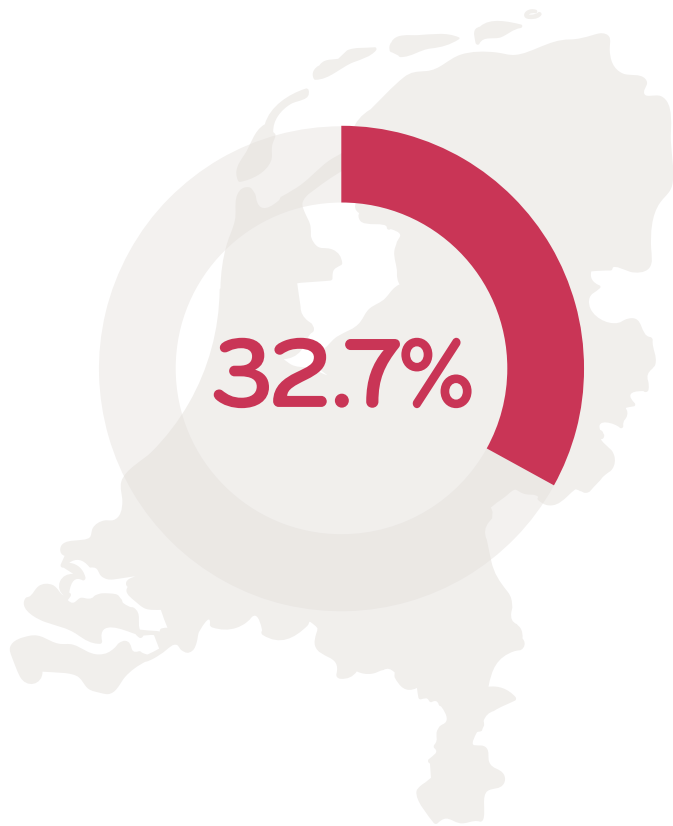




KWALITEITSMETHODIEK LEEFTIJDSCONTROLE

EEN EVIDENCE BASED METHODIEK DIE DE NALEIVING
VAN DE LEEFTIJDGRENZ BEHEERSBAAR MAAKT





LANDELIJK NALEVINGSCIJFER 2024

KWALITEITSMETHODIEK LEEFTIJDSCONTROLE

NOODZAAK TOT NALEVING VAN DE LEEFTIJDGRENSEN

Alcoholgebruik brengt veel risico's met zich mee, zeker voor minderjarigen. Voorbeelden zijn verminderde zelfbeheersing, een grotere kans op risicovol gedrag, ongevallen, geweld en zelfs vroegtijdige sterfte. Daarnaast vergroot alcoholgebruik op de lange termijn de kans op ernstige ziekten zoals leveraandoeningen en verschillende vormen van kanker. Het is daarom belangrijk om een cultuur te stimuleren waarin de norm is om op een verantwoorde manier alcohol te verkopen. Het meest recente landelijke nalevingsonderzoek^I laat zien dat er op dit gebied nog veel te winnen valt.

PERIODIEKE SYSTEEMCONTROLE STIMULEREN

Verhoging van de controledruk en controleperceptie is een bewezen effectieve wijze om verstrekkers 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 verstrekkers 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^{II, III}.

Periodieke systeemcontrole biedt een handelingsperspectief aan de verkoper, waarbij de autonomie van de verkoper intact blijft. Bij periodieke systeemcontrole krijgen verstrekkers – onder toezicht van de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA) of een

^I Bureau Objectief (2024). Landelijk onderzoek naar de naleving van de leeftijdsgrens bij alcohol- en tabaksverkoop aan minderjarigen in 2024.

^{II} Brehm, J.W. (1966). *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.

^{III} Brehm, S.S., & Brehm, J.W. (1981). *Psychological reactance: A theory of freedom and control*. New York: Academic Press.

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 verstrekkers 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 verstrekkers zich aan de inspanningsverplichting houden en de naleving nauwgezet volgen, terwijl de autonomie van verstrekkers 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 verstrekkers 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^{IV}. 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^V. De combinatie van periodieke controle en directe gerichte feedback blijkt daarom zeer effectief bij het verbeteren van de naleving.

^{IV} Albert Bandura (1971). *Social learning theory*. Geraadpleegd via: http://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura_SocialLearningTheory.pdf

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

KWALITEITSMETHODIEK LEEFTIJDSCONTROLE

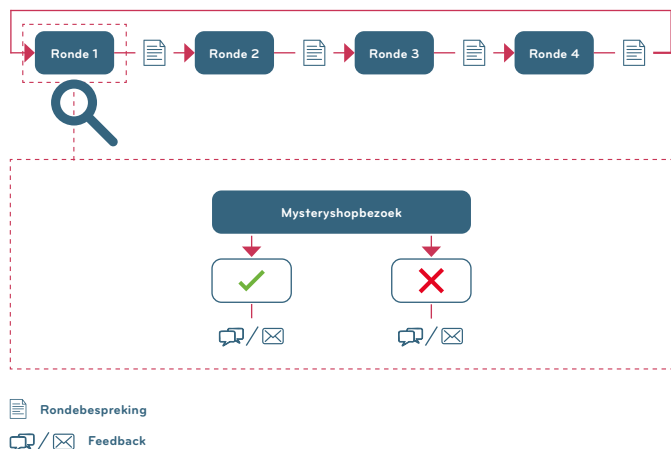
Bureau Objectief heeft een evidence based controlesystematiek ontwikkeld. De methodiek is gebouwd op de principes van het HAC-CP-systeem: Hazard Analysis and Critical Control Point system. Het nationaal en internationaal erkende voedselveiligheidssysteem. Het doel van de methodiek is om de gezondheid van jongeren te waarborgen, door de naleving van de leeftijdsgrens structureel te verhogen. Binnen deze methodiek krijgen alcoholverstrekkers de kans om hun naleving op orde te brengen. Vooraf kunnen alcoholverstrekkers en de gemeente afspraken indien gewenst vastleggen in een convenant.

MYSTERYSHOPONDERZOEK

Om het nalevingscijfer te meten, maken we gebruik van zogenaamd mysteryshoponderzoek. Hierbij proberen 16- of 17-jarige jongeren ('mysterykids') volgens een vast protocol alcohol te kopen onder begeleiding van een ervaren begeleider ('auditor'). Er vinden 3 à 4 mysteryshopbezoeken plaats in een jaar. Door meerdere keren per jaar te controleren, ontstaat er periodiek zicht op de naleving. Daarnaast wordt er een continue controleperceptie ervaren en vergroot je op deze manier de subjectieve pakkans. Drie of vier controles per jaar zijn noodzakelijk om de naleving effectief te beïnvloeden^{VI}.

^{VI} Wagenaar, A.C., Toomey, T.L. & Erickson, D.J. (2005). *Complying with the Minimum Drinking Age: Effects of Enforcement and Training Interventions*. *Alcoholism. Clinical and Experimental Research* 29 (2), 255-262.

Figuur 1. Schematische weergave kwaliteitsmethodiek



AANKOOPPOGING

Bij een aankoopoging wordt het volgende vastgesteld:

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

Naast bovengenoemde metingen, doen de mysterykids en hun auditor waarnemingen die van invloed kunnen zijn op, of verband houden met het wel of niet naleven van de leeftijdsgrens door de barmedewerker/vrijwilliger. Na iedere aankoopoging wordt door de auditor een registratielijst ingevuld waarin alle waarnemingen worden opgenomen.

FEEDBACK

Na afloop van ieder mysteryshopbezoek geven wij feedback. Feedback geeft namelijk inzicht in eigen handelen. Op deze manier kan een barmedewerker/vrijwilliger mogelijke fouten herstellen. Daarnaast beloon je met positieve feedback de barmedewerker/vrijwilliger voor het goed uitvoeren van de leeftijdscontrole. Vanuit de gedragspsychologie kennen we het belang van belonen om nieuw gedrag aan te leren^{VII}.

Indien er niet wordt nageleefd, willen wij inzichtelijk maken waar in het proces het misgaat. Dit biedt ruimte om gericht te bespreken waar het beter kan. We weten 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^{VIII}. De combinatie van periodieke controle en directe gerichte feedback blijkt daarom zeer effectief bij het verbeteren van de naleving.

De feedback wordt op dezelfde dag door de auditor in persoon gegeven. Hierbij benadrukt de auditor dat het om een oefening gaat en bespreekt hoe de aankoopoging is verlopen. Heeft de barmedewerker/vrijwilliger bijvoorbeeld een hulpmiddel gebruikt om het legitimatiebewijs te controleren of is er een rekenfout gemaakt bij deze stap? Daarnaast kunnen eventuele vragen besproken worden. Het resultaat van de aankoopoging volgt in de opvolgende week ook digitaal aan de opgegeven contactpersoon van de locatie. Op deze manier bereikt het resultaat altijd de contactpersoon van de betreffende locatie.

DASHBOARD

Bureau Objectief heeft een online dashboard ontwikkeld waarin zowel de contactpersoon van de deelnemende locatie als de toezichthouder (gemeente) de ontwikkeling van de naleving van de leeftijds-grens continu kan monitoren. Niet alleen het eindresultaat (wel/geen

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

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

naleving), maar ook de uitvoer van de processtappen wordt in een overzicht weergegeven. De contactpersoon van een deelnemende locatie ziet deze informatie voor hun eigen locatie en de toezichthouder op sectorniveau. De toezichthouder kan zo op hoofdlijn monitoren en toezien of verstrekkers zich aan de inspanningsverplichting houden en de naleving nauwgezet volgen, terwijl de autonomie van alcoholverstrekkers intact blijft. Een impressie van het dashboard vind je hieronder.

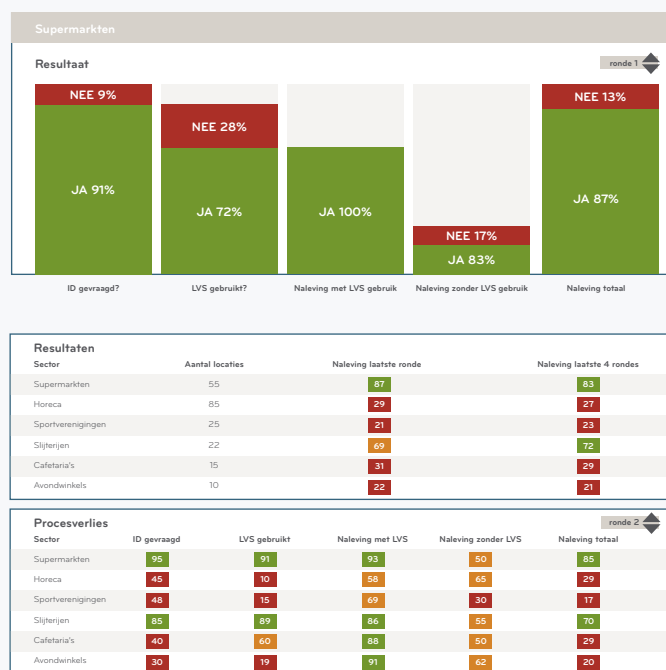
Dashboard

Figuur 2. Impressie van het online dashboard vanuit het perspectief van de toezichthouder.

RONDE BESPREKING

Na elke ronde is er een online voortgangsgesprek voor alle deelnemers en de gemeente. Daarin bespreken we de resultaten van het mysteryshoponderzoek en is er ruimte om tips uit te wisselen. Zo kan bijvoorbeeld besproken worden hoe het belang van de leeftijdscontrole overgebracht kan worden op het team, welke instructie barmedewerkers/vrijwilligers kunnen krijgen, of en op welke momenten er een portier wordt ingezet en welke andere afspraken gemaakt worden om de naleving te verbeteren. Van elke deelnemende locatie kan een vertegenwoordiger aansluiten bij dit gesprek. Deelname is niet verplicht, maar helpt wel bij het verbeteren van de naleving.

ONLINE DASHBOARD VOOR DE TOEZICHTHOUDER



Online dashboard

Met het online dashboard kunnen zowel verkopers als toezichthouders de ontwikkeling van het nalefniveau van de leeftijdsgrens continue monitoren. Niet alleen het eindresultaat (wel/geen naleving), maar ook de uitvoer van de processtappen wordt in een overzicht weergegeven.

Procesverlies

De naleving van de leeftijdsgrens is op te delen in verschillende stappen, waaronder het vragen naar een ID-kaart en het gebruik van een hulpmiddel. Door dit proces in kaart te brengen wordt inzichtelijk waar interventies nodig zijn om de naleving te verbeteren. Als toezichthouder kun je via de grijze menubalk (rechtsboven) gemakkelijk schakelen tussen de verschillende onderzoeksrondes per sector.

Sectoroverzicht

In het sectoroverzicht hiernaast kun je als toezichthouder de naleving van de leeftijdsgrens in de verschillende sectoren met elkaar vergelijken. In welke sector gaat het goed en waar kan de naleving beter? Hierbij kan worden gefocust op de meest recente nalevingscijfers, maar ook op de naleving over een langere periode.

INTERVENTIEMATERIALEN

Als aanvulling op de kwaliteitsmethodiek leeftijdscontrole kunnen interventiematerialen ingezet worden om barmedewerkers/vrijwilligers te ondersteunen in het leeftijdscontroleproces. Zo worden barmedewerkers/vrijwilligers geholpen en gemotiveerd om het leeftijdscontroleproces goed uit te voeren, en stimuleren ze klanten om hieraan mee te werken. De materialen kunnen ontwikkeld worden op basis van inzichten uit de doelgroep en door het inzetten van gedragswetenschappelijke technieken. Als je het gedrag van je doelgroep begrijpt, kun je het effectief sturen. Hieronder vind je een selectie van de door ons ontwikkelde materialen. Daarnaast zijn via het Trimbos-instituut de [NIX18 materialen](#) te bestellen.

Poster

Zelfovertuiging
Door zelf te proberen om de leeftijden van de jongvolwassenen op de foto's in te schatten, ervaren jongvolwassen klanten dat het inschatten van leeftijden moeilijk is. Dit wekt begrip op voor de taak van de kassamedewerker en de regel 'legitimeren tot 25 jaar'.

Sympathie
Wanneer jongvolwassenen ervaren dat het lastig kan zijn om leeftijden in te schatten, benadrukt de tekst 'Lastig hè? Dat vinden onze caissières ook!' de overeenkomst tussen hen en de kassamedewerker, wat zorgt voor meer sympathie voor de kassamedewerker.

Tafelkaart

LIJKT DE GAST JONGER DAN 25?

1 ID vragen
Als de gast jonger lijkt dan 25 dan vraag ik altijd om een ID

2 Hulpmiddel gebruiken
Als ik de leeftijd van de gast controleer dan gebruik ik altijd een hulpmiddel

Geboren na
- -
= nee

3 Wel/Niet verkopen

- ✗ Als de gast jonger blijkt dan 18 dan verkoop ik geen alcohol
- ✓ Als de gast 18 of ouder blijkt dan bedank ik de gast voor de hulp

www.leeftijdscontrole.nl

Prompting
De sticker met stappenplan werkt als een prompt: dit is een herinnering aan het gewenste gedrag. In dit geval zijn dat de drie stappen van een correcte leeftijdscontrole. De barmedewerker kan terugvallen op deze geheugensteun, wat zelfvertrouwen bij deze handeling vergroot.

Hulpmiddel
De sticker zelf vormt een hulpmiddel voor het controleren van de leeftijd van gasten middels hun ID. In het middelste vakje kan met de bijgeleverde whiteboardstift de datum (dag en maand) van die dag worden genoteerd. Door vervolgens op de plek van het jaartal het huidige jaar - 18 (bv. 2018 - 18 = 2000) in te vullen, krijg je de geboortedatum waarop die dag de leeftijdsgrens ligt. Barmedewerkers kunnen de geboortedatum op het ID van een gast makkelijk vergelijken met deze datum. Alle gasten die geboren zijn ná die datum, zijn minderjarig. Aan hen mag dus geen alcohol verkocht worden.

Implementatie intenties
De implementatie intenties werken als een plan van aanpak in deze vorm: als situatie X zich voordoet, dan doe ik Y. Door de situatie (X) te koppelen aan concreet gedrag (Y), zorg je ervoor dat het gedrag automatisch geactiveerd wordt in het geheugen van de barmedewerker als de situatie zich voordoet. Hierdoor wordt dit gedrag makkelijk om uit te voeren.

Hulpvraagsticker



Keuzevrijheid

Door het verzoek van de barmedewerker vragend te formuleren, geef je jongvolwassenen een gevoel van keuzevrijheid. Dit vermindert reactance, oftewel de weerstand tegen gedragsverandering, die ontstaat doordat mensen zich beperkt voelen in hun vrijheid.

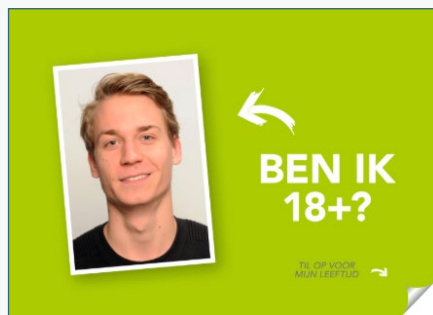
Voorbeeldgedrag

Het zien van voorbeeldgedrag activeert het gewenste gedrag in het geheugen van de doelgroep. Daarnaast kunnen barmedewerkers verwijzen naar de sticker wanneer een gast zijn of haar medewerking niet verleent.

Sympathie

Het bedankje en de persoonlijke groet van de barmedewerker zorgen voor meer sympathie voor de barmedewerker. Dit verhoogt de bereidheid van gasten om mee te werken aan de leeftijdscontrole.

Tafelkaart



Toelichting bij interventiematerialen

Toelichting bij interventiematerialen voor leeftijdscontrole

Sticker leeftijdscontrole

Deze sticker is een handig hulpmiddel voor het controleren van de leeftijd aan de hand van een ID.

Je noteert met een whiteboardstift:

- de datum van vandaag dd-mm-xx
- het jaartal van precies 18 jaar geleden: xx-xx-|||

Gasten die geboren zijn **ná** deze datum zijn minderjarig. Je mag aan die gasten **geén** alcohol verkopen. Plak de sticker op een zichtbare plek waar medewerkers de leeftijd controleren (bijvoorbeeld bij de bar).



Sticker hulpvraag aan gasten

Deze sticker moedigt gasten onder de 25 jaar aan om mee te werken aan leeftijdscontrole.

Werk! Iemand niet mee?

Dan kun je eenvoudig naar de sticker verwijzen. Plak de sticker op een zichtbare plek voor gasten (bijvoorbeeld bij de bar).



Poster spontaan ID tonen

Deze poster laat klanten zien hoe lastig het is om iemand's leeftijd goed in te schatten. Dit wekt begrip op en vergroot de bereidheid om mee te werken.

De hulpvraag is zo geformuleerd dat gasten onder de 25 jaar sneller uit zichzelf hun ID tonen. Hang de poster op een zichtbare plek voor gasten (bijvoorbeeld bij de ingang of bar).



Interactieve tafelkaart

De tafelkaart laat gasten ervaren dat het lastig is om iemand's leeftijd goed in te schatten. Door te interacteren met het materiaal ervaren gasten dit zelf. Dit wekt begrip op en vergroot de bereidheid om mee te werken. Plaats de tafelkaart op een zichtbare plek voor gasten (bijvoorbeeld op tafels of op de bar).



DEELNEMERS

De werving en uitnodiging van deelnemers ligt primair bij de gemeente. De ervaringen laten zien dat het waardevol is wanneer deelnemers zich zelf aanmelden voor deelname in plaats van dat deelname vanuit de gemeente opgelegd wordt. Een eigen keuze vergroot het draagvlak en stimuleert hen om actief en gemotiveerd met de methodiek aan de slag te gaan. Voor locaties die niet deelnemen, blijft het belangrijk dat de gemeente regulier toezicht houdt en hen actief de mogelijkheid biedt om zich alsnog aan te sluiten.

CONVENANT

De gemeente kan samen met de deelnemers een convenant sluiten. In dit convenant worden gezamenlijke afspraken en doelstellingen vastgelegd, gericht op het verhogen van de naleving van de leeftijdsgrens. Denk daarbij aan een minimaal te behalen nalevingspercentage of dat de gemeente gedurende de uitvoer van de methodiek terughoudend is met het toezicht op de deelnemende locatie, voor wat betreft artikel 20, eerste lid, van de Alcoholwet. Een standaard beschikbaar convenant kan hierbij naar eigen wens aangepast worden.

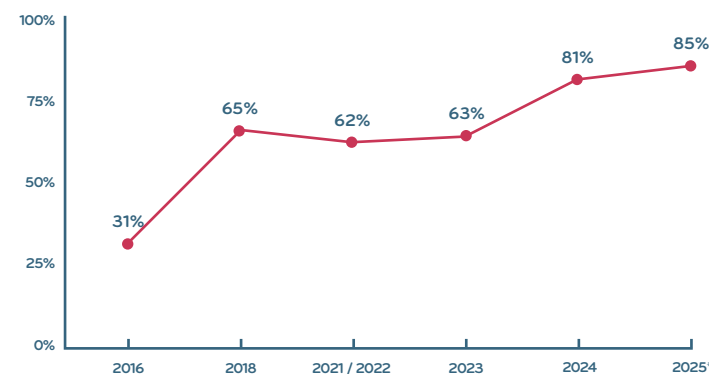
SAMENWERKINGSPARTNERS

Er zijn diverse landelijke, regionale en lokale partners die een rol (kunnen) spelen. Door de samenwerking met betrokkenen op te zoeken kan gezamenlijk toegewerkt worden naar een gezonder Nederland.

RESULTATEN

In onderstaande figuur is te zien hoe het nalevingscijfer bij deelnemende sportclubs in de gemeente Nijmegen zich over de jaren heen heeft ontwikkeld.

Figuur 3. Resultaten kwaliteitsmethodiek sport gemeente Nijmegen



* Voorlopig cijfer

Vanaf 2017 werkt de gemeente samen met Stichting NIX18 Utrecht om ervoor te zorgen dat de Utrechtse horeca geen alcohol verkoopt aan jongeren onder de 18 jaar. Hier is eenzelfde groei zichtbaar. De nalevingspercentages zijn hoger dan niet-aangesloten horecabedrijven^{IX}. Bij de KHN pilot waarbij in verschillende gemeenten gewerkt is met de methodiek is een nalevingspercentage van 77% gevonden^X.

IX <https://www.utrecht.nl/nieuws/nieuwsbericht-gemeente-utrecht/utrecht-investeert-in-betere-naleving-alcoholleeftijd>

X <https://www.khn.nl/nieuws/nix18-pilot>

BUREAU OBJECTIEF

Toernooiveld 300

6525 EC Nijmegen

024 848 1111

info@bureauobjectief.nl

www.bureauobjectief.nl