Nijmeegse amateurvoetbalclubs die zijn aangesloten bij de federatie, middels mysteryshoponderzoek (beproefde methode). Bij 12 van de 12 locaties (100%) is er nageleefd (2 van de 12 na herkansing).





*Basis + herkansing



PROCESVERLIES LEEFTIJDSGRENS

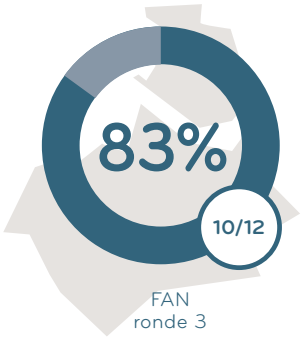
De naleving van de leeftijdsgrens is op te delen in verschillende stappen. Door dit proces in kaart te brengen wordt inzichtelijk gemaakt waar interventies nodig zijn om de naleving te verbeteren. We zien dat bij 12 van de 12 locaties er bij de aankooppoging van alcohol door onze 17-jarige mysteryshoppers naar ID is gevraagd. Bij 2 van de 12 was dit na een herkansing. Naar ID vragen leidde in alle gevallen tot naleven. Dit resulteert in een uiteindelijke naleving van 100%.

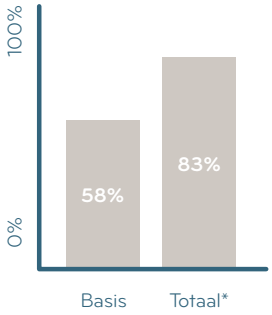
LEEFTIJDSGRENS 18+

FAN | RONDE 3

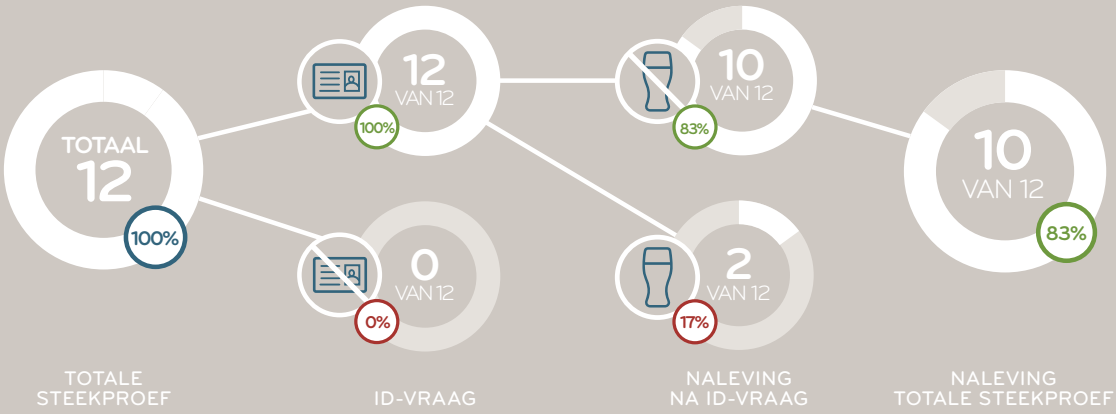
NALEVING LEEFTIJDSGRENS

Objectief onderzocht de naleving van de leeftijdsgrens bij de verkoop van alcohol in de Nijmeegse amateurvoetbalclubs die zijn aangesloten bij de federatie, middels mysteryshoponderzoek (beproefde methode). Bij 10 van de 12 locaties (83%) is er nageleefd (2 van de 12 na herkansing).





*Basis + herkansing



PROCESVERLIES LEEFTIJDSGRENS

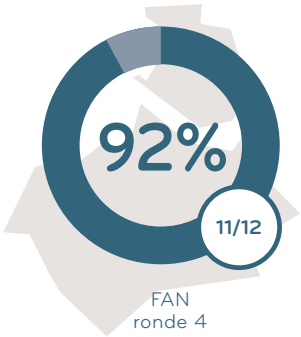
De naleving van de leeftijdsgrens is op te delen in verschillende stappen. Door dit proces in kaart te brengen wordt inzichtelijk gemaakt waar interventies nodig zijn om de naleving te verbeteren. We zien dat bij 12 van de 12 locaties er bij de aankooppoging van alcohol door onze 17-jarige mysteryshoppers niet naar ID is gevraagd. Bij 2 van de 12 was dit na een herkansing. Van de 12 locaties waarbij naar ID is gevraagd is 10 keer nageleefd en 2 keer niet. Hier verliezen de voetbalclubs een deel van de naleving. Dit procesverlies resulteert in een uiteindelijke naleving van 83%.

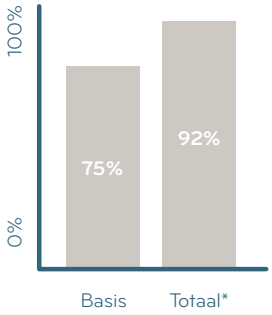
LEEFTIJDSGRENS 18+

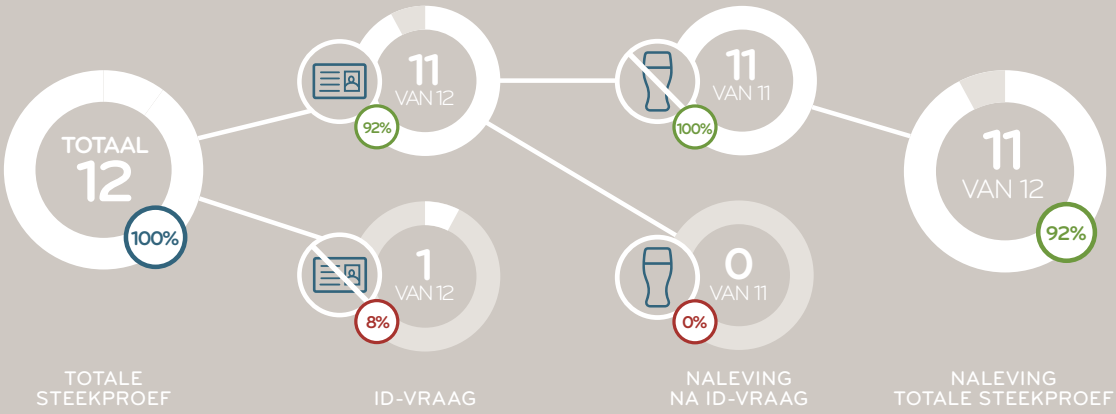
FAN | RONDE 4

NALEVING LEEFTIJDSGRENS

Objectief onderzocht de naleving van de leeftijdsgrens bij de verkoop van alcohol in de Nijmeegse amateurvoetbalclubs die zijn aangesloten bij de federatie, middels mysteryshoponderzoek (beproefde methode). Bij 11 van de 12 locaties (92%) is er nageleefd (2 van de 11 na herkansing).







PROCESVERLIES LEEFTIJDSGRENS

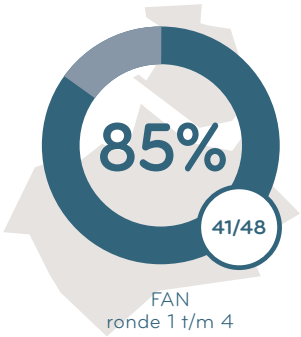
De naleving van de leeftijdsgrens is op te delen in verschillende stappen. Door dit proces in kaart te brengen wordt inzichtelijk gemaakt waar interventies nodig zijn om de naleving te verbeteren. We zien dat bij 11 van de 12 locaties er bij de aankooppoging van alcohol door onze 17-jarige mysteryshoppers naar ID is gevraagd. Bij 2 van de 11 was dit na een herkansing. Naar ID vragen leidde in alle gevallen tot naleven. De keer dat niet naar ID is gevraagd, is er ook niet nageleefd. Hierdoor is een deel van de naleving verloren gegaan. Dit resulteert in een uiteindelijke naleving van 92%.

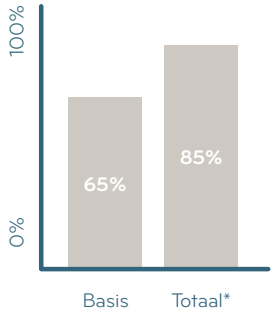
LEEFTIJDSGRENS 18+

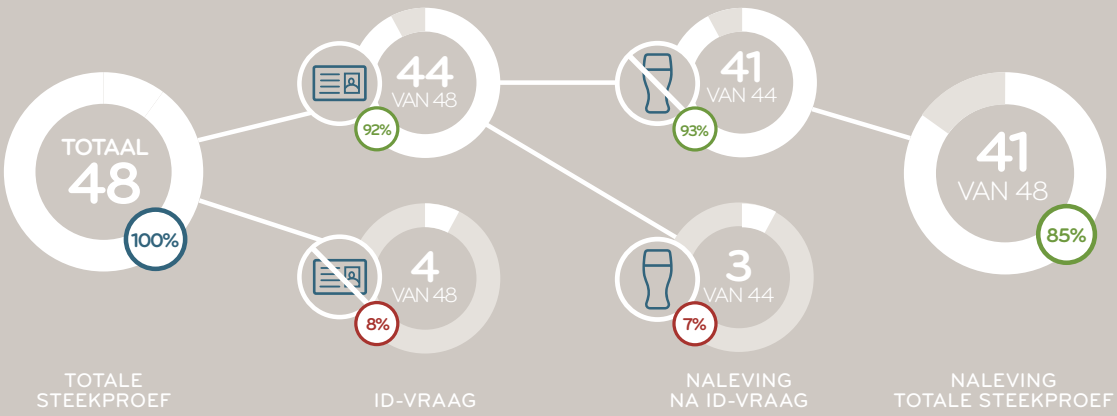
FAN | RONDE 1 T/M 4

NALEVING LEEFTIJDSGRENS

Objectief onderzocht de naleving van de leeftijdsgrens bij de verkoop van alcohol in de 12 Nijmeegse amateurvoetbalclubs die zijn aangesloten bij de federatie, middels mysteryshoponderzoek (beproefde methode). Bij elk van de clubs werden er verspreid over 2018 meerdere aankooppogingen uitgevoerd. Bij 41 van de 48 aankooppogingen (85%) is er nageleefd (10 van de 41 waren herkansingen). Bij de overige aankooppogingen (15%) werd alcohol verkocht en is er dus niet nageleefd.







PROCESVERLIES LEEFTIJDSGRENS

De naleving van de leeftijdsgrens is op te delen in verschillende stappen. Door dit proces in kaart te brengen wordt inzichtelijk gemaakt waar interventies nodig zijn om de naleving te verbeteren. We zien dat bij 4 van de 48 aankooppogingen van alcohol door onze 17-jarige mysteryshoppers, niet naar ID is gevraagd. Niet naar ID vragen leidde in alle gevallen tot niet naleven. Bij deze stap in het proces verliezen de voetbalclubs een deel van de naleving. Van de 44 aankooppogingen waarbij wel naar ID is gevraagd is 41 keer nageleefd en 3 keer niet. Hier verliezen de voetbalclubs nog een deel van de naleving. Dit procesverlies resulteert in een uiteindelijke naleving van 85%.

Tabel aanvullend cijferoverzicht ronde 1 t/m 4

In de onderstaande tabel worden aanvullende cijfers van het afgelopen jaar gepresenteerd.

Type bezoek	Aankooppogingen	ID-vraag	Naleving na ID-vraag	Naleving totaal
Basis	48 (100%)	36/48 (75%)	31/36 (86%)	31/48 (65%)
Herkansing	17 (100%)	13/17 (76%)	10/13 (77%)	10/17 (59%)
Basis + Herkansing	65 (100%)	49/65 (75%)	41/49 (84%)	41/65 (63%)

Overige bevindingen

Zoals eerder genoemd hebben de mysterykids en hun auditor waarnemingen gedaan die van invloed kunnen zijn op, of verband houden met het wel of niet naleven van de leeftijdsgrens door de verkoper. Na het afronden van de laatste ronde zijn er analyses uitgevoerd om te onderzoeken of een of meerdere van de geregistreerde factoren mogelijk invloed heeft gehad op de naleving. Hieronder worden deze factoren besproken.

Geslacht barmedewerker	Aankooppogingen	ID-vraag	Naleving na ID-vraag	Naleving totaal
Man	23 (100%)	16/23 (70%)	10/16 63%	10/23 43%
Vrouw	42 (100%)	33/42 (79%)	31/33 94%	31/42 74%

Vrouwen lijken het leeftijdscontroleproces over het algemeen beter uit te voeren dan mannen. Dit lijkt echter niet te komen door de mate waarin naar ID wordt gevraagd, maar met name door de naleving na het vragen van een ID. Mannen lijken dit proces minder goed uit te voeren, waardoor vaker niet wordt nageleefd.

Waar het bij mannelijke barmedewerkers niet uit lijkt te maken of de mysterkid die een aankooppoging doet een jongen of een meisje is, blijkt dit bij vrouwelijke barmedewerkers wel een verschil te maken. Zij leven slechter na bij meisjes dan bij jongens. Zo is de naleving bij jongens 95% en bij meisjes 57%.

CONCLUSIES

De vier rondes die dit jaar zijn uitgevoerd, geven een impressie van de hoogte van het nalevingscijfer bij de amateurvoetbalclubs. De nalevingspercentages variëren van 67% tot 100% per ronde. Met de kwaliteitsmethodiek is een manier gevonden om de aandacht voor het leeftijdscontroleproces hoog te houden. Om te zorgen dat deze oplettende blik aanwezig blijft, zouden wij adviseren om deze vorm van periodieke procesmonitoring voort te zetten. Uit ervaring weten wij dat de naleving achteruitgaat zodra deze periodieke oefening in combinatie met feedback wegvalt. Het zou zonde zijn als alle energie die hierin is gestoken door zowel de gemeente als de voetbalclubs teniet wordt gedaan, doordat er niet wordt voortgebouwd op wat er het afgelopen jaar is bereikt. De FAN heeft laten zien dat deze werkwijze werkbaar is en het verdient daarom aanbeveling met deze/een soortgelijke werkwijze verder te gaan.

Zo zou de keuze gemaakt kunnen worden voor horizontaal toezicht. Op het moment dat er sprake is van een consistent hoge naleving van de leeftijdsgrens, kan een amateurvoetbalclub (of een groep clubs) in overleg met de toezichthouder in aanmerking komen voor horizontaal toezicht. Horizontaal toezicht wordt gekenmerkt door een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie tussen toezichthouder en de voetbalclub(s), waarbij wederzijds vertrouwen en transparantie centraal staan. De toezichthouder kan bepalen een amateurvoetbalclub onder verminderd toezicht te laten vallen, in ruil voor inzicht in de nalevingscijfers en het leeftijdscontrolebeleid van de amateurvoetbalclub. Hierbij dienen afspraken gemaakt te worden over de minimale naleving die van de club(s) verwacht wordt. Op deze manier samenwerken met goed presterende amateurvoetbalclubs heeft voor de toezichthouder als positief gevolg dat het de toezichtlast vermindert, waardoor de toezichthouder meer capaciteit overhoudt om toe te zien op de minder presterende amateurvoetbalclubs en/of andere type verstrekkers van alcohol die geen goede naleving kennen. Van degenen die het leeftijdscontroleproces correct uitvoeren weet de toezichthouder immers dat zij zich houden aan de spelregels die gelden bij de verkoop van alcohol. En wanneer de naleving onverhoopt toch wegzakt, kan de toezichthouder dit direct waarnemen doordat de cijfers met de toezichthouder gedeeld worden. De toezichthouder kan waar dat nodig wordt geacht ingrijpen.

Om horizontaal toezicht toe te kunnen passen, is het van belang dat er periodieke mysteryshoprondes worden uitgevoerd door onafhankelijke onder-

zoekers. Dit garandeert namelijk dat er altijd actuele en betrouwbare nalevingscijfers beschikbaar zijn. De toezichthouder heeft daardoor altijd inzicht in de naleving. Zonder dit periodieke inzicht is horizontaal toezicht geen optie. Voor een amateurvoetbalclub is verminderd toezicht een beloning in de vorm van erkenning voor al het werk dat de club gestoken heeft in het zorgen voor een goede naleving van de leeftijdsgrens. Door de positieve gevolgen van een goede naleving te benadrukken, worden andere amateurvoetbalclubs ook gestimuleerd om hun best te doen de leeftijdsgrens goed na te leven.

Concluderend kan er gesteld worden dat afgelopen jaar heeft uitgewezen dat de gehanteerde vorm van periodieke procesmonitoring de aandacht voor het leeftijdscontroleproces bij de barmedewerkers van de amateurvoetbalclubs hoog houdt. Op deze manier blijven zij alert en kan de gemeente zich er met minimale inspanning van verzekeren dat er wordt nageleefd bij de amateurvoetbalclubs. Dit alles om bij te dragen aan het gezamenlijke doel: het beschermen van de gezondheid van de (minderjarige) Nijmeegse jongeren.

OBJECTIEF
Berg en Dalseweg 81
6522 BC Nijmegen
024 848 1111
info@leeftijdscontrole.nl
www.leeftijdscontrole.nl

Vormgeving
Hoogstede Ontwerpt

© Objectief, Nijmegen, december 2018



objectief

