

De toepassing van (elektronische) leeftijdsverificatiehulpmiddelen & - systemen bij alcohol- en tabaksverkoop

Uitkomsten van een praktijkinventarisatie

André Oostdijk
Daan van den Nieuwenhuizen
Maarten van Noort

28 mei 2014

De toepassing van (elektronische) leeftijdsverificatiehulpmiddelen & -systemen bij alcohol- en tabaksverkoop

Uitkomsten van een praktijkinventarisatie

Inhoud	Pagina
1. Inleiding	1
1.1 Doel en vraagstelling	2
1.2 De aanpak	2
1.3 Leeswijzer	3
2. Leeftijdsverificatiehulpmiddelen & -systemen in de praktijk	4
2.1 Inleiding	4
2.2 De 'leeftijdsverificatieketen'	4
2.3 Gebruikte elektronische hulpmiddelen / systemen en hun voor- en nadelen	8
3. Samenvattende conclusies	12

Bijlagen

1. Inleiding

Op 1 januari 2014 zijn de leeftijdsgrenzen voor de verkoop van alle alcoholhoudende dranken en tabaksproducten verhoogd van 16 naar 18 jaar.

Verstrekkers van alcohol en / of tabak, zoals supermarkten, slijterijen, tabaksverkooppunten, benzinepomphouders, horecagelegenheden en sportkantines mogen sinds die datum – behalve sterke drank – geen bier, wijn of tabakswaar meer verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Zij zijn er zelf voor verantwoordelijk om de leeftijd van de koper te verifiëren. De verkoper maakt zich schuldig aan een strafbaar feit als hij zich niet aan de leeftijdsgrenzen houdt.

Dat roken en drinken op jonge leeftijd negatieve gezondheidseffecten heeft, wordt steeds duidelijker. Dit gegeven, in combinatie met de gemakkelijke beschikbaarheid van alcohol en tabakswaar voor jongeren, is een belangrijke reden voor de verhoging van de leeftijdsgrenzen. Begin dit jaar werd dat nog eens onderstreept. Zo bleek afgelopen januari uit een, in opdracht van het ministerie van VWS uitgevoerd, onderzoek waarbij ‘mystery shoppers’ werden ingezet, dat onlineverkopers van alcohol vrijwel nooit de leeftijd van de kopers controleren. En begin februari bleek uit onderzoek, dat in opdracht van het Trimbos-instituut is uitgevoerd, dat ook jongeren die tabak willen kopen, in de meeste gevallen niet naar hun leeftijd gevraagd wordt. Mede door de genoemde onderzoeken staat het thema leeftijdsverificatie op dit moment vol in de politiek-bestuurlijke belangstelling.

Tegen deze achtergrond heeft de directie Voeding, Gezondheidsbescherming en Preventie van het ministerie van VWS behoefte aan inzicht in de wijze waarop de verstrekkers van alcohol en tabak de wettelijke leeftijdsgrenzen voor het verkopen van alcohol en tabak naleven en in de effectiviteit van de (elektronische) hulpmiddelen / systemen die zij daarbij hanteren.

Om de kennisbehoefte in te vullen, heeft het ministerie het Trimbos-instituut gevraagd om op basis van wetenschappelijke literatuur en internationale publicaties een studie te doen naar de effectiviteit van beschikbare leeftijdsverificatie hulpmiddelen en systemen.

In aanvulling hierop wenste het ministerie een *praktijkinventarisatie* van de wijze waarop verstrekkers van alcohol en tabak de wettelijke leeftijdsgrenzen voor de verkoop van hun producten naleven. Berenschot heeft deze praktijkinventarisatie uitgevoerd.

1.1 Doel en vraagstelling

In deze inventarisatie staan drie vragen centraal:

1. Op welke wijze verifiëren de verstrekkers van alcohol en tabak, uitgesplitst naar sector en branche, op dit moment de leeftijd van de koper van alcohol en tabak?
2. Welke elektronische instrumenten (hulpmiddelen en systemen) hanteren zij daar (eventueel) bij, al dan niet als onderdeel van een bredere (cultuur)aanpak?
3. Welke voor- en nadelen ervaren de verstrekkers van het gebruik van de op de markt beschikbare elektronische hulpmiddelen en systemen bij hun aanpak en werkwijze rondom de leeftijdsverificatie?

1.2 De aanpak

Gezien de doelstellingen van de opdracht is er voor een kwalitatieve aanpak gekozen. Deze aanpak maakt het mogelijk om de toepassing van elektronische hulpmiddelen en systemen, de inbedding in het bredere beleid, de voor- en nadelen enzovoorts in kaart te brengen en goed door te vragen naar het 'hoe en waarom'.

Het onderzoek vond plaats in de periode maart – mei 2014.

Gefaseerde aanpak

Fase 1: Richten en afstemmen. Voor de definitieve start van het onderzoek is overleg geweest met de opdrachtgever om de exacte inhoud en aanpak vast te stellen. De door de opdrachtgever verstrekte lijst van gewenste respondenten is in dit overleg vastgesteld. Daarnaast heeft er met het Trimbos Instituut afstemming plaatsgevonden om beide onderzoeken bij elkaar aan te laten sluiten.

Fase 2: Telefonische interviews. In de telefonische interviews is inzicht verkregen op sector- of brancheniveau in de wijze waarop leeftijdsverificatie is ingevuld, de gebruikte elektronische hulpmiddelen / systemen en de voor- en nadelen die men hiervan ervaart of voorziet.

Fase 3: Verdiepende gesprekken. De resultaten van de telefonische interviews zijn aangevuld en verdiept met ervaringen en inzichten op het niveau van individuele verstrekkers (losse winkels, filialen en verkooppunten, uitgesplitst naar branche en sector)

Fase 4: Analyse en rapportage. De verzamelde informatie uit de telefonische interviews en verdiepende gesprekken is geanalyseerd en weergegeven in deze eindrapportage. Onze analyse is besproken met de opdrachtgever en vertegenwoordigers van het Trimbos Instituut en NVWA. Bijzondere aandacht ging daarbij uit naar de relatie met de uitkomsten van het 'Trimbosonderzoek'.

Respondenten

Het onderzoek richtte zich op een breed scala aan type organisaties. Deze organisaties zijn in eerste instantie geselecteerd door de opdrachtgever en aangevuld door Berenschot. De uiteindelijke lijst van respondenten is samen met de opdrachtgever vastgesteld. Voor de diversiteit aan organisaties is gekozen aangezien zij allen op een bepaalde manier betrokken zijn in de keten en het proces van leeftijdsverificatie en hierin eventueel een andere rol hebben.

We hebben in totaal 21 telefonische interviews afgenomen bij diverse branche- en belangenorganisaties van supermarkten, slijterijen, tankstations, horeca, gemaks- en tabakswinkels, thuiswinkels en tabaksautomaten. Ook verschillende hoofdkantoren van verkooppunten en sportbonden zijn geïnterviewd.

Voor de verdiepende gesprekken zijn er gegevens verzameld bij verkooppunten die gebruikmaken van elektronische hulpmiddelen en systemen voor leeftijdsverificatie.

Checklist

Voor de gegevensverzameling is gebruik gemaakt van een checklist, die gebaseerd is op het analysekader dat samen met de opdrachtgever is vastgesteld. Zie bijlage voor het gebruikte analysekader.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de bevindingen weergegeven van de praktijkinventarisatie, zoals deze zijn verzameld in de hiervoor omschreven onderzoeksaanpak. De bevindingen zijn opgesplitst in twee delen. Paragraaf 2.2 gaat in op de wijze van leeftijdsverificatie en het bredere beleid hieromtrent. In paragraaf 2.3 komen de gebruikte elektronische hulpmiddelen en systemen aan bod met daarbij de voor- en nadelen die ervaren worden. In hoofdstuk 3 worden de algemene conclusies kort en bondig weergegeven, opgesplitst naar onderzoeksvraag.

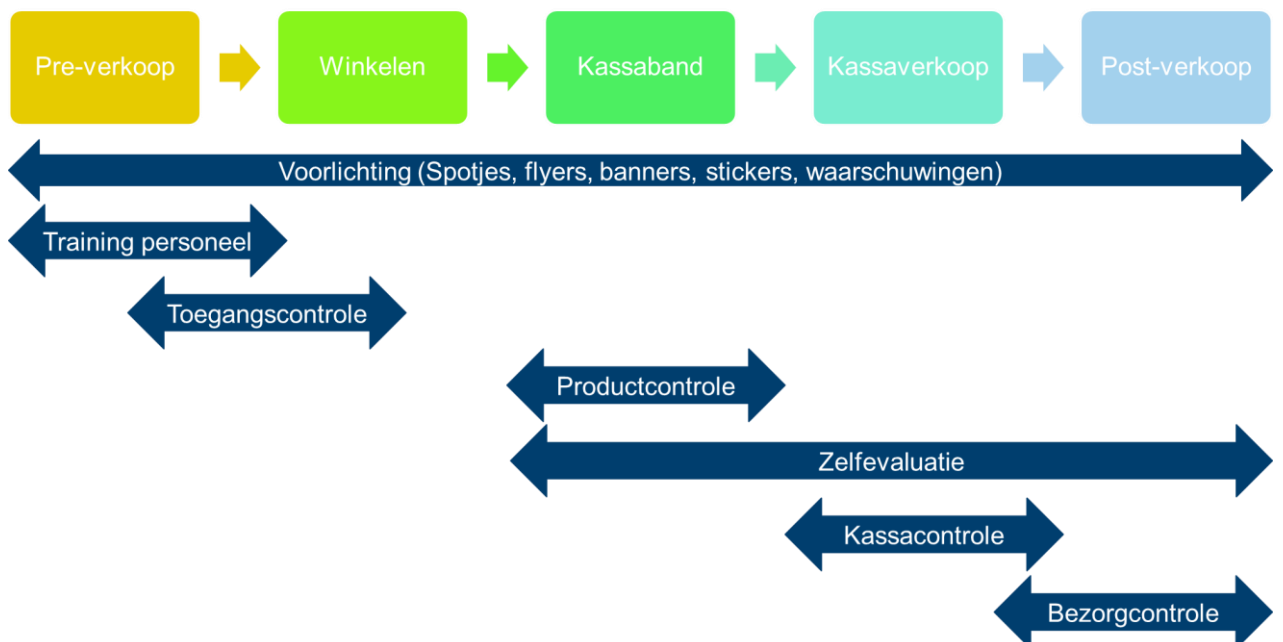
2. Leeftijdsverificatiehulpmiddelen & -systemen in de praktijk

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten uit de telefonische interviews en de verdiepende gesprekken. Paragraaf 2.2 geeft de bevindingen weer met betrekking tot onderzoeksvraag 1. Vanuit een breed perspectief is informatie verzameld over de hele keten en het proces van leeftijdsverificatie en wie welke rol hierin speelt. Paragraaf 2.3 beschrijft een overzicht van de gebruikte elektronische hulpmiddelen en systemen, inclusief de voor- en nadelen die de geïnterviewden ervaren of voorzien. Hiermee worden onderzoeksvragen twee en drie beantwoord.

2.2 De 'leeftijdsverificatieketen'

Uit de verkenning komt naar voren dat leeftijdsverificatie op diverse momenten in het verkoopproces aan de orde kan zijn. Figuur 1 geeft weer hoe wij naar deze totale keten kijken. Op elk van deze momenten kunnen hulpmiddelen en/of systemen worden ingezet om het verificatieproces te ondersteunen en/of te borgen. Dat hoeft zich niet te beperken tot één moment of hulpmiddel. In de praktijk is vaak sprake van een combinatie van methoden en richten verschillende type organisaties zich op andere aspecten. Dit gaat verder dan alleen de inzet van elektronische hulpmiddelen zoals: ID-swipers, kassa rekenhulp, notificatiehulp etc. of een systeem als Ageviewer Het reikt van voorlichting voorafgaande aan het verkoopproces tot en met leeftijdsverificatie bij thuisbezorging.



Figuur 1. Keten van leeftijdsverificatie

Hieronder gaan we per schakel van het verkoopproces in op de hulpmiddelen /systemen of methoden die worden ingezet om de leeftijdsverificatie te ondersteunen. We geven een beschrijving en gaan in op de branches waar deze voornamelijk worden ingezet.

Dit betekent overigens niet automatisch dat de gehele branche deze hulpmiddelen en systemen toepast of dat ze in andere branches niet worden gebruikt. Het gaat om de 'grootste gemene deler'.

Voorlichting

De voorlichting is gericht op de verkoper, de koper en de omgeving van de koper. Het doel van de voorlichting is tweeledig:

1. bewustzijn vergroten van de gevolgen van alcoholgebruik bij jongeren
2. bekendheid vergroten met de wet- en regelgeving

De gehele keten van leeftijdsverificatie wordt in alle – bij de verkenning betrokken – branches ondersteund door allerlei publicaties (waaronder nieuwsbrieven en vakbladen), posters, flyers, websites en dergelijke.

De algemene voorlichting wordt in de regel verzorgd door de brancheorganisaties alhoewel ook de hoofdkantoren van supermarktformules, slijterijformules hier een rol in kunnen spelen. De organisaties maken hierbij gebruik van middelen / materialen die zij zelf hebben ontwikkeld waarbij zij nauwe aansluiting zoeken met bijvoorbeeld de 'NIX18' campagne van het Rijk. Vaak worden instrumenten uit deze campagne één-op-één overgenomen en gebruikt om verkopers en kopers zowel voor als tijdens het verkoopproces te informeren over de wettelijke verplichtingen.

Vanuit de brancheorganisaties van slijterijen en de horeca wordt daarnaast ook de mogelijkheid geboden om met korting hulpmiddelen en systemen voor leeftijdsverificatie aan te schaffen.

Enkele gesprekspartners onderstrepen het belang van een goede communicatie. Zij benadrukken dat periodieke campagnes noodzakelijk zijn om het draagvlak voor en de naleving van de verplichtingen hoog te houden. Zowel aan de zijde van de verkopers als de kopers.

Training van personeel

De training van het personeel heeft twee doelen:

1. Het personeel informeren over de regelgeving rond alcohol- en tabaksverkoop en de daarbij behorende leeftijdsverificatie. Dit gebeurt samen met de voorlichting zoals deze hiervoor is weergegeven.
2. Het personeel informeren over de hulpmiddelen en systemen die worden ingezet om leeftijdsverificatie bij het betreffende verkooppunt te ondersteunen. Omgang met agressie is daar een onderdeel van.

De meeste supermarkten, slijterijen, horeca en sportverenigingen, die aan het onderzoek meewerkten, trainen hun personeel op het gebied van leeftijdsverificatie.

Het merendeel van de supermarkten, slijterijen, horeca en sportverenigingen trainen hun personeel vanuit het oogpunt van de eerste doelstelling: informeren over de regelgeving. Dit doen zij veelal in

de vorm van bijeenkomsten, workshops, online trainings-/ toetsingsmodules. Training en toetsing zijn bij sportverenigingen en in de horeca alleen van toepassing voor enkele (leidinggevende) medewerkers. In het geval van horeca en slijterijen is wel sprake van verplichte vakdiploma's voor leidinggevenden.

E-learning is hierbij een veel gebruikt hulpmiddel.

Supermarkten die gebruikmaken van hulpmiddelen in het leeftijdsverificatieproces trainen hun personeel daarbij ook vanuit het oogpunt van de tweede doelstelling. Zodat deze effectief worden ingezet door de verkopers. Bij overige branches gebeurt dit in mindere mate aangezien daar minder hulpmiddelen worden ingezet.

Toegangscontrole

Toegangscontrole vindt plaats bij binnenkomst bij een bepaalde winkel of gelegenheid. Toegangscontrole kan zowel fysiek als digitaal plaatsvinden. Bij fysieke toegangscontrole wordt toegang geweigerd wanneer een potentiële koper jonger is dan 18 jaar. Toegangscontrole wordt in het geval van fysieke verkoop in sommige gevallen ondersteund door een ID-swiper, een elektronisch hulpmiddel waarmee automatisch kan worden gecontroleerd of de koper jonger of ouder is dan 18 jaar. In geval van digitale toegangscontrole, zoals bij thuiswinkels, is geen sprake van officiële leeftijdsverificatie zoals dat bij fysiek wel is. Potentiele kopers hoeven bijvoorbeeld alleen hun leeftijd in te vullen.

Toegangscontrole vindt vooral plaats bij slijterijen, horeca en thuiswinkels. Binnen deze branches is het vaak mogelijk om gericht toegangscontrole toe te passen omdat ze doorgaans alleen of voor het overgrote deel alcohol- en tabaksproducten verkopen

In het geval van een slijterij mag een persoon die jonger is dan 18 alleen naar binnen onder begeleiding van een persoon die 21 jaar of ouder is. Het moet voor de slijter bovendien duidelijk zijn dat er geen sprake is van wederverkoop.

In de horeca vindt toegangscontrole aan de deur plaats, voornamelijk bij grotere uitgaansgelegenheden zoals clubs, discotheken en festivals. Dit is ook sterk contextafhankelijk. Voor kleinere bars en cafés met eventueel een terras, werkt deze methode niet. Hier komen tenslotte klanten van alle leeftijden. Ook wanneer het een gelegenheid betreft waar het publiek veelal ouder is dan 18 jaar, is dit niet efficiënt.

Thuiswinkels geven vaak pas toegang tot hun website wanneer de leeftijd van de potentiële koper is geverifieerd. Dat gaat doorgaans om een eenvoudige controle waarbij de koper wordt verzocht zijn of haar leeftijd in te vullen. Dit is geen officiële leeftijdsverificatie op basis van een legitimatiebewijs en is hierdoor relatief makkelijk te omzeilen door een andere geboortedatum in te vullen.

Productcontrole

Productcontrole houdt in dat, bij het scannen van de boodschappen, de kassa een notificatie geeft wanneer er sprake is van alcohol- of tabaksverkoop. Deze notificatie is een signaal voor de verkoper om te beoordelen of de koper meerderjarig is.

Alleen voor supermarkten is dit zinvol aangezien zij een grote diversiteit aan producten verkopen. Voor andere branches is dit minder relevant, in bijvoorbeeld slijterijen is toch meestal al sprake van alcoholverkoop.

Zelfevaluatie

Organisaties organiseren binnen hun organisatie een constante controle op de naleving van leeftijdsverificatie. Dit doen zij door winkelmedewerkers bij andere winkels van de eigen organisatie alcohol- en/of tabaksproducten te laten kopen. Dit is een continu proces dat herhaaldelijk wordt ingezet. In zekere zin is dit een continue 'mystery shop' onderzoek. De resultaten worden tussen de vestigingen en met het hoofdkantoor gedeeld. Hierover vinden evaluatie gesprekken met de winkels en kan de aandacht gericht worden besteed aan winkels waar verbetering nodig is.

Van zelfevaluatie is sprake in enkele gevallen bij supermarkten. Op deze manier is leeftijdsverificatie constant onder de aandacht van de supermarktmanagers, verkoopmedewerkers en kwaliteitspersoneel.

Kassacontrole

Kassacontrole houdt in dat bij de verkoop van alcohol en tabak aan de kassa leeftijdsverificatie plaatsvindt. Op het moment dat de verkoper signaleert dat er sprake is van de verkoop van alcohol of tabak, dient hij of zij te beoordelen of de koper 18 jaar of ouder is. Bij twijfel vraagt de koper om een geldig legitimatiebewijs. Wanneer de koper 18 jaar of ouder is gaat de verkoop door, wanneer dit niet het geval is wordt er geen alcohol of tabak verstrekt. Uit de gesprekken met de respondenten is gebleken dat kassacontrole plaats vindt in elke branche, met of zonder (elektronische) hulpmiddelen / systemen. Supermarkten hebben daarnaast ook met elkaar afgesproken dat zij iedereen controleren die 25 jaar of jonger lijkt.

In sommige supermarkten komt het voor dat er een rekenhulp op de kassa zit om de verkoper te ondersteunen, dit is dan in combinatie met het 'kassa notificatiehulp'. De verkoper neemt de geboortedatum over van het legitimatiebewijs en vult dit in de rekenhulp in. In de andere gevallen is het een handmatig proces, waarbij de verkoper zelf berekent of de koper de 18 jaar of ouder is. In sommige gevallen wordt gebruik gemaakt van een hulpmiddel zoals de ID-Swiper of van een systeem als Ageviewer om er zeker van te zijn dat de koper 18 jaar of ouder is.

Bij sportverenigingen is het in vrijwel alle gevallen een handmatig proces. Er vindt op dit moment wel een kleine pilot plaats, bij twee hockeyverenigingen, met mobiel betalen en leeftijdsverificatie. Waarbij, bij het afrekenen, automatische de leeftijd geverifieerd wordt op basis van een koppeling tussen de bankrekening en de lidmaatschapsgegevens. Tijdens het betalen geeft het betaalapparaat direct aan of de koper ouder of jonger is dan 18 jaar. Wanneer de koper jonger is dan kan er niet afgerekend worden, wanneer de koper 18 jaar of ouder is dan gaat de verkoop direct door.

In de horeca is tevens sprake van tabaksautomaten. Deze zijn standaard vergrendeld en kunnen ontgrendeld worden door de horecamedewerker wanneer deze heeft geverifieerd of de koper

meerderjarig is. Ontgrendeling gebeurt in de meeste gevallen met behulp van een agecoin en in sommige gevallen met een afstandsbediening.

Thuiswinkels hebben een diversiteit aan methoden om de leeftijd te controleren bij het afrekenen, hier is geen eenduidig proces of beleid voor. Veelal dient de leeftijd nogmaals ingevuld te worden of moet een profiel worden aangemaakt. In dat profiel dient de koper zijn of haar leeftijd op te geven. Dit betreft geen controle op basis van een officieel legitimatiebewijs.

Voor alle branches geldt dat zij controleren of het overlegde legitimatiebewijs daadwerkelijk van degene is waarvan de leeftijd moet worden vastgesteld. Datzelfde geldt voor wederverkoop. Het beleid is – zo stelt men – daarop wel scherp te zijn. Tegelijkertijd geldt dat dit voor verkooppunten lastig is te controleren en moeilijk tegen te houden als de transactie eenmaal is afgerond.

Bezorgcontrole

Sommige thuiswinkels en supermarkten / slijterijen met een bezorgservice geven aan gebruik te maken van bezorgcontrole. In het geval van bezorgcontrole controleert de bezorger of degene die de producten in ontvangst neemt 18 jaar of ouder is en vraagt bij twijfel om een legitimatiebewijs. Wanneer de ontvanger 18 jaar of ouder is gaat de verkoop door. Anders worden er geen alcohol- of tabaksproducten verstrekt. Bij bezorgcontrole kan het zo zijn dat de ontvanger niet altijd de koper is, wat kan leiden tot fraudegevoelige situaties. Eventueel maakt de bezorger gebruik van een (mobiele) ID-swiper om de leeftijdsverificatie uit te voeren.

2.3 Gebruikte elektronische hulpmiddelen / systemen en hun voor- en nadelen

De voorgaande paragraaf beschrijft de keten van leeftijdsverificatie en de hulpmiddelen en systemen die hierbij gebruikt kunnen worden. Duidelijk is dat er verschillende elektronische hulpmiddelen en systemen kunnen worden ingezet om het proces van leeftijdsverificatie nader vorm te geven. Naar voren gekomen zijn:

- ID-swiper (hulpmiddel)
- Ageviewer (systeem)
- kassa notificatiehulp (hulpmiddel)
- kassa rekenhulp (hulpmiddel)
- mobiel betalen

In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de voor- en nadelen van de elektronische hulpmiddelen en systemen. Bij de voor- de nadelen is aangegeven of dit een feitelijke bevinding is, een ervaring van een gebruiker of een beeld van een niet-gebruiker.

2.3.1 ID-swiper

De ID-swiper is een apparaat dat alleen de leeftijd verifieert, op basis van een legitimatiebewijs. Op verzoek van de verkoper overhandigt de koper zijn of haar legitimatiebewijs, waarna de verkoper controleert of degene die op de kaart staat overeenkomt met de koper en daarna de kaart door het apparaat haalt. Met zowel optische - (tonen van leeftijd en/of branden groen lampje) als geluidssignalen wordt duidelijk gemaakt of iemand de minimumleeftijd heeft om het product te

mogen kopen. De ID-swiper stelt de leeftijd van de jongeren vast en neemt zo een gedeelte van de taak in het leeftijdsverificatieproces van verkoopmedewerkers over. De kans op menselijke fouten door het verkeerd berekenen van de leeftijd wordt zo voorkomen. De ID-swiper kan op verschillende momenten van de keten van leeftijdsverificatie worden ingezet. Zowel bij de toegangscontrole, kassacontrole als de bezorgcontrole.

Voor- en nadelen

De opvatting van de respondenten is dat de ID-swiper zelf een effectief hulpmiddel is om vast stellen of iemand ouder of jonger is dan 18 jaar. Zij geven hierbij wel aan dat de effectiviteit wel sterk afhankelijk is van de beoordeling van de verkoper om de ID-swiper te gebruiken voor leeftijdsverificatie. Door gebruikers van de ID-swiper wordt het ervaren als een handig hulpmiddel dat eenvoudig te gebruiken en te implementeren is. De gebruikers geven aan dat de ID-swiper snel het resultaat weergeeft van de controle waardoor de verkoop minimaal vertraagd wordt. Ook is de ervaring dat het gebruik van een ID-swiper een drempel opwerpt voor potentiële kopers, aangezien zij een legitimatiebewijs dienen te overhandigen.

Ook is de ID-swiper eventueel mobiel in te zetten en is het niet gebonden aan een vast verkooppunt, aangezien het een stand alone apparaat is dat alleen stroom nodig heeft en verder geen data opslaat of transporteert. Als bijkomend voordeel geven gebruikers en niet-gebruikers aan dat de ID-swiper de chip van het legitimatiebewijs kan controleren waardoor het gebruik van valse ID's kan worden voorkomen. Bewust of onbewust frauderen door de verkoper is nog wel mogelijk aangezien de verkoper altijd zelf nog kan beslissen of de verkoop doorgaat of niet. De gebruikers geven aan dat er geen directe koppeling is met bijvoorbeeld een kassablokkade.

Gebruikers van een ID-swiper geven aan dat het een relatief kleine investering is. Bij organisaties die een groot aantal verkooppunten met meerdere kassa's hebben wordt de investering al snel vele malen groter, waardoor een andere afweging wordt gemaakt dan wanneer het een kleine organisatie betreft met een klein aantal kassa's.

2.3.2 Ageviewer

Met het Ageviewer systeem worden alle voor de leeftijdsverificatie benodigde stappen uitbesteed. Bij dit controlesysteem wordt de vereiste minimumleeftijd niet gecontroleerd door de verkopers van alcohol of tabak zelf, maar vindt controle op afstand plaats. Met behulp van een terminal voorzien van camera bij de kassa of bij een tabaksautomaat, wordt via het beveiligde internet een beeld van de klant naar een extern controlesysteem gestuurd. In dit controlesysteem beoordelen speciaal opgeleide controlemedewerkers de leeftijd van de klant. Indien de klant onmiskenbaar de minimale vereiste leeftijd heeft, wordt binnen drie seconden een signaal afgegeven ter goedkeuring voor de verkoop. In geval van twijfel dient de klant zich te legitimeren door een identiteitsdocument voor de camera te houden. De controlemedewerkers controleren vervolgens het identiteitsdocument. De kassa blijft op slot indien de koper jonger is dan 18 jaar. Het Ageviewer systeem treedt in werking bij elke transactie van alcohol of tabak. Per transactie wordt er een bedrag betaald.

Voor- en nadelen

Door gebruikers van het Ageviewer systeem wordt ervaren dat het een zeer effectief hulpmiddel is voor leeftijdsverificatie. De effectiviteit zit met name in het feit dat het systeem het volledige proces van leeftijdsverificatie overneemt. Het detecteert zelf wanneer er sprake is van alcohol- of tabaksverkoop, iedereen dient gecontroleerd te worden, bij twijfel vindt er ook nog een extra controle plaats door het scannen van het legitimatiebewijs en bij weigering wordt de kassa geblokkeerd. Gebruikers ervaren het als prettig dat zij niet meer belast worden met het proces van leeftijdsverificatie. Ook geven zij aan dat het systeem snel werkt, vooral bij vaste klanten die bekend zijn met het hulpmiddel. Het Ageviewer systeem vergt wel eenmalige en structurele kosten, met elke transactie zijn kosten gemoeid. Gebruikers geven aan dat deze kosten opwegen tegen de voordelen: het beschikken over een zeer effectief systeem en het voorkomen van sancties.

Niet-gebruikers geven aan dat zij Ageviewer als klantvriendelijk zien. In hun ogen is het voor klanten niet prettig om voor een apparaat te staan dat beelden van je maakt. Daarbij komt dat zij het systeem vertragend vinden werken. Volgens hem vereist het systeem een vast verkooppunt, daar is bijvoorbeeld in de horeca vaak geen sprake van. Dit wordt vooral voor bij horeca en sportvereniging erg onhandig gevonden. De grotere supermarktketens geven vooral aan dat ze moeite hebben met de investering, zij hebben immers een grote hoeveelheid aan verkooppunten waar het Ageviewer systeem geïnstalleerd dient te worden.

Dit brengt volgens hen enorme eenmalige en structurele kosten met zich mee. Hierbij vragen zij zich ook af of de organisatie achter het systeem de grote hoeveelheid aan transacties aan kan.

2.3.3 Kassa notificatiehulp

Op basis van barcode herkent de kassa dat er sprake is van alcohol- of tabaksverkoop. De kassa geeft automatisch een signaal af aan de verkoper. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een lampje of een melding op het scherm. Eventueel is deze notificatie direct gekoppeld aan de kassa rekenhulp. De verkoper dient aan te geven dat hij of zij de notificatie heeft gezien. Door de notificatie te sluiten, uit te zetten of eventueel de leeftijd in te vullen in de rekenhulp.

Voor- en nadelen

Enkele supermarkten maken gebruik van dit hulpmiddel, zij zien dit hulpmiddel als één van de methoden die zij inzetten voor leeftijdsverificatie. Zij ervaren het systeem zelf als effectief voor het signaleren van de verkoop van alcohol en tabak. De notificatiehulp ontnemt de taak van de verkoper om te zien dat er alcohol of tabak verkocht wordt. Of de naleving ook wordt verhoogd hangt sterk af van de gevolgen die de verkoper aan het signaal verbindt en de verkoper wel of niet om een legitimatiebewijs vraagt wanneer hij of zij twijfelt aan de leeftijd van de koper. Op basis van de barcode wordt de notificatie getoond. De barcode valt door de verkoper en koper lastig te frauderen. De vervolgacties die de verkoper aan de notificatie verbindt zijn wel zelf in te vullen, bijvoorbeeld het wel of niet vragen van een legitimatiebewijs of het invullen van de geboortedatum. De notificatie dient wel bewust worden weggeklikt of gedrukt voordat de verkoop verder kan gaan.

De notificatiehulp wordt door de gebruikers als snel en adequaat gezien. Het werkt op een eenvoudige manier waardoor zij het makkelijk kunnen gebruiken. Ook is het voor supermarkten

relatief eenvoudig te implementeren in hun kassasysteem. Dit brengt volgens hen ook relatief lage investeringskosten met zich mee.

De kassa notificatiehulp maakt het tevens mogelijk om monitoring toe te passen. Per verkoper is het mogelijk om te zien hoeveel alcohol of tabak zij verkopen en in welke mate zij de melding snel wegklikken of daadwerkelijk om legitimatie vragen. In enkele gevallen is dit gecombineerd met de kassa rekenhulp. Dan is direct te herleiden hoe vaak een verkoper om de legitimatie vraagt na signalering van alcohol en tabak.

2.3.4 Kassa rekenhulp

De kassa rekenhulp neemt het hoofdrekenen van de verkoper over. De verkoper beoordeelt of de koper de 18 jaar of ouder is en vraagt bij twijfel om een legitimatiebewijs. Op dat moment neemt de verkoper de geboortedatum over van het legitimatiebewijs en geeft de kassa aan of de verkoop wel of niet door mag gaan. De rekenhulp wordt vaak in combinatie gebruikt met het kassa notificatiehulp. De rekenhulp wordt automatisch getoond wanneer de notificatiehulp aangeeft dat er sprake is van alcohol- en tabaksverkoop.

Voor- en nadelen

Dezelfde voor- en nadelen gelden voor de rekenhulp als voor het kassa notificatiehulp. Ook dit hulpmiddel laat ruimte over aan de verkoper om het in te zetten. In de beleving van de geïnterviewden hangt de effectiviteit af van afweging van de verkoper om het te gebruiken.

Het hulpmiddel wordt door gebruikers ervaren als eenvoudig in gebruik, relatief makkelijk te implementeren, de snelheid van leeftijdscontrole is hoog en vergt een lage investering. Ook is het mogelijk om de kassa te blokkeren voordat de rekenhulp gebruikt of gesloten wordt door de verkoper en maakt het systeem monitoren mogelijk zoals dat bij het kassa notificatiehulp is omschreven.

2.3.5 Mobiel betalen (pilot)

Tijdens de praktijkinventarisatie is een pilot, bij twee hockey verenigingen, naar boven gekomen. De pilot bestaat uit een test met mobiel betalen in combinatie met leeftijdsverificatie. Bij deze methode voor leeftijdsverificatie is sprake van een automatische koppeling tussen het betaalmiddel en de lidmaatschapsgegevens. Wanneer de verkoper wil betalen verifieert het systeem automatisch de leeftijd. Wanneer de koper jonger is dan 18 jaar geeft de kassa een waarschuwing.

De exacte werking en impact zijn nog niet bekend. De gebruikers geven wel aan dat in eerste oog opslag een laagdrempelige methode van leeftijdsverificatie is, die aansluit bij het steeds meer digitaal transacties doen.

3. Samenvattende conclusies

In dit hoofdstuk passeren de hoofdpunten uit de praktijkinventarisatie de revue. Aan de hand van de drie hoofdvragen van het onderzoek gaan we kort in op de belangrijkste uitkomsten. Van belang hierbij is dat deze zijn gebaseerd op een beperkt aantal telefonische interviews en verdiepende gesprekken. Het onderzoek geeft daarmee een breed beeld van de diverse methoden van leeftijdsverificatie, de motieven om al dan niet elektronische hulpmiddelen / systemen toe te passen en de ervaringen die de betrokkenen daarmee hebben. Anders dan in het eerder door ons uitgevoerde onderzoek¹ zijn op basis van de inventarisatie geen uitspraken mogelijk over bijvoorbeeld de penetratiegraad van bepaalde hulpmiddelen.

Wijze van leeftijdsverificatie

- Alle gesproken organisaties stellen, op uiteenlopende wijze en met wisselende intensiteit, aandacht te hebben voor leeftijdsverificatie bij alcohol- en tabaksverkoop. Men kent de wettelijke verplichtingen en heeft begrip – zo stelt men – voor het achterliggende beleidsdoel.
- Vooral bij supermarkten (zoals ook uit het eerder aangehaalde onderzoek blijkt) en slijterijen zijn methoden voor leeftijdsverificatie ontwikkeld en breed in de praktijk gebracht. Andere branches zijn vaak nog zoekende naar de meest effectieve en doelmatige methode voor leeftijdsverificatie. Elektronische hulpmiddelen en systemen lijken daar zeker nog geen praktijk te zijn.
- De context waarbinnen de verkoop van alcohol en tabak plaats vindt, bepaalt voor een groot deel welke methoden toegepast worden. Omdat de context per branche doorgaans sterk verschilt, lopen de toegepaste methoden sterk uiteen. Zo is bijvoorbeeld toegangscontrole niet relevant voor tankstations maar eventueel wel bij clubs of een slijterij. In onderstaand overzicht presenteren we waar welke methoden relatief vaak worden gebruikt.

¹ 'Inventarisatie werkwijze leeftijdsgrenzencontrole bij supermarkten', Berenschot, 9 december 2009. Dit onderzoek – dat in opdracht van de NVWA is uitgevoerd had als een doel een representatief beeld te schetsen van de wijze waarop verschillende supermarktformules omgaan met de naleving van de leeftijdsgrenzen voor alcoholhoudende dranken.

Berenschot

	Supermarkten	Slijterijen	Tankstations	Gemaks- en tabaksdetailwinkels	Horeca	Sportverenigingen	Thuiswinkels
Voorlichting	X	X	X	X	X	X	X
Training personeel	X	X		X	X		
Toegangscontrole		X			X		X
Productcontrole	X						
Zelf evaluatie	X						
Kassacontrole	X	X	X	X	X	X	?
Bezorgcontrole	X						X

- Wat uit de tabel naar voren komt, is dat veelal diverse methoden worden ingezet om de leeftijdsverificatie uit te voeren dan wel te ondersteunen. Er is in de praktijk sprake van een 'verificatieketen' die op uiteenlopende wijzen geborgd of versterkt kan worden.
- Alle organisaties geven aan voorlichting te geven aan hun personeel, filialen of vestigingen en dergelijke over de wet- en regelgeving omtrent de verkoop van alcohol en tabak. Bewustwording dat de leeftijd niet altijd eenvoudig – op face value – is vast te stellen maar daar vaak onderdeel vanuit. De meeste organisaties gaan nog een stap verder en adviseren ook over in te zetten hulpmiddelen en systemen. Dit geldt voor zowel brancheorganisaties als hoofdkantoren. Hoofdkantoren van bijvoorbeeld supermarkten leggen dit – zo mogelijk - op aan hun winkels. Brancheorganisaties adviseren vooral.
- Brede (publieks)voorlichting wordt gezien als randvoorwaardelijk om het draagvlak voor de leeftijdsverificatie te vergroten en te borgen. Enkele gesprekspartners benadrukken dat zowel de koper (en zeker ook hun omgeving) als de verkopers regelmatig gewezen moeten worden op de verplichtingen en het daarmee samenhangende beleidsdoel. Dit zorgt voor een hoog nalevingsniveau en minder weerstand 'aan de kassa'. De 'NIX18 campagne' worden aangedragen als een goed voorbeeld.
- Organisaties zijn zeer goed bekend met nalevingsonderzoeken (zoals die van Nuchter en STAP) die uitgevoerd zijn. Hun scores kwamen in vrijwel ieder gesprek naar voren. De cijfers motiveren – zo zegt men – om het beleid (nog) beter uit te voeren. Enkele organisaties benadrukken dat men niet te boek wil komen te staan als slechte nalever.
- Het voorkomen van wederverkoop is bijzonder moeilijk. Het is vrijwel niet te controleren omdat het in de regel buiten het verkooppunt plaats vindt. Wanneer er overduidelijk sprake is van wederverkoop dan wordt er geen alcohol en/of tabak verstrekt, zo stellen de gesprekspartners.

Inzet van elektronische hulpmiddelen en systemen

- Door veel organisaties wordt (nog) geen gebruik gemaakt van elektronische hulpmiddelen of systemen. Dit neemt niet weg dat zij zich wel bewust zijn van hun verplichtingen rond de leeftijdsverificatie. Veelal worden de kopers op de verplichtingen geattendeerd door stickers, posters en dergelijke. De feitelijke verificatie wordt niet door hulpmiddelen of systemen ondersteund.
- Het karakter van de ingezette hulpmiddelen en systemen wisselt. Soms zijn ze ondersteunend van karakter (bijvoorbeeld signalering), soms borgen zij de kwaliteit van de controle (bijvoorbeeld scan identificatiebewijs) en in een enkel geval nemen zij verantwoordelijkheid voor de transactie van de verkoper over (verhinderen of juist mogelijk maken). Voor elke stap in het proces van leeftijdsverificatie kan een ander hulpmiddel of systeem worden ingezet.
- Als voornaamste criteria voor het inzetten van elektronische hulpmiddelen en systemen geven organisaties aan dat deze dient te passen binnen het bredere beleid en de context van de organisatie. Wat in de ene branche / winkel goed en efficiënt werkt, hoeft niet per definitie breed geschikt te zijn. En andersom kunnen breed toepasbare hulpmiddelen of systemen in specifieke gevallen niet werken. Zo is het Ageviewer systeem bijvoorbeeld gebonden aan een vaste locatie waar de transactie plaats vindt. Voor bijvoorbeeld cafés waar aan de bar wordt afgerekend, is – zo stelt een aantal gesprekspartners – dit systeem daarom minder geschikt. In onderstaand overzicht is opgenomen waar welke elektronische systemen worden gebruikt. Let wel: hiermee is niets gezegd over de mate waarin deze systemen en hulpmiddelen in een sector worden toegepast.

	Supermarkten	Slijterijen	Tankstations	Gemaks- en tabaksdetailwinkels	Horeca	Sportverenigingen	Thuiswinkels
ID-swiper	X	n.n.b.	n.n.b.	X	X	n.n.b.	X
Ageviewer	X	X		n.n.b.	n.n.b.		
Kassa notificatiehulp	X						
Kassa rekenhulp	X	n.n.b.					
Mobiel betalen (pilot)						pilot	

- De keuze voor bepaalde elektronische hulpmiddelen wordt niet alleen bepaald door de effectiviteit, ook de kosten spelen een belangrijke rol. Voor organisaties met een groot aantal verkooppunten (bijvoorbeeld supermarkten) lopen de benodigde investeringen snel op. Voor kleine organisaties aan de andere kant kan de investering in één enkel hulpmiddel

of systeem als een knelpunt zijn. De kosten zijn daarmee – los van de functionaliteiten – een belangrijk criterium.

- (Elektronische) hulpmiddelen zoals polsbandjes en ageprint (zoals beschreven in het onderzoek van het Trimbos Instituut²) zijn we niet tegengekomen in deze praktijkinventarisatie.
- Elektronische hulpmiddelen en systemen worden voornamelijk ingezet bij supermarkten en steeds meer bij slijterijen. In andere branches is daar (nog) weinig ervaring mee opgedaan.
- De ID-swiper wordt af en toe toegepast in verschillende branches.
- Het Ageviewer systeem wordt voornamelijk gebruikt door zelfstandige slijterijen.

Voor- en nadelen van de elektronische hulpmiddelen en systemen

- Zoals eerder opgemerkt, worden de hulpmiddelen en systemen ingezet in de bredere 'leeftijdsverificatieketen'. Het doel is de verkoper op bepaalde elementen in dat proces ondersteuning te bieden en soms de verantwoordelijkheid voor de transactie uit handen te nemen. In veel gevallen blijft de verkoper echter verantwoordelijk voor de uitvoering van de verificatie en de transactie. Sommige elektronische hulpmiddelen maken gerichte monitoring mogelijk waardoor de feitelijke toepassing gecontroleerd kan worden. Door deze inbedding wint de keten aan robuustheid.
- Per hulpmiddel zijn de in onderstaande tabel opgenomen voor- en nadelen genoemd. Overigens stoelen de voor- en nadelen niet altijd op feitelijke ervaringen. In veel gevallen gaat het om de beelden van gesprekspartners om wel of niet voor een bepaald systeem te kiezen.

	Voordelen	Nadelen
ID-swiper	<ul style="list-style-type: none"> - Relatief goedkoop - Eenvoudig in gebruik - Mobiel in te zetten - Controleert ID-chip op echtheid 	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt klein deel van leeftijdsverificatie over - Verkoper bepaalt de inzet en vervolg handeling
Ageviewer	<ul style="list-style-type: none"> - Eenvoudig volgens gebruikers - Neemt hele leeftijdsverificatie over - Controleert op echtheid ID 	<ul style="list-style-type: none"> - Relatief duur - Inzetbaarheid is contextafhankelijk - Ervaringen en meningen lopen sterk uiteen.
Kassa notificatie-hulp	<ul style="list-style-type: none"> - Relatief goedkoop - Eenvoudig in gebruik - Maakt monitoring mogelijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt klein deel van leeftijdsverificatie over - Verkoper bepaalt vervolg handeling

² Leeftijdsverificatie in het vizier: Een onderzoek naar technische leeftijdsverificatiesystemen voor de verkoop van tabak, Trimbos Instituut, 2014

Berenschot

Kassa rekenhulp	<ul style="list-style-type: none">- Relatief goedkoop- Eenvoudig in gebruik- Maakt monitoring mogelijk	<ul style="list-style-type: none">- Neemt klein deel van leeftijdsverificatie over- Verkoper bepaalt de inzet en vervolg handeling
-----------------	--	---

- Ondanks de inzet van systemen is ontduiking van de verplichtingen altijd mogelijk. Zowel door de verkoper als door de koper. Dit is echter lastiger naarmate er minder taken van het leeftijdsverificatieproces door de verkoper worden uitgevoerd. Ook kan door bijvoorbeeld monitoring van transacties de borging van het systeem versterkt worden.

Bijlage 1

Proces van leeftijdsverificatie per branche

Supermarkten

De supermarkten geven aan de keten van leeftijdsverificatie opnieuw te hebben ingericht of aangescherpt en dat dit een belangrijk onderwerp voor hen is. Dit begint bij de voorlichting van de supermarktmanagers en de kassaverkopers. De voorlichting verschilt per supermarkt. De meeste verstrekken informatiedocumenten en flyers aan hun medewerkers, organiseren bijeenkomsten en nemen een toets af. Ook wordt er informatie verstrekt vanuit de belangenvereniging (centraal bureau levensmiddelenhandel) voor supermarkten. Deze voorlichting is gericht op reden en inhoud van de wet- en regelgeving en anderzijds op de omgang met procedures en instrumenten. Ook is er voorlichting voor potentiële kopers in de winkel, vooral posters, stickers en banners zijn in de winkels aanwezig om klanten te attenderen op de leeftijdsgrenzen bij de aankoop van alcohol en tabak. Hiervoor maken de winkels vooral gebruik van de “NIX18” campagne.

De voornaamste redenen hiervoor zijn dat ze willen voldoen aan de wet en zich maatschappelijk verantwoordelijk voelen. Veel aandacht is er dan ook voor het verhogen van het nalevingspercentage. Supermarkten zijn bekend met de laatste cijfers wat betreft nalevingspercentage en voelen zich verantwoordelijk om dit percentage te verhogen.

Het exacte proces voor leeftijdsverificatie verschilt per supermarktformule, voor een aantal grote formules lijken deze erg op elkaar. Alle gesproken organisatie geven aan dat zij ten minste een proces hebben voor handmatige leeftijdsverificatie, de mate van de inzet van hulpmiddelen verschilt. Wanneer het een supermarktformule betreft zijn alle filialen verplicht om het voorgestelde proces op te volgen. Anders zijn ze veelal vrij om zelf invulling te geven aan het proces voor leeftijdsverificatie.

In veel gevallen ziet het proces er als volgt uit. Op de kassaband wordt door middel van een barcodescanner gedetecteerd dat er sprake is van alcohol- en tabaksproducten. De kassa geeft hiervan een notificatie aan de verkoper. De notificatie dient in de meeste gevallen bewust weggedrukt te worden. De verkoper dient vervolgens te beoordelen of de koper 18 jaar of ouder is. Bij twijfel wordt om een legitimatiebewijs gevraagd. De verkoper beoordeelt of degene die op het legitimatiebewijs staat overeenkomt met de koper en beoordeelt vervolgens of de klant 18 jaar of ouder is. De beoordeling van de leeftijd kan ondersteund worden met verschillende hulpmiddelen, te weten: ID-swiper, kassa rekenhulp of datum op de kassa. Als de verkoper heeft vastgesteld dat de koper 18 jaar of ouder is gaat de verkoop door. Wanneer dit niet het geval is, wordt de alcohol of tabak niet verstrekt. De kassa kan eventueel automatisch geblokkeerd worden wanneer bijvoorbeeld aan wordt gegeven dat de koper jonger is dan 18 jaar.

In het geval van zelfscannen wordt gebruik gemaakt van een kassa notificatiehulp. Wanneer de kassa detecteert dat er een alcohol- of tabaksproduct gescand wordt dan krijgt een verkoopmedewerker een notificatie. De verkoper dient dan te beoordelen, net zoals bij de kassaverkoop, of de koper de gerechtigde leeftijd heeft (eventueel met de daarvoor beschikbare hulpmiddelen).

In een enkel geval maakt een supermarkt gebruik van het Ageviewer systeem voor leeftijdsverificatie. Ageviewer neemt het gehele proces van leeftijdsverificatie over. Iedereen die alcohol of tabak koopt wordt geverifieerd door het systeem en de kassa werkt alleen wanneer het

systeem heeft beoordeeld dat de koper 18 jaar of ouder is. Dit is niet het geval bij andere hulpmiddelen voor leeftijdsverificatie.

Een bijkomend voordeel van het gebruik van het kassa notificatiehulp, eventueel samen met de rekenhulp, is dat dit monitoring mogelijk maakt voor zelfevaluatie. Per verkoper is het mogelijk om in te zien hoeveel alcohol- en tabaksproducten zij verkopen en hoe vaak ze de leeftijd wel of niet controleren.

Ook hebben enkele grote formules een proces voor interne controle ingeregeld. Dit houdt in dat winkels elkaar controleren op naleving van alcohol- en tabaksregelgeving. Dit om ervoor te zorgen dat leeftijdsverificatie continue onder de aandacht wordt gebracht en om het nalevingspercentage te verhogen.

Slijterijen

Bij slijterijen staat leeftijdsverificatie hoog in het vaandel. Voorlichting en trainingen behoren tot de standaard in deze branche. Voorlichting richt zich op verkoper en koper, net zoals dat dit bij supermarkten plaatsvindt. Hierbij wordt zowel gebruik gemaakt van de "NIX 18" campagne als de hulpmiddelen van de belangenverenigingen. Ook zijn zij goed bekend met het onderzoek naar naleving en de percentages voor hun branche. Voor slijterijen gelden dezelfde redenen voor de verhoging van het nalevingspercentage als bij de supermarkten.

Het proces voor leeftijdsverificatie verschilt per slijterij. In algemene zin is er sprake van een handmatig proces voor leeftijdsverificatie. De verkoper beoordeelt of de koper de gerechtigde leeftijd heeft. Bij twijfel vraagt de verkoper om het legitimatiebewijs en controleert zelfstandig (zonder hulpmiddelen) of de koper de gerechtigde leeftijd heeft. Wanneer dit het geval is gaat de verkoop door, anders wordt het product niet verstrekt. Specifiek voor een slijterij is dat personen onder de 18 jaar alleen naar binnen mogen onder begeleiding van een persoon van 21 jaar en ouder.

In sommige gevallen wordt gebruik gemaakt van ID-swipers of het Ageviewer systeem. Uit de praktijkinventarisatie blijkt dat vooral kleine zelfstandige slijterijen gebruik maken van het Ageviewer systeem. Bij ketenslijterijen is hier veelal geen sprake van.

Horeca

In de horeca gaat veel aandacht uit naar leeftijdsverificatie, ook vooral door de recente leeftijdsverhoging van 16 jaar naar 18 jaar. Net zoals bij supermarkten en slijterijen geldt voor de horeca dat zij veel investeren in voorlichting en training. De voorlichting richt zich vooral op de verkoper en koper en de training vooral op de bedrijfsleiders.

Het proces van leeftijdsverificatie in de horeca is sterk context afhankelijk en verschilt daardoor per horecagelegenheid. In de meeste gevallen is er sprake van handmatige controle door de verkoper. De verkoper beoordeelt of de koper de gerechtigde leeftijd heeft en bij twijfel naar een legitimatie bewijs vraagt.

De verkoop gaat door wanneer de koper de gerechtigde leeftijd heeft anders wordt het product niet verstrekt. Ook zijn er gelegenheden die gebruikmaken van een deurbeleid, waarbij personen onder

de 18 jaar geen toegang wordt verleend. Bij uitzondering wordt in beide gevallen gebruik gemaakt van een ID-swiper.

Ook hebben horecagelegenheden vaak een tabaksautomaat die standaard vergrendeld is. Deze kan ontgrendeld worden door middel van een afstandsbediening of een agecoin. Hiervoor dient de verkoper beoordeelt te hebben of de koper de gerechtigde leeftijd heeft en vraagt bij twijfel om een legitimatiebewijs. De automaat wordt ontgrendeld wanneer de koper de gerechtigde leeftijd heeft.

Sportverenigingen

Voor sportverenigingen geldt hetzelfde als voor de horecagelegenheden. Er gaat vooral veel aandacht uit naar voorlichting en opleiding. Voorlichting is voornamelijk gericht op verkoper en koper en opleiding is er veelal voor bedrijfsleiders of een kleine groep binnen de vereniging.

Ook het proces is veelal gelijk, bij het merendeel is sprake van een handmatig proces. Waarbij de verkoper zelf beoordeelt of de koper de gerechtigde leeftijd heeft en bij twijfel om een legitimatiebewijs vraagt, waarna de verkoop wel of niet doorgaat. Anders is wel dat in een sportvereniging vaak sprake is van een sterkere sociale controle, dit kan zowel positieve als negatieve gevolgen hebben voor de alcoholverkoop.

Tankstations

Tankstations geven aan dat zij vooral veel doen aan voorlichting van de koper en verkoper. Zij maken hier vooral gebruik van eigen of bestaande materialen, zoals de hulpmiddelen (stickers, posters, banners) van de "NIX 18" campagne.

Er worden geen standaardprocessen geadviseerd of voorgeschreven door brancheverenigingen, hoofdkantoren of koepelorganisaties. Er is in de meeste gevallen sprake van handmatige leeftijdsverificatie. Waarbij de verkoper beoordeelt of de koper de gerechtigde leeftijd heeft en bij twijfel naar een legitimatiebewijs vraagt. De verkoop gaat door wanneer de koper de gerechtigde leeftijd heeft anders wordt het product niet verstrekt.

Gemaks- en tabakswinkels

Er wordt bij tabakswinkels vooral veel gedaan aan voorlichting van de koper en verkoper, net zoals dat bij tankstations het geval is. Ook zij maken hierbij vooral gebruik van eigen of bestaande materialen van bijvoorbeeld de "NIX18" campagne.

Het proces van leeftijdsverificatie gebeurt voor het merendeel handmatig, net zoals bij de tankstations.

Thuiswinkels

Thuiswinkels (webshops) opereren in een hele andere context dan de fysieke verkooppunten. Voorlichting van de verkoper (thuiswinkeleigenaar) en koper is een belangrijk aspect.

Voor leeftijdsverificatie op zich is geen duidelijk proces voor online aankopen van alcohol en tabak. De thuiswinkels geven vooral aan dat ze in afwachting zijn van een standaard voor digitale

identificatie (e-ID). Ze richten het proces nu zo goed mogelijk in om het nalevingspercentage te verhogen.

Instrumenten die zij in hun proces gebruiken zijn:

- Voor toetreding van de website de leeftijd invullen
- Bij het afrekenen de leeftijd invullen
- Bij het maken van een profiel de leeftijd invullen
- Bij de bezorging leeftijdsverificatie uitvoeren door de bezorger.

In het geval van het laatste punt beoordeelt de bezorger of de koper de gerechtigde leeftijd voor alcohol of tabak heeft, waarna de verkoop wel of niet doorgaat. Alleen dit behoort tot leeftijdsverificatie, de andere methoden zijn hulpmiddelen maar geen leeftijdsverificatiemethoden waarbij om een officieel legitimatie bewijs gevraagd wordt. Eventueel kan de bezorger gebruikmaken van een mobiele ID-swiper om de leeftijd te verifiëren.

Berenschot

Bijlage 2

Analysekader

Berenschot

Uitwerking analysekader *Leeftijdsverificatiehulpmiddelen & -systemen*

Het analysekader geeft een totaaloverzicht van de onderwerpen en aspecten die in de inventarisatie aan de orde komen. In de kern gaat het om een verdere uitwerking van de onderzoeksvragen. De onderwerpen uit het kader werken verder uit in checklists die als leidraad dienen voor de gesprekken met branches, keten en supermarkten.

Onderwerp	Aspect	Bronnen
Context	<ul style="list-style-type: none">• Beleid rond leeftijdsverificatiehulpmiddelen & -systemen<ul style="list-style-type: none">○ Keten van actoren (overheid, branches, ketens, detailhandel, kopers)○ Rollen en verantwoordelijkheden• Hoofdpijnen verificatieproces	Dossierstudie
Elektronische hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none">• Overzicht elektronische hulpmiddelen• Functionaliteiten• Inbedding in het gehele verificatieproces	Dossierstudie / Trimbos
Verificatie in de praktijk (op hoofdpijnen)	<ul style="list-style-type: none">• Schets van de 'verificatieketen' vanuit perspectief branche / keten / formule• Invulling van de verantwoordelijkheden door de keten<ul style="list-style-type: none">○ Branche – keten – vestiging – manager / supervisor – verkoopmedewerk(st)er○ Verdeling verantwoordelijkheden / taken en rollen○ Beschikbare hulpmiddelen / instrumenten (op hoofdpijnen)	Dossierstudie / telefonische interviews
Inzet elektronische hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none">• Bekendheid elektronische hulpmiddelen (inclusief werking)• Inzet van de hulpmiddelen	Dossierstudie / telefonische interviews

Berenschot

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inbedding in het proces / totale aanpak ○ Afwegingen voor de keuze voor het hulpmiddel ○ Inzicht in de effectiviteit • Overwegingen om geen elektronische hulpmiddelen in te zetten <ul style="list-style-type: none"> ○ Voor- en nadelen ○ Gekozen alternatieven ○ Mogelijke inzet in de toekomst 	
Elektronische hulpmiddelen in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Korte typering hulpmiddel (naam, functionaliteit en inbedding in proces) • Overwegingen achter de keuze voor het hulpmiddel • Schets van de werking (handelingen, tijdsbeslag) • Kosten (aanschaf en beheer) • Beoordeling van de werking (ervaringen verkoopmedewerk(st)er en kopers) • Voor- en nadelen in de praktijk, waaronder bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> ○ privacy ○ storingsgevoeligheid ○ tijdsbeslag ○ kosten versus baten ○ enzovoorts 	Verdiepende gesprekken