

VERBETERING VAN DE
NALEVING VAN DE LEEFTIJD-
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.

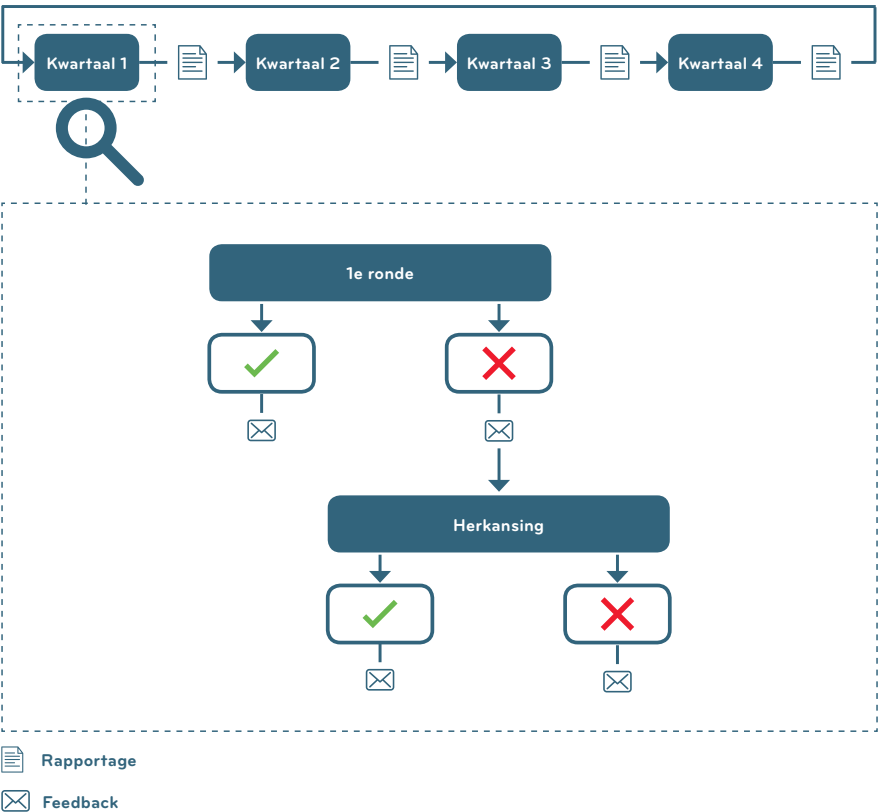
Op dit punt is de FAN in contact gekomen met onderzoeksbureau Objectief. Met behulp van de *kwaliteitsmethodiek leeftijdscontrole* ondersteunt Objectief onder andere medewerkers en vrijwilligers van amateurvoetbalclubs bij het uitvoeren van het leeftijdscontroleproces. Deze methodiek had in andere gemeenten 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 bestendinging 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 Leeftijdscntrole



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 aankoopoging 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 aankoopoging 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 aankoopoging plaatsvindt, een inschatting van de leeftijd van de barmedewerker die de mysterykid helpt, etc. Na iedere aankoopoging 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.

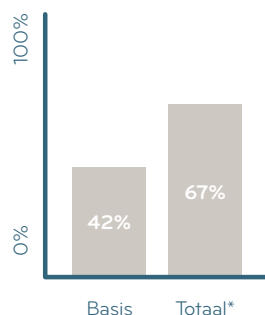
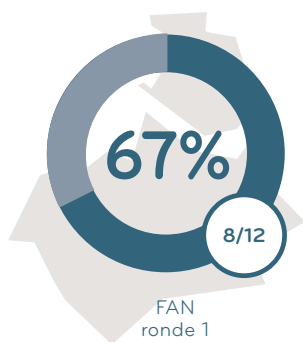
LEEFTIJDSGRENS

18⁺

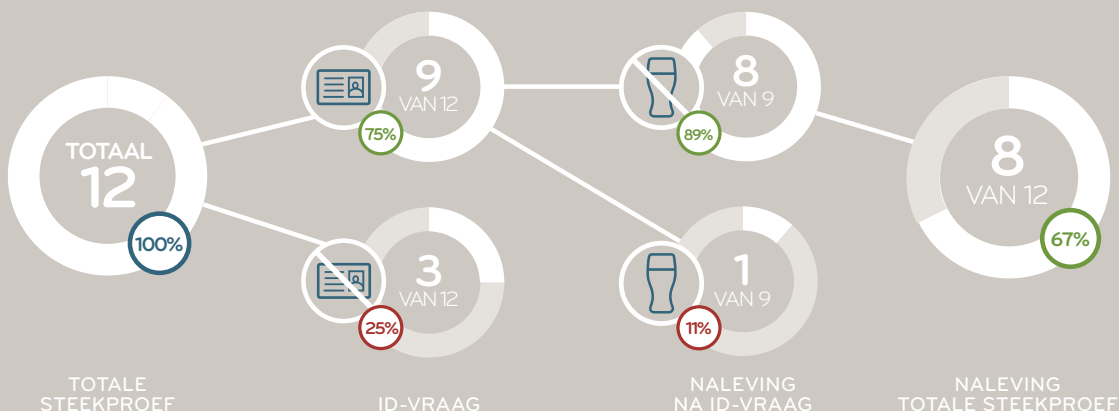
FAN | RONDE 1

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 aankoopopgave 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%.

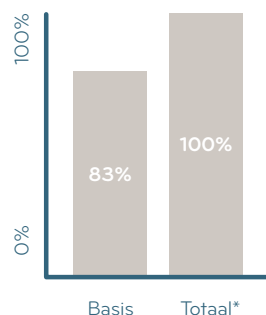
LEEFTIJDSGRENS

18⁺

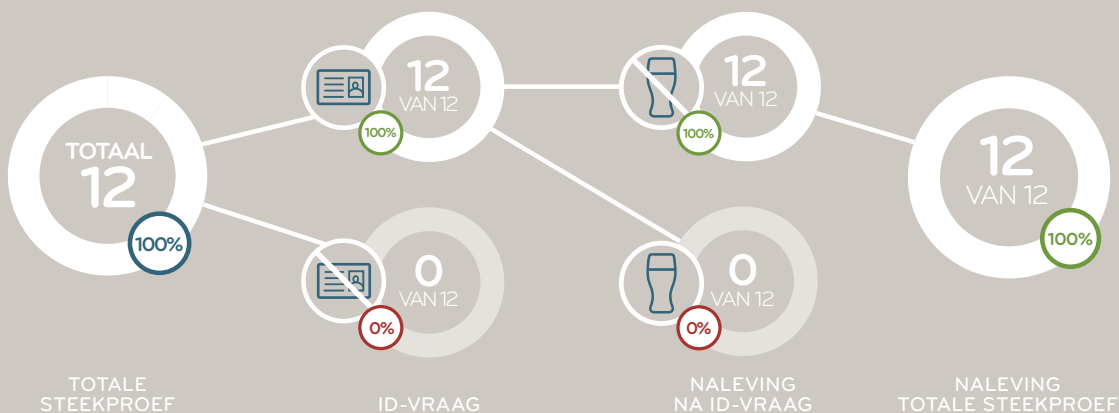
FAN | RONDE 2

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 aankoopopgave 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%.

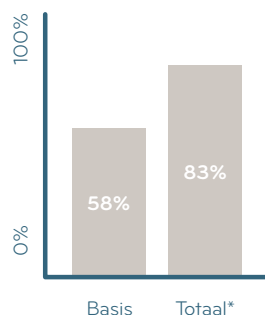
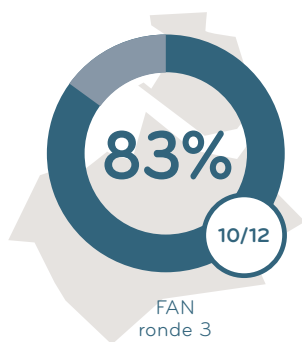
LEEFTIJDSGRENS

18⁺

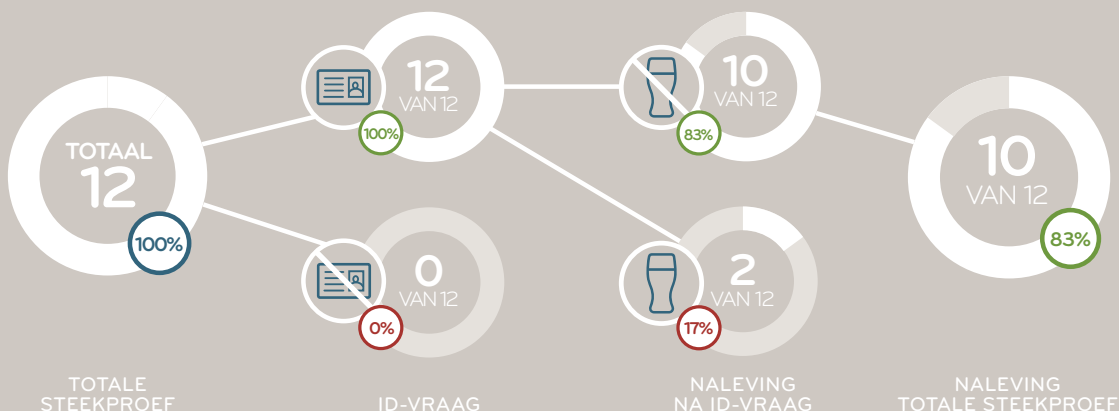
FAN | RONDE 3

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 aankoopopgave 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%.

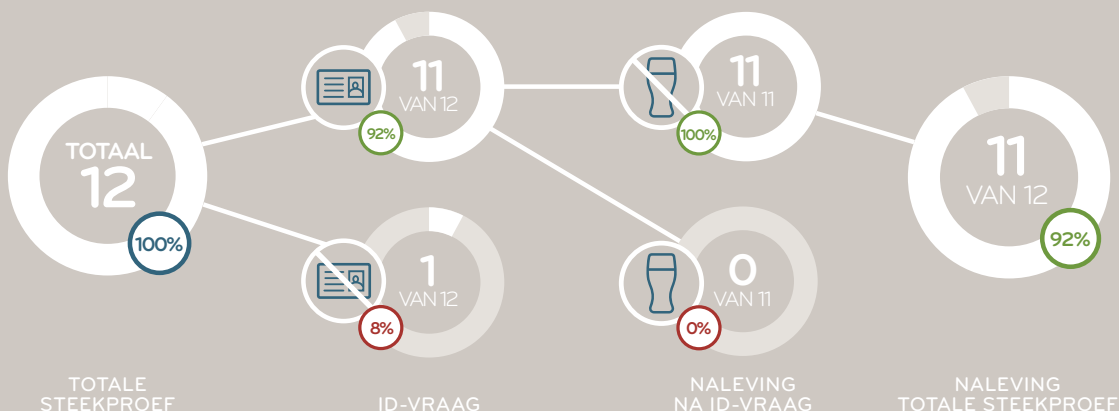
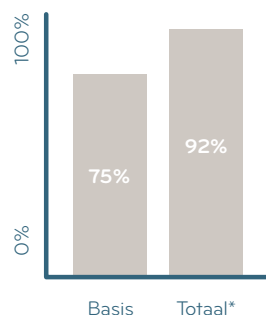
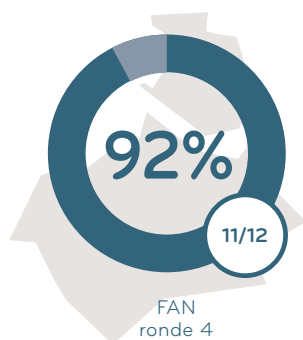
LEEFTIJDSGRENS

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 aankoopopgave 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%.

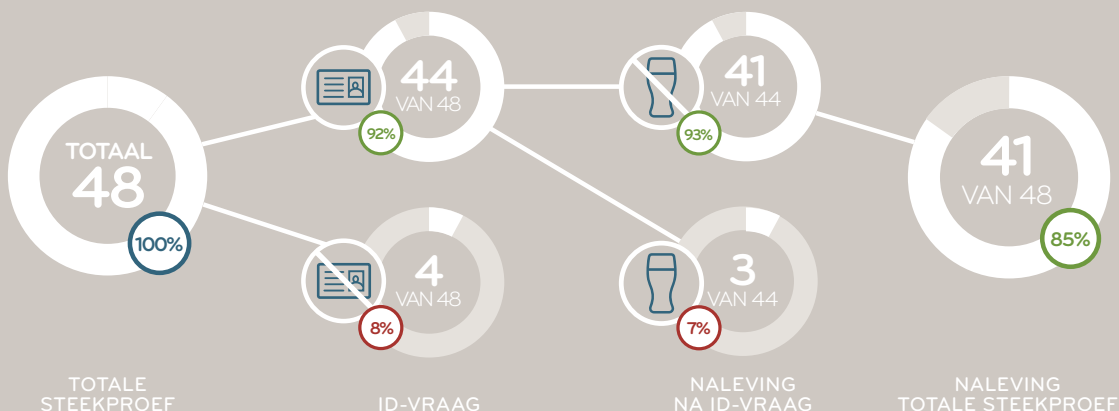
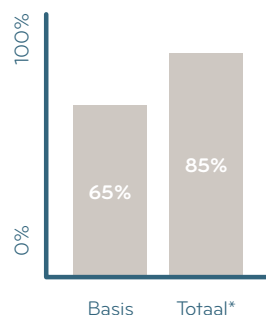
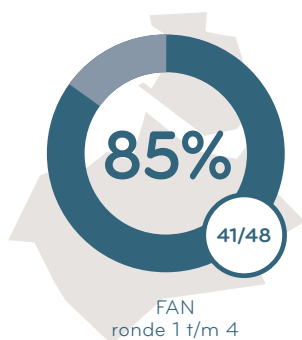
LEEFTIJDSGRENS

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 aankoopopgaven uitgevoerd. Bij 41 van de 48 aankoopopgaven (85%) is er nageleefd (10 van de 41 waren herkansingen). Bij de overige aankoopopgaven (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 aankoopopgaven 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 aankoopopgaven 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	Aankoop pogingen	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	Aankoop pogingen	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 aankoop poging 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 leeftijds-grens, 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 verstrekkingen 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

