

Reactie C1000 en Jumbo op vragen over maatregelen verkoopverbod alcohol aan minderjarigen

Jumbo en C1000 hebben diverse maatregelen genomen om medewerkers voor te bereiden op de wetswijziging van de verkoop van alcohol en tabak aan jongeren. Allereerst maken wij gebruik van een kassasysteem waarbij er bij de eerste scan van een alcoholhoudende drank of tabaksproduct een pop-up in het scherm van de caissière naar boven met de melding naar de ID van de klant te vragen. Aan de hand van het identiteitsbewijs moet de caissière beoordelen of de klant oud genoeg is alvorens het product verkocht kan worden. Wanneer een klant overduidelijk ouder is dan 25 jaar, kan de caissière het systeem ontgrendelen.

Daarnaast besteden we ook veel aandacht aan het opleiden en trainen van onze medewerkers. Dit gebeurt middels E-learning, diverse kassatrainingen en interne campagnes. Verder wordt er intern extra aandacht besteed aan dit onderwerp bij speciale gelegenheden (zoals Koninginnedag, carnaval, etc). Jumbo en C1000 voert ook controles uit in haar eigen winkels, maar heeft dit uitbesteed aan een extern bureau. Deze input wordt gebruikt om caissières te trainen.

We zien dat alle inspanning zijn vruchten afwerpt. Het nalevingscijfer stijgt jaarlijks. We hebben er dan ook vertrouwen in dat deze trend zich blijft voortzetten.

In de vragen refereer je aan de proef die C1000 in het verleden heeft gedaan met de Ageviewer. Wij hebben om een aantal redenen besloten hier geen landelijke uitrol mee te doen:

- Een percentage van de klanten ervaaarde het systeem als een aantasting van hun privacy. Ze vonden het niet prettig dat er door middel van een camera gecontroleerd werd.
- Iedere klant moet de controle ondergaan. Ook klanten die duidelijk ouder zijn dan 25 jaar. Dit zorgde voor onbegrip en irritaties bij een deel van de klanten.
- Het neemt de discussie bij de kassamedewerker niet weg. De vervelende situaties aan de kassa zijn als een minderjarige klant de alcohol niet meekrijgt, of als iemand zijn legitimatie niet bij zich heeft. In deze gevallen moet nog steeds de kassamedewerker dit zelf met de klant afhandelen en neemt het systeem geen druk bij hem/haar weg.
- Het systeem kan niet controleren op wederverkoop. Bijvoorbeeld als een groep vrienden buiten staat te wachten.

Om deze redenen heeft C1000 destijds besloten de Ageviewer niet landelijk uit te rollen. De intensieve interne focus blijft uiteraard. Zoals aangegeven zorgt dit voor een jaarlijkse stijging in de nalevingscijfers. C1000 en Jumbo zullen zich er ook in de toekomst hard voor maken dat dit cijfer door blijft stijgen.