



TO COMPLY OR NOT TO COMPLY: HOW TO ENHANCE COMPLIANCE AMONG SALES PERSONNEL USING SCENARIO-BASED TRAINING?

Marijke Broekhuis

FACULTY OF BEHAVIORAL, MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCES
CW-CMC

EXAMINATION COMMITTEE

Dr. J.J. van Hoof
Dr. J. Karreman

DOCUMENT NUMBER
CW - S1002899

To comply or not to comply: How to enhance compliance with minimum age laws among sales personnel using scenario-based training?

Author

M.C. Broekhuis

Supervisors

Dr. J.J. van Hoof

Dr. J. Karreman

University of Twente

Faculty of Behavioral, Management and Social Sciences

Department: Communication Sciences

Drienerlolaan 5

7522 NB Enschede

Date: 4 December 2015

Preface

After a year long studying and writing I am proud to present you my master thesis for the program Communication Sciences at the University of Twente. It was a difficult process through which I have learned a great deal but also had much fun in developing and implementing trainings. Now that this report is done, I will also have to say goodbye to my student life and I look forward to start my career as a communication professional. There are a couple of people I would like to thank for their help and support with my thesis.

First, I want to thank my two supervisors for their support and feedback throughout this project. Thanks to Dr. J.J. van Hoof I was able to keep focused on the main purpose of this study and he provided me many practical tools and tips to conduct my research. In addition, I would like to thank Dr. J. Karreman for her valuable feedback and critics on my thesis which really have helped me to take my writing to a higher level.

Also, I would want to thank R. van der Helm for making it possible to conduct my study and the trainings in the supermarkets. A special thanks also goes out to all the supermarket managers who helped me to collect my data and of course to all the cashiers for their valuable contribution and participation in my study. Further, I would like to thank all my friends who participated in the trainings for playing customers which made the trainings not just possible, but also a lot of fun.

There are some people who need a special acknowledgement. First of all is Niels, for his love and support and this bottomless emergency-supply of chocolate to help me through this whole process. Second, I would like to thank my mother for her critical eye on my report. There are two people with who I have started and shared this process of graduation, namely Freya Ernst and Alina van der Meulen and who I want to thank for their encouragements, critical reviews and sharing many bottles of wine.

Now that I not only finish my education, I also end my six years of college life. I want to thank everyone who I met and befriended during my student life for making it a wonderful time for me on which I will always look back on with happy thoughts and memories.

Contents

Preface.....	5
Management Summary	9
1 Introduction	11
2 Literature review	13
2.1 Motives for (non)compliance	13
2.1.1 Knowledge	14
2.1.2 Ability	14
2.1.3 Motivation.....	14
2.2 Interventions on compliance with MALs on retailer products.....	15
2.2.1 Community-based interventions	15
2.2.2 Enforcement checks	15
2.2.3 Distributed toolkit	16
2.2.4 Electronic age verification systems	16
2.2.5 Other interventional studies	16
2.2.6 Evaluation	17
2.3 Interventions on compliance in other research fields.....	17
2.3.1 Visual cues	17
2.3.2 Informational training	17
2.3.3 Multi-faceted interventions.....	17
2.3.4 Scenario-based training.....	18
2.3.5 Evaluation	19
2.4 Conclusions on interventional studies.....	19
2.5 Mechanisms of scenario-based training	20
2.6 Scenario-based training to enhance compliance with MALs.....	20
3 Method	22
3.1 Research design.....	22
3.1.1 Procedure	23
3.1.2 Demographics of the respondents	23
3.2 Mystery shopping.....	24
3.2.1 Mystery shopping protocol	24
3.2.2 Pre-and post-research mystery shopping rounds	25
3.3 Questionnaire	25
3.3.1 Measures of the constructs.....	25
3.3.2 Procedure	27
3.3.3 Analysis.....	27

3.3.4	Preliminary results	27
3.4	Intervention development.....	28
3.4.1	Procedure	28
3.4.2	Most important results	29
3.5	Design of the high and low training.....	32
3.5.1	Protocol high training	32
3.5.2	Protocol low training.....	33
4	Results	34
4.1	Mystery Shopping	34
4.1.1	Effects of compliance and age related activities.....	34
4.1.2	Outlet characteristics.....	34
4.1.3	Characteristics of the cashiers.....	35
4.1.4	Buyer characteristics	35
4.1.5	Characteristics associated with the Purchase Attempt.....	36
4.2	Questionnaire	37
4.3	Effects of demographic variables.....	37
5	Discussion and conclusion	38
5.1	Compliance with minimum age laws	38
5.2	Motives and reasons to comply with minimum age laws	40
5.3	Theoretical implications	40
5.4	Practical implications	41
5.5	Limitations	42
5.6	Suggestions for future research	43
5.7	Conclusion.....	43
6	References	44
	Appendix A: Questionnaire	49
	Appendix B: Transcripts of the interviews	58
	Appendix C: Protocol guidebook.....	103
	Appendix D: Presentation	122
	Appendix E: Overview of the simulations.....	126
	Appendix F: Characteristics of the purchase attempt	131
	Appendix G: Results of the Questionnaire	132

Management Summary

For years, there has been a minimum age law on alcoholic products in the Netherlands, which even has been raised to 18 years since January 2014. However, in past research it has become evident that alcohol is still very much available for minors (van Hoof & Gosselt, 2013) and that studies trying to enhance compliance with minimum age laws have not proven very effective (e.g. Courser et al., 2008; Wagenaar et al., 2005). Therefore a new approach is needed to enhance compliance with minimum age laws on the sale of alcohol among cashiers.

From the literature, three main factors were identified that influence compliance, namely (1) knowledge, (2), ability, and (3) motivation. Cashiers need to have knowledge about the laws and regulations in order to know how to act according to those rules. They also need to acquire the necessary skills and competencies to be able to perform in the correct way. Lastly, sales personnel need to feel motivated to act according the regulations. This is difficult, because compliance means abiding to externally imposed rules, with which individuals do not always agree with.

By looking at interventional studies about compliance with minimum age laws, attempts were made to identify effective methods to enhance compliance with the legislation among supermarket personnel. Because most studies did not result in long-term significant effects, also interventional studies on compliance in other research fields were reviewed. From these studies, a scenario-based training was considered to be an effective method for compliance. Because scenario-based training is designed from specific examples in the work environment, it allows to incorporate besides ability factors also knowledge and motivational factors which sales personnel need or find difficult in their daily work in order to comply. Further, an additional element of scenario-based training, namely simulation training, was also found to be useful because it would allow participants to immediately apply the newly learned information and skills in their own work environment. Based on these studies it was to be expected that scenario-based training with additional simulation exercises would be most effective to enhance compliance with minimum age laws.

A scenario-based training was developed and tested in this study. Also, a simulation exercise was designed to study the additional effectiveness of the simulation training within a scenario-based training. The scenario-based training consisted of an informational presentation with an exercise with four daily examples of difficult situations regarding minimum age laws that participants needed to solve and discuss with each other. The simulation exercise consisted of five role-playing situations that took place in the supermarket. For this exercise, actors were hired to play angry or difficult under aged customers. The cashiers needed to take place behind the counters to practice handling difficult situations regarding the minimum age law.

First, a pre-intervention mystery shopping round was conducted and a questionnaire was distributed in order to determine baseline compliance and current knowledge, ability, and motivation of cashiers. From the results of the questionnaire the main themes were distilled that needed in-depth information. By conducting six interviews with ten cashiers, more detailed information was supplied about the motives and reasons why cashiers do and do not comply. This was used as input for the development of the scenario-based training and simulation exercise. After both trainings, a post-intervention mystery shopping round was

conducted, and again a questionnaire was distributed to measure changes in respondent's knowledge, ability, and motivation.

A total of eight supermarkets participated in this study, and were assigned to one of the four conditions groups: (1) high training, (2) low training, (3) no training, and (4) control group. The first group received the scenario-based training with the additional simulation exercise. The low training received only the scenario-based training. The no training group did not receive any training but the cashiers did participate in the questionnaire about the motives of cashiers to comply. Also interviews with cashiers at those supermarkets were conducted for the development of the intervention. The control group did not receive a questionnaire, nor were interviews conducted with cashiers of that supermarket, to make sure that possible found effects in the other groups could be fully attributed to the training.

The results showed that the high training group obtained the highest increase in compliance, namely from 25.0% to 68.8%. Also, the low training group displayed a significant increase from 18.8% to 60.0% compliance. More, significant increases in age verification activities, such as asking for an ID card, and holding an ID card, were measured. In the high, low, and no training groups increments were computed in cashiers who actually were holding ID's in their hands in order to view the information on the ID cards as well as to calculate (more) correctly the age of the person in question. Further, only in the high training group the cashiers would more often ask for an ID card, namely an increase from 43.8% to 87.5%. The questionnaires did not show any significant changes, except for an increase in law abidance in the low training group.

All in all, this study found that developing a scenario-based simulation training based on the specific motives for (non)compliance of cashiers of supermarkets would greatly enhance their compliance with the minimum age law on alcohol. By not just informing cashiers on how to impose the minimum age law on customers, but also letting them practice these skills in a safe environment, compliance with the minimum age law on alcoholic products would be heightened, thereby attributing to society's aim to reduce underage drinking.

1 Introduction

Recent reports show that despite considerable research and interventions the high numbers of alcohol consumption of 16-year olds in terms of frequency and amount remained unchanged over the period 2003-2013 in the Netherlands (Trimbos, 2012; 2013; CBS, 2013; HBSC, 2013). Consumption of alcohol at an early age could have detrimental effects on the development of the brain and body of teenagers. Also, teenagers who drink alcohol have a higher risk for alcohol intoxication. Further, it can lead to an increased chance of developing an alcohol addiction in the future (RIVM, 2010). In response to these results, over the last three years the Dutch government have implemented new laws aimed at preventing alcohol sales to under aged children. Since 2013 the most important changes are that it is prohibited to sell alcohol to adolescents below the minimum age limit and from January 2014 the minimum age for the possession and buying of alcohol has been raised from 16 years to 18 years.

These new laws affect supermarkets directly because they can now be fined for selling alcoholic beverages to under aged children. Therefore various methods have been implemented by supermarkets to prevent the sale of alcohol to minors, such as visual signs and implementing the regulation 'Younger than 25? Show your ID'. This means that everybody below the age of 25 should show their ID in order to buy alcohol. Furthermore, cashiers often have automatic support at the counter. When scanning a product containing alcohol, the cash register provides a pop-up screen, reminding the cashier to check the age of the customer. Other supermarkets have been known to use automatic ID card scanners, so cashiers themselves do not have to calculate ages. However, in the study of Van Hoof and Gosselt (2013) minors under the former minimum age limit of 16 years still had a 100% availability to buy alcoholic beverages. This indicates that such practices are not very effective.

Earlier studies, when the minimum age limit on alcohol sales was still 16 years, ascribe the ineffectiveness of supermarket practices to prevent alcohol sales to minors not exclusively to the specific practice, but also to the unwillingness of retail managers to comply with minimum age laws. The study of Gosselt et al. (2011) found results that on average only 15% percent of Dutch retail managers comply with minimum age limits. Gosselt et al. (2012) identified specific motives for retail managers why they chose to comply or non-comply with minimum age restrictions, such as customer aggression and difficulty with age estimations. This means that only increasing the minimum age limits will not be very effective because of the fact that supermarkets will still be dealing with the same problems regarding the implementation of the minimum age laws.

Therefore the first step is to identify the existing reasons and motives to comply or not comply with the minimum age laws on the sale of alcohol. Gosselt et al. (2008; 2012) imply that there are three factors to influence (non)compliance: knowledge, ability and motivation. However, it should be stressed that current literature on compliance with minimum age laws (MALs) mostly focuses on retail managers (e.g. Van Hoof et al., 2012; Wagenaar et al. 2005). It could well be that reasons to (not) comply for retail managers differ from the reasons to (not) comply for their employees. It is therefore necessary to determine what motives and reasons are of influence for cashiers.

The second step will be to create an effective intervention for cashiers specifically based on their motives for (non)compliance. When looking at the conducted interventions in the

Netherlands, the Dutch government has conducted 34 interventional programs on reducing alcohol consumption among under aged adolescents (loketgezondleven.nl, 2014). These address different areas of the societal culture, such as educational programs at schools and supporting parents to communicate with their children about the new minimum age laws. None of these interventions were evaluated as effective, maximally receiving only a one out of a four scale. Further, when looking at the overview of those interventional programs that have been implemented, only one intervention directly targeted the employees in the hospitality business (loketgezondleven.nl, 2014]. This program focuses on supporting personnel in clubs and cafes on how to effectively attribute to reducing alcohol consumption among clients. It is therefore necessary to develop a training for sales personnel such as cashiers in supermarkets, who are directly involved in the process of selling alcoholic beverages, in order to enhance their compliance with the minimum age laws on alcohol. To be effective this training will address the motives and reasons of cashiers to comply or not comply.

The present research therefore will focus on (1) acquiring more in-depth information about the reasons and motives about employee compliance with minimum age laws, (2) developing and implementing an intervention to retailers to address day-to-day problems regarding the sale of alcoholic beverages to minors, and (3) testing the effectiveness of this intervention by conducting mystery shopping rounds before and after the intervention. Based on currently available literature about increasing compliance, this study argues for a scenario-based intervention based on enhancing competence beliefs. In this intervention cashiers will have the opportunity to develop their knowledge and skills during situations in which they feel they cannot refuse the purchase of alcohol to minor aged buyers. Further, a simulation exercise is added to one training group, to examine whether the effects are stronger if sales personnel not just theoretically learn how to communicate with their clients by using every examples, but also have the opportunity to apply these skills in a simulated real-life environment. By teaching sales personnel specific skills how to impose minimum age laws on clients, it is expected that this will lead to higher compliance rates, because of the fact that cashiers will become more experienced to handle situations effectively.

In this report, first the motives of sales personnel, in specific cashiers from retail stores, will be examined and an overview of interventional compliance studies will be given. Then the method will be discussed and an overview of the interventional design will be given. Subsequently the results shall be discussed. In the final chapter the most important findings will be interpreted and explained, along with the limitations of this study. Finally, potential directions for future research will be discussed and explored.

2 Literature review

Compliance is defined as ‘an action that is taken only because it has been requested’ (Cialdini, 1987), meaning that people behave compliant when they obey their manager, supervisor, but also when they act according to a national law or regulation. This implies that compliance is a compulsory behavioral action only executed because of external factors, such as a supervisor or the law, not because an individual is intrinsically motivated to comply. Bandura (1971) questions this narrow vision on compliance and argues that our own perception of being able to comply or not to comply can also influence compliance. Compliance is thus defined in a somewhat broader perspective, because is not just seen as a compulsory action, but also as an action that, in an ideal situation, has to have individual motivation in order to perform this action.

There are two types of individual motivation: intrinsic and extrinsic motivation. Ideally, the actions and behaviors of individuals are intrinsically motivated. This means that individuals feel they have their own choice to engage in that specific behavior (Deci & Ryan, 2000). The difficulty with compliance is that it lies within external motivation, as it is imposed upon individuals by external laws and regulations. Therefore it does not arise out of intrinsic motivation. However if individuals internalize external requirements or goals they will become more motivated to comply with the desired behavior or action (Janssen et al. 2013).

Current literature concerning the reasons and motives for (non)compliance on minimum age laws (MALs) mostly focuses on the retail managers of retail shops (e.g. Van Hoof et al., 2012; Wagenaar et al., 2005). It could be that reasons for (non)compliance are different between managers and sales personnel. For example, managers could be very concerned with (financial) penalties when ignoring the minimum age law, but for sales personnel perhaps time constraints could be a more important issue. It is necessary to determine the exact motives that affect cashiers, in order to create an effective intervention to enhance their compliance with minimum age laws.

2.1 Motives for (non)compliance

The Theory of Planned Behavior (TPB) is often mentioned in compliance studies. It distinguishes three factors that influence behavior: behavioral beliefs, normative beliefs, and control beliefs (Ajzen, 1985, 1988). These three factors influence the intention to behave, which in turn influences the actual behavior. The first determines the attitude towards the behavior, the second the subjective norm of the individual’s social context, and the third is the perceived behavioral control. The latter is the perception an individual has on his/her ability to execute the behavior. Later research of Ajzen (2002) argues how this consists of two functions, namely (1) perceived self-efficacy and (2) perceived controllability. The first function is the perceived (lack of) difficulty of performing the behavior, and the second is the perception a person has that when performing the behavior, namely that he or she beliefs to contain control over the behavior in such a way that it will lead to a specific outcome (Ajzen, 2002). The difference between these two is that for example, when a cashier complies with a minimum age law by asking customers for an ID card, this would be perceived as a relatively easy task. However, the cashier may well feel not completely in control of the situation because of the fact that customers could react unpredictable, for instance angry or totally distracted. Interesting is that perceived self-efficacy has a direct effect on both behavioral intention and behavior, but perceived controllability has only a direct effect on intentions.

When reviewing health and food research Gosselt et al. (2012) found that three important conditions influence compliance: knowledge, ability, and motivation. This classification has some parallels with the TPB. Ability is the level to which a person is able to comply with the laws and regulations, similar to the perceived behavioral controls of the TPB (Ajzen, 1985, 1988, 2002). The factor ‘motivation’ of Gosselt et al. (2012) means that the individual must have the motivation to comply with the desired behavior. The individual’s attitudes towards the compliant behavior are placed within this factor. This is similar to the TPB in which behavioral beliefs incorporate the attitudes and the evaluation of the outcomes of behavior, which combined are the motivational factors that influence behavior (Ajzen, 1985, 1988). Normative beliefs are not mentioned as a separate factors by Gosselt et al. (2008, 2012), but, as will be explained later, are part of the motivational domain that influences compliance. Knowledge is not specifically mentioned by the TPB, but in order to perform the desired behavior and to feel motivated, individuals need to acquire the necessary information about the specific rules and regulations (Gosselt et al., 2012). Therefore, the same classification as Gosselt et al. (2012) will be applied in this study. In the next paragraphs these three factors, knowledge, ability, and motivation, will be discussed in relation to studies on compliance.

2.1.1 Knowledge

Knowledge or calculated factors are the information and awareness about a subject that an individual possesses (Gosselt et al., 2012, Winter & May, 2001). Gosselt et al. (2008) found that knowledge can increase both compliance and noncompliance among sales personnel. Namely, in order to (not) agree with a law or regulation, knowledge about these rules is necessary. It is therefore said to be an important requisite for other factors of compliance (Gosselt et al. 2012). Further, in the study of Schouten (2008) it is argued that a high expertise source can positively influence attitudes to gain compliance (Cialdini & Sagarin, 2005; O’Hara et al., 1991 in: Schouten, 2008) hereby illustrating how availability and/or distribution of information could contribute to higher levels of compliance.

2.1.2 Ability

The factor ability of Gosselt et al. (2012) is the extent to which people have the competence to comply, similar with the control beliefs of the TPB. Gosselt et al. (2008) found that ability factors are related to noncompliance, implying that the reasons for noncompliance with MALs are related to perceptions of inability. Examples are fear to intervene, customer aggression, but also practical limitations such as busyness and time (Gosselt et al., 2012, Gosselt et al., 2008). These reasons fall within the perceived controllability of the TPB (Ajzen, 2002) of complying with the minimum age law, because they show that performing the compliant behavior does not always lead to the preferred outcome. This diminishes their perceived control over the situation. Other ability motives for noncompliance are amongst others difficulty with age estimation and calculation of the customer. These illustrate how also the perceived self-efficacy can influence non-compliance of cashiers. In order to enhance the perceived behavioral control of cashiers, these self-efficacy and controllability motives for noncompliance need to be addressed.

2.1.3 Motivation

In contrast to the ability factors, which are related to noncompliance, Gosselt et al. (2012) found that motivational factors are described as a reason to comply with the minimum age law for store managers. Examples of such factors are intrinsic support, responsibility, financial reasons, law-abiding nature. These examples are slightly different from Gosselt et al. (2008) who found three motivational constructs for sales personnel, namely ‘personal acceptance of the [minimum age] policy’, ‘perceived legal basis’, and ‘perceived internal and

external surveillance'. The latter refers to the normative beliefs of the TPB, because it addresses the social norms or behaviors in the work environment. Winter and May (2001) also mention motivational factors, although under the name of 'normative motivations', which is defined as the combination of moral duty and agreeance with importance of a regulation. These factors are also mentioned in the motivational dimension of compliance of Gosselt et al. (2008).

2.2 Interventions on compliance with MALs on retailer products

Now that motives and reasons of sales personnel about (non)compliance are identified, it is necessary to know what research is already conducted in the field of compliance-enhancement on minimum age laws (MALs). An overview is given of interventional studies that tried to increase compliance with MALs. Most interventions focused on increasing compliance with alcoholic products (Chinman et al., 2013; Gosselt et al. 2011; Grube, 1997; Rehman et al., 2005; Schelleman-Offermans et al., 2012; Van Hoof et al. 2012; Wagenaar, Toomey, Ericson, 2004; Wilner et al., 2000; Wolf et al, 2011). Krevor et al. (2003) also included sales and purchase of tobacco products by minors under the required minimum age of 18 in their studies. Wildey et al. (1995), Cummings et al. (1998) and Van Hoof et al. (2010) focused only on tobacco products.

2.2.1 Community-based interventions

Community-based interventions strive to enhance compliance through interventions on a regional or national level. Three interventions focused on increasing compliance through community-based interventions (Gosselt et al., 2011; Grube, 1997; Rehman, Larsson, Andréasson, 2005). Gosselt et al. (2011) used a national information campaign 'Under 20? Show Your ID'. This campaign targeted adolescents to show his/her ID when wanting to buy alcohol. Compliance rates increased significantly, from 14.9% to 24.8%, but these improved compliance numbers are nonetheless very low.

Grube (1997) examined a combination of three community interventions: (1) enforcement of underage sales, namely distributing warning letters to outlets, followed by several enforcement checks, (2) responsible beverage service, which was a training for both employee and manager, and (3) media advocacy, namely media coverage for the enforcement efforts and the checks. This led to an increase of compliance from 56% to 83% among the outlets in the study. However, questions can be raised about the efficacy of these three interventions. Because the media covered the enforcement checks, it is not known if high levels of compliance were influenced by the enforcement checks or by the media. Further, there were no independent effects found on the training and there were similar improvements in the control condition.

Rehman et al. (2005) measured the effects of an informational training for parents, police, and retail managers in one city, combined with media advocacy. In the intervention group compliance to the minimum age law enhanced from 27% to 56 %. Again, these results need to be cautiously treated, because of similar improved results within control groups. It is possible that there were other factors present in both groups that could have affected this reduction.

2.2.2 Enforcement checks

Cummings et al. (1998), Schelleman-Offermans et al. (2012), Wagenaar, Toomey and Erickson (2004), and Wilner et al. (2000) applied enforcement checks as an interventional method, by which observed outlet are regularly visited to measure their compliance.

Schelleman-Offermans (1998) and Wilner et al. (2000) did not find significant results. Cummings et al. (1998) found an increase in compliance from 35% to 73%, but this increase was comparable to increments in the control group. The study of Wagenaar, Toomey and Erickson (2004), who applied this method in a combination with retailer management training, did find a significant reduction of 17 % in alcohol sales to minors, though these effects were only short-termed.

2.2.3 Distributed toolkit

Chinman et al. (2013) and Wolf et al. (2011) both designed a toolkit for retailer managers. Chinman et al. (2013) distributed a manual among retailer managers, combined with regular informational training and technical assistance to improve training and compliance checks for these managers during 16 months. They found that their intervention did increase the quality of compliance practices, but there was no change in manager's attitude or practices. Wolf et al. (2011) distributed a digital toolbox with a range of best practices that retail managers could use: factsheets, tips for checking IDs, signs, and a guidebook for managers. Although they found minor improvement effects on compliance, the intervention did not have any effect on changing policies. This would suggest that other factors, yet unknown, could also influence compliance.

2.2.4 Electronic age verification systems

Two studies used (semi-)electronic age verification systems to increase compliance with MALs (Krevor et al., 2003; Van Hoof et al., 2010). Krevor et al. (2003) implemented a swipe-ID system that customers were obliged to use in order to purchase alcohol. They found no significant results. Van Hoof et al. (2010) developed an intervention in which age verification did not depend on individual cashiers, but was executed and controlled by a remote age-verification team. This was done through the use of cameras at the counters. This intervention was very successful, with 96% compliance by the remote age-verification team against 12% compliance with traditional in-store age verification. Interestingly, this success did not only lie in producing the correct estimations of: ensuring correct age estimations, but also in asking more 'suspicious' customers for their ID cards. Although this seems like a good solution for the stated problem of non-compliance with selling alcohol in retail, in the Netherlands there is no social support for this system. One of the largest supermarkets in the Netherlands states that the privacy of customers would be violated and therefore considered this method customer-unfriendly (Nieuwsuur, 2014).

2.2.5 Other interventional studies

Other interventions which focused on increasing compliance with MALs among retailers included a feedback letter (Van Hoof et al., 2012) and a change in shop floor layout (Wildey et al. 1995). The first study sent retailer managers a feedback letter after compliance checks with mystery shoppers. Compliance was again measured after the feedback letter was sent. Here an increase from 18.1% to 32.4% was found, but this was still quite low. The latter study set up a successful intervention in which tobacco products were placed behind counters, in order to prevent self-service among customers. Customers had to ask cashiers to get the product for them, thus decreasing the availability for minors. Rearranging the shop floor by selling products behind the counter could therefore also improve compliance, by minimizing the availability for minors. This may be a good solution for tobacco products, but for alcoholic product this would be quite implementable, due to the magnitude of alcoholic products that are available in supermarkets.

2.2.6 Evaluation

The interventional studies on compliance regarding retail products did not find significant effects and successful interventions. Community-based interventions showed problems with similar increases in control groups, which could question the effectiveness of the intervention itself. Enforcement checks also experienced the same difficulties and were therefore unable to find long-term effects. The use of feedback letters proved only to be slightly successful, by enhancing compliance only to 32.4%. The distribution of toolkits was not an effective method for either the short- nor the long-term. Although electronic age verification system of Van Hoof et al. (2012) proved to be successful, this led to societal discomfort among the cashiers because of the breach in customer-privacy. Further, changes in the lay-out of the shop floor could be applicable for tobacco, but this is (currently) not implementable for alcoholic products. Therefore, the scope of interventional studies had to be extended to other research domains in order to find successful interventions.

2.3 Interventions on compliance in other research fields

A lot of recent research about compliance was conducted in the field of hand washing hygiene (Huis et al., 2013; dos Santos et al., 2013; Ford et al., 2014; Mernelius et al., 2013; Randle et al., 2013) and also organizational safety studies (Saurin, Wachs, Righi and Henriqson, 2013; Molesworth et al., 2011). Further, there were some other studies that addressed compliance, such as those regarding free available possible harmful products without minimum age restrictions (Courser et al. 2008), sun protection safety (White et al., 2010), and compliance with the law of sober driving (Brookhuis et al., 2011).

2.3.1 Visual cues

Ford et al. (2014) and dos Santos et al. (2013) both improved compliance with hand hygiene among nurses in hospital by adding more visual cues, such as signs and posters, in the work environment. Ford et al. (2014) added a visual cue in bathrooms to help nurses by reminding them to wash their hands. This led to higher compliance rates between 13% and 22%. The study of dos Santos et al. (2013) increased the opportunities for employees to wash their hands in the hospital, hereby enhancing compliance with 27%. Visual cues could therefore be regarded as a simple and effective method to increase hand hygiene in hospitals.

2.3.2 Informational training

Two studies tried to increase compliance by supplying information on harmful products (Courser et al., 2008) and the necessity of sun protection (White et al. 2010) along with suggestions for improvement. Courser et al. (2008) conducted an intervention in which they provided retailers with a guide containing six possible strategies to increase awareness of the implications of selling harmful products to minors. Also, technical assistance was given to help managers implement compliance-enhancing policies. Although it was considered successful, compliance rates were only increased from 8% to 18%, which still leaves much room for improvement. White et al. (2010) executed a belief-based intervention in which students were thrice given an one-hour intervention. Apart from some suggestive results, no strong significant effects were found.

2.3.3 Multi-faceted interventions

Huis et al. (2013), Mernelius et al. (2013) and Randle et al. (2013) executed a multi-faceted intervention to improve compliance with hand washing hygiene. Huis et al. (2013) set up an intervention based on social influence and leadership to successfully improve compliance with hand washing hygiene in a hospital. In this study, the control group was given training, reminders, feedback, and facilities, and the experimental group was given the same, plus

team and leadership interventions (horizontal and vertical interventions). However, because of both vertical and horizontal interventions it is not quite clear if both types of interventions attributed equally to the success or only one method or a combination of elements of both the interventions. Mernelius et al. (2013) designed a ten-step interventional program during four months. On average they found a 10% increase in compliance, which was stable over a longer period of time, namely three years. Randle et al. (2013) did a experiment with children to heighten their hand hygiene compliance. They used a two-step intervention program in which they first conducted interactive teaching sessions, to identify what children felt would help them comply with the hand hygiene, and based on that, designed an educational program. Although it was stated to be successful based on the opinions of the users, clear empirical results were not provided in this study.

2.3.4 Scenario-based training

Scenario-based training is a type of problem-based learning that uses examples from a specific context to increase knowledge and ability. This method is often used in combination with other interventions to increase compliance (e.g. Huis et al., 2013; Mernelius et al., 2013; Molesworth et al., 2011; Saurin et al., 2013) or organizational performance (e.g. Hsu, Wen-Hui, Suh-Ing, 2015; Mikkelsen et al., 2008; Pattni et al., 2007; Werth, 2011).

There are several studies that applied scenario-based training in their research. Saurin et al. (2013) and Molesworth et al. (2011) both tried to increase compliance with organizational safety procedures by using an intervention in the specific context of that particular organization. Saurin et al. (2013) created an intervention with scenario-based training, to help grid workers comply more to safety procedures and work more efficiently. The idea behind this intervention is that you cannot, as a company, avoid or resolve every difficult situation, but you need to give employees the tools and knowledge to work with these situations. Scenario-based training was directed on actual situations that grid workers often have to deal with, while scenarios and simulations were developed for teams to address these situations as a team effectively. Although the results were successful, the research was only executed in a single company.

Molesworth et al. (2011) tested two interventions to increase compliance with safety rules among pilots to remain above a certain altitude. One group was given last-minute verbal reminders while the other group did a rehearsal flight. Significant results were only found in the latter group. It was suggested that these results could be explained because of the context-specific manner in which this intervention was executed. Lehman and Geller (2008) state that a practical intervention program aiming to increase knowledge and control beliefs can have a significant effect on behavior. Brookhuis et al. (2011) tested this argument in an experiment in which they let adolescents (18-24 years old) drive while under the influence on alcohol. Respondents could experience first-hand the effects of intoxication on their driving, which increased their knowledge and awareness about driving while under influence. Finding significant results about the effects was difficult, but there were some indications, namely that less participants in the experimental group were present in the Public Prosecutor files (Brookhuis et al., 2011).

Following these studies it seems that scenario-based training is often accompanied with simulation exercises. The difference is that in scenario-based training participants work on a scenario and discuss the possibilities and limitations (e.g. Mikkelsen et al., 2008; Pattni et al., 2007). In simulation exercises the scenario's are used as input for participants to simulate real-life situations (e.g. Brookhuis et al., 2011; Hsu, Wen-Hui, Suh-Ing, 2015; Mikkelsen et

al, 2008; Molesworth et al., 2011; Werth, 2011; Saurin et al., 2013). The study of Mikkelsen et al. (2008) mentions how respondents found that simulations helped them with comprehending the actual level of complexity that certain situations possess. Scenario-based training with simulation exercises was considered most effective (Mikkelsen et al, 2010). These effects were also found with Brookhuis et al. (2011), in which respondents could experience from first-hand the effects of intoxication on their driving. In intervention in which only scenario-based training without simulation exercises were used (Huis et al., 2013; Mernelius et al., 2013; Randle et al., 2013), these results were not found, although the effects of the intervention were still significant.

2.3.5 Evaluation

From these interventional studies, it becomes evident that in several different research fields compliance enhancement is never to be regarded as straightforward. Despite the fact that more or less successful interventions were found, the results are to be treated carefully and still leave some questions unanswered.

First, visual cues in an organization did enhance compliance in the studies of Ford et al. (2014) and dos Santos et al. (2013), but still the compliance rates remain quite low. Also, this type of intervention with supermarkets to increase compliance already is implemented but not very effective, since baseline compliance in supermarkets can be considered very low (Gosselt et al. 2011). Second, multi-faced interventions also seem an effective strategy for compliance enhancement. However the problem with multi-faceted interventions is that they incorporate aspects of the other afore mentioned types of interventions (visual cues, informational training, and scenario-based training), which makes it difficult to know the specific mechanisms that drive employees to comply better. Gould et al. (2008) evaluated interventional research about hand-washing hygiene and found that in contrast to management literature, multifaceted campaigns are not always the most effective. Thirdly, scenario-based training was found to be an effective method to increase compliance. The difficulty is that post-intervention effects were difficult to measure in the study of Saurin et al. (2013) and Brookhuis et al. (2011). However, interesting is that these types of trainings show that the context of the organization can be of influence to improve compliance. Lastly, informational trainings had varying successes and led to only limited increases in compliance.

2.4 Conclusions on interventional studies

From the interventional studies on compliance in both retail products and other research fields, it became apparent that (1) few significant effects were found that could fully be attributed to the intervention due to similar increases in control groups, (2) with multiple strategy studies, it is not tangible which specific strategy or combination of strategies attribute to the significant results, (3) effective interventions only enhance compliance to a still relatively low percentage, (4) most effects were only short-termed, and (5) if successful methods were found, such was the case with Van Hoof et al. (2010), societal disapproval can stand in the way of implementing an effective method.

One interesting method that did show promising results and could be implemented with the alcoholic products was scenario-based training. Where informational trainings often lack the developmental aspect of a training (Gould et al., 2008), scenario-based training does incorporate this by using every day examples that employees can learn from and helps to improve their skills when handling these situations, and by letting participants experience the practical implementations first-hand. Further, scenario-based training also has some elements

with multi-faced campaigns because it integrates different aspects of the organization and work of sales personnel, thereby providing a training that addresses multiple problems. Consequently, scenario-based training will be applied in this study. In the next paragraph, this method will be further analyzed to know more about the specific factors that make this intervention successful.

2.5 Mechanisms of scenario-based training

It is important to stress the difference between scenario-based training and simulation training. In scenario-based training, participants view scenario's and discuss the possible ways to cope with these situations among each other. Simulation is an extension of scenario-based training, in which respondents enact in roleplaying (Mikkelsen et al., 2010). They play their role in a particular scenario-based simulation exercise, in which they can actively show the newly learning skills of apply the newly received information.

Taking a small step into the psychological mechanisms of cognitive learning, Kirschner et al. (2006) explain that respondents who learn new information often lack the correct schemas to integrate new information with prior knowledge. This is detrimental to learning. Kirschner et al. (2006) therefore argue for worked example training, in which respondents use scenario's to learn new skills within known situations. By studying a worked example, the cognitive load for respondents is lower, because they have the proper schemas. Studying the scenarios with a known solution is therefore a redundant activity and respondents can focus specifically on how to increase the quality of the known solution or their skills to execute the correct solution.

Of course, Kirschner et al. (2006) apply this in a more complex cognitive learning environment, so it could be that these mechanisms are not operative in compliance studies within organizations. However, it does provide some advices to make scenario-based training effective, namely that (1) it does not impose heavy cognitive load, and (2) learners need to be sufficiently experienced so that studying the worked example is not a heavy cognitive activity for them. Translating it to this study on compliance with MALs, the training should not incorporate loads of new information, thereby making it too difficult for them to learn everything at once. Also, working with scenarios would be more effective for experienced employees, because they are more familiar with the scenarios and can thus focus more on the solution of the scenario, instead of trying to familiarize themselves with a particular worked example.

2.6 Scenario-based training to enhance compliance with MALs

The studies of Mikkelsen et al. (2010) and Applin et al. (2011) indicate that participants felt more competent and able to handle real-life situations after scenario-based training. Applin et al. (2011) found that respondents evaluated trainings based on actual problems in the organization as a method to increase their perceived abilities in dealing with real-life situations. This is a crucial factor in the Theory of Planned Behavior (Ajzen, 2002), which argues that perceived behavioral control influences behavioral intention and has a direct effect on the behavior itself. Perceived behavioral control beliefs exist of perceived self-efficacy and perceived controllability. When addressing both factors, the effect on intention and behavior will be stronger than addressing only one of the factors, such as perceived self-efficacy or perceived controllability.

Studies from related research fields on compliance found that scenario-based training with added simulation excercises more positively affect compliance than just scenario-based

training (Brookhuis et al, 2011; Molesworth et al, 2011; Saurin et al., 2013; Mikkelsen et al., 2008). This means that there sometimes lies a discrepancy between what we think we are able to do and the actual control we can exert over a behavior or situation. Scenario-based training with simulation exercises could fill this gap, because where scenario-based training only affects the perceived self-efficacy by working on scenarios and discussing the ways other people act on those scenarios, added simulation exercises would also affect the perceived controllability, as it provides respondents the opportunity to practice their skills to gain more control over difficult situations with customers.

If this is redirected towards compliance research with MALs on retail products, it could explain some of the contrasting results. Van Hoof and Gosselt (2013) found that age verification activities do not necessarily lead to compliance. Using the TPB-model, this could mean although employees have the perceived self-efficacy beliefs (i.e. age estimation and verification), they lack perceived controllability beliefs (i.e. angry customers, secondary purchasing) in order to execute their tasks effectively and thus complying to laws and regulations. It would be interesting to see if a scenario-based training with simulation exercises which incorporates both perceived self-efficacy and perceived controllability, could increase compliance among sales personnel to reduce alcohol sales to minors in contrast to a scenario-based training without a simulation exercise that only focuses on the perceived self-efficacy of sales personnel.

3 Method

A field experiment was conducted to measure whether a scenario-based training with and without a simulation exercise would be effective on enhancing compliance with the minimum age limit on alcoholic beverages. A total of eight supermarkets participated in this study, with a total of 136 cashiers working at these supermarkets during the time of this study. The study was executed in a supermarket enterprise with a franchise-formula. The reason for franchise-supermarkets is that the supermarket-manager is independent and is able to individually decide to participate or not with the study, without needing to obtain the approval of a national management. However, clearance and permission from a regional management was required to conduct this study. This field experiment involved two methods, namely mystery shopping and a questionnaire. The first method was used to examine the actual behavior of the cashiers on the minimum age law, whilst the second gave insights into the knowledge and attitude of the cashier about MALs. Further, in order to develop the intervention, a qualitative method, namely interviews, were conducted with ten cashiers.

In this chapter, first the general design of the study shall be given and the general procedure. Then, the two methods (mystery shopping and questionnaire) shall be explained. Finally, the development of the intervention, thereby making use of interviews, and the intervention itself shall be discussed.

3.1 Research design

In this study, two types of training were developed to enhance compliance. Based on the literature, a scenario-based training with a simulation exercise was hypothesized to be most effective and thus developed based on the interviews which will be discussed later on in this chapter. The high training group received a scenario-based training with a simulation exercise. Next, in order to measure whether the simulation-part of the training or the use of scenarios was the effective component of the training, a second group received only the scenario-based training without the simulation exercise. This was the low training group.

Further, a third condition was added in which the cashiers did not partake in any training, but did participate in the questionnaires and the interviews, for the interventional design. This was the no training group. A fourth condition group, control group, was set up to make sure that any effects found could not be attributed to the questionnaires and interviews, but only to the interventional trainings. In table 1 below an overview of the design of this study is provided.

Table 1
Overview of the research design per condition group

	High training (N = 2)	Low training (N = 2)	No training (N = 2)	Control group (N = 2)
Pre-intervention mystery shopping round	X	X	X	X
Pre-intervention questionnaire	X	X	X	
Interventional design	X	X	X	
Intervention	X	X		
Post-intervention questionnaire	X	X	X	
Post-intervention mystery shopping round	X	X	X	X

All the participated supermarkets are located in two Dutch cities, namely Enschede and Hengelo. The supermarkets were assigned into the four condition groups, these are (1) high

training, (2) low training, (3) no training, and (4) control group. This division was made for practical reasons. Firstly, the management gave clearance for participation of six supermarkets, so the other two were inherently the control group. Second, some supermarkets were not able to organize a high or low training. Bearing these limitations in mind, the eight supermarkets were assigned to the four conditions.

3.1.1 Procedure

In the pre-intervention section of this study a mystery shopping round was done and questionnaire was distributed. Firstly, a mystery shopping round was being conducted to determine baseline compliance. Then, in the high training, low training and no training condition group a combined qualitative/quantitative questionnaire was distributed to determine specific situations in which compliance with the minimum age is difficult and measure cashiers attitudes and motivations. Cashiers were asked about their knowledge, attitude and motivation towards the age limit legislation on alcohol. For the development of the intervention more in-depth information was necessary about the motives of the cashiers on why they do or do not comply with minimum age laws.

Based on the preliminary results of the pre-intervention questionnaire the main themes were extracted. Based on these themes, six interviews were conducted with ten cashiers who worked at the supermarkets in the high training, low training and no training condition group. These results were used as input for the development of the trainings, which was thereafter implemented in the high and low training group condition. In the post-intervention part, the same questionnaire was once more distributed and a mystery shopping round was executed.

3.1.2 Demographics of the respondents

Tables 2 and 3 show the demographics of the respondents who participated in the questionnaire. The control group is excluded from these analyses, because of the fact that the supermarkets in the control group did not receive any questionnaires. Where in the pre-intervention questionnaire 50 cashiers participated, only 34 cashiers filled in the post-intervention questionnaire. The average age of the cashiers was 32 years, the youngest being fifteen and the oldest cashier being 57 years old. In the pre-intervention questionnaire 64% of the respondents and in the post-intervention questionnaire 73.5% of the participants was female.

Table 2

Number of respondents, gender and average age of the respondents of the questionnaire per condition group

	High training		Low training		No training		Control group		Total	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
Employed cashiers	49	49	47	47	40	40	-	-	136	136
Respondents	15	12	20	12	15	10	-	-	50.0	34.0
Female	7	8	8	8	11	9	-	-	32.0	25.0
Male	7	4	3	1	3	1	-	-	13.0	6.0
Age	36.4	34.1	31.5	36.5	29.7	33.0	-	-	32.5	34.5

In the pre-intervention questionnaire the respondents worked for an average of 7.8 years as a cashier and 12.3 years at the current supermarket. In the post-intervention questionnaire respondents worked on average 9.5 years as a cashier and 10.9 years at the current supermarket. 46% of the cashiers in the pre-intervention questionnaire and 47.1% of the cashiers in the post-intervention questionnaire had children. Remarkable is that 92% of the respondents in the pre-intervention questionnaire and only 79.4% in the post-intervention

questionnaire stated to have had sales training, especially because four of the six supermarkets have had training as a part of this study.

Table 3

Average years working in function and with company, number of children, and training of the respondents per condition group

	High training		Low training		No training		Control Group		Total	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
Years in function	9.5	11.9	8.1	8.8	6.9	7.7	-	-	7.8	9.5
Years with company	17.9	13.4	9.8	11.8	9.3	7.0	-	-	12.3	10.9
With children	9	6	9	7	5	3	-	-	23 (46%)	16 (47.1%)
Received training	15	11	18	7	13	9	-	-	46 (92%)	27 (79.4%)
Received no training	0	1	1	2	2	1	-	-	3 (6%)	4 (11.8%)

3.2 Mystery shopping

Mystery shopping was necessary to determine baseline compliance and the compliance after the interventions, in order to establish whether the training could be described as successful. This was done by a mystery shopping technique. Mystery shoppers were recruited via other mystery shopping projects and the personal network of these mystery shoppers. First, the mystery shopping protocol shall be explained. Then, an overview is given of the mystery shopping attempts and purchases per condition group.

3.2.1 Mystery shopping protocol

The mystery shopping protocol was conducted according to the mystery shopping protocol of Gosselt, Van Hoof, De Jong, and Prinsen (2007). The mystery shoppers were boys and girls between the age of 16 and 17 with an average appearance. All mystery shoppers received training prior to the first mystery shopping round. The mystery shoppers had to enter the eight supermarkets, take a bottle of wine or beer and after thus obtaining the alcoholic beverage, go straight to the counter. The type of alcoholic beverage was determined prior to their visit to the store, in order to make sure that even numbers of beer and wine purchase attempts were conducted. If the cashier asked them how old they were, they had to say that they were eighteen. When asked for identification, the mystery shopper was to show his or her ID card, passport or driving license which indicated that the mystery shopper was indeed under age. If the cashier refused to sell the product, the mystery shopper had to leave the store without arguing with the cashier. If the cashier would sell the alcohol, the mystery shopper had to pay for the product and the leave the store with the alcoholic beverage.

During their visit, the mystery shoppers had to pay attention to certain elements in and around the store and after their visit had to fill in a checklist. This checklist incorporated several factors, such as (1) compliance with MAL, namely was the mystery shopper able to buy the alcohol, (2) compliance with age related activities, such as ‘did the cashier ask for the ID card’, ‘did the cashier hold the ID card in his or her hand’, ‘did he or she actually take a look at the ID card, and if so, how long did the cashier look at the ID card’, (3) outlet characteristics, for example ‘were there any signs in the store about the MAL’ and ‘were many people waiting in line at the counter’, (4), characteristics of the cashier, namely the age and gender, (5) buyer characteristics, such as the gender of the mystery shopper, and (6) characteristics associated with the purchase attempt, e.g. time and day.

3.2.2 Pre-and post-research mystery shopping rounds

In Table 4 an overview is given of the mystery shopping rounds and the purchase attempts in the pre-and post-intervention mystery shopping round. Before the intervention was executed, baseline compliance among the eight supermarkets was measured in a pre-intervention mystery shopping round.

In total 3 mystery shoppers (2 girls and 1 boy), all of them 17 years of age, conducted 64 purchase attempts. Every mystery shopper had to try to buy an equal number of both beer and wine. Each girl conducted two mystery shopping rounds and the boy four mystery shopping rounds. Preferably, there should have been at least two boys to ensure that supermarkets are not able to recognize the mystery shoppers, but because of time schedules, this was not possible. However, there were no indications that the supermarkets knew and were aware of the mystery shopping.

Table 4

Number or (purchase) attempts by gender and alcoholic products in the pre-and post-intervention mystery shopping rounds¹

	High training		Low training		No training		Control group		Total	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
Male	8	9	8	9	8	9	8	8	32	35
Female	8	8	8	8	8	8	8	8	32	32
Beer	8	9	8	9	8	8	8	8	32	34
Wine	8	8	8	7	8	9	8	8	32	32
Attempts	16	17	16	17	16	17	16	16	64	67
Purchase attempts	16	16	16	16	16	15	16	16	64	63

After the intervention, a post-intervention mystery shopping round was conducted by a total of four mystery shoppers (two boys and two girls). Every mystery shopper again had to buy both beer and wine. In this round, 67 attempts were made, and 63 purchase attempts. These numbers slightly differs than in the pre-intervention mystery shopping round, because of failed attempts.

3.3 Questionnaire

This questionnaire involved a quantitative and qualitative part. The quantitative part incorporates four topics: self-reported compliance, knowledge, ability and motivation towards the minimum age law on alcohol. Respondents had to fill in their answers on a five-point Likert scale. The constructs and items in the questionnaire were based on the research of Gosselt et al. (2008), Van Hoof et al. (2013), STAP (2012), and Gosselt, van Hoof, and De Jong (2012). The complete questionnaire can be viewed in appendix A.

3.3.1 Measures of the constructs

For the first topic ‘Self-reported compliance’, which was also a construct, eight items were used to measure the extent to which sales personnel think they comply with minimum age laws. Examples of items are: ‘I don’t sell alcohol to a minor’ and ‘I comply with the legal minimum age of alcohol sales’.

¹ The different numbers between the pre-and post-intervention mystery shopping rounds can be explained because of failed attempts, were for example in case that the mystery shopper knew all the cashiers personally. When this occurred, follow-up attempts were conducted in order to ensure that minimally 64 purchase attempts were executed. Of these 67 purchase attempts, two attempts failed because of the reason stated here above. Also, one mystery shopper once purchased the wrong alcoholic product (beer instead of wine), but it was decided to include this attempt in these results.

The second theme 'Knowledge' incorporates the following constructs: Legislative basis, knowledge of laws and regulations, comprehension of laws and regulations, knowledge of the effects of alcohol. For legislative basis, items were included like 'Alcohol can't be sold to a minor' and 'If a minor wants to buy alcohol, I as a cashier, am obliged to sell this'. Knowledge of laws and regulations was measured with items such as 'I know the rules of alcohol sales very well'. Comprehension of laws and regulations included items like 'The rules of the laws are too complicated' and 'There are too many regulations for selling alcohol'. Knowledge of the effects of alcohol was measured with items such as 'Drinking alcohol is very harmful for the health of the user'.

The third theme 'Ability' includes the constructs: practicality, support within the store, and training. The construct practicality was measured with thirteen items which addressed difficult situations for cashiers when selling alcohol. For example, items that were incorporated were 'I think it is difficult to estimate the age of a young person', and 'I find it difficult to refuse alcohol during a group sales when not everyone has the required minimum age'. The construct 'support within the store' included items such as 'In the store there is sufficient support from my co-workers present to assist me to comply with the minimum age law'. The third construct 'training' was measured with items like 'Before I started with my current job, I received instructions on how to deal with the minimum age law on alcohol sales', and 'I've been taught how to act when a minor wants to violate the minimum age law'.

The last topic 'Motivation' contained these constructs: costs and benefit, personal acceptance, organizational acceptance, responsibility, law abidance, non-government control, penalty probability, and penalty severity. The construct 'costs and benefits' was measured with items like 'If we comply with the minimum age law on alcohol sales, this would benefit the brand of our store', and 'If the store would comply with the minimum age law, it would cost the store too much money'. 'Personal acceptance' included items such as 'I believe the minimum age law on alcohol is just'. The construct 'organizational acceptance' incorporated items like 'In our store the minimum age law on alcohol is taken seriously'. Examples of items of the construct 'responsibility' are 'I believe that parents are responsible for the alcohol their under aged children buy' and 'I believe I as a cashier am responsible for the alcohol that a minor buys'. The construct 'law abidance' was measured with items such as 'I believe I should abide the rules', and 'I don't do things that could get me into trouble'. 'Non-governmental control' incorporates items like 'In our store there is a high probability that my co-workers would notice when I sell alcohol to a minor', and 'My co-workers would not mind when I would ignore the minimum age law'. The construct 'penalty probability' was measured with items such as 'If we violate the minimum age law during a control, there is a chance that the store would be fined', and 'If we violate the minimum age law during a control, the store would only receive a warning'. The last construct 'penalty severity' included items like 'It can have very serious personal consequences when it is discovered that I don't comply with the minimum age law' and 'I find that the fines that are given when not complying to the minimum age law are very high'.

The qualitative part was not used for analysis, due to a very low number of respondents who filled in these open-ended questions. These were: (1) What are for you the most important reasons to comply with the minimum age law on alcohol sales?, and (2) What do you think would help to reduce alcohol sales to minors?

3.3.2 Procedure

This survey was conducted at two moments in the study, namely before and after the interview and interventions. This was done to measure if the intervention had an impact on any knowledge, attitude, or motivations amongst the cashiers per condition group.

After each mystery shopping round, the supermarkets in the high training, low training and no training condition received questionnaires and a deposit box which was placed in the canteen for sales personnel. The manager was asked to distribute the questionnaires amongst his staff that worked at the counter. After one week, the supermarket manager of the six supermarkets was called if he would remind his employees to fill in the questionnaire. After two weeks, the deposit box and remaining questionnaires were collected.

3.3.3 Analysis

A factor analyses was conducted for all items of the pre-intervention and post-intervention questionnaire combined. Further, the Cronbach's alpha was calculated for each construct. An overview of the alphas is given here below in Table 5. Devellis (2003) argues that a Cronbach's alpha of .65 is sufficient, so this minimum is used to verify the reliability of the constructs.

Table 5
Cronbach's alpha of the constructs

	Construct	Cronbach's alpha	Alpha if item deleted	Items deleted	Remaining items
Self-reported compliance	Selfreported compliance	.71		1	7
Knowledge	Legislative basis	.65			4
	Knowledge of laws and regulations	.41			4
	Comprehensibility of laws and regulations	.76		2	2
Ability	Knowledge effects alcohol	.58		1	2
	Practicality	.78			13
	Support within the store	.63		2	2
Motivation	Training	.82			4
	Costs and benefits	.70			4
	Personal acceptance of MAL	.77			4
	Organization acceptance of MAL	.70		1	3
	Responsibility	.44		2	2
	Law abidance	.83			4
	(Subjective) control probability	.60		1	3
	Not-government control	.63		1	4
	Penalty probability	.73		2	2
	Penalty severity	.55		1	3

Of the 17 constructs, six constructs were immediately reliable, namely legislative basis, practicality, training, costs and benefits, personal acceptance of MAL, and law abidance. Two constructs were reliable if one item was to be deleted. These were the constructs self-reported compliance and organizational acceptance of MAL. Comprehensibility of laws and regulations and penalty probability were found reliable when deleting two items. These items were deleted and the altered constructs were used in further analyses. The constructs knowledge of laws and regulations, knowledge effects of alcohol, support within the store, responsibility, (subjective) control probability, not-government control, and penalty severity were not significant. Therefore, these constructs were not included in the further analyses.

3.3.4 Preliminary results

In order to distill the most important themes for the interviews, the preliminary results of the pre-intervention questionnaire shall be shortly discussed. The self-reported compliance of the cashiers was quite high, which means they are under the assumption of always complying with minimum age laws. The constructs of the theme knowledge were almost all very high.

This indicates that the respondents were well aware of the risks associated with alcohol use and the legal grounds on which alcoholic products can and cannot be sold. The exception hereby is the construct 'comprehensibility of laws and regulations', which had a slightly lower average score. The constructs of ability were dissimilarly evaluated. Practicality had a very low score in contrast to training, which received the highest score of this theme. From the results of the motivational constructs of the survey, it shows that there is general personal acceptance of the minimum age law and that it is effective. However, the constructs are very diversely evaluated. The construct responsibility, personal acceptance of MALs, penalty probability, penalty severity, and (subjective) control probability had the lowest score, and the constructs costs and benefits, organizational support of MALs, and law abidance the highest.

Based on these preliminary results, the interviews need to address these topics. For knowledge, more information is necessary about the comprehensibility of the law by the cashiers. For ability, focus needs to be put on the construct practicality to identify the specific difficult situations. Lastly, for motivation more data is required for the constructs with the previously mentioned lowest scores, to identify the source of the ambiguity between the evaluations of the motivational constructs.

3.4 Intervention development

Based on the data gathered from the survey, more in-depth knowledge was necessary to learn more about situations in which cashiers experience difficulties with compliance with MALs. Before creating a specific intervention, Saurin et al. (2013) first collected information about the skills and work constraints of employees. This current study follows the same principle, in interviewing ten respondents who all worked as cashiers in the participating supermarkets. Analysis was conducted with the qualitative data program Atlas.ti. The interviews were coded based on the constructs of the survey. To examine the validity of the coding, the interobserver agreement was measured. The first round resulted in a kappa of .65. After discussion, agreement was found on differently coded codes. This led to a kappa of .77. Based on the results of the interviews, the key problems that underlie (non)compliance were identified. This will be discussed next. Then, the intervention itself shall be explained.

3.4.1 Procedure

The interviews were conducted with cashiers from the supermarkets in the high training, low training, and no training condition group. After consultation with the retail manager of the corresponding store, appointments were made for one interview with two participating cashiers. Due to circumstances however, such as understaffing and busyness, in two cases only one cashier was present during the interview. Rescheduling or a second appointment with another cashier was unfortunately not possible because of the financial costs for the retail manager and scheduling problems for the cashiers.

The interviews were held in a secluded room in the supermarkets to prevent interruption from other employees. The interviews were semi-structured to ensure that the relevant topics, distilled from the questionnaires, were addressed but also that respondents would feel free to talk about other relevant aspects or their work regarding minimum age laws. Each interview lasted approximately 30 - 45 minutes.

Prior to the interview, the respondents were informed about the topics of the interview and were asked permission for the auditory recording of the interviews. If those terms were

accepted and agreed to, the interviews could be commenced. If not, the interviews would be canceled but this was not the case in the current study.

3.4.2 Most important results

In this section the results from the interviews that were relevant for the development of the intervention will be discussed per theme. For the complete transcripts of the interviews, see appendix B.

Self-reported compliance

Most respondents do not believe they themselves are in the habit of selling alcohol to minors, but this is difficult to prove because when such a mistake would be made, the cashiers are most often not conscious of doing so as respondents 9 and 10 state. Respondents 3, 4, 5 and 9 state that if they have doubts, they always ask for an ID. Respondent 2 was once caught on selling alcohol to a minor in an enforcement check between supermarkets. She explains: *[it was very busy in and I was just being announced to take place behind the counter (...) and there he stood. I looked at him a couple of times (..) it was so busy, I thought, he is indeed older. Better not ask him.]*. This shows how other factors, such as busyness could well influence the compliant behavior of cashiers.

Knowledge

From the interviews it became evident that there consists a general knowledge regarding minimum age laws on alcohol sales. In the interviews this was often mentioned, as respondent 5 stated *[In any case when they are younger than 25 years and they do not have an identification with them, they don't get anything. They have to be able to identify themselves]*. However, comprehensibility and quantity of the rules were evaluated as problematic. Respondent 5 *[It is quite clear, the guidelines are clear, but it is all and and and]* questioned the quantity of all the rules and regulations. Respondent 3 thinks the regulations are too broadly defined. However, respondents 9 and 10 agree with respondent 5 that the rules are clear. Further the interviews showed that there are inconsistencies with the application and implementation of the regulations between the different stores. This is illustrated by using the example of secondary purchasing. In the interview with respondents 1 and 2 of supermarket 5, they were asked about the comprehensibility of the laws and regulations. This led to a discussion about the specific rules on secondary purchasing. Respondent 1: *but it is, I think you learn it, if you know that for that person (red: minor), you cannot sell it, I think. And that is very annoying (..) Then they have to or go to someone else, because I know that it is still for the other, or they have to come the next day, or two hours later. Look this is very annoying. What is it?*. Respondent 2 answered with the following explanation: *what he (red: manager) said to me was, if you don't see that person (red: the minor) anymore, when he is out of sight, and the other person is allowed to buy alcohol, you can sell it*. This example illustrates the current complexity of handling difficult situations regarding minimum age laws on alcohol.

Another difficulty is that the interviews indicated that in certain similar situations the respondents use different approaches, often based on the information as received by the store manager. For example, respondent 3 and 7 have a different view on how to handle secondary purchasing. Respondent 7: *[Is a friend trying to get it for him? Has he (red: minor) spoken with him (red: buyer)? Because then we know: it is for him (red: minor). So even beyond the door, the situation does not end.]* But respondent 3 said that if the person is outside the door, it can not be controlled anymore. This is also seen in other situations, for example checking age and the ID card can be executed differently. Most respondents state they look at the ID,

but respondent 9 states: *[No, and you are uh, I'm very honest in this (..) but I mean, I'm not going to, when I have a long line of customers, check the whole ID.]* So when it is very busy, checking the ID could provide to be more difficult. Another example is a situation when a person does not have an ID with him, while attempting to buy alcohol. Most respondents state that in such situations, they do not sell alcohol. However, respondent 3 and respondent 9 sometimes use other techniques to verify the age of the customer, as shown in the following citation of respondent 3: *[and then it is often, this is a smart trick, you just ask, out of nowhere: 'what is your year of birth? And when they say that very quickly, it is often the (right) birth year (...) and you can calculate very quickly, he, is it 18 or younger or older (...) the manager says, if you do it like that, because if they have to think about it, you have to say: hey, no, you are not getting it. But if they are very quick in telling, he (red: manager) says than it is most often the year of birth.]*

Based on the results, it becomes clear that, although cashiers have a general knowledge about the rules and regulations concerning alcohol sales, there are problems with the quantity, comprehensibility and implementation of the rules. When designing the intervention, these factors should be addressed in order to make the (implementation of the) rules and laws concerning alcohol sales more comprehensible, transparent and equal across all supermarkets.

Ability

Based on the results of the interviews, it emerges that especially practicality is often difficult in daily practices. Respondents stated that the difficulty with estimating age is (1) that they have to estimate people between 18 and 25 years old, which is stated to be more difficult than estimating someone as 16-18 or 30+, and (2) that people often look younger or older than they are, whether or not through the use of make-up. Aggression with clients also was said to be difficult to handle. Respondents from supermarket 1, 4 and 6 reported little to none incidents with aggressive customers, but respondents from the other three supermarkets stated that it happens quite regularly. Incidents range from *[So customers very quickly tend to belittle us verbally basically. And yes it does have quite an impact]* (respondent 7) to *[(...) I will come back with a knife]* (respondent 3).

Asking a client for their ID is often perceived as difficult. Respondents stated that people often don't want to show their ID, and that such a request could lead to angry customers and difficult situations. Respondent 3 states: *[Usually, when I doubt their age, I now say: 'yes strange question, but do you have an ID with you? So then you ask them in a different manner to prevent a conflict]*. Other respondents stated the same, that they apologize or explain everything to avoid a possible conflict. The downside is that it can lead to lengthy discussions at the counter, while there is a long row of customers, as respondent 9 stated. Furthermore, every cashier has regular customers. The respondents in supermarket 5 and 6 stated that they also ask these regular customers for their ID when they are below 25 years old, but in supermarket 4 the respondents said that they did not ask regular customers for the ID, even when they were younger than 25 years old, because *[I know it, I have seen that ID many times before]* (respondent 9).

Group sales was not considered difficult, but problems did arise when groups split up and say they do not belong together. Respondent 6: *[Yes they say: 'we do not belong together'. Then they stand in line behind each other and the ones who are 18 buy the alcohol.]* Respondent 5 describes the following situation: *[I had a situation in the liquor shop and there were two boys, one was an adult and the other was not, was a minor. And they wanted so get alcohol. I say yes, I can see identification of everyone? And one says, I don't have it. And the other*

showed me the identification. I say yes, but then I cannot sell it because I know it's for you two. Well, they did a bit difficult, I called the manager]. Lastly, checking the ID card was frequently reported. In general, it was not considered as something difficult, only when it was very busy or when the ID card showed a photo of a very young person. Respondent 2 also mentioned it was difficult to check the ID card, because of the continuously changing colors of the ID card (every 5 years there is a new type of ID card in the Netherlands).

These results show that the intervention needs to address the differences in specific situations, in order for cashiers to know when they should ask for an ID or refuse the sale of alcohol. Again, the results indicate that the retail managers in the supermarkets are not consistent in their implementation of the rules. Because of this, the cashiers deal with for example group sales differently, sometimes not according to the law. The intervention should include the following situations: Asking for ID card, Checking ID card, Group Sales and Aggression. Emphasis should lie on consistency and clear guidelines of the actions and reactions of the cashiers, to ensure that all cashiers handle similar situations following the same corresponding procedures.

Motivation

The interviews show that respondents question the effectiveness of the minimum age laws, although for different reasons. Respondent 3: *[(...) "They say," then we'll go to the gas station. Okay. I say, 'well, than you should do just so "I can't say that's not allowed."]* Respondent 4: *[Yes, I find it all very patronizing. (...) Because now it (red: responsibility) is put on those young people who may not buy alcohol, but you also can't actually sell alcohol to people who yes, say, have drunk a high alcohol percentage. If there would be control from the law, then all cafés were bankrupt.]* The different ways in which the same laws are inspected leads to resistance towards the minimum age law on alcohol sales.

Respondent 3 further states *[(...) If you suspect that someone is below 25 years, you have to ask for identification. But if I let someone pass and then I get someone of 21, 22 years, he or she says: you did not ask me for an identification. No, but in my eyes that person is 26.(...) Suspicion is never very distinct. It is different for everybody. I can look at somebody's age very differently than she]*. In this case, the rule is that when you suspect the alcohol is for a minor, you cannot sell it. However, suspicion is a subjective concept. The compliance of cashiers is checked by quarterly control rounds, and after their third mistake, they are fired. The results of the interviews show that the cashiers find this a severe punishment. In the interviews this is also mentioned by respondent 10: *[Bad, I think that's bad, because I mean, at the moment I estimate someone, I can estimate that someone at 26, that is surely my assessment? It is my assessment to say 'that person is that age'. And if I am wrong, well that is stupid, but it is my idea]* 'is an incongruence between the objective measurement of the quarterly controls, and the subjective basis on which the cashiers daily have to make an estimation of someone's age. This affects their personal support for the minimum age laws, also adding extra pressure to their jobs, as respondents 2, 4, 5 and 8 stated.

During the interviews, it also became apparent how the respondents regarded their own responsibilities. Respondent 7 states: *[It is imposed on us (...) difficult]* Respondent 5 and 10 state the same and also mentioned that the responsibility should be redirected towards the parents, or the people who want to buy alcohol (respondent 10). Also, respondent 3 and 5 believe that the responsibility of preventing the supermarket from losing its license to sell alcohol should not lie with the cashiers. Respondent 5: *[Yes, I believe the responsibility is way too high, especially for someone who is 16, 17]*. Respondents 1 and 6 do feel responsible

to prevent youth from buying alcohol (respondent 1), and preventing the loss of license of the supermarket to sell alcohol (respondent 6). Looking at penalty severity, respondents indicated that they find the severity quite high. In their interviews the respondents stated that when they make three mistakes (allowing a minor to buy alcohol) during controls, they are fired. Respondents 5 and 8 state that this adds a certain pressure to their job, making them nervous.

The results show that although cashiers have a personal acceptance towards the minimum age law on alcohol, they feel demotivated through the implementation of the minimum age in their work. They feel that the methods they have to work with are inconsistent. On top of that, they feel constantly pressured to work properly and, by failing, to be fired. In order to address these feelings by reducing the pressure as well as enhancing job-motivation, it is essential that part of the responsibility should be lifted from the cashiers and be placed back with their supervisors. Therefore, the intervention should strictly define and limit the point to which a cashier can be held responsible.

3.5 Design of the high and low training

Based on the interviews, the most frequent problems were highlighted: ‘asking for an ID card’, ‘Checking the ID card’, ‘Group Sales’, ‘Aggression’. For each of these situations, a protocol guidebook was being designed, in which cashiers could verify how to act and react with regard to these situations. Each topic started with an informational part, in which specific details, rules and laws were explained (knowledge). Then, a phased action plan was made. Here they could see the different types of reactions that were possible (ability). Thirdly, in this action plan an approach was used in which the cashiers were allowed to argue up to a maximum of three times with the customer. When the customer still did not comply with the laws and rules, the cashiers were ordered to call their supervisor, hereby redirecting their responsibility to comply to the manager, which would hopefully positively influence their motivation since the interviews showed that responsibility was a main issue for the respondents. The complete protocol guidebook can be viewed in appendix C.

Based on this guidebook a presentation was developed. This presentation contained two additional elements. The first was ‘Verifying Age’. Respondents did ten exercises in calculating the correct age of the customer, in order to establish if he or she was a minor (below the age of 18) or older than 18 years. The second element was a scenario-based exercise. Participants were given the same phased action plans as in the guidebook, but the prescribed and instructed actions and reactions were eliminated. In groups of 3-4 the respondents could discuss their thoughts on how to react. This presentation can be seen in appendix D.

Thirdly, five scenarios from the guidebook were used and adapted to create a simulation. There were five rounds of simulations developed. For an overview of the simulations see appendix E. For this part of the training, ten adolescents between the age of 17 and 25 years who did not work at the supermarket, were recruited to play the role of customers. These adolescents received training prior to the intervention, about the specifics of their roles.

3.5.1 Protocol high training

The high training group received a scenario-based simulation training, which encompassed both viewing scenarios as well as discussing different manners to address such a situation, and a role-playing exercise in which to apply the newly learned skills and/or new information. This training was held in the training room and at the counters of supermarket 3 and 6. In total, this intervention took about two hours.

The participants in this group were first given the informational presentation with the scenario-based exercises. Next, the respondents were divided in two groups (about 6-8 participants per group) and were placed at two counters in the supermarket, which were operating for the purpose of this training. Five rounds of simulations were conducted in which the ten adolescent role players were presented to impersonate angry, difficult, or intimidating customers. The respondents at both the two counters all were given the same scenarios, but with differences in the sequence of the scenarios. Per round one cashier was placed behind the counter and two other cashiers had to observe and note how the cashier handled the situation. After the rounds, the whole group was gathered again in the training room to evaluate with each other the simulations. At the end of the training, every participant received a copy of the protocol guidebook to take home.

3.5.2 Protocol low training

The low training group received a scenario-based training, which contained the working with and discussing of the everyday work examples. In the training room of supermarket 1 and 4 the training was held. In total, this intervention took about one hour. The participants in this group were given the informational presentation along with the scenario based exercises. At the end of the training, every participant received a copy of the protocol guidebook to take home.

4 Results

In this section the results of the mystery shopping rounds and the questionnaires are presented. First, the results of the two mystery shopping rounds (pre-and post-research) will be shown. Second, the results of the questionnaire are displayed.

4.1 Mystery Shopping

The results of the pre-and post-research mystery shopping rounds are shown. A comparison is made between the pre-and post-research rounds for effects on compliance, age related activities, outlet characteristics, characteristics of the cashier, buyer characteristics, and characteristics associated with the purchase attempt.

4.1.1 Effects of compliance and age related activities

The results suggest that within both the high and low training group there was a significant increase in compliance rates after the intervention. In the high training group, compliance significantly increased from 25% to 68.8% [χ^2 (1, N = 32) = 6.15, p = .013]. In the low training group, there also was a significant increase, namely from 18.8% to 60% [χ^2 (1, N = 31) = 5.55, p = .018]. Only in the high training group the cashiers asked significantly more often the mystery shoppers for an ID [χ^2 (1, N = 32) = 6.79, p = .009]: 43.8% vs 87.5%. Further, in the high training group there was a significant increase in asking age [χ^2 (1, N = 32) = 4.57, p = .033]: 0% vs. 25%. These effects were not found in the low training, no training and control group.

For the high, low, and no training groups, the cashiers significantly more often held the ID cards of the mystery shoppers in the second mystery shopping round. Interestingly, the most significant result was found within the no training group [χ^2 (1, N = 31) = 12.65, p = .002]: 37.5% vs. 66.7%. For both the high and low training group, there were similar significant increases. Within the high training group there was a significant increase from 43.8% to 75% [χ^2 (1, N = 32) = 8.98, p = .011] and the low training group had a similar significant increase from 37.5% to 80% [χ^2 (1, N = 31) = 8.98, p = .011]. For the control group, a significant decrease was visible, from 75% to 56.3% [χ^2 (1, N = 32) = 11.43, p = .003].

Table 6

Compliance and age verification activities of the cashiers in the pre-and post-intervention mystery shopping rounds using a chi-squared test

	High training		Low training		No training		Control group		Average	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
N	16	16	16	15	16	15	16	16	64	62
Compliance	4 (25)*	11 (68.8)*	3 (18.8)*	9 (60.0)*	7 (43.8)	9 (60)	9 (56.3)	8 (50.0)	23 (35.9)	37 (59.7)
Age asked	0 (0)*	4 (25)*	2 (12.5)	2 (13.3)	1 (6.3)	0 (0)	2 (12.5)	1 (6.3)	5 (7.8)	7 (11.3)
ID asked	7 (43.8)**	14 (87.5)**	8 (50)	12 (80)	7 (43.8)	11 (73.3)	12 (75)	9 (56.3)	34 (53.1)	46 (74.2)
ID held	7 (43.8)*	12 (75)*	6 (37.5)*	12 (80)*	6 (37.5)**	10 (66.7)**	12 (75)**	9 (56.3)**	31 (48.4)	43 (69.4)
Colleague	1 (6.3)	1 (6.3)	1 (6.3)	1 (6.7)	3 (18.8)	0 (0)	1 (6.3)	0 (0)	6 (9.4)	2 (3.2)
Looking ID	14	12.7	11.9	12.5	9.2	19.3	15.8	11	12.7	13.9

* = p < 0.05, ** = p < 0.01

4.1.2 Outlet characteristics

With a regression analysis the influence of signs within the store were measured on the compliance behavior of cashiers however no significant effects were found. To measure the impact of crowdedness on the purchase of alcohol, the number of customers before and behind the mystery shoppers were combined into one item 'crowdedness'. With a linear

regression analysis this effect was measured for the pre-and post-mystery shopping rounds. For the pre-mystery shopping round a significant effect was found ($F(1,61) = 6.02, p < .05, B = .08, t = 2.45$). This indicates that when there were less people in the same line for the counter as the mystery shopper, he or she was more often able to buy the alcohol. This is against the expected results, that the mystery shopper would be more able to buy the alcohol when there were more people in line for the counter. This effect was not found in the post-mystery shopping round ($F(1,61) = .35, p = ns, B = .02, t = .59$).

4.1.3 Characteristics of the cashiers

The characteristics of the cashier, the effects of gender of the cashier on compliance (buying vs. not buying alcohol) were measured using a chi-squared test. For gender, no significant effects were found on compliance [$\chi^2(1, N = 125) = .45, p = .505$], also not within each round. The mystery shoppers had to estimate the age of the cashier. The youngest cashier was estimated to be 15 years old and the oldest cashier to be 55 years old. These numbers were converted into age groups (AG), namely <18 (AG1), 18-25 (AG2), 26-40 (AG3), and >40 (AG4). Combining the results of the pre-and post-intervention mystery shopping rounds in an univariate ANOVA test, there was a significant difference between cashiers in the high training group between the pre-and post-intervention mystery shopping rounds with AG3 ($M = 1, SD = .21$ vs $M = 1.71, SD = .18, B = -.71, F(1,24) = 6.85, p < .05$). This shows that for cashiers who are between the age of 26 and 40 years and had received a high training, had a 71% increase of compliance after the intervention. Also, there was a significant effect in the low training group with cashiers in AG 1, between de pre-and post-research mystery shopping rounds ($M = 1, SD = .33$ vs $M = 2, SD = .33, B = -1, F(1,23) = 4.65, p < .05$). This means that underage cashiers, who are younger than 18 years old and had received a low training, showed a 100% increase in compliance.

Table 7

Compliance rates of cashiers per age group for pre-and post-research mystery shopping rounds per condition group using a chi-squared test

		High training		Low training		No training		Control group	
		Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
AG1: <18	% (N)	0% (2)	50% (2)	0%* (2)	100%* (2)	0% (1)	100% (2)	100% (1)	100% (2)
AG2: 18-25	% (N)	25% (4)	66% (6)	17% (6)	43% (7)	33% (9)	63% (8)	50% (8)	33% (6)
AG3: 26-40	% (N)	0%* (5)	71%* (7)	0%(3)	60% (5)	33% (3)	40% (5)	40% (5)	50% (4)
AG4: >40	% (N)	60% (5)	100% (1)	40% (5)	100% (1)	100% (3)	100% (3)	100% (2)	100% (2)
Average	% (N)	25% (16)	69% (16)	19% (16)	60% (16)	44% (16)	60% (16)	56% (16)	50% (16)

* = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$

4.1.4 Buyer characteristics

Gender did have a significant effect on compliance of cashiers. This effect was evident in round 1 [$\chi^2(1, N = 126) = 15.27, p = .000$] and in round 2 [$\chi^2(1, N = 126) = 8.11, p = .004$]. This means that boys were more able to buy alcohol than girls. When looking at the interaction between gender (male/female) and type of alcohol (beer/wine) on compliance, no significant effects were found.

Table 8

Means and standard deviations of buyer characteristics between the pre-and post-intervention mystery shopping rounds using a chi-squared test

	Pre	Post	Average
Boy	$M = 1.13, SD = .34$	$M = 1.42, SD = .50$	$M = 1.27, SD = .45$
Girl	$M = 1.59, SD = .50$	$M = 1.77, SD = .47$	$M = 1.68, SD = .47$
Wine	$M = 1.38, SD = .49$	$M = 1.57, SD = .50$	$M = 1.45, SD = .50$
Beer	$M = 1.34, SD = .48$	$M = 1.63, SD = .49$	$M = 1.50, SD = .50$
Boy + beer	$M = 1.13, SD = .34$	$M = 1.50, SD = .52$	$M = 1.31, SD = .47$
Boy + wine	$M = 1.13, SD = .34$	$M = 1.33, SD = .49$	$M = 1.23, SD = .43$
Girl + beer	$M = 1.62, SD = .50$	$M = 1.75, SD = .45$	$M = 1.69, SD = .47$
Girl + wine	$M = 1.56, SD = .51$	$M = 1.80, SD = .41$	$M = 1.68, SD = .48$

4.1.5 Characteristics associated with the Purchase Attempt

The time of the day did not have a significant effect on compliance of cashiers. The differences between the time zones were not significant. When looking at the day of the purchase attempt, also no significant effects can be found. For the complete overview of these results, see Appendix F.

4.2 Questionnaire

The means of every construct were compared per pre- and post mystery shopping with a MANOVA analysis, hereby measuring the effects between the means for each construct. This showed that for all constructs, no significant differences were found between the pre-and post mystery shopping rounds. The complete overview of the means and standard deviations for each construct and for each condition group can be viewed in Appendix G.

Next, for each construct the effects between the pre-and post mystery shopping rounds were calculated with an independent sample t-test for each condition groups (high training, low training and control group). These results can be viewed in table 9. For each construct, no significant effects were found within each condition group between the questionnaire rounds. Only for the construct law abidance a significant effect was found in the low training group when comparing the results between the pre-and post mystery shopping rounds ($M = 4.51$, $SD = .49$ versus $M = 4.0$, $SD = .68$, $F(1,31) = 5.1$, $B = -.51$, $p < .05$). This means that cashiers were less law abiding after the training intervention in the low training group than before the intervention. This was not expected since it was suggested that the training would increase the law abiding nature of the cashiers.

Table 9
Effect of training on construct scores for each training group

	High training				Low training				No training			
Constructs	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>B</i>
Self-reported compliance	.15	24	.88	.29	-.19	27	.85	-.04	-.36	20	.73	-.09
Legislative basis	.88	25	.39	.18	.47	29	.64	.12	.44	21	.66	.12
Comprehensibility of laws and regulations	.35	24	.73	.12	1.90	28	.07	.78	.06	21	.95	.03
Practicality	.53	25	.60	.09	-.31	26	.76	-.07	-.69	20	.50	-.13
Training	-.55	25	.58	-1.04	1.26	27	.22	.33	-.56	23	.58	-.14
Costs and benefits	-.39	25	.70	-1.21	1.87	30	.07	.43	.40	23	.69	.12
Personal acceptance of MAL	.59	25	.56	.20	-.36	28	.72	-.11	.95	22	.35	.34
Organizational acceptance of MAL	.65	25	.52	.13	1.57	27	.13	.37	-.98	22	.34	-.23
Law abidance	.18	25	.86	.42	2.43	29	.02*	-.51	-.90	22	.38	-.25
Penalty probability	.58	24	.57	.17	1.00	28	.32	.28	.50	22	.63	.15

(* = $p < .05$)

4.3 Effects of demographic variables

For the construct law abidance, the influence of demographic variables was calculated within the low training group. For age groups, no significant effects were found in this construct. Looking at the gender of the cashier, a significant effect was found for the construct law abidance. A significant effect was found for female cashiers between round 1 and 2 ($M = 4.64$, $SD = .41$ versus $M = 4.0$, $SD = .80$, $F(1,21) = 5.61$, $B = -.64$, $p < .05$). Looking at the experience of the cashiers (0-1 years, 2-5 years, 5-15 years, and >15 years) on the construct, no significant effects were found in the low training group between the pre-and post-intervention questionnaires.

5 Discussion and conclusion

This study took a new approach in compliance enhancement by designing and implementing an intervention based on the perspectives of sales personnel in contrast to previous studies that mostly focused on the role of the (retail) manager. By studying the specific motives and reasons sales personnel have to comply or not comply with the minimum age law on alcoholic beverages, a scenario-based training was developed which addressed multiple problems cashiers experience behind their counters. Although the questionnaire indicated that this training did not affect their knowledge, motivation, or ability, the mystery shopping rounds revealed that their actual behavior was nevertheless influenced. This intervention increased compliance significantly which resulted in a reduced sale of alcoholic beverages to minors.

The scenario-based training was developed based on the specific motives and situations that cashiers mentioned as the causes for noncompliance with the MAL on alcohol. These were derived from the pre-intervention questionnaire and interviews with cashiers. After this intervention, the questionnaire was once more distributed in order to determine if their motives and reasons for (non)compliance with the MAL had changed. By conducting mystery shopping rounds before and after the questionnaires and intervention, the actual behaviors of the cashiers were measured to explore changes in their (non)compliance with the minimum age law on the sale of alcoholic beverages.

In this chapter, the most important findings and conclusions shall be provided and discussed. Next, the theoretical and practical implications of this study shall be given. After that, the limitations of this research as well as suggestions for future research will be reviewed. This chapter ends with a concluding remark on this study.

5.1 Compliance with minimum age laws

In the field of compliance with minimum age laws on the sale of alcohol, already a lot of interventions have been conducted, whereby significant increases are often not found. In this study significant effects were found in which compliance increased among the cashiers after the intervention, both in the low and high training condition. The high training led to a higher compliance percentage (68%) in contrast to the low training group (60%). This was as expected because the high training included the scenario-based exercises, similar to the low training group, but also the simulation exercise, which was not included in the low training group. Since in the no training group, which were given the questionnaires and the interview, and the control group, which only received the mystery shopping visits, no significant effects were found, the results from this research can be fully allocated to the effects of the trainings. This high increase in compliance is remarkable since previous studies did not find similar effects (e.g. Gosselt et al., 2011; Rehman et al., 2005).

Besides increased compliance, cashiers more often engaged in age verification activities in the post-mystery shopping round in the high training, low training, and no training. Only in the high training group the cashiers asked significantly more mystery shoppers for an ID card. Cashiers held more ID cards in the high training, low training, and no training. Interesting however is the fact that the no training group had the highest increase in 'holding ID card'. A possible reason for this is that the questionnaire itself was for the employees a means to evaluate their self-efficacy, which influences an individual's perceived control beliefs (Ajzen, 2002; Bandura, 1987). Further, the questionnaire could be an incentive for employees to look up some rules or regulations after filling it in, hereby enhancing their knowledge and could also have affected their motivation. For the control group, a significant decrease was found in

age verification activities. This signifies the importance of repeatedly and regularly organized trainings for employees while at the same time providing them with information regarding the regulations on minimum age laws concerning alcohol sales.

Although the age verification activities had a significant positive effect in the high training, low training, and no training condition group, only in the high and low training group resulted this in significant increases in compliance. This result is similar to the results found in Van Hoof et al. (2013) who found that age verification activities not always enhance compliance. However, this study provides some explanations, because in both training groups not only the age verification activities, but also the compliance increased. This suggests that the informational presentation with the scenario-based exercises positively influenced the ability of the cashiers.

In addition, an interesting result was found in the characteristics of the store. In the interviews, the cashiers mentioned busyness and many people queuing at the counter as a reason why they sometimes fail to comply with the minimum age law. However, in the pre-mystery shopping round a reverse effect was found, namely that when there were less customers queuing, a mystery shopper had more chances to buy alcohol. In the post-mystery shopping round this effect was not found. This could indicate that other factors also influence the compliance of cashiers, such as slacking or inattentiveness during a calm moment of the cashier.

Also, the age of the cashiers influenced the compliance rates. In the high training condition, the cashiers between the age of 26-40 years old experienced the highest increase in compliance. In the low training condition, there was a 100% reduction of non-compliance with under aged cashiers. However, this result should be treated cautiously because there were only two participants in the pre-and post-intervention mystery shopping rounds who were younger than 18 years. In the high training no significant effects were found for these young cashiers, nor were the cashiers between the age of 26-40 years more compliant after the low training intervention.

These results suggest the possibility of an existing preference in learning styles between younger and older employees (Kolb, 1984). Pool et al. (2013) found that older workers, from approximately 50 years on, are less engaged in formal learning situations, such as classroom trainings. This could mean that older employees would learn more from simulation exercises, which would explain the found effects in this study. Nonetheless, it does not explain why the younger cashiers did not comply more after the high training. Kirschner et al. (2006) provide an answer by stating that it is easier to learn new skills in well-known situations, than to learn new skills in an unfamiliar situation. Possibly the high training, which involved both the scenario and the simulation part, was too much information for new cashiers who were less familiar with the work behind the counter in contrast to older and more experienced cashiers. Therefore, the simulation had less effect on their compliance and was more effective for older cashiers, who are more familiar with work examples and more experienced with different situations.

The gender of the mystery shopper also had significant effect. Boys had more successful purchase attempts than girls. There were no effects found between the type of alcoholic beverage (beer or wine) and gender (boy or girl) on successful purchase attempts. In the post-intervention mystery shopping round some results suggested that the day of the purchase attempt could be significant. However, these effects should be treated carefully because on

some days more mystery shopping rounds were conducted than on other days and possibly, these results would be more dependent on the mystery shopper than the day or time.

5.2 Motives and reasons to comply with minimum age laws

Based on the literature regarding motives for compliance with minimum age restrictions (e.g. Gosselt et al., 2008; 2012) and the Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1985; 1988; 2002), three main themes were distilled that influence compliance, namely knowledge, ability and motivation. Further, a fourth construct, self-reported compliance, was added to learn more about the perception of cashiers concerning their individual actions. However, when looking at the results of this study, merely one significant effect was found for the construct law abidance. In the low training condition between the pre-and post-intervention questionnaire a significant decrease was measured. This indicates that the low training did have a negative effect on how the cashiers perceived the laws and regulations of the government and their organization. However, it does not explain why (1) the training did not increase the law abidance of the participants, as was expected, nor (2) why this effect was not found in the high training group, which received the same information and exercises as the low training group.

A possible reason for this absence of effects and the negative relations found before and after the intervention could be that older employees with many years of experience have developed a cynical attitude towards new change management (Dusing & Matekja, 1994), which stems from repeated violations of the psychological contract (Connell & Waring, 2002). This psychological contract is a series of beliefs of an employee about how he or she should work and what their organization should do in return (Rousseau, 1990; in: Connell & Warin, 2002). New organizational changes could affect the psychological contract of the employees, for example new assigned tasks or different job roles. Therefore, these employees become gradually less and less enthusiastic and tend to take a cynical attitude towards new ideas or plans. So whenever new plans or changed are being made, they tend to keep their head low to wait till it's over, also known as the BOHICA-effect (Bend Over, Here It Comes Again) (Connell & Warin, 2002; Dusing & Matejka, 1994).

This could explain why there were no (significant) increases in the constructs and also a negative effect was found for the construct law abidance. Further, in spite of the low occurrence of significant effects, there were also trends visible that suggest decreases in constructs between the pre-and post-questionnaires. These are seen in the high training group for the constructs 'training' and 'costs and benefits'. This was not expected, since it was anticipated that the intervention would increase the ability and motivation of the cashiers. This would mean that when cashiers were given two questionnaires, they would be less motivated to properly fill in their answers due to the BOHICA-effect, because they would not see the added value of these questionnaires.

5.3 Theoretical implications

The mystery shopping rounds provided insights in the actual compliance of cashiers and denoted that both the high and low training increased compliance among the cashiers, where the high training showed the highest enhancement, which could be explained because of the additional simulations exercise this training incorporated. Therefore this study confirms the role of perceived controllability and perceived self-efficacy in the Theory of Planned Behavior (Ajzen, 2002), as the two factors that affect perceived behavioral control, and thus actual behavior itself. It argues that enhancing only perceived self-efficacy would increase

behavioral intention and behavior, but these effects would be stronger when also addressing the perceived controllability.

This study shows how scenario-based training with simulation exercise, which focused on the perceived self-efficacy and the perceived controllability, would lead to a higher increase in actual behavior than a scenario-based training without simulation exercises which only addresses the perceived self-efficacy, as is predicted by the TPB (Ajzen, 2002). This is affirmed by the fact that the low training group also had a significant increase in compliance, but this increase was lower than in the high training group. It also explains how in the high training group also the age verification activity 'asking for ID' significantly increased in contrast to the low training group, where no significant effects were found, because of the fact that employees were not offered the possibility to practice the new learned theory during a simulation. These results are similar to the studies of Mikkelsen et al. (2008), Brookhuis et al. (2010), Molesworth et al. (2011) and Saurin et al. (2008) which showed that enhancing both the perceived self-efficacy and the perceived controllability of employees leads to higher increases in compliance in contrast to enhancing only the perceived self-efficacy.

5.4 Practical implications

For compliance enhancement with minimum age laws, the retail industry should thus become aware that only providing sales personnel with the required information as such is not sufficient. Increasing compliance would be more effective when attention should not solely be focused on providing personnel with the necessary information, but should, more importantly, also be directed towards developing the required skills with employees.

Determining employees' motives and reasons for (non)compliance and developing a training addressing these aspects was found to be highly successful in this study. The effectiveness of scenario-based training lies in the design of the scenarios which should be similar or related to the specific work environment of the participants. Further, adding a simulation exercise attributes to their feelings of control over difficult situations regarding minimum age laws on alcohol sale, because they feel they can exert more control over these types of situations. This makes this specific type of training very applicable for compliance enhancement with age limits on various products, such as tobacco, gambling, and gaming. Important is that the scenarios and simulation exercises are designed from the perspective of the sales personnel, because they have not only the insight in the specific situations and difficulties at the counter that influences their (non)compliance, but also are those employees that actually have to implement the laws and regulations on a day-to-day basis.

Scenario-based training provides cashiers with the tools and skills to address possible problems or difficult situations with customers thereby enhancing the perceived self-efficacy of employees because it contributes to their feelings of capability when handling the performed actions. Important hereby is that employees should have the opportunity to regularly practice difficult situations in a safe training environment, similar to the actual work environment. Even though currently cashiers are given online trainings focusing on specific situations regarding alcoholic products, these exercises do not replicate the exact situation. The simulation exercise in this study was able to mimic a variety of factors that actually influence compliance in daily situations by letting the cashiers take place behind their own counters. This not just simulates cashiers' perception of a situation but also simulates how they would feel in difficult situations, for example feeling rushed by the long queue or feeling intimidated by angry customers. Further, it gives cashiers the opportunity to act freely as they would normally do during their work hours, which is not possible in online or informational

trainings. It would therefore be advisable to develop a scenario-based training with simulations exercises and train all cashiers periodically to keep their knowledge of the law and their capabilities at a high level in order to fully and effectively comply with MALs.

5.5 Limitations

There are several limitations that could have been responsible for the lack of significant results between the pre-and post-intervention questionnaire. As there consist some limitations regarding the mystery shopping rounds, these also will be discussed. Firstly, in the low training condition more cashiers were present than in the high training condition. In the low training condition, which lasted only an hour, almost all the cashiers of a particular supermarket were present. In the high training group, which took about two hours, many cashiers where not able to attend due to personal reasons. This study did not assess the difference between cashiers that were present and cashiers who did not take part in the training, due to the fact that it was assumed, as agreed upon with the retail manager, that every cashier of that particular supermarket would be attending the training. The fact that this was not the case could have affected the results of the questionnaire after the intervention, because only a part of the employees who responded to the questionnaire participated in the training.

Secondly, the qualitative part of the questionnaire was filled out by only a very low number of respondents. This could be explained by the fact that the questionnaire was quite extensive. The quantitative part consisted of 81 items, the qualitative part had two open-ended questions, and the demographics again were 6 items, leading up to a total of 89 questions. Possibly, after the quantitative items, the respondents were not so quite motivated to answer further questions, thereby leaving out the two open-ended questions.

Thirdly, these non-significant results can be explained by the fact that the sample size was too small to measure significant effects. Because of this small sample size, the standard error was too large. This became a problem in the current study, since it already was limited to eight supermarkets, of which only six received the questionnaire. Possibly with a larger sample size, more significant relationships should be discovered.

Fourth, in this study the supermarkets could not freely be assigned to a condition group. Therefore no equivalent groups could be made. The control group started out on a 56.3% compliance rate, whereas the high training group started out on a 25% compliance rate.

Fifthly, every mystery shopper in this study had 1997 as his/her birth year, meaning that in 2015 they would become 18 years old. Only in the last two days of the post-intervention mystery shopping round (Thursday 10-09-2015 and Friday 11-09-2015) the mystery shopper was one year younger, born in 1998, so this might be easier to calculate for the cashier. This mystery shopper was not able to buy any kind of alcohol (beer or wine) and this could have affected the significant increase in compliance with the cashiers in the post mystery shopping round. For further research, it is advisable to have equal numbers of mystery shoppers who become 18 in the year of the mystery shopping round and mystery shoppers who are a year younger.

Lastly, this study only measured the short-term influence of the training on compliance. The possible effects on long-term compliance are not investigated within this study. As previous studies have indicated, successful interventions to enhance compliance on the long-term could

not be found, even if significant increases existed in a short-term (Wagenaar, Toomey, and Erickson, 2004; Wolf et al., 2011).

5.6 Suggestions for future research

This study tried to take a broader perspective to approaches on compliance by examining compliance studies in other research fields to find an effective method for compliance enhancement among supermarket employees as cashiers. The significant results from this study suggest that it is possible to adopt interventional methods from other research fields on compliance and adapt these to the specific study that is being conducted. This indicates that the mechanisms influencing compliance are not bound to a specific research field, but can very well be studied more generally. It would be interesting to see if the motives and reasons of employees to comply would be similar across different organizations and research fields on compliance (e.g. tobacco, gambling, gaming) and if similar interventions would be effective. More research is necessary to identify the specific factors that underlie (non)compliance with employees. In this study the interviews provided a means to acquire in-depth information, which could not be distilled from the questionnaire. Possibly, as this research demonstrated, a qualitative method would be more applicable to obtain more relevant data about employee compliance.

Also, this study tried to enhance compliance with minimum age laws among cashiers by providing a training for those employees. The reason this was executed lies in previous studies showing a few or no interventions at all which focused on employees. Although significant increases in compliance could be found, the problem of alcohol sales to minors cannot be fully attributed to the cashiers in the supermarkets, but should also focus on the societal environment of the under aged children as well as on the under aged children themselves who are in the habit of (trying to) buy alcohol. The study of Wildey et al. (1995) on tobacco sales to minors provided changes in the layout of the shop floor, in order to ensure that customers could not freely obtain tobacco product, but had to ask an employee. Although this is not possible with alcoholic products, due to the quantity and large size of these products in supermarkets, other solutions can be studied. For example there could be a separate counter for alcoholic products, or setting up in-store alcohol shops, currently only used for high-percentage alcoholic beverages with a minimum alcohol percentage of fifteen percent. It would be interesting to see if compliance in the in-store alcohol shops or alcohol counter would be higher than at a regular counter.

5.7 Conclusion

This study revealed how compliance enhancement with minimum age laws should not target the (retail) managers, but should focus on the executing staff who have to work with the minimum age laws on a daily basis. This study provides insights in how enhancing perceived self-efficacy and perceived controllability of sales personnel by scenario-based simulation training effectively increases compliance among the cashiers. The more cashiers comply with rules and laws regarding the sale of alcohol the less under aged children will be able to buy alcohol.

6 References

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: a theory of planned behavior. In: Kuhl, J., mBeckman, J. (Eds.), *Action Control: From Cognition to Behavior*. Springer-Verlag, Berlin, 11–39.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality and Behavior*. University Press, Milton Keynes.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 665-683.
- Applin H., Williams, B., Day, R., Buro, K. (2011). A comparison of competencies between problem-based learning and non-problem-based graduate nurses. *Nurse Education Today*, 31, 129-134.
- Bandura, A. (1971). Self-efficacy: towards a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Brookhuis, K.A., de Waard, D., Steyvers, F.J.J.M. & Bijsterveld, H. (2011). Let hem experience a ride under the influence of alcohol; A sucessful intervention program? *Accident Analysis and Prevntion*, 43, 906-910.
- Chinman, M., Ebener, P., Burkhart, Q., Osilla, K.C., Imm, P., Paddock, S.M., & Wright, P.A. (2013). Evaluating the Impact of Getting to Outcomes–Underage Drinking on Prevention Capacity and Alcohol Merchant Attitudes and Selling Behaviors. *Prevention Science*, 15 .485-496.
- Cialdini, R. B. (1987). Compliance principles of compliance professionals: Psychologists of necessity. In Zanna, M. P., Olson, J. M., & Herman, C. P. Eds. *Social influence: The Ontario symposium*. 5, 165–184.
- Cialdini, R. B., & Sagarin, B. J. (2005). Principles of interpersonal influence. In T. C. Brock & M. C. Green (Eds.), *Persuasion: Psychological insights and perspectives* (second ed., pp. 143–169). Thousand Oaks, CA: Sage. In: Schouten, C. (2008). Compliance behavior and the role of ethnic background, source expertise, self-construals and values. *International Journal of Intercultural Relations*, 32, 515-523.
- Connell, J. & Waring, P. (2002). The BOHICA syndrome: a symptom of cynicism towards change iniatives? *Change*, 11, 347-356.
- Courser, M.W., Holder, H.D., Collins, D., Johnson, K., Ogilvie, K.A (2009). Evaluating Retailer Behavior in Preventing Youth Access to Harmful Legal Products. *Evaluation Review*, 33, 497-515.
- Cummings, K.M., Hyland, A., Saunders-Martin, T., Perla, J., Coppola, P.R. & Pechacek, T.F. (1998). Evaluation of an Enforcement Program to Reduce Tobacco Sales to Minors. *American Journal of Public Health*, 88, 932-6.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology* 25, 54–67.
- Devellis, R.F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications*. London: Sage Publications International Educational and Professional Publisher.
- Dos Santos, R.P., Konewicz, L.R., Nagel, F.M., Lisboa, T., Stat, R.C.X., Jacoby, T., Gastal, S.L., Kuplich, N.M., Pires, M.R., Lovatto, C.G., Deutschendorf, C. & Kuchenbecker, R. (2013). Changes in hand hygiene compliance after a multimodel intervention and seasonality variation. *American Journal of Infection Control*, 41, 1012-1016.
- Dunsing, D. & Matekja, K. (1994). Overcoming the BOHICA effect. *Business Horizons*, 37, 40-42.
- Fishbein, M., & Cappella, J. N. (2006). The role of theory in developing effective health communications. *Journal of Communication*, 56, 1-17.
- Ford, E.W., Boyer B.T., Menachemi, N. & Huerta, T.R. (2014). Increasing Hand Washing Compliance With a Simple Visual Cue. *American Journal of Public Health*, 10, 1851-1856.
- Gosselt, J. F., Van Hoof, J. J., De Jong, M. D. T., & Prinsen, S. (2007). Mystery shopping and alcohol sales: do supermarkets and liquor stores sell alcohol to underage customers? *Journal of Adolescent Health*, 41(3), 302-308.
- Gosselt, J. F., Van Hoof, J. J., & De Jong, M. D. T. (2012). Why should I comply? Sellers' accounts for (non-)compliance with legal age limits for alcohol sales. *Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy*, 7, 1-12.
- Gosselt, J.F., Van Hoof, J.J., Baas, N., de Jong, M.D.T. (2011): Effects of a National Information Campaign on Compliance With Age Restrictions for Alcohol Sales. *Journal of Adolescent Health*, 49, 97-98.
- Gosselt, J.F., van Hoof, J.J., de Jong, M.D.T., Dorbeck-Jung, B. & Steehouder, M.F. (2008). Horen, zien en verkrijgen? Een onderzoek naar het functioneren van Kijkwijzer en PEGI (Pan European Game Information) ter bescherming van jongeren tegen schadelijke mediabeelden. Meppel: Boom Juridische Uitgevers.
- Gould, D.J., Drey, N.S., Moralejo, D., Grimshaw, J. & Chudleigh, J. (2011). Interventions to improve hand hygiene compliance in patient care. *Journal of Hospital Infection*, 68, 193-202.
- Grube, J.W. (1997). Preventing sales of alcohol to minors: results from a community trial. *Addiction*, 92, 251-260.
- Huis, A., Schoonhoven, L., Grol, R., Donders, R., Hulschers, M., van Achterberg, T. (2013). Impact of a team and leaders-directed strategy to improve nurses' adherence to hand hygiene guidelines: A cluster randomised trial. *International Journal of Nursing Studies*, 50, 464-474.
- Hsu, L. L., Wen-Hui, C., Suh-Ing, H. (2015). The Effects of Scenario-Based Simulation Course Training on Nurses' Communication Competence and Self-Efficacy: A Randomized Controlled Trial. *Journal of Professional Nursing*, 31, 37-49.

Jacobs, R., & Park, Y. (2010) A Proposed Conceptual Framework of Workplace Learning: Implications for Theory Development and Research in Human Resource Development *Human Resource Development Review* 8 (2), 133-150.

Janssen, S., Van Vuuren, M., & De Jong, MDT. (2013). Identifying Support Functions in Developmental Relationships: A Self-Determination Perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 82, 20-29.

Kirschner, P.A., Sweller, J. & Clark, R.E. (2006) Why Minimal Guidance During Instruction Does Not Work: An Analysis of the Failure of Constructivist, Discovery, Problem-Based, Experiential, and Inquiry-Based Teaching, *Educational Psychologist*, 41:2, 75-86, DOI: 10.1207/s15326985ep4102_1

Krevor, B., Capitman, J.A., Oblak, L., Cannon, J.B. & Ruwe, M. (2003). Preventing Illegal Tobacco and Alcohol Sales to Minors through Electronic Age-Verification Devices: A Field Effectiveness Study. *Journal of Public Health*, 24, 251-268.

Kolb, D.A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development* (Vol. 1). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Lehman, P.K. & Geller, E.S. (2008). Applications of social psychology to increase the impact of behaviour-focused intervention. In: Steg, E.M., Buunk, A.P., Rothengatter, J.A. (Eds), *Applied Social Psychology*. Cambridge University Press, Cambridge.

Mikkelsen, J., Reime, M.H., Harris, A.K. (2008). Nursing students' learning of managing cross-infections – Scenario-based simulation training versus study groups. *Nurse Education Today*, 28, 664-671.

Molesworth, B.R.C., Tsang, M.H. & Kehoe, E.J. (2011). Rehearsal and verbal reminders in facilitating compliance with safety rules. *Accident Analysis and Prevention*, 43, 991-997.

Mernelius, S., Svensson, P.O., Rensfeldt, G., Davidsson, E., Isaksson, B., Löfgren, S. & Matussek, A. (2013). Compliance with hygiene guidelines: The effect of a multimodal hygiene intervention and validation of direct observations. *American Journal of Infection Control*, 41, 45-48.

O'Hara, B., Netemeyer, R. G., & Burtin, S. (1991). An examination of the relative effectiveness of source expertise, trustworthiness, and likability. *Social Behavior and Personality*, 19, 305–314. In: Schouten, C. (2008). Compliance behavior and the role of ethnic background, source expertise, self-construals and values. *International Journal of Intercultural Relations*, 32, 515-523.

Pattni, I., Soutar, G.N., Klobas, J.E. (2007). The impact of a short self-management training intervention in a retail banking environment. *Human Resource Development Quarterly*, 18, 159-178.

Pool et al. (2013). Perspectives on Age and Continuing Professional Development for Nurses: A Literature Review. *Vocations and Learning*, 6, 297-321.

Randle, J., Metcalfe, J., Webb, H., Luckett, J.C.A., Nerlich, B., Vaughan, N., Segal, J.I., Hardie, K.R. (2013). Impact of an educational intervention upon the hand hygiene compliance of children. *Journal of Hospital Infection*, 85, 220-225.

Rehman, C., Larsson, J. & Andreasson, S. (2005). The beer campaign in Stockholm—Attempting to restrict the availability of alcohol to young. *Alcohol*, 37, 65-71.

Rousseau DM. 1990. New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal of Organisational Behaviour* 11(5): 389–400. In: Connell, J. & Waring, P. (2002). The BOHICA syndrome: a symptom of cynicism towards change initiatives? *Change*, 11, 347-356.

Saurin, T.A., Wachs, P., Righi, A.W., Henriqson, E. (2014). The design of scenario-based training from the resilience engineering perspective: A study with grid electricians. *Accident Analysis and Prevention*, 68, 30-41.

Schouten, C. (2008). Compliance behavior and the role of ethnic background, source expertise, self-construals and values. *International Journal of Intercultural Relations*, 32, 515-523.

Schelleman-Offermans, K., Knibbe, R.A., Kuntsche, E. & Casswell, S. (2012). Effects of a Natural Community Intervention Intensifying Alcohol Law Enforcement Combined With a Restrictive Alcohol Policy on Adolescent Alcohol Use. *Journal of Adolescent Health*, 51, 580-587.

Van Hoof, J. J., Gosselt, J. F., Baas, N., & De Jong, M. D. T. (2012). Improving shop floor compliance with age restrictions for alcohol sales: Effectiveness of a feedback letter intervention. *European Journal of Public Health*, 22, 737-742.

Van Hoof, J.J., and Gosselt, J.F. (2013). Underage Alcohol Sales-It Only Takes a Minute. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, 74, 423–427.

Van Hoof, J. J., Gosselt, J. F., & De Jong, M. D. T. (2010). Shop floor compliance with age restrictions for tobacco sales: Remote versus in-store age verification. *Journal of Adolescent Health*, 46 (2), 197-199.

Wagenaar, A.C., Toomey, T.L., and Erickson, D.L. (2005). Preventing youth access to alcohol: outcomes from a multi-community time-series trial. *Addiction*, 100, 335–345. doi:10.1111/j.1360-0443.2005.00973.x

Werth, E. P. (2011). Scenario training in police academies: developing students' higher-level thinking skills. *Police Practice and Research: An International Journal*, 12, 325-340, DOI: 10.1080/15614263.2011.563970.

White K.M., Hyde, M.K., O'Connor, E.L., Naumann, L. & Hawkes, A.L. (2010). Testing a belief-based intervention encouraging sun-safety among adolescents in a high risk area. *Preventive Medicine*, 51, 325-328.

Wildev M.B., Woodruff S.I., Pampalone S.Z., Conway T.L. (1995). Self-service of tobacco: how it contributes to youth access. *Tobacco Control*, 4, 355-361.

Wilner, P., Hart, K., Binmore, J., Cavendish, M. & Dunphy, E. (2000). Alcohol sales to underage adolescents: an unobtrusive observational field study and evaluation of a police intervention. *Addiction*, 95, 1373-1388.

Winter, S.C., May, P.J. (2001). Motivation for Compliance with Environmental Regulations. *Journal of Policy Analysis and Management*, 20, 675–698.

Wolf, L., El Ayadi, A., Lyons, N., Herr-Zaya, K., Noll, D., Perfas, F., Rots, G. (2011). Improving the Alcohol Retail Environment to Reduce Youth Access: A Randomized Community Trial of a Best Practices Toolkit Intervention. *Journal of Community Health*, 36, 357-366.

Websites

Netherlands Institute of Mental Health and Addiction (Trimbos) (2013). Team Naar 18 jaar. Via www.trimbos.nl. Datum: 20-09-2014.

Loketgezondleven.nl (2014). Via: <http://loketgezondleven.nl/gemeente-en-wijk/gezondegemeente/alcohol/interventieoverzicht/interventieoverzicht-alcohol/> datum: 18-09-2014.

Rapports

Central Bureau for Statistics (2013). *Jaarrapport 2013. Landelijke Jeugdmonitor*. Textcetera, Den Haag en Grafimedia, Den Haag.

Dutch Institute for Alcohol Policy (STAP) (2012). Case Study Report Eyes on Ages. Good practices to enhance the compliance with minimum age limits for selling and serving alcoholic beverages in EU Member States. Utrecht.

Health Behavior in School-aged Children (HBSC) (2013). *Gezondheid, welzijn en opvoeding van jongeren in Nederland*. Ridderprint BV: Ridderkerk

Kuunders MMAP (RIVM), Laar MW van (Trimbos-instituut) (2010). *Wat zijn de mogelijke gezondheidsgevolgen van alcoholgebruik?* In: Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid. Bilthoven: RIVM, <<http://www.nationaalkompas.nl>> Nationaal Kompas Volksgezondheid\Determinanten\Leefstijl\Alcoholgebruik, 24 maart 2010. Netherlands Institute of Mental Health and Addiction (Trimbos) (2012). *Nationaal Drugs Monitor 2012*. Utrecht/WODC, Den Haag.

Appendix A: Questionnaire

Beste heer/mevrouw,

Bedankt voor het meewerken aan dit onderzoek over minimumleeftijdsgrenzen. Dit onderzoek wordt gecoördineerd vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met [naam supermarkt] supermarkten in de regio Twente.

Dit onderzoek bestaat uit drie onderdelen. In het eerste gedeelte gaat u uw mening geven over een aantal stellingen. Daarna volgen een paar open vragen. Aan het einde vragen we naar uw demografische gegevens in. We willen u vragen deze enquête naar uw persoonlijke mening in te vullen. Zorg dat u de vragenlijst **compleet** invult.

Deze vragenlijst wordt volledig anoniem verwerkt en uw antwoorden zullen geen invloed hebben op uw werk.

Hartelijk bedankt voor het meewerken aan dit onderzoek!

Met vriendelijke groeten,

Marijke Broekhuis

De onderstaande enquête heeft betrekking op de verkoop van alcohol. Om de vragen zo beknopt mogelijk te houden, is ervoor gekozen om de term alcohol te gebruiken voor alle dranken waarin een alcoholpercentage zit. (De vragenlijst gaat uitsluitend over alcoholhoudend drank o.i.d.)

De term “minderjarig” dient gelezen te worden als “jonger dan de op de alcohol aangegeven minimumleeftijd”.

Hieronder volgt een uitleg over hoe u de vragenlijst in moet vullen.

Hoe de vragenlijst in te vullen

Op een schaal van 1 tot 5 kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met elke stelling.

Hieronder volgt een overzicht van de betekenissen van de nummers:

1 = helemaal mee oneens

2 = mee oneens

3 = noch mee oneens/noch mee eens

4 = mee eens

5 = helemaal mee eens

Per stelling kunt u maar 1 vakje aankruisen.

Voorbeeld

Zie hieronder een voorbeeld stelling en hoe u deze in moet vullen.

	1	2	3	4	5
Ik heb altijd mijn telefoon bij me.	☐	☐	☐	☒	☐

Vul de vragenlijst compleet in!

Vragen over de winkel

1 = helemaal mee oneens
2 = mee oneens

3 = noch mee oneens/noch mee eens
4 = mee eens

5 = helemaal mee eens

Ondersteuning en instructies	1	2	3	4	5
In de winkel is voldoende automatische ondersteuning aanwezig (zoals ID-bewijs, scanner, pop-up scherm) om me te helpen bij de naleving van de leeftijdsgrenzen.	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdens mijn werk krijg ik voldoende ondersteuning van collega's aanwezig om me te helpen bij de naleving van de leeftijdsgrenzen na te leven.	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdens mijn werk krijg ik voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende om leeftijdsgrenzen na te leven.	☐	☐	☐	☐	☐
Indien ik een jongere aanspreek op de minimumleeftijd, zijn er voldoende veiligheidsmaatregelen getroffen in de winkel die me helpen om mijn werk goed uit te voeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is mijn geleerd hoe ik moet handelen wanneer een minderjarige de leeftijdsgrens wil overtreden.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is mij geleerd dat ik altijd naar het ID-bewijs moet vragen, als er twijfel bestaat over de leeftijd van de klant.	☐	☐	☐	☐	☐
Voordat ik begon met mijn huidige werk, heb ik instructies gekregen over de handhaving van de minimumleeftijd bij alcoholverkoop.	☐	☐	☐	☐	☐
Er zijn instructies gegeven hoe te handelen wanneer een minderjarige de leeftijdsgrens van alcoholverkoop wil overtreden.	☐	☐	☐	☐	☐
Omgang met de leeftijdsgrens	1	2	3	4	5
In onze winkel houden we ons aan de minimumleeftijd van alcoholverkoop.	☐	☐	☐	☐	☐
Andere winkels houden zich aan de minimumleeftijd van alcoholverkoop.	☐	☐	☐	☐	☐
Winkels zijn strafbaar als ze alcohol verkopen aan een minderjarige.	☐	☐	☐	☐	☐
Er wordt in onze winkel niet gesproken over de regels van alcoholverkoop.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ken de regels van de winkel over alcoholverkoop goed.	☐	☐	☐	☐	☐
Nieuwe verkopers krijgen in onze winkel voldoende informatie over de Drank-en Horecawet.	☐	☐	☐	☐	☐
Er wordt in onze winkel niet over de minimumleeftijd van alcoholverkoop gesproken.	☐	☐	☐	☐	☐
In onze winkel wordt de minimumleeftijd van alcoholverkoop serieus genomen.	☐	☐	☐	☐	☐
Onze winkel steunt de richtlijnen van het de Drank-en Horecawet.	☐	☐	☐	☐	☐
Gevolgen van alcoholverkoop aan minderjarigen	1	2	3	4	5
Streng zijn bij alcoholverkoop aan een jongere is slecht voor ons klantenbestand.	☐	☐	☐	☐	☐
Als de winkel zich houdt aan de minimumleeftijd van alcoholverkoop, kost dat de winkel te veel geld.	☐	☐	☐	☐	☐
Als we ons houden aan de minimumleeftijd van alcoholverkoop, komt dat ten goede aan de naam van onze branche.	☐	☐	☐	☐	☐
Als we ons houden aan minimumleeftijd van alcoholverkoop, is dat goed voor de naam van onze winkel.	☐	☐	☐	☐	☐
Bij het overtreden van de leeftijdsgrens tijdens een controle, is de kans groot dat de winkel de vergunning kwijtraakt.	☐	☐	☐	☐	☐

Bij het overtreden van de leeftijdsgrens tijdens een controle, is de kans groot dat de winkel een boete opgelegd krijgt.	☐	☐	☐	☐	☐
Bij het overtreden van de leeftijdsgrens tijdens een controle, komt de winkel er met een waarschuwing van af.	☐	☐	☐	☐	☐
Bij het overtreden van de leeftijdsgrens tijdens een controle, kan het zover komen dat de winkel gesloten moet worden.	☐	☐	☐	☐	☐
De boetes die gegeven worden bij overtreding van de leeftijdsgrens vind ik hoog.	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5

Het kan serieuze persoonlijke gevolgen hebben als ontdekt wordt dat ik me niet houd aan de leeftijdsgrens.	☐	☐	☐	☐	☐
De overheid maakt in de regel snel gebruik van hun mogelijkheden sancties op te leggen.	☐	☐	☐	☐	☐
De kans dat een controleur ten behoeve van de naleving van de Drank-en Horecawet onze winkel bezoekt, is klein.	☐	☐	☐	☐	☐
Als onze winkel alcohol verkoopt aan een minderjarige, is er een grote kans dat dit ontdekt wordt.	☐	☐	☐	☐	☐
De kans dat iemand controleert of ik alcohol verkoop aan een minderjarige is klein.	☐	☐	☐	☐	☐
De kans is groot dat ik alcohol verkoop aan een minderjarige op het moment van een controle.	☐	☐	☐	☐	☐

Deze vragenlijst gaat verder op de volgende pagina.

Vragen over uzelf

1 = helemaal mee oneens
2 = mee oneens

3 = noch mee oneens/noch mee eens
4 = mee eens

5 = helemaal mee eens

Mogelijke problemen met handhaving leeftijdsgrens	1	2	3	4	5
Ik vind het moeilijk om zelf de leeftijd van een jongere in te schatten.	☐	☐	☐	☐	☐
Veel jongeren hebben tegenwoordig een vals ID-bewijs.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is moeilijk om als verkoper de leeftijd van een jongere te controleren.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg als verkoper problemen als ik een jongere vraag om een ID-bewijs.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg als verkoper problemen als ik vraag naar de leeftijd van een jongere.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg als verkoper problemen als ik een jongere weiger alcohol te verkopen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het moeilijk om alcohol te weigeren tijdens een groepsverkoop wanneer niet iedereen meerderjarig is.	☐	☐	☐	☐	☐
Minderjarigen accepteren de minimumleeftijdsgrenzen niet.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben bang om alcohol te verkopen vanwege mogelijke agressie van een klant.	☐	☐	☐	☐	☐
Wanneer het erg druk is in de winkel heb ik geen tijd om de leeftijd en ID-bewijs te controleren.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is moeilijk om de verkoop van alcohol te weigeren aan een minderjarige, als diegene beweert dat het niet voor eigen gebruik is.	☐	☐	☐	☐	☐
Wanneer een meerderjarige alcohol wil kopen, en ik het vermoeden heb dat de alcohol eigenlijk bedoeld is voor een minderjarige, vind ik het moeilijk om de verkoop te weigeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is lastig om de minimumleeftijd te handhaven als er een klant binnen dezelfde leeftijdscategorie als ikzelf valt.	☐	☐	☐	☐	☐
Het toepassen van de leeftijdsgrens	1	2	3	4	5
Als een minderjarige alcohol willen kopen, ben ik als verkoper toch verplicht om dit te verkopen.	☐	☐	☐	☐	☐

Ik hoef als verkoper niets te doen met de Drank-en Horecawet, het zijn namelijk adviezen.	☐	☐	☐	☐	☐
Alcohol mag niet verkocht worden aan een minderjarige.	☐	☐	☐	☐	☐
De regels van de Drank-en Horecawet zijn te gecompliceerd.	☐	☐	☐	☐	☐
Er zijn teveel regels voor de verkoop van alcohol.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ken de regels van de winkel voor alcoholverkoop goed.	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik alcohol verkoop, let ik niet op de minimumleeftijd.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik verkoop geen alcohol aan een minderjarige.	☐	☐	☐	☐	☐
Niemand verwacht dat ik als verkoper een jongere vraag naar zijn of haar leeftijd of ID-bewijs.	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik twijfel of een klant oud genoeg is, verkoop ik alcohol alleen na identificatie.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik houd mij aan de wettelijke leeftijdsgrens van alcoholverkoop.	☐	☐	☐	☐	☐
Op een schaal van 1 tot 10 geef ik mijzelf het volgende cijfer voor het handhaven van de minimumleeftijd van alcoholverkoop.					
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐					
Uw mening over de leeftijdsgrens	1	2	3	4	5
Ik vind dat de minimumleeftijd op alcohol nut heeft.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat de minimumleeftijd op alcohol juist is.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de regels voor alcohol te streng als het gaat om de minimumleeftijd.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat jongeren door regelgeving beschermd moeten worden tegen alcohol.	☐	☐	☐	☐	☐
Gebruik van alcohol is schadelijk voor de gezondheid van de gebruiker.	☐	☐	☐	☐	☐
De risico's van overmatig alcoholgebruik zijn niet ernstig.	☐	☐	☐	☐	☐
Voor een jongere is alcohol schadelijker dan voor een volwassene.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat ouders verantwoordelijk zijn voor de alcohol die hun kinderen kopen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat ik als verkoper verantwoordelijk ben voor de alcohol die een minderjarige koopt.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat winkels verantwoordelijk zijn voor de alcohol die een minderjarige koopt.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat een minderjarige zelf verantwoordelijk is voor de alcohol die diegene koopt.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat ik me aan de regels hoor te houden.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik doe geen dingen die mij in de problemen kunnen brengen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bepaal zelf aan welke regels ik me houd en aan welke regels niet.	☐	☐	☐	☐	☐
Regels zijn regels en daar heb je je aan te houden, ook als je het er niet mee eens bent.	☐	☐	☐	☐	☐

Vragen over uw collega's

1 = helemaal mee oneens
2 = mee oneens

3 = noch mee oneens/noch mee eens
4 = mee eens

5 = helemaal mee eens

	1	2	3	4	5
Mijn directe collega's weten te weinig af van de wetten en regels van alcoholverkoop.	☐	☐	☐	☐	☐
In onze winkel is de kans groot dat collega's het zien als ik alcohol verkoop aan een minderjarige.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn collega's zouden het niet erg vinden als ik de minimumleeftijd zou negeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Het management van de winkel vindt het niet erg als het personeel alcohol verkoopt aan een minderjarige.	☐	☐	☐	☐	☐
Het management van de winkel zou het personeel berispen wanneer zij de minimumleeftijd negeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Problemen met de naleving van de minimumleeftijd worden in onze winkel besproken.	☐	☐	☐	☐	☐
In onze winkel weten alle verkopers dat ze bij alcoholverkoop rekening moeten houden met de Drank-en Horecawet.	☐	☐	☐	☐	☐
In onze winkel vinden de meeste collega's dat de minimumleeftijd op alcohol een goede zaak is.	☐	☐	☐	☐	☐
Als mijn baas ontdekt dat ik me niet houd aan de minimumleeftijd neemt hij of zij een maatregel.	☐	☐	☐	☐	☐

Open vragen

Probeer zo uitgebreid mogelijk antwoord te geven op de onderstaande vragen.

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om alcohol te verkopen aan minderjarigen?

Wat denkt u dat zal helpen om de verkoop van alcohol aan minderjarigen zou verminderen?

Demografische

1 = helemaal mee oneens
2 = mee oneens

3 = noch mee oneens/noch mee eens
4 = mee eens

5 = helemaal mee eens

Wat is uw leeftijd?

Wat is uw geslacht?

☐ Man

☐ Vrouw

Hoe lang werkt u al bij dit bedrijf?

Welke van onderstaande omschrijvingen sluit het beste aan bij uw functie?

☐ Verkoper

☐ Kassamedewerker

☐ Hoofdverkoper

☐ Winkelmedewerker

☐ Anders, namelijk:

Hoe lang werkt u in deze functie?

Heeft u kinderen? ☐ Ja ☐ Nee

Indien u kinderen heeft, kun u per kind aangeven hoe oud ze zijn?

Kind 1:

Kind 2:

Kind 3:

Kind 4:

Heeft u enige verkooptraining gehad?

☐ Ja

☐ Nee

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Appendix B: Transcripts of the interviews

Supermarkt 1

Zoals je weet is het verboden om alcohol te verkopen aan minderjarigen. Toch gaat het wel eens mis. Daarom ben ik vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met de [naam supermarkt] een training aan het opzetten om de alcoholverkoop aan minderjarigen te verminderen. Maar daarvoor heb ik van jou informatie nodig om te weten te komen wanneer het wel eens fout gaat. De afgelopen week hebben jullie ook een vragenlijst moeten invullen. Dit interview is bedoeld om nog meer hierover te weten te komen.

Dit interview zal anoniem verwerkt worden. Wel neem ik dit interview op. Heb je hier bezwaar tegen?

Zijn er tot zover nog vragen? *Nee.*

Dan gaan we nu beginnen.

Je bent een kassamedewerker en probeert natuurlijk om niet alcohol te verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Toch gaat het wel eens mis. Zou je misschien kunnen uitleggen wanneer het misgaat en hoe dat komt?

R5: Uhm, dat is, uhm, dat ze de inschatting verkeerd maken. Uhm, verkeerd naar de geboortedatum toch kijken. Wel naar de pas vragen en dan toch meegeven. Daar gaat het wel eens mis.

IV: Ja?

R5: Ja, dat zijn wel de hoofddingen.

IV: En met het inschatten van de ID kaart, heb je een voorbeeld waarbij het wel eens mis ging?

R5: Ja, zeg maar in hetzelfde jaar dat ze 18 worden, maar goed dan is het zeg maar juli en ze worden dan in november 18, dan kijken ze en dan hebben ze een datum op de kassa staan, ja dan kijken ze eigenlijk niet goed, dat die eigenlijk nog moet komen. Dus dat die op dat moment nog 17 is maar wel in dat jaar 18 wordt. Daar gaat het wel eens mis.

IV: En hoe zit het met de ondersteuning vanuit de winkel? Met het correct inschatten en controleren?

R5: Ja, toch uitleggen hoe het systeem werkt. Dus op het moment uh, het is dan '97 of '98 en dan eigenlijk alles wat tot 2015 is, dat is jonger dan 18 dus je moet het erbij optellen. Ja, uhm, we hangen er elke week communicatie op dat ze er op moeten letten. Als ze het moeilijk vinden om het in te schatten, ja vraag een keer teveel dan te weinig. En je kunt natuurlijk altijd de leidinggevende erbij halen.

IV: Dus je zegt, we hebben het inschatten wat moeilijk is, we hebben de ID kaart wat nog wel eens een probleem kan zijn en dan heb je het over de geboortedatum. Heb je ook wel eens een probleem met de foto verifiëren?

R5: Soms wel inderdaad, ja. Als ze inderdaad een foto hebben en ze zijn op dat moment 14 en ze komen in de winkel en zijn 18, ja dat verschilt best wel, ja. Dat is soms ook wel lastig inschatten. Maar goed, dan moeten wij ervan uit gaan dat ze geldige legitimatie zelf bij zich hebben.

IV: Wat nou als iemand geen geldige legitimatie bij zich heeft?

R5: en die is onder de 25?

IV: ja, dat moeten jullie inschatten natuurlijk.

R5: Sowieso als ze onder de 25 zijn en ze hebben geen legitimatie bij zich dan krijgen ze niets mee. Ze moeten zich kunnen legitimeren.

IV: en heb je wel eens problemen ervaren met klanten die er dan toch op staan om hun alcohol mee te krijgen?

R5: uhm, ja, in het begin was het best wel ja, maar goed, er zijn gewoon regels en daar moeten wij ons gewoon aan houden en dan zeggen we gewoon als ze de ID kaart meenemen dan is er niks aan de hand dus neem m de volgende keer gewoon mee.

IV: Heb je wel eens een boze klant gehad, of zelfs te maken gehad met agressie?

R5: Uhm, boos, maar niet agressief in de vorm van dat we niet aankunnen of zo. Een keer van: “hoe oud denk je dat ik ben”, maar niet hele extreme gevallen. Nee, dat valt nogal mee.

IV: En uhm, wat doe je eigenlijk op het moment dat je toch een probleem hebt met iemand die heeft geen ID en je twijfelt of ie toch net 25 is of ouder, wat doe je dan in zo’n situatie?

R5: Nou bij voorbaat zeg ik eigenlijk al gelijk dat een ID verplicht is, je, om het bij je te hebben, maakt niet uit waar je naar toe gaat, dus eigenlijk, ja, dat is eigenlijk gelijk wat ik zeg. Dus maakt niet uit waar je komt, je moet je altijd kunnen legitimeren. En dan zijn gewoon de regels.

IV: en wat doe je als iemand boos wordt, of een beetje blijft hangen?

R5: Ja god, dan zeg ik: ‘het is heel vervelend voor u, maar dat dat inderdaad de regels zijn en dat we ons daar aan moeten houden. Meestal hebben ze wel begrip daarvoor.

IV: haal je wel eens een collega erbij?

R5: Bij twijfel wordt ik er inderdaad wel eens bij gehaald en heb ik inderdaad wel een iemand, dat was zijn ID helemaal niet, dat was een kameraad van hem., Dus uh, dat gebeurt ook. Als ze twijfelen, dan halen ze wel iemand erbij, een leidinggevende.

IV: Gebeurt het vaak, dat er iemand bij moet komen?

R5: Nee, valt eigenlijk wel mee.

IV: en je zei het in het begin ook al, voordat we begonnen, over verantwoordelijkheid. Je vindt de verantwoordelijkheid nogal groot eigenlijk. Kun je daar wat meer over vertellen?

R5: Ja, ik vind de verantwoordelijkheid veels te hoog, vooral iemand die 16, 17, ze hebben dan zo’n druk he, als ze dan toch alcohol aan minderjarigen verkopen, daar staan toch sancties op he, je kunt gewoon je vergunning daardoor kwijt raken. En ik vind dat die verantwoording niet bij zo’n cassiere hoort te liggen. Dat vind ik wel heel zwaar.

IV: Bij wie zou de verantwoording dan horen te liggen?

R5: uhm, in eerste instantie denk ik de ouders, maar ja, die kunnen natuurlijk ook niet dag en nacht voorzien. Ja, bij wie ligt de verantwoording? De overheid, maar...kijk helpen om het uh, alcohol te verminderen en dat we daar alert op zijn, daar sta ik helemaal achter. Maar dat die eindverantwoording dan toch bij de cassiere ligt..

IV: Hoe kijk je dan aan tegen de 18 jaar leeftijdsgrens?

R5: Dat vind ik prima, ja ja. Het is zelfs zo dat de sterke dranken ook wel naar 21 heen mag.

IV: Jullie hebben ook een borrelshop in deze winkel. Merk je dan ook een verschil tussen ja, moeilijkheid bij de gewone kassa en bij de borrelshop?

R5: Nee, eigenlijk wel hetzelfde. Ja. Bij de borrelshop moeten ze ook standaard hun legitimatie laten zien. Tenzij ze 60 zijn, maar in die vorm is wel makkelijker dat je alles gelijk kunt trekken. Eerder had je in de winkel alcohol en sigaretten 16 en in de borrel shop 18, en nu is het allemaal gelijk en ja, qua inschatten..

IV: Sommige winkels hebben een scanner, of iets anders. Hebben jullie ook een vorm van automatische ondersteuning?

R5: Nee, die hebben we niet.

IV: Helemaal niets?

R5: nee nee

IV: ook geen pop-up of zoiets?

R5: Ja, een pop-up in de kassa hebben we wel, ja dat dan wel, waar die leeftijdsgrens uh, die datum, zodat ze kunnen terugrekenen.

IV: maar dat gaat dan toch wel eens mis, dat ze toch moeite hebben met die leeftijd.

R5: Ja, dat ze dan niet uh, als ze de '97 of '98, dat ze dan niet precies weten oh moet ik het nou erbij tellen of eraf, ja.

IV: En heb je wel eens zelf een fout gemaakt, dat je achteraf dacht, oh die is toch jonger, of ik heb het me niet realiseert?

R5: nou, ik had inderdaad, dat ik dacht, ik hoef het niet te vragen, doe het toch, en maar goed dat ik het gevraagd had. Ze was dan wel 18, maar niet zo lang. Dus ja, iedereen kan inschattingfouten maken.

IV: hebben jullie moeite ermee als iemand alcohol wil kopen, maar dan denk je dat het voor iemand anders bedoeld is, die jonger is dan 18?

R5: ja, als diegene niet in de buurt is, als ik het niet weet, dan..ja mag het nu wel en er staat iemand bij, dan vraag ik wel of het voor eigen gebruik is. Op het moment dat ze zeggen, nee, dat is voor degene naast mij en als die nog geen 17 is, dan mogen wij wel weigeren ja.

IV: Maar hoe doe je dat dan met drie of vier vrienden die

R5: ja, die moeten allemaal legitimatie laten zien.

IV: En als eentje het niet bij zich heeft of te jong is.

R5: Nee, in principe niet.

IV: je zegt 'in principe'. Zitten daar dan nog grensgevallen in?

R5: nee, op zich niet. Ze moeten zich allemaal legitimeren. Als als die dan later terug komt en ja hij komt alleen, ja.

IV: En hoe gaan jullie om met ouder en kind?

R5: in principe moeten we dan ook weer vragen: 'is het voor eigen gebruik'. En ja, dan krijgen ze het in principe gewoon mee. Als het voor eigen gebruik is.

IV: Zijn er problemen geweest met jongere cassieres die dan 16 jarigen aan de kassa krijgen en dan het moeilijk vinden om

R5: die het dan moeilijk vinden, ja moeilijk vinden ze het wel.

IV: Heb je daar een voorbeeld van toevallig?

R5: In het begin moesten we er echt op hameren, van legitimatie vragen. Nu is het bijna automatisme. Maar in het begin was het heel moeilijk en worden ze heel onzeker en vooral als ze de leeftijd, als ze zelf 16 zijn en tussen de 20, 25 of misschien 26. Ja, dat is echt een moeilijkheid, ja.

IV: Heb je wel eens een hele lastige situatie een keer gehad?

R5: nee, alleen als ik inderdaad uhm, als iemand waar de identiteitsbewijs niet van was. En toen dacht ik 'wat moet ik doen', dus op een gegeven moment heb ik zijn naam gevraagd, geboortedatum, lengte, alles wat op de pas stond en hij had alles goed. En toen dacht ik: ja, ik heb het toen maar wel meegegeven want als hij zegt dat hij dat is, wie ben ik dan om uh,.. En hij had gewoon alles goed, dus uh. Dus dat vond ik wel even lastig, maar ja. Dan moet je op dat moment een keuze maken.

IV: heb je van andere collega's wel eens verhalen gehoord waarbij het heel moeizaam ging?

R5: ja, bij m'n andere collega inderdaad, maar die was zeker niet degene en dat zei die ook uiteindelijk van nee, dat ben ik niet. Dus dat hebben we gewoon geweigerd. Dus dat zijn wel zo'n beetje de incidenten wat er uh speelt.

IV: en krijgen jullie ook trainingen vanuit de winkel?

R5: uh, op het moment als ze worden aangenomen hebben ze kassatraining en daar zit het nu daarbij in en daarvoor hebben we zelf een training daarover gehad.

IV: En vind je die training voldoende?

R5: ja ik denk het wel. Ik denk dat je door ervaring wel leert inschatten.

IV: en wat denk je dat zou helpen om de alcoholverkoop te verminderen aan minderjarigen?

R5: Ja ik denk toch dan dat je het een beetje waterdicht maakt, een kastje of in ieder geval dat als ze alcohol willen halen dat ze standaard de ID in moeten doen. Zodat de druk bij de cassieres ook minder wordt.

IV: Dus het kastje moet de beslissing maken? En niet jullie?

R5: ja, en of het waterdicht is, nee ik denk het niet. Maar ja.

IV: en waarom zou het beter zijn, om het dat kastje te laten doen?

R5: dan leg je de verantwoording ook niet, dan kunnen ze het ook niet vergeten om te vragen want anders,.. hij leest...je kunt ook geen fouten meer maken want hij leest gewoon de datum. Dus je kan de 6 niet voor een 8 aanzien of andersom. Dus ik denk dat het dan in die vorm, dat het dan....

IV: Heb je wel eens een situatie gehad dat het heel druk was, dat je dan wat minder alert op een ID kaart let? Dat drukte een rol van spelen bij de alcohol verkoop?

R5: nou het is wel op het moment dat jij uh, dat er een jong iemand aan de kassa staat, je bent best wel gespannen uh, als ik maar niet uh, ik heb natuurlijk controles en je wordt er soms wel zenuwachtig van, als ik maar niemand doorlaat die onder de 18 is. Die druk, dat je goed moet kijken, en dan kijk je nog voor een tweede keer. Maar je wordt er eigenlijk nog, omdat die druk zo hoog is, wordt je er eigenlijk een beetje onzeker door.

IV: je hebt het over druk met controles, kun je dat wat meer uitleggen?

R5: de druk? Ja de druk dat je de vergunning voor de winkel kwijt kunt raken op het moment dat je wel iemand onder de 18 alcohol verkoopt.

IV: en daar voel je je verantwoordelijk voor? Die vergunning voor

R5: je bent daar verantwoordelijk voor en dat ik ook wat ik wil zeggen is dat de verantwoording is gewoon, als je de vergunning kwijt kunt raken voor de winkel, die verantwoordelijkheid is voor een 16, 17-jarige, dat kun je niet verlangen van hun.

IV: dus die verantwoordelijkheid gaat dus meer om de winkel? Dat die de vergunning kwijt kan raken? Niet om dat de jongeren geen alcohol onder de 18 moeten hebben?

R5: Ja, ik snap wat je bedoelt? Ja aan de ene kant wel, we zijn natuurlijk allemaal jong geweest en natuurlijk willen we jongeren helpen om wat minder, maar ja, is dat onze taak? Denk ik dan.

IV: daar voel je je wat minder verantwoordelijk voor?

R5: ja, uh.

IV: als het niet zo is, moet je het ook gewoon zeggen hoor.

R5: nee, nou eerlijk, daar voel ik me minder, ja.

IV: maar voor de winkel, is het wel hoger?

R5: ja ja, want wat is erger? Je winkel kan de vergunning kwijtraken of je hebt iemand alcohol verkocht en die heeft een avondje, je weet wel.

IV: En praten jullie daar ook over met collega's? Over die verantwoordelijkheid?

R5: ook, ook het inschatten is gewoon moeilijk. Daar hebben we het wel gewoon over. Maar goed, als je gewoon standaard bij elke klant die onder de 25 is gewoon om legitimatie vraagt, want dat is gewoon een vereiste, dan kun je het indekken zeg maar.

IV: maar vind je het makkelijk, is het makkelijker om iemand van boven de 25 als ouder in te schatten of zijn dat ook nog wel eens lastige gevallen soms?

R5: Oh ja, soms zijn ze ook wel eens 29 of zo. Maar dan vraag ik gewoon heel voorzichtig: 'wat is je leeftijd?' 'oh ik ben al 26,27'. Dan zeg ik 'oh, dat is prima'.

IV: maar die grens tot 25, dat je tot daar moet inschatten, is dat te doen?

R5: ja, of iemand 24 of 26 is, ja dat zie je bijna niet. Maar goed, als ze op dat moment zeggen ik ben 27, dan is het ook prima. Dus.

IV: was dat makkelijker met 16, het inschatten?

R5: ja zeker om te vragen. Dan hoef ik niet eerst naar de leeftijd te vragen, dan vraag ik gelijk naar de ID. ja.

IV: nu vraag je eerst naar de leeftijd?

R5: mits ik al denk dat ze boven de 25 zijn. Dat is weer die twijfel, dat je onzeker wordt daarin. Dus dan vraag je toch maar een keer voor de zekerheid, maar goed dan zijn ze al 27,

nou dan zeg ik is prima. Als ik denk dat ik ze zeker jonger schat, dan ja dan vraag ik sowiso. En dan maar goed kijken of ze geen 18 zijn, of ouwer dan 18.

IV: ja, best duidelijk eigenlijk. Je zegt ik wil een scanner erbij dat een systeem het bepaalt voor mij. Dat is dan ook om de verantwoordelijkheid te verminderen.

R5: zeker bij de parttimers. Want de mensen die het halen, zijn natuurlijk ook wel slim die zoeken ook wel juist de jongere cassieres.

IV: heb je wel eens een bedrijfsleider erbij gehaald?

R5: nee, ze hebben mij wel eens erbij gehaald, maar zelf, nee.

IV: Oke, ik denk dat ik dan wel voldoende informatie heb. Dankjewel. Bedankt voor de medewerking.

R5: graag gedaan.

Supermarkt 2

Zoals je weet is het verboden om alcohol te verkopen aan minderjarigen. Toch gaat het wel eens mis. Daarom ben ik vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met de [naam supermarkt] een training aan het opzetten om de alcoholverkoop aan minderjarigen te verminderen. Maar daarvoor heb ik van jou informatie nodig om te weten te komen wanneer het wel eens fout gaat. De afgelopen week hebben jullie ook een vragenlijst moeten invullen. Dit interview is bedoeld om nog meer hierover te weten te komen.

Dit interview zal anoniem verwerkt worden. Wel neem ik dit interview op. Heb je hier bezwaar tegen?

Zijn er tot zover nog vragen? *Nee.*

Dan gaan we nu beginnen.

Je bent een kassamedewerker en probeert om niet alcohol te verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Toch gaat het wel eens mis. Zouden jullie misschien kunnen uitleggen wanneer het misgaat en hoe dat komt?

R7: Uhm, nou een goed voorbeeld is als het bijvoorbeeld heel druk is, uhm, dan wil je toch een snelle kassa-afhandeling doen en dan komt het wel eens voor dat mensen denken: oh, die is wel ouder dan 18. En achteraf blijkt dat het niet zo is.

I: en jij (red: R8)‘

R8: Uhm, ja is het is soms ook wel heel lastig inschatten. Meisjes met veel make-up op, enne ja dan ga je toch wel uh, vooral als ze wat langer zijn, dan ga je uhm, wel denken dat ze ouder dan 18 jaar zijn terwijl ze misschien maar 16 jaar zijn. Dus veel make-up gebruik, aankleding enzo, gaat ook wel eens daarbij mis.

I: En jij (red: R7) had het over drukte. En wat maakt het dat drukte, dat het toch moeilijker gaat?

R7: Uhm, nou niet moeilijker, alleen part-timers die hebben dan vaak, die voelen dan de druk van ‘ik moet die rij weghebben’, dus die doen dan graag de snelle afhandelingen, zonder eigenlijk de protocol te volgen waardoor je dus deze fouten tegen het lijf loopt.

I: Hebben jullie hier een specifiek voorbeeld van of een incident dat gebeurde?

R7: wij hebben toevallig laatst zelf een mystery guest twee weken laten komen. En dan weet je ook via alcohol en tabak proberen of ze de verkoop meekregen.

I: En wat kwam daaruit?

R7: ik weet niet of ik daar uitsluitel over mag geven. Ik weet niet of ik dat naar buiten mag brengen.

I: Oke, en heb jij (red: R8) een incident met het inschatten van leeftijden?

R8: Uhm, nou laatst had ik een jongen aan de kassa, dat gebeurde toevallig bij mezelf, en ik had niet het vermoeden dat die 25 of ouder was. Dus ik vroeg netjes en beleefd om zijn legitimatiebewijs en hij wou het mij niet tonen want hij was 20 en vond niet dat dat nodig was. Nou ik heb hem duidelijk uitgelegd he, wat volgens de wet de protocollen zijn, was die het niet mee eens en vervolgens heeft ie dus ook boos het pand verlaten.

I: en hoe vond je dat?

R8: Ja, het maakt he, als iemand dan zo boos wegloopt, ja weet je, het is de wet en dit en dat, ja ik begrijp hem ook wel, ja hij is natuurlijk wel 18, maar ik doe ook mijn werk en het is me te kostbaar om me door hem mijn baan te verliezen. Ja. Dus ik probeer daar echt boven te staan.

I: Heb je vaak te maken met boze klanten?

R8: Ja, regelmatig

R7: Ja, onbegrip. Hun hebben vaak het idee van: je kunt toch zien dat ik ouder ben, en als ze dan geen id kaart bij zich hebben, ja, en je zegt, ik mag het gewoon niet verkopen, je moet het gewoon kunnen tonen, nou dan krijg je vaak een verbale reactie van de klant ‘je ziet toch dat ik 18 ben’ en ‘dat ik ouder ben’ en ‘ik kom hier altijd zo vaak’. Dus het is wel verbaal dat ze

bezig zijn. Wat ook best wel een impact heeft op uh, bij de vaste krachten en vooral bij de part-timers, want die zijn daar vaak echt heel erg van onder de indruk.

I: ja?

R7: ja

I: en hoe gaan jullie daarmee om, met boze klanten?

R7: uhm, nou in ieder geval, de part-timers mogen van ons nooit in verweer gaan met de klant. Dat als het dus escaleert, dus de klant echt uh verbaal aanwezig is, moeten ze altijd een leidinggevende erbij roepen en wij nemen op dat moment dan het gesprek over.

I: en is er, heb je daar een voorbeeld van, dat dat gebeurde?

R7: Uhm, ja, ik heb laatst had ik een cassiere, die, een klant had sigaretten maar geen ID pas bij haar. De cassiere had er wel om gevraagd. Uhm, zij zei ook: ik ben ouder. Naar mijn inschatting was ze ook ouder, want ze was al rond de 30, maar goed. Als je eenmaal hebt gevraagd, kun je dat nooit ondermijnen.

I: nee

R7: dus zij zei ook: 'ik kom hier altijd' 'ik krijg altijd mijn sigaretten'. En ik heb ook gezegd, de cassiere in kwestie heeft het gevraagd, dus je moet het nu gewoon tonen. En of je dan 30 of 40 bent, dan kun je dan niet ondermijnen door te zeggen 'nou, oke, ik zie dat jij toch ouder bent, je krijgt het dan gewoon mee'. Dus dan moet je gewoon volhouden. En omdat het tussen hun eigenlijk een beetje ging escaleren, heb ik het overgenomen van haar, zodat zij ook een beetje uh, verder kan met haar eigen ritueel.

I: Moet je vaak erbij komen, bij part-timers of vast, om te helpen in zo'n situatie?

R7: uhm, nee valt mee. Af en toe, heel af en toe. '

I: oke, en zij (red: R8) had het over moeilijkheden bij het inschatten van leeftijden. Hoe ervaar jij (red: R7) dat?

R7: zelfde.

I: ja?

R7: Ja. Ook groot, de pubers van tegenwoordig zijn gewoon groot, uh, veel make-up op, uh, daar zit je nog wel eens mee. En vooral als je dan zo'n ID onder je neus krijgt en je ziet he, dat ze nog maar net 18 zijn, denk je oh, had je voor jezelf niet ingeschat.

I: En zij (red: R7) had het over drukte. Hoe ervaar jij (red: R8) dat met drukte?

R8: uhm, ja ik probeer altijd wel op te letten, maar ik ben het wel eens met wat zij zegt. Als het druk is, uh, klanten willen snel geholpen worden, dan probeer je die doorstroom ook snel laten verlopen. Ja, dan kan het af en toe wel eens gebeuren dat je denkt van , misschien had ik wel moeten vragen. Of nou ja, als blijkbaar wel iemand 28 ofzo is van: Oh nee, had ik eigenlijk niet hoeven doen he, kost ook weer tijd'. Ja, dus drukte doet toch wel wat met je hoor.

I: Heb je nog een voorbeeld of incident met een klant waarbij het toen moeizaam ging?

R8: Ja, ik had laatst een collega die vroeg ook iemand om een ID kaart en die kon dat ook niet tonen. Nou verbaal begon die te schelden en ja toen ik de bedrijfsleider er ook bij geweest van 'zo gaan we niet met elkaar om in ieder geval'. Ja en regels zijn gewoon regels. Dus daar verliep het wel echt moeizaam. Was niet zo dat ie een twee drie dacht: oh oke, dan ga ik naar huis en haal ik 'm wel op, of ik haal het ergens anders, maar nee hij stond er toch echt wel op dat die uhm, z'n sigaretten zou krijgen.

I: Hoe vind je dat, dat je zo'n klant voor je hebt die dan gaan schelden?

R8: Ja, dat doet wel wat met je. Vooral als je dan zo'n jongen van onder 25 is, die dan in één keer begint te schelden vanuit het niets. Je weet ook niet wat ze gaan doen, of ze agressief gaan worden, je moet daar altijd wel voorzichtig mee zijn.

I: Hebben jullie wel eens agressie gehad?

R7: ja, haha

R8: ja

R7: ja, wanneer niet. Klanten zijn tegenwoordig heel erg verbaal. Vooral als je niet met hun meeloopt en met hun meedenkt. Nu zijn wij als Emte zijnde wel heel klantgericht en proberen alles voor elkaar te krijgen, maar wij zijn bij de kassa wel een bepaalde uitlaatklep voor de klant. Dat als er bijvoorbeeld achter in de winkel een aanbieding niet goed is of wat dan ook, ja dan zijn wij de gebeten hond. Aanbiedingen die bijvoorbeeld niet kloppen, dan is het vaak doelgericht naar ons toe van: jullie hebben je spul niet goed voor elkaar. Terwijl het voor ons vaak hoofdkantoor gericht is. Dat het toch vaak vanuit de computer daar dingen verkeerd gaan. Dus klanten hebben heel gauw snel de neiging om ons verbaal eigenlijk gewoon te kleineren. En ja dat heeft best wel impact. En ja goed, na de tijd ook, als het gewoon heel erg verbaal aanwezig is geweest, dan gaan we ook altijd wel samen terugkoppelen met de persoon zelf.

I: ja?

R7: Ja, er komt altijd wel een stukje nazorg, he, wat wil, wat voel je erbij. Want bij sommigen heeft dat best wel een bepaalde impact. En dat ligt er ook net aan hoe aanwezig ze zijn geweest.

I: heb je ook een voorbeeld van een agressief incident?

<R7 vertelt incident over cosmeticaproduct in de winkel, wat jaren geleden gebeurde> (9.16 t/m 10.25)

I: En heb je ook een voorbeeld met alcohol, of met een leeftijdsgrens?

R8: Uhm ja, ook met alcohol wel. Een klant die was niet meer nuchter. Mogen wij ook geen alcohol meer aan verkopen. Maar die klant die zegt van: 'ja ik heb nergens last van'. Terwijl wij echt wel een sterke drankgeur ruikten en ook aan zijn manier van bewegen wel zagen dat die toch echt drank op had. En ja, die vond dat niet leuk en die was zo de bierblikjes aan de kant aan het smijten van nou ja, laat maar zitten. En nou ja, daar, was bij een part-timer, maar dan schrik je ook wel even, van he! Ik zegt het netjes even van 'het is niet verstandig van..we mogen het zo niet meegeven ja en dan gaan ze zo de blikjes aan de kant gooien. Daar schrik je toch wel van, als part-timer.

I: Dus het is niet alleen verbaal dus, maar het ook af en toe van, een fysiek element?

R8: Ja, het komt niet zo vaak voor, maar af en toe van.. ja

I: Ja, vervelend. Hoe gaan jullie om met groepsverkoppen met alcohol? Met jongeren die aan de balie staan?

R8: In principe is het de bedoeling dat iedereen wordt gevraagd.

R7: Ja.

R8: wordt ook uh, voor ons voorgeschreven. Koop je met z'n drieën, vieren, de hele groep die koopt mee dus de hele groep heeft ook een identiteitskaart om te laten zien.

I: Heb je daar wel eens problemen mee gehad?

R8: Ja, ook wel eens.

I: Kun je dat uitleggen?

R8: Ja, dat was een groepje met meisjes. Die kochten een fles wijn. Ze hadden een feestje of uh iets dergelijks. Ennu, ik vroeg netjes om de legitimatie en twee konden het niet tonen. En dan 'ja, maar zij koopt het toch' 'als ik nou alleen afreken, mag ik het dan wel'. En ja, was ook zo'n situatie, als ik dan naar buiten ga en ik ga weer naar binnen, krijg ik het dan wel mee en dat zijn gewoon hele lastige dingen om mee om te gaan.

I: en hoe ga je daar mee om?

R7: Ja gewoon niet verkopen.

I: Ja, en als zij zegt dat degene die geen ID hebben, dan buiten gaan staan en ze komen terug, verkopen jullie het dan wel?

R7: nee, ik heb wel, laatst heb ik toevallig een keer twee jongeren gehad en die wouden sigaretten kopen en die hadden geen ID bij zich en kregen het dus niet mee. Maar ze stonden bij de karretjes en kwamen een vaste klant van ons tegen, die spraken ze aan. Dus op een

gegeven moment kwam de vaste klant weer naar binnen en die vroeg dus van: ‘mag ik een pakje malboro?’. Ik zei: ‘nou, die krijgt u niet mee want ik weet dat u het voor die jongeren buiten haalt, want ze hebben u net aangesproken’. Nou, en dat zijn wel uhm...

I: En hoorde je hen praten over de sigaretten?

R7: nou die jongeren spraken hem aan. En op een gegeven moment zei ik dat en toen schoot die in de lach en liep die ook weer weg. Kijk, als het echt doelgericht is voor eigen gebruik, dan had ie bijvoorbeeld meer in verweer gegaan, van ‘nee is echt voor mezelf en ik rook’. Maar hij nam het eigenlijk lachend op en liep al weg. En wij hebben gewoon gezien dat zij met elkaar aan het praten waren.

I: En hoe vinden jullie dat, dat jullie overal op moeten letten?

R7: vermoeiend.

R8: Ja.

R7: ik vind het heel leuk dat de staat allemaal deze regels bedenkt, maar eigenlijk uhm, wordt er van ons verwacht dat wij al die regeltjes handhaven en als er een keer een oplettendheid of niet oplettendheid van de cassiere is, dan krijg je dus met een boeteclausule te maken. Wat het bij ons ook heel erg de druk ligt van he, de boete is zoveel en met de derde keer een boete heb je gewoon een verkoop van alcohol en tabak van een jaar, dat je dat niet mag.

I: Vinden jullie het een taak van jullie rol als kassamedewerker om op al die punten te letten? Om die verantwoordelijkheid te hebben?

R7: uhm, het wordt je opgelegd.

I: Maar wat vinden jullie ervan?

R7: uhm, ja lastig

R8: ja, het brengt ook wel een bepaalde druk met je mee he, van je wilt goed presteren, je weet wat de consequenties zijn dus je probeert er ook wel goed op te letten, maar gewoon eigenlijk iedereen met alcohol, als je ziet dat iemand een fles wijn of een krat bier op de band heeft, daar zit je eigenlijk al meteen de kijken van: oh, moet ik die zometeen gaan vragen als die voor m’n neus staat en dat werkt wel heel vermoeiend want je bent continu aan het kijken naar de klanten van ‘oh die heeft alcohol, oh, moet ik gaan vragen’. Dan zit je daar met je hoofd al helemaal bij.

I: Hebben jullie ondersteuning vanuit de winkel, met alcohol, om het dan te checken of te controleren?

R7: Nee.

R8: Nee.

R7: Want wij checken eigenlijk standaard gewoon altijd bij de kassa. En is eigenlijk eentje die boven ons is, die ons in de gaten houdt. En dat is de bedrijfsleider, dat wij dus gewoon aan die procedures voldoen.

I: En kun je dan uitleggen hoe dat gaat? Je zegt controleren bij de kassa, kun je dat uitleggen dat proces, hoe dat dan gaat?

R7: Nou het is gewoon als een jeudig iemand in de winkel komt en bij ons aan de kassa staat voor sigaretten of voor alcohol dan begint bij ons gewoon het vragen naar de ID kaart.

Kunnen ze de ID kaart tonen, dan staat er bij ons ook een pop-up in het scherm die je wel helpt om te kijken, he, of die wel aan de eis voldoet, dus niet dat je continu moet hoofdrekenen. Dus dat stukje veiligheid zit er wel bij ingebouwd. Kan die z’n ID tonen, krijgt ie het gewoon mee. Heeft die geen ID, krijgt ie het niet mee. Ja, hebben wij aan één van de richtlijnen niet voldaan, door dat er klachten komen dan krijgen wij met de bedrijfsleider te maken en die komt dan op gesprek. En dat is eigenlijk de hele procedure.

I: En dat pop-up scherm, werkt dat goed?

R7: Ja.

R8: Ja. Het helpt je wel echt bij het nadenken. Ja.

I: Wat vinden jullie eigenlijk van de minimum leeftijdsgrens?

R7: Nou het had voor mij niet verhoogd mogen worden.

R8: nee

R7: Ik vond 16 vond ik ook een prima leeftijd. Ja. Want je krijgt nu eigenlijk uh, zo'n verlenging van de mensen die 16 waren en denken van 'oh ja, ik mag nu blikjes bier kopen of ik mag sigaretten kopen. Die moeten eigenlijk nu weer twee jaar verantwoording afleggen voor de leeftijdsgrens van 18. En het is allemaal leuk dat die regeltjes bestaan, maar het weerhoudt iemand er niet van om alcohol of sigaretten te nuttigen. Want als wij bijvoorbeeld ons best doen om de jeugd dat niet te verkopen, omdat wij dat puur niet mogen, dan ligt het er nog aan wat de thuisbasis doet. Als paps en mams het geen probleem vindt en bij de wekelijkse boodschappen een pak shag voor hun zoon of dochter meeneemt, dan sta jij daar de hele week op de letten en de regels te handhaven, terwijl dat ouders of familie dat niet doen.

I: en de regels, wat vinden jullie van de regels? Al die regeltjes met alcohol waar je op moet letten?

R7: Het is op zich wel duidelijk, de richtlijnen zijn duidelijk, maar je hebt wel allemaal van en en en. Als een vriendje erbij staat en jij hebt de intentie (red: het vermoeden) dat het voor het vriendje is, dan moet je beide ID's, dus je hebt allemaal wel heel veel regeltjes. En het is wel duidelijke richtlijnen.

I: Zijn er dan teveel regels?

R7: uhm, nou je moet er gewoon op letten. Je moet erop letten (A) dat die 18 jaar of ouder is, (B) is het in groepsverband, is het voor hem bestemd, als de persoon in kwestie het niet kan tonen en vriendje in kwestie zegt 'ik heb wel een ID' dan mag je het niet verkopen omdat jij weet dat het voor die is. Als ze geen ID kunnen tonen en ze naar buiten lopen en buiten een passant aanspreken en die loopt naar binnen heen, mag je het ook niet verkopen omdat jij in de wetenschap bent dat het voor de persoon is, dus zo heb je iedere keer wel...

R8: voor elke situatie heb je wat anders.

R7: heb je een schets, en een regel. Dus de regels zijn wel duidelijk, maar het is wel zo dat als de persoon minderjarig is of geen ID kan tonen, dan houdt het voor ons buiten de deur niet op. Want zie je ze hiervoor nog rondhangen, moet je alsnog in de gaten houden, he spreekt die iemand aan? Komt er nu een vriendje dat dat probeert voor hem te halen? Heeft ie daarmee gesproken? Want dan zijn wij in de wetenschap van: het is voor hem. Dus buiten de deur houdt de situatie niet op.

I: Lastig, of niet?

R7: ja, vermoeiend.

R8: haha

R7: even heel duidelijk: (R7 & R8): VERMOEIEND! Haha

I: Wat vinden jullie van die 25 jaar grens? Dat je het tot daar moet inschatten?

R8: vrij pittig wel hoor. Ja ik heb ook wel eens iemand van 26 gehad die al zegt van 'ja, ik ben toch al 25 geweest'. Ik kan niet aan iemand zien of die ja daadwerkelijk 25 is of dat die bijvoorbeeld 26 is. Ja die grens is vrij vaag.

R7: ja

R8: Ja ik bedoel van, je ziet wel of iemand 18 of 25 is, maar je kunt niet zo schatten of iemand 25 of 26 is. Die grens is gewoon heel vaag.

I: En krijgen jullie vanuit de winkel trainingen hierover?

R7: ja. Die training hebben wij gehad omdat wij al langer in dienst zijn. Alle part-timers die nieuw in dienst worden aangenomen krijgen dat ook in de kassatraining aangeboden.

I: En krijgen jullie daar af en toe nog een opfriscursus van?

R7: Uhm, nee een opfriscursus niet. Wel doen zelf alleen zelf iedere keer checken, eens per kwartaal. Dan zetten wij mystery shoppers in. En die gaan dan voor ons de check doen bij alle

medewerkers die wij in dienst hebben, die kassa draaien, om te kijken van, houden ze zich aan de regels?

I: En praten jullie ook met collega's over problemen of over leeftijdsgrens dingen waar jullie tegenaan lopen?

R8: Nee

R7: Uhm, nee. Het wordt wel behandeld in de jaarlijkse vergadering wat wij hebben. Het wordt regelmatig wordt het even op het prikbord bij ons wordt het herhaald van 'let op, ID controle'. Dus het wordt wel regelmatig onder de aandacht gebracht, maar eigenlijk gesprekken worden gevoerd als er echt gewoon een calamiteit zich voor heeft gedaan waardoor wij zoiets hebben van he, daar moeten wij even op terugkomen want dat heeft behoorlijk impact.

R8: Ja.

I: En vinden jullie de trainingen van de winkel voldoende?

R7: In principe wel.

I: en jullie werken allebei als vaste krachten?

R7 & R8: Ja.

I: En hoe lang werken jullie al hier?

R7: ik werk al vanaf mijn 17^e al in de supermarkt.

I: een flinke tijd.

R7: ja, haha.

R8: Ik volgende maand 5 jaar.

I: oke. En mag ik jullie leeftijden nog vragen?

R7: ja ik ben 42.

R8: En ik 20.

I: En dan heb ik nog even een vraagje aan jouw. Want jij bent iets jonger en dan zit je met vrienden uit dezelfde leeftijdscategorie.

R8: Ja.

I: Vind je het dan moeilijker om alcohol aan hun te weigeren of

R8: Nee, maar dat weten ze als ze hier komen, het gebeurt niet heel vaak, maar dat weten ze ook wel dat hun ook gewoon aan de regels moeten houden, niet omdat ze vriendje zijn of dan uh in één keer wel vragen. Dat weten ze wel heel goed en daar ben ik ook wel duidelijk in. Ook met personeel enzo hier, als je gewoon nog geen 18 bent dan krijg je het gewoon niet.

I: Vind je dat dan makkelijker of moeilijker dan met andere klanten?

R8: Ja, dat maakt voor mij niet zo heel veel uit, nee.

I: Uhm, ja, dan hebben we bijna alles wel gehad... Oh, ik had nog wel een vraagje over ID kaarten. Hebben jullie wel eens moeite met foto's of jaartallen bij het controleren van de ID kaart?

R8: Uh ja alleen met buitenlandse ID kaarten, Engelsen ID kaarten werken weer net iets anders, dan is het even puzzelen van waar staat het precies. Maar meestal wijzen de klanten dat dan wel aan.

I: En met foto's, dat je moet kijken of het de juiste persoon is?

R8: Nee.

R7: Nee, uh, op zich niet.

I: Oke, nou dan denk ik dat we hebben alles wel ongeveer gehad. Hebben jullie zelf nog een voorbeeld of willen jullie nog wat zeggen van, dit kan handig zijn of dit is interessant?

R7: Zou het zo niet weten.

R8: Zo niet nee.

R7: Hebben eigenlijk alles uh, volgens mij alles wel besproken?

I: Willen jullie nog iets toevoegen aan dit interview?

R7: Nee.

R8: Nee, duidelijke vragen en ja.

I: Oke, dan sluiten we hierbij af. Bedankt voor jullie medewerking.

Supermarkt 3

Zoals jullie weten is het verboden om alcohol te verkopen aan minderjarigen. Toch gaat het wel eens mis. Daarom ben ik vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met de [naam supermarkt] een training aan het opzetten om de alcoholverkoop aan minderjarigen te verminderen. Maar daarvoor heb ik van jullie informatie nodig om te weten te komen wanneer het wel eens fout gaat. De afgelopen week hebben jullie ook een vragenlijst moeten invullen. Dit interview is bedoeld om nog meer hierover te weten te komen. Dit interview zal anoniem verwerkt worden. Wel neem ik dit interview op. Hebben jullie hier bezwaar tegen?

Zijn er tot zover nog vragen?

R3: nee

R4: ik moet wel zeggen, ik heb de vragenlijst niet ingevuld.

IV: maar je weet waar het over ging?

R4: ik ga er vanuit dat het gaat over het verkopen van alcohol aan minderjarigen.

IV: ja, we hebben een vragenlijst opgezet om te kijken wat nu de achterliggende redenen en motieven zijn of lastige situaties waar je tegenaan loopt, als je alcohol verkoopt aan minderjarigen. Om te kijken, wat zijn nu eigenlijk de probleempunten, waar lopen jullie tegenaan en wat kunnen we doen om het te verminderen, die alcoholverkoop.

Nog meer vragen?

R3, R4: nee

Dan gaan we nu beginnen.

Jullie zijn kassamedewerkers en proberen niet alcohol te verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Toch gaat het wel eens mis. En zouden jullie misschien kunnen uitleggen wanneer het misgaat en hoe dat komt?

R4: misschien als het heel druk is en er gaat van alles mis.

R3: jaaa

R4: en je moet er iemand bijroepen en de klant staat naast je en die wil weer iets, en die vraagt dan om een pakje sigaretten, dan zou het misschien mis kunnen gaan.

R3: en ze zien er soms veel ouwer uit.

R4: dat is waar.

R3: dan lijken ze 25, maar dan blijken ze later nog maar 18 te zijn. En dat is heel moeilijk, om de leeftijd uh, om de leeftijdscategorie tussen 20 en 25, is heel moeilijk om in te schatten. Dus uh, ik denk dat dat ook wel een heel groot probleem is.

IV: en kunnen jullie een voorbeeld geven van wanneer het wel eens fout gaat?

R3: vooral wat zij (R4) zegt, de drukte, of dat er er heel veel mensen tegelijk vragen, dan wil nog wel eens, dat je dan iemand ziet weglopen en denkt: 'oh shit, volgens mij was ze jonger'.

R4: of dan iemand, die haalt iets en jij vraagt om een ID en buiten zie je dat ze bij iemand aansluiten.

R3: ja

R4: dan denk je, goh, chips

IV: en hebben jullie ook een specifiek voorbeeld, een incident waarbij het mis ging, of net goed ging met het inschatten of met een ID kaart?

R4: nee, ik moet zeggen, want meestal als ik twijfel, nou dan vraag je altijd om een ID. Maar als het dan net is bijvoorbeeld, ze hebben geen ID bij zich, dan wil je nog wel eens een bedrijfsleider erbij halen. Dan is het zijn uh..

R4: verantwoording

R3: ja

R4: inderdaad

R3: en dan is het wel heel vaak van, is een heel slim trucje, dan vraag je even gewoon, uit het niets van: 'wat is je geboortjaar?'. En als ze dat heel snel opnoemen, dan is het wel vaak zo

dat t dan het geboortjaar is, van wat ze uh, wanneer ze geboren zijn en dan kun je heel snel berekenen, he, is het uh 18 of jonger of ouder. Dat wil nog wel eens voorkomen als ze echt heel erg moeilijk doen en dan uh: 'ja, maar ik ben al 20' ofzo, en dan uh, en de bedrijfsleider zegt dan als je dan zo doet, want als ze na gaan denken, dan moet je al zeggen: 'hee nee, je krijg het niet'. Maar als ze het heel snel kunnen vertellen zegt hij van dan is het wel vaak het geboortjaar van wanneer ze geboren zijn. Dat het toch wel in een systeem van een mens zit. Maar een voorbeeld is echt denk ik drukte. Dat iemand dan komt en dan uh, je bent aan het scannen en je wilt net vragen om een identiteitsbewijs en dan komt er net iemand anders aan en die vraagt jou: 'hoeveel kost dit?'. Dat komt er tussendoor en dan geef je daar antwoord op en dan vergeet je gewoon het ID te vragen of te pakken of als ze het nog niet gegeven hebben, of dan zeggen ze dat ze dat al hadden gedaan. Dat wil nog wel eens, het is vaak dat op zulke momenten dat het misgaat.

IV: jullie zeggen, we vragen naar de leeftijd en kan kijken we hoe snel een persoon antwoord geeft. Doen jullie dat vaker of vragen jullie vaker om een ID kaart?

R3: nee

R4: ja nee, een ID kaart, dat is eigenlijk standaard. Maar dan vraag je eerst: heb je je ID bij je? En 95 procent van de gevallen hebben die wel bij zich. Ja, ik heb ook wel eens iemand gewoon geweigerd. Die zegt: 'huh, maar ik heb een kind'. Ik zeg 'sorry', maar ik zie, ja zegt ze, 'het zijn de vlechtjes of niet?'. Ja dat kan best, want ze had twee van die vlechtjes.

R3: ja maar met 16 jaar kun je ook een kind hebben zeg ik wel een zo.

R4: is ook zo.

R3: maar ja, het is gewoon zo, je bent het gewoon verplicht. En zo probeer je het wel. Het is ook niet zo dat wij het bedacht hebben. Het is gewoon verplicht een legitimatie bij je te hebben en wij zijn verplicht om het te vragen. En dan of ze worden boos en lopen weg of sommigen komen dan nog wel eens een keer terug, maar dat is niet vaak.

IV: nee?

R3: nee, dan zeggen ze: 'dan gaan we wel naar het tankstation'. Oke. Ik zeg: 'nou, dat moet u maar doen'. Ik kan niet zeggen van dat mag niet.

R4: wij willen geen boete.

IV: hebben jullie vaker te maken met boze klanten?

R4: regelmatig toch?

R3: ja. Ik vind het vooral 's avonds, dan komen er veel jongeren. En ze proberen het ook wel vaak uit bij de jongeren. Dat merk je ook wel van, bij ons doen ze het niet zo heel gauw dan als je er een parttimer achter de kassa hebt zitten van een jaar of 16. Die proberen ze gauw wel uit, want die worden dan bang, als ze een grote mond krijgt, en dan hebben ze zoiets van hier, alsjeblieft. Dat is dan jammer.

R4: Inderdaad, als ze zich een beetje geïntimideerd voelen, dan uh

R3: ja

R4: ik denk dan wel dat ze eerder geneigd zijn om uh, ik weet niet of het gebeurt eerlijk gezegd, het is mij nog niet opgevallen, maar ja, kan het me wel voorstellen.

IV: wat is voor jullie echt een moeilijke situatie geweest met alcoholverkoop?

R4: het is niet bij mij gebeurt, het was bij iemand anders. Het was een moeder, met een kind, he weet je het nog?

R3: ja ja

R4: en het kind was 16, 17, 18, ik weet het niet eens meer.

R3: die was jonger.

R4: jonger?

R3: die was jonger dan 18. Dus ik denk dat die een jaar of 16 was en was met die moeder en de moeder kocht alcohol. En toen werd het kind om legitimatie gevraagd. Zo hoort het officieel van de wet uit. Dus dat meisje deed het ook heel netjes zoals het hoorde. Toen werd

die moeder heel kwaad, omdat zij het had gekocht en niet het kind. En dat is dan een hele moeilijke situatie, het is gewoon zo. Als jij dan mee gaat boodschappen doen met je moeder, dan is het natuurlijk heel vervelend dat jij dan continu je legitimatie moet laten zien en dat de moeder dan een alcohol meekrijgt. Dat is een situatie die eigenlijk niet hoort. Dus nou heeft de bedrijfsleider bij ons gezegd van als het dan zo is, geef het dan maar mee. Want 9 van de 10 keer is het gewoon van de ouder zelf. En verder kun je er ook niet veel aan doen want we kunnen geen klanten weg gaan jagen omdat wij het niet mogen verkopen omdat dat kind er dan toevallig bij is.

IV: dus jullie geven het dan wel mee aan ouder en kind?

R3: ja, maar dat komt echt heel weinig voor.

R4: nou, ik moet wel zeggen, wij hebben toen die training gehad en daarbij is toen wel gezegd als je het vermoeden hebt dat een dochter tegen de moeder zegt: 'goh, vanavond lekker een wijntje drinken he.' Als jij niks opvangt en je hoort niks,

R3: dan weet je het ook niet.

R4: nee, daarom en dan heb ik geen vermoeden en dan heb ik al zoiets van die moeders of vaders, die zullen wel de boodschappen doen. Ik ga er niet vanuit dat het voor zoon of dochterlief is.

R3: daarom is die regelstelling ook zo moeilijk, omdat het heel breed is. Het is niet heel duidelijk van de regering uit zeg maar van precies zo. Het is gewoon niet duidelijk genoeg. Je kunt er heel veel mee, er wordt gezegd dan van als jij vermoedt dat iemand onder de 25 is, moet je legitimatie vragen. Maar als ik er iemand doorlaat en dan krijg ik iemand van 21, 22, en zegt je hebt mij geen legitimatie gevraagd. Nee, maar in mijn ogen die persoon 26. Dat is zo moeilijk te beoordelen wat jij vindt, of wat ik vind, of wat iemand anders vindt, wat dat is met vermoeden. Vermoeden kun je nooit heel duidelijk zeggen. Is voor iedereen anders. Ik kijk misschien heel anders tegen iemands leeftijd aan dan zij.

IV: hoe gaan jullie daarmee om in jullie werk, als je dat vermoeden hebt?

R3: ik zeg altijd bij twijfel altijd legitimatie vragen. Om ook problemen te voorkomen, want bij ons is het gewoon 3 keer over iemand verkocht is het ontslag. En daar sta je niet op te wachten.

IV: nee

R3: en ik denk niemand. Je mag blij zijn dat je werk hebt. Maar het wordt je niet makkelijk gemaakt door al die regeltjes.

R4: ze slaan ook wel een beetje door. Iemand had bij een andere supermarkt boodschappen gedaan en ze had haar twee kleine kinderen mee. Ze wou dan een fles wijn meenemen en dat mocht ze niet. Werd haar gewoon geweigerd.

R3: omdat ze haar twee kinderen bij zich had?

R4: Ze had een baby bij zich en een peuter van twee. Nou, dan sla je wel heel erg door. Dan denk ik van, dan wordt het weer te letterlijk genomen. Dus volgens mij weten de supermarkten ook niet weer, wat moeten we nou, wat moeten we nou doen?

R3: ja. Ik vind nog steeds denk ik als jij dat wilt doen, heel goed, maar vraag iedereen legitimatie. Of laat jou ID door zo'n ding heen scannen. Weet ik veel, volgens mij heeft de Lidl dat. Of een of ander iets, maar gewoon dat iedereen dat moet, dan pas kun je iets aanslaan van alcohol of tabak. Dat lijkt mij simpeler want dat is niet meer het verplaatsen naar de cassiere, die verantwoordelijk is, en is gewoon het systeem verantwoordelijk voor mag je wel of mag je niet door met alcohol of tabak.

R4: ja ja

R3: want nu wordt het probleem naar de cassieres gebracht van die moeten maar oplossen van wel of niet. Eigenlijk moet het probleem, wij moeten die keuze helemaal niet maken. Dat moet het apparaat doen.

IV: voel je je dan verantwoordelijk als er alcohol verkocht wordt?

R4: ja, ik vind het ook heel vervelend. Toen het 16 was, toen had ik al: oke. Maar dat is nog een keer in te schatten. Maar 18? Er gebeurt zoveel in twee jaar tijd. En moet je ook nog tot 25 standaard ID vragen.

R3: ja is niet te doen.

R4: is echt niet te doen. ik vind het ook heel vermoeiend.

R3: daar is niet over nagedacht. Ze hadden een overbruggingsperiode moeten doen van mensen, of jongeren, die in '97 16 werden, dat je eigenlijk een overbruggingsjaar hebt tot 18 waarbij ze wel mogen en dan na '97, zeg maar '98 dan pas die wet hebben laten in gaan. Want die van '97 die kinderen, die zijn al gewend om te drinken of roken.

R4: die mogen al.

R3: en dan moeten ze in één keer, hup boem 1 januari '98 mogen ze niet meer. Dat is niet te verkopen voor ons.

R4: oh nee, daar had je in het begin ook heel veel boze mensen.

R3: dan had je die overbrugging moeten doen, dan had je twee jaar lang een aantal jongeren gehad die tussen de 17 en 18 jaar waren, die nog alcohol konden krijgen en daarna pas zeggen van: dan niet meer. Die in '98 16 werden, die hebben dan pech. Die moesten dan wachten tot hun 18^e. Dit is gewoon niet te doen.

R4: nee nee

R3: ik heb toevallig een zoon die net in '97 16 was geworden. Maar ik als ouder, ik ga hem niet verbieden om alcohol te drinken, want dat mocht hij eerst wel en dan in één keer niet meer. Ik heb alleen wel zo van je hebt verantwoordelijk, je gaat er wel netjes mee om, maar ik ga het niet verbieden want dan doen ze het wel stiekem. Want ze zijn het gewend. En m'n dochter die is 14, als ze 16 is komt ze echt niet aan de alcohol hoor. Want jij (red: dochter) weet gewoon dat het tot je 18^e is.

R4: ja, als je iemand hebt die het wel mocht, en dan toch weer niet

R3: dat is niet te verkopen. Dat is echt niet te verkopen.

IV: en als jullie iemand hebben die dan uit '97 was, verkopen jullie dan wel of niet de alcohol?

R3: nee, wij houden wel strikt aan van gewoon uh 18 jaar of ouder. Het is niet zo dat omdat wij dat nou vinden, want ja dan maak je jezelf nog moeilijker. Maar het is gewoon wel van 18 jaar verkoop, ook bij collega's, alles he. Het is niet, van familie als je dan weet van he die mag van de ouders wel drinken, dan doe ik het nog niet.

IV: je zegt dat het inschatten ook heel lastig is bij leeftijden

R3: ja, en dat is het moeilijkste denk ik nog.

R4: ik heb wel eens gehad, toen was die 5 jaar jonger als ik. Nou dan voel je je wel opgelaten hoor, want die is 29. Nou die zag eruit als 18.

R3: nou ik heb ze wel eens gehad van 35 die ik gewoon vroeg.

R4: ik zeg dan ook: 'oh sorry hoor, maar ja'. De een ziet er nu volwassener uit dan de ander. Een babyface, zo noemden we het laatst.

R3: toen ik heel jong was zag ik er ook nog heel jong uit, dus ik was ook veel jonger dan, zag er ook veel jonger uit dan ik was. Maar ja, toen was de legitimatiewet nog niet. Maar ik heb ook wel eens gehad, zeg ik: sorry, ik kan er niets aan doen. Misschien vraag ik wel heel iets raars, maar heeft u een legitimatie bij u? Dan beginnen ze heel hard te lachen, maar dan is de drempel al wel geweest om, dan vinden ze het niet meer zo heel erg. Dan dat je plompverloren vraagt mag ik je, of heb je een ID bij je? Meestal zeg ik nu al bij twijfel, ja rare vraag, maar heb je een ID bij je? Dus dan breng je het al anders om eigenlijk een conflict te voorkomen.

IV: dus dat is iets waar jullie in je achterhoofd mee bezig zijn? Om conflicten te voorkomen?

R3: dat vind ik met elke jongeren die aan de kassa komt met alcohol of tabak. Wat krijgen we nu weer naar ons toe?

R4: ja, wat is het nu weer? Komt er een vader of moeder naar je toe.

IV: wat is er dan gebeurt?

R3: schelden, grote mond, dreigen, tis echt van: 'ik kom zo wel terug met een mes hoor'.

R4: oh, dat heb ik nog nooit gehad.

R3: ja, op koopavond een keer. Ja dan heb ik zoiets van ja gut, sorry hoor. Ik heb de wet niet bedacht. Dus dan moet je die legitimatie maar bij je hebben. En dan draaien ze wel vaak door en dan heb ik zo van, ik roep dan iemand van de winkel erbij, zo van sorry uh, wat moet ik hiermee? Maar ja, 's avonds is d'r niet zo heel veel in de winkel, dus dan is het wel een groot probleem.

IV: voel je je veilig in de winkel?

R3: normaal voel ik me veilig, maar als zoiets gebeurt, dan heb ik uh oh jee. Ik hoop dat ie verder doordraait, dat ie echt doet wat ie zegt. Want die conflicten krijg je dus wel he, en grote mond en schelden. En laatst had ik een vrouw en die haalt altijd alcohol en laat een klein kindje, die laat ze het halen. Ik weet wel dat het voor haar is, maar ik mag dat kind dat niet verkopen. Dus ik zeg al heel duidelijk: 'mevrouw, dit mag ik de volgende keer, uhm, dit mag ik officieel niet doen'. Ik weet dat het voor u is, maar dit mag ik niet doen. En die werd helemaal kwaad en kwam er nooit weer. En ik was een rotwijf en je krijgt van alles naar je toe. En dan: ik kom hier nooit meer. Nou, dan een paar weken later komt ze wel weer, maar een paar weken is ze dan niet geweest omdat ze heel boos is dat ik haar kleindochter weiger het te verkopen. Maar die vind het belachelijk zegt maar zo is de wetgeving niet, jullie kennen de wet niet. Want je mag het wel gewoon aan haar verkopen omdat je weet dat het voor mij is. Dus die probeert het dan zo te omzeilen dat wij haar dan eigenlijk wel gelijk gaan geven. Nou daar pas ik voor. Want het is niet zo en zij heeft geen gelijk.

IV: en wat is dan de procedure als iemand gaat schelden of bedreigen?

R3: de bedrijfsleider of assistent erbij roepen. 9 van de 10 keer gaan ze dan heel gauw weg.

R4: maar als je zo'n klant hebt en ze zijn er niet, wat moet je dan?

R3: ja, dat heb je dan inderdaad

R4: in de avonden dan vaak, van die jonkies

R3: ja, dan heb je alleen maar jongeren

IV: ik wilde ook nog even terugkomen op een ander puntje. Jullie hadden het over met moeder en zoon of moeder met kinderen, dat je dan een vermoeden hebt voor wie het wel en niet bedoeld is. Maar jullie zeiden ook dat je het aan iemand verkoopt, maar dat je dan het vermoeden hebt dan het bedoeld is voor iemand die jonger is.

R3: ja

IV: met vriendengroepen enzo. En hoe gaan jullie dan met dat vermoeden om?

R3: als we het zien, krijgen ze het niet. Of diegene die buiten staat moet dan maar binnen komen en zich legitimeren. Als we het zien, ja dan gaan ze om het hoekje staan. En als ze het dan verkocht hebben, dan zien we ze ineens het hoekje omkomen en samenvoegen, maar ja dan heb je het al verkocht. Dus dan kun je er al niks meer aan doen.

R4: ik heb dan wel van, ik houd jou in de gaten de volgende keer. Weet je wel? Maar ja, wat ik zeg, het valt ook niet altijd te controleren.

R3: het kan echt gewoon niet.

R4: nee nee. Niet mogelijk.

R3: als ze het willen, dan krijgen ze het echt wel.

R4: ja ja

IV: wanneer is het dan niet mogelijk?

R3: als ze om het hoekje staan, dan kunnen wij niet meer in de gaten houden voor wie die 'm haalt, of die wel 18 is of staat er toevallig nog iemand om het hoekje die nog 17 is. Dat weet je niet, dat kunnen we niet allemaal bijhouden.

IV: en als ze met groepen komen?

R3: dan moeten ze allemaal legitimeren

R4: ja, dan moeten we legitimeren. Zijn er gelukkig niet heel veel.

R3: het is niet heel vaak.

R4: zijn er wel eens twee vriendinnen, dan vraag ik hebben jullie je ID bij? Dan weten ze het al, 'ja hoor!'

R3: die mensen die het enthousiast zeggen, die weten het ook al en die vinden het ook niet erg.

R4: die vinden het geen probleem.

R3: het zijn vaak van die mensen die twijfelgevallen zijn en dan boos worden, dat is vaak omdat ze nog geen 18 zijn. Daarom worden ze boos. En ja, ik heb zoiets ik sta erboven, ik heb de wet niet bedacht, dus uhm..ga legitimeren anders krijg je het gewoon niet.

IV: jullie zeggen ook: het gaat wel eens mis door drukte.

R4: ja dat sluipt er dan zo tussendoor. Eigenlijk wil je bij iedere klant rustig kunnen checken en op je gevoel vragen, maar ja als je links en rechts en achter je allemaal vragen hoort, dan ga je eigenlijk een beetje op de automatische piloot en dan werk je verder, terwijl je eigenlijk 3 dingen tegelijk aan het doen bent. Ja, dan zou het wel eens mis kunnen gaan.

R3: maar ik denk niet dat het vaak gebeurt.

R4: denk het ook niet. Ik ben me er niet van bewust in ieder geval.

IV: hebben jullie wel eens bewust een keer een fout gemaakt daarin?

R4: nee, niet bewust.

IV: of dat je achteraf dacht van: oh, dat is toch verkeerd?

R3: nou ik heb wel eens gehad, dat ik een meisje had waarvan ik dacht, oh die is allang 18 geweest, maar ik zal toch maar even voor de zekerheid een legitimatie vragen. Had ik een legitimatie, was ze nog maar net 18.

R4: maar dat heb ik ook wel eens gehad.

R3: ja, en dat meisje zag er al heel wat ouder, boven de 25, ouder uit. Ze zag er echt al ouder uit. Ik dacht ik hoef jou geen legitimatie te vragen, maar ik dacht, laat ik het toch maar eens doen want er stond een jong meisje naast en ik dacht eerst dat dat een zusje ofzo was. Maar toen, hoe ze praatten naar elkaar dacht ik van nee, dat zijn vriendinnen, laat ik het toch maar even alletwee vragen. Bleek dus die ene wel net 18 te zijn en de ander 17, ja sorry, dan krijg je het niet. En dan 'ja maar ik ben wel 18' . , ja maar zij niet. En dan had je het wel bijna zo gedaan. Maar het is eigenlijk toevallig dat je dan zo van he, er klopt iets niet. En eerst was dat andere meisje ook iets verder weg, of die gaan dan bij een andere kassa betalen. En dan voegen ze zich weer samen als ze, na de kassa. Maar dit had ik zoiets van he, hier klopt iets niet. Die horen volgens mij wel bij elkaar op de een of andere manier, en die een lijkt veel jonger, en die praatten met elkaar als vriendinnen met elkaar praten, dus toen had ik zoiets van ja, jij kunt wel 18 zijn, maar zij niet. Zei ze: nou, dan ga ik wel naar Primera. Ik: 'prima, ga maar naar Primera'.

R4: doe!

R3: ja, als je het daar voor elkaar krijgt, prima, maar hier doen we het niet.

IV: en met de ID kaart, kijken jullie daar alleen naar of nemen jullie het ook in de handen?

R4: dat ligt er aan. Een paspoort is heel groot, dan kun je heel duidelijk zien. ID kaartjes zijn klein, meestal met kleinere foto, datum, dan heb je een steuntje in de monitor van de datum zeg maar.

R3: de monitor geeft altijd de datum aan van vandaag, de maand en de dag en dan het met jaartal van wanneer ze mogen halen. Dus dat ik nu '97.

IV: en dat werkt? Of hebben jullie daar ooit problemen mee ervaren?

R4: nee, dat gaat wel beter. Want als dat er niet in stond, had ik echt zoiets van.

R3: zit je soms echt te denken van, oh wat is het ook alweer?

R4: soms weet het niet meer weer. Het zit er wel ingebakken, maar van die 16 naar 18, met 16 kon ik het wel, van mmm(red: hoofdrekenen) ohja, nee, of ja, weet je wel.

IV: praat je ook veel met collega's over moeilijkheden?

R3: jawel

R4: ja

R3: maar ook voor de meisjes doen we dat ook wel, dat zij ook weten van wij hebben er ook wel problemen mee en je moet toch wel de wet aanhouden want anders raak je zelf in de problemen. En daarvoor praat je er eigenlijk met elkaar over, voor de problemen wat er voorvalt, wat wij ook ervaren, dan hun dan weten van hun hebben het ook dus het is niet zo heel erg raar dat ik dat heb, of dat ook voor mijn neus krijg. Zodat ze eigenlijk zoiets hebben van we staan er niet alleen voor. Want dat is wel heel belangrijk.

R4: ja zeker

R3: ja vooral 16 jarigen die vinden het zo moeilijk, die zijn zelf nog geen 16, of uhm geen 18, maar die mogen, die verkopen het wel, maar die mogen het niet aan hun eigen vrienden verkopen. Dat is heel krom. Want wij zeiden al van, officieel, mag je het dan als 16 jarige ook niet meer verkopen. Maar ja, in de winkel is alles 16, 17 jaar en dan gaan ze er weer uit. Dus dan heb je niemand weer achter de kassa, haha. Dat is ook weer zoiets, daar zit je ook weer mee.

R4: ja je kunt moeilijk zeggen je moet pas 18 zijn en dan kun je het verkopen, maar ja, dat wordt m niet.

R3: nee.

IV: Vinden jullie de richtlijnen vanuit de winkel of vanuit de EMTE zelf duidelijk met betrekking tot de verkoop?

R4: ja

R3: ja je houd gewoon eigenlijk de wetgeving aan en het is gewoon onder de 18, gewoon niet verkopen. Nooit en te nimmer.

IV: ja, omdat jullie het hebben over vermoedens en dan zit je in een grijs gebied?

R3: ja zij zeggen als je het vermoed, dan gewoon nooit verkopen. Daar zijn ze gewoon heel duidelijk in. Bij twijfel nooit verkopen. En daar zijn ze wel heel duidelijk in.

R4: ja inderdaad.

R3: en we krijgen elke maand gewoon uh, dan komt er een andere winkel van een andere EMTE, die komt hier een test doen. En wij dan bij een andere winkel. Maar dat is ook wel heel mooi, want dan uh, houd je het toch wel een beetje up to date, van moet het toch wel in de gaten houden, dus laat ik maar wel vragen. Want er kan iemand komen, en als je daar uitkomt, dan uh, 3 keer en weg.

IV: vraag je het dan omdat je een druk voelt vanuit de controle?

R3: nee, het is geen druk. Nee.

R4: nou, ik weet het niet

R3: nee, ik zie het niet als een druk, meer als ondersteuning.

R4: ik heb wel zoiets van oh god. Nee nee, ik zie het wel als een druk.

R3: ja?

R4: ja, het zou me, het zou me 3 keer eens misgaan, bij wijze van. Dan ben je je baan kwijt! Ja, dat zou ik wel heel erg vinden. Dus.

R3: ik vind het meer als een ondersteuning, zie ik het. Vind het wel een hele zware straf erop, na drie keer, want ja je kunt gewoon een iets missen. Ik vind het wel een hele zware straf, maar dat ze het doen, die onderlinge, dat vind ik wel een ondersteuning.

R4: ja, dat wel.

R3: dat je denkt van laat ik er toch even op letten, want ze kunnen ons uitproberen. En dan let je wel beter op denk ik.

R4: het houd je wel scherp.

R3: ja

R4: zeker, ja. En de kans dat ze drie keer bij dezelfde persoon komen is natuurlijk ook heel klein.

R3: maar het is niet dat het na een half jaar vervalt, het wordt gewoon bijgehouden en als je er nu eentje doorlaat en volgend jaar weer en dan over 3 jaar weer een, dan is het ook tot ziens.

R4: oh ja?

R3: maar ik denk ook dat ze dat niet lang volhouden, dit systeem.

R4: maar ik denk dat wij niet de enigste zijn die daar zoveel moeite mee hebben. Ik denk, ja, ik kan me het haast niet voorstellen.

R3: het is niet voor niks dat veel jongeren alcohol en tabak krijgen. Is niet voor niks. Omdat het gewoon een heel moeilijk iets is. Het is gewoon heel moeilijk.

R4: en ze weten op een gegeven moment ook wel waar ze heen moeten. Was dat nou een artikel dat ik ergens gelezen had, van mensen van de UT, dat ze wagens vol, weet ik niet hoe veel

R3: ja, die hadden 17 jarigen rond laten gaan en liters bier gekregen.

R4: en ik dacht van: oh mijn god. Dit kan toch niet?

R3: dat was bij de albert heijn moesten ze toen allemaal langs.

R4: ja?

R3: ja dat stond in de krant dat ze echt puur bij de albert heijn dingen hebben gekocht.

R4: was dat in de krant?

R3: ja, toen had ik echt van o wat erg.

R4: voor duizenden euro's aan drank en wijn en alcohol en sigaretten. Puur om de kijken waar krijgen we het mee en wanneer gaat het opvallen.

R3: ja, als ze het bij de EMTE's hadden gedaan, denk dat daar ook wel mazen in de wet zitten. Denk dat het overal wel is, maakt niet uit wat voor winkel. Het ligt er net aan hoe een cassiere er zelf mee omgaat. Als je er een cassiere hebt zitten van bluh, wat maakt mij dat nou uit? Ja, die verkoopt zo wel spullen aan minderjarigen. Dat is het probleem denk ik.

IV: jullie hadden het er ook over dat jullie een training krijgen. Vinden jullie die duidelijk en voldoende?

R4: ja, was duidelijk

R3: de training was wel heel duidelijk, maar ik denk niet van dat het lang bleef hangen. Want je weet precies wanneer je het wel en niet mag verkopen. Maar hoe die hele training precies was..

R4: het enige wat ik me nog kan herinneren was dat als twee vrienden kletsen in de rij, biertje, wijntje, o jij betaalt he, dat is nog wel blijven hangen, (red: dat je dan beide moet legitimeren)

R3: ze lieten dan ook al van die momenten zien wanneer het mis kan gaan en wat ga jij dan doen? Maar of dat echt bleef hangen? Nee, het was wel heel nuttig hoor. Niet dat ik het heel belachelijk vond, het was wel heel nuttig. Maar het bleef zo langdradig want op een gegeven moment wist je wel van ik weet wel dat ik het niet mag verkopen aan iemand minder dan 18 jaar. En dat bleef wel de hele tijd door, dat ze dat bewust doen, om het te laten hangen. Maar toen had ik zo van, ja m'n tijd had ik ook wel anders kunnen..maar ja.. het hoort erbij.

IV: nou, ik heb eigenlijk wel voldoende informatie. Hebben jullie nog iets wat jullie willen zeggen?

R4: nee

R3: het enigste wat ik wil zeggen, is wat ik ook al aangaf, is een andere manier van het vragen van de leeftijd. Dat ze met een scannertje of zo een blokkade zetten op de kassa en als ze hun ID hebben gescant, dat ze dan pas kunnen aanslaan. Misschien wel iets meer werk voor ons in het begin, met alle mensen, vooral bij ouderen, het is misschien ook niet helemaal uitvoerbaar, maar het zou dan wel een cassiere veel minder belasten.

R4: ze zijn nou toch ook bezig met gezichtsherkenning?

R3: met irissen of niet?

R4: met gezicht in ieder geval. En dat er dan een camera'tje en dat er dan mensen achter zitten die kunnen besluiten van ja/nee of uh en dat de verantwoording dan niet meer bij de cassiere ligt.

R3: ik vind de verantwoording wordt te veel naar een cassiere gelegd en dat is niet altijd even eerlijk. Want het is gewoon niet altijd te doen. Dan moeten ze een ander middel zoeken van he, hoe kunnen we het wel mensen verplichten om als ze alcohol of tabak willen halen, verplichten altijd een ID kaart te laten zien. Dan ben je geen uitzondering meer als je jonger bent dan 25. En als iedereen het laat zien, dan is het geen probleem meer. Dat is voor ons natuurlijk wel lastig, maar dan is het wel, iedereen is verplicht om z'n ID bij zich te hebben. Dus dat is dan al iets van he, dat is dan al opgelost. En dan gewoon iedereen laten zien. Als er een omaatje van 80 komt en die wil een advocaatje, ja sorry maar heeft u een ID? Dan is het voor iemand die erachter staat, die 19 is, is het dan ook geen bezwaar meer om ook een ID te laten zien.

R4:ja

R3: ja

IV: hebben jullie verder nog vragen?

R3, R4: nee

IV: dan sluit is hierbij af. Bedankt voor de medewerking.

Supermarkt 4

Zoals je weet is het verboden om alcohol te verkopen aan minderjarigen. Toch gaat het wel eens mis. Daarom ben ik vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met de [naam supermarkt] een training aan het opzetten om de alcoholverkoop aan minderjarigen te verminderen. Maar daarvoor heb ik van jou informatie nodig om te weten te komen wanneer het wel eens fout gaat. De afgelopen week hebben jullie ook een vragenlijst moeten invullen. Dit interview is bedoeld om nog meer hierover te weten te komen.

Dit interview zal anoniem verwerkt worden. Wel neem ik dit interview op. Heb je hier bezwaar tegen?

Zijn er tot zover nog vragen? *Nee.*

Dan gaan we nu beginnen.

Je bent een kassamedewerker en probeert natuurlijk om niet alcohol te verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Toch gaat het wel eens mis. Zou je misschien kunnen uitleggen wanneer het misgaat en hoe dat komt?

R9: Misschien als iemand er veel ouder uitziet dan die is, misschien dat je niet vraagt.

I: Heb je daar een voorbeeld van?

R9: Nee, is me nog niet overkomen.

I: nee?

R9: nee.

R10: Door drukte.

I: Drukke?

R10: Ja.

I: Kun je dat uitleggen?

R10: Door drukte zijn er zoveel bij de taken, zoveel handelingen die je moet uitvoeren, dat zo'n blikje, en voornamelijk zo'n blikje uh noem mar iets, bacardi uh met cola gemixt, dat het zo wel eens erdoor heen schiet, er doorheen zou kunnen schieten. Dat is wat ik mij zo uh, kan voorstellen dat het zo gebeurt

I: Is dat je wel eens overkomen?

R10: Mij niet. Maar de jongere generatie is dat zeker, zou dat zeker overkomen zijn.

I: En is dat jou (red: R9) wel eens overkomen?

R9: Nee. Nee

I: En uhm, wanneer is het bij jullie wel eens fout gegaan?

R10: Het zou vast wel eens fout gegaan, maar

R9: Dan weten we het vaak niet he, haha.

R10: Nee. Niet zo dat ik weet

R9: Ja, want als je het weet, dan onderneem je actie natuurlijk

I: En misschien dat je een situatie had dat het je het verkocht en dan later achterkwam dat die toch geen 18 was?

R10: Ja

R9: Nee

R10: Ik heb wel eens getwijfeld dat ik dacht: 'oh, volgens mij sla ik nu de plank mis'.

I: Zou je die situatie kunnen beschrijven?

R10: Uhm, dat ik er eigenlijk gewoon in eerste instantie vanuit ging dat die persoon 25 was, of ouder, maar later toen hij wegliep dat ik dacht 'ik heb het mis gehad', echt mis gehad. In principe in z'n houding enzo,

R9: Hoe die wegloopt?

R10: Ja, inderdaad.

R9: Ja het is heel moeilijk om tegenwoordig te zien hoor, hoe oud..

I: Ja?

R9: Ja, vind ik wel. Het is heel moeilijk schatten.
I: wat is het moeilijke aan het schatten?
R9: Nou dat sommige mensen er veel jonger uitzien dan ze zijn, dat ze er veel ouder uitzien. Er zit heel veel verschil in tegenwoordig, vind ik.
I: En heb je het dan over het inschatten of iemand 18 jaar is of 25?
R9: Nou daar tussenin vind ik juist heel moeilijk.
I: Ja?
R9: ja, ik vind dat ik....
I: Zou je dat verder kunnen uitleggen?
R9: Nou , ik vind juist die periode van 18 en 25, want met 18 mag je alcohol, en ik vind het dan makkelijker als iemand 18 is geweest, dat je dat wel weet, dat je echt kunt zien die is sowieso 18 geweest, en dat je dan niet meer tot, kijken of die 25 is, en dan nog z'n ID moet vragen. Dat vind ik uh, als ik heel duidelijk kan zien dat iemand 18 is geweest, dan ga ik iemand van 25 niet meer om z'n ID vragen.
I: En dat doe je dan ook niet?
R9: Nee, als ik duidelijk kan zien dat die 25 is of zo, dan nee nee. Als ik maar duidelijk kan zien, als ik twijfel bij of die 18 is, natuurlijk dan zeker. Maar als ik duidelijk kan zien of iemand 25 is, dan ga ik niet meer om ID vragen.
R10: Nee
R9: Nee, dat vind ik echt beschamend ook
R10: Ja ik ook
R9: Ja
R10: ja, dat doe ik ook niet.
I: Jullie zeggen dat het beschamend is. Waarom is het beschamend?
R9: Ik vind iemand van 25 om z'n ID vragen, voor een biertje, nou sorry ja.
I: Heb je dan wel eens vervelende situaties gehad met klanten?
R9: nou d'r s één keer een situatie gehad, niet ik, dat zag ik bij mijn collega, daar was een man en die oudere zoon mee. Nou die kreeg het van mijn college niet mee, en die man werd dus vreselijk boos. Want staat er nou een vrouw achter en die heeft een zoontje van 3, die krijgt het wel mee. Dus wanneer, wat voor kind van welke leeftijd mag je nog bij je hebben wanneer je zegt: je mag het niet meer meehebben?
R10: Ja, hij (red: de zoon) had het gepakt, hij had die fles gepakt
R9: Ja, oke, maar goed, dat is in die situatie ook zo. Als hij die fles niet pakt en hij staat naast z'n vader,
R10: Ja ja
R9: Dan zeggen ze ook van: 'je moet je legitimeren' die persoon, en dat kan dan niet, dan krijgt ie het niet mee. Maar die mevrouw die erachter staat met een zoontje van drie, die krijgt het wel mee. Ik vind het allemaal, dat is mijn mening, ik houd me aan de regels hoor, daar gaat het niet om, uit respect voor mijn bedrijf. Maar persoonlijk prive heb ik het niet altijd daar mee eens. Daar krijg je dus verwarringen door en vervelende situaties mee.
R10: Ja, haha, dat is ook zo.
I: Ik vraag me af, wat is dan de regels van de winkels? Als je een mevrouw met een zoontje van drie, die krijgt het wel mee, maar een andere vader met een zoon niet? Wat is de regel van de winkel eigenlijk om daar mee om te gaan?
R9: Nou in principe eigenlijk, mensen die hun eigen ID al kunnen hebben qua leeftijd
R10: En als je alcohol koopt en je bent jonger dan uh 18, als al sta je met 4 personen of 5 personen, je moet allemaal je ID laten zien. Maar kinderen, bij klanten met kinderen, daar doen wij dat niet.
I: Maar ik vraag me even af, in jullie voorbeeld, ging het om een zestienjarige zoon of iemand van 18, ofnee, een driejarige zoon?

R10: Die jongen was al wel 18, maar het ging erom, het was een hele rare situatie

R9: Was een hele rare situatie gewoon.

R10: Hij werd gewoon boos op het feit dat wij vroegen van: 'heeft uw zoon wel legitimatie bij zich?'.

R9: Had ie niet dus die man kreeg het niet mee.

R10: Ja, daar ging het om.

R9: Dus wij hadden ons perfect aan de regels gehouden maar de klant ging niet tevreden de deur uit.

I: Vind je de regels van de winkel daar duidelijk in?

R9: Ja, wij weten wel dat wij klanten, dat klanten met echt kleine kinderen dat wij die natuurlijk niet om ID hoeven te vragen. Ja, dat is wel gewoon duidelijk vind ik. En voor de rest houden wij ons gewoon aan de regels van de wet dan. Die passen wij hier toe. Dus nee, vanuit hier is er wel duidelijkheid.

R10: Ja, voor mij ook.

I: En hoe, stel iemand wil alcohol kopen, maar je hebt het vermoeden dat het voor iemand bedoeld is, die jonger is. Hoe gaan jullie daar mee om?

R10: Ja dat is een hele moeilijke. Op het moment dat wij weten dat hij het voor iemand anders gaat kopen, dan is het gewoon, dat krijgt ie het gewoon niet mee. Maar het is heel vaak zo dat iemand buiten gaat staan, dan weet je het niet. Ja ik bedoel, ik heb niet de behoefte om naderhand te gaan kijken of dat zo is. Dan klaar. Nee.

R9: Dat kan ook niet, je kan niet zo de kassa verlaten om zo iemand dan achterna te lopen om te kijken of er toevallig buiten iemand staat die uh, dat iemand zo'n praktijk niet van..

R10: ja, inderdaad.

I: Maar je zegt wel van: 'Soms weet je het'. Wanneer weet je het?

R10: Nou goed dat is dus heel vaak zo wanneer iemand door de kassa loopt en de ander loopt erlangs en die staat daar zo een beetje te ginnegrappen, zo van, haha, dat gaat wel goed ennuh. Dan weet je dat al, dan weet je dat het misse zaak is. Dat hebben we wel door. Het is niet iets van..nee.

I: Wat vinden jullie van de regels over alcoholverkoop eigenlijk?

R10: Ik vind dat het bij ons neergelegd wordt. Ik vind dat het dat het bij onze verantwoordelijkheid hoort. Ik vind het nog altijd de verantwoordelijkheid van de ouders,

R9: ja

R10: ten alle tijden, en ik vind ook gewoon uh, op het moment dat jij alcohol wilt kopen, moet je maar zorgen dat je het kunt laten zien, anders krijg je het helemaal niet meer mee. Ik hoef daar niet om te vragen vind ik. Ik vind, mensen moeten maar zelf met hun pasje komen, en dan doe je maar iedereen,

R9: klopt

R10: en het wordt bij ons neergelegd, en als je een vreemde gast aan de kassa krijgt, kan me best voorstellen dat sommige mensen gewoon doodsangsten uitstaan daardoor

R9: Ja

R10: uh, maar voor mij mag die verantwoordelijkheid gewoon liggen bij de mensen die het kopen.

I: En hebben jullie of jullie collega's wel eens last gehad van agressie?

R10: Nou hier komt het niet heel veel voor. Het is een winkel met veel oudere mensen, dus we hebben hier niet heel veel last van. Maar ik heb wel een situaties gehoord inderdaad, waarbij de mensen zo boos zijn, ja, daar wordt je gewoon angstig van.

I: En is dat binnen jullie winkel?

R10: Nee, dat is bij andere winkels. Nee, hier gebeurt dat eigenlijk niet omdat we hier gewoon een ouder publiek hier hebben en we hebben gewoon de jongeren die hier komen zijn allemaal nog 16, dus daar heb je geen last van. Maar het gebeurt inderdaad wel eens in

winkels en je moet je natuurlijk ook realiseren dat uh personeel in de winkel wordt ook steeds jonger he. We hebben bijna allemaal zestienjarigen achter de kassa zitten, hoe moeilijk dat voor hun is om dat te vragen aan klanten

R9: leeftijdsgenoten

R10: leeftijdsgenoten, ik zit elke dag al te zeggen, vraag om een ID bewijs, vraag om een leeftijdsbewijs, weet je wel. Maar toch, ja, ik merk wel dat ze het heel moeilijk vinden.

R9: Maar ze houden zich er aardig goed aan vind ik.

R10: Ze houden zich er wel goed aan, ja.

I: Hebben jullie ook hun wel eens, klachten gehad of verhalen gehoord dat ze het moeilijk vonden?

R9: Nou, iedereen vindt het volgens mij gewoon moeilijk. Ja, en ik wordt 55 maar ik vind het nog moeilijk.

R10: ja

R9: Om iedere keer weer dezelfde klant, je hebt heel veel dezelfde klanten, om iedere keer weer eigenlijk te moeten vragen. Op een gegeven moment, als je zoveel van die vaste klanten, dan weet ik gewoon, ik heb al tig keer die ID gezien, dus ik vraag het niet meer. Maar daar moet je mee oppassen als er andere mensen bij zien en die zien dat die denken: 'he, daar wordt niet gevraagd'. Terwijl dat natuurlijk niet zo is. Omdat ik dan gewoon weet, ik heb jouw ID al drie keer gezien en ik weet wel dat je uh, maar we hadden pas een situatie dat een jongere die hier altijd komt, die ID heb ik al zo vaak gezien, die jongen vraag ik niet meer. Maar ik begon en mijn collega, ik moest het overnemen, maar die had net gevraagd 'heb je je ID bij'. Want hij ziet er gewoon vrij jong uit, dan weet je wel wie ik bedoel he?

R10: hmhm

R9: Enne 'maar zij weet wel dat ik uh' maar dat doe ik niet. Mijn collega had jouw gevraagd om een ID, nou moet je 'm tonen. Maar die had 'm niet bij zich. Terwijl ik weet, ik had al zo vaak zijn ID, maar dat doe ik dan niet, dan zou ik mijn collega ook uh...maar ik vind dat zulke vervelende situaties kunnen ontstaan.

I: En je zegt, als ik dan de ene persoon niet vraag en andere klanten zien dat.

R9: Ja

I: Heb je daar wel eens commentaar op gehad?

R9: nee, want dan leg ik het wel uit. Want die jongen komt hier elke dag en ik heb al drie vier keer zijn ID gezien en dat weet ik nu wel. En dat zou ik wel uitleggen.

I: En hoe vind je dat dan, dat je dat uit moet leggen?

R9: Oh, daar heb ik geen problemen mee. Nee haha. Nee. Ik wil dat elke klant tevreden de deur uitgaat.

I: dat is mooi! Je (red: R10) had het over drukte, dat het dan wel eens er doorheen glipt. Kun je dat wat verder omschrijven, waarom je dat dan hebt?

R10: Bij ons is het altijd heel erg, bij vaste medewerkers gebeurt dat niet. Wij hebben al zo'n routine erin in kassadraaien, dat is geen probleem. Maar de wisseling is, je hebt zoveel meisjes, zoveel nieuwe meisjes, dat uhm, ja op het moment dat ze achter de kassa zitten, er komt op dat moment een hele groep mensen komt er aan, je moet erop letten dat je uh, de zegeltjes meegeeft, opletten dat je dus alles goed scant,

R9: de zenuwen

R10: de zenuwen ook. Ik kan me heel goed voorstellen dat uh, ja dat het daardoor mis gaat. En dat ze dan toch ongemerkt zo'n flesje, met name ik, zo'n blikje dat kan ik me heel goed voorstellen, dat dat zo mee gaat. Ik bedoel het lijkt op een Redbull blikje, bij wijze van spreke, dat het zo meegaat. Dat zou ik zo kunnen voorstellen. Ik weet niet eens zeker of het wel zo gebeurt, misschien letten ze ook wel heel goed op, maar ik weet niet, ik zou het me zo heel goed voor kunnen stellen. Wij draaien gewoon, we weten gewoon waar we aan toe zijn.

I: Hebben jullie wel eens groepen jongeren gehad die alcohol wilde kopen? En tegelijkertijd aan de kassa stonden?

R9: Ja, en dan geen ID bij zich of zo bedoel je?

I: ja, of 1 iemand niet ofzo?

R9: Uhm, even denken of ik dat zo gehad heb.
(kort interruptie college met r10)

R10: wat?

R9: een groep jongen waarvan dan bijvoorbeeld eentje geen ID bij zich had ofzo.

R10: Ja, hebben we wel eens gehad. Heb 't wel eens gezien en jawel, daar werd ook gewoon geen alcohol verkocht.

I: Als één iemand het niet had?

R10: ja.

I: Is dat een lastige situatie om mee om te gaan?

R10: Is een hele lastige situaties. Heb het zelf niet gehad maar ik heb 't wel eens gezien. Vanuit infobalie bij de kassa dat 't gebeurde. Dat zijn hele lastige situaties.

I: Waarom?

R10: Beangstigend. Toch? Ja, dat kan ik me zo voorstellen.

I: Zou je het uit kunnen leggen waarom het lastig en beanstigend is?

R10: Nou ik weet niet hoor, maar ik heb het idee dat mensen allemaal denken dat de mensen allemaal zo heel erg aardig zijn in de winkel, haha, maar dat is helemaal niet zo. Alcohol is toch een bepaalde prikkeling voor mensen, ja dat willen ze graag hebben. Daar worden ze gewoon obstinaat zeg maar.

R9: dat is echt zo..

R10: Ja, obstinaat, dat wil ik gewoon ennuh, doe het gewoon mee, doe niet zo kinderachtig.

R9: Ja de meeste mensen vinden het denk ik ook kinderachtig.

R10: ja

R9: en vooral nu het ook weer is verhoogd naar 18, ik bedoel op een gegeven moment ben je eindelijk 16 en dat mag het en dan gaan ze weer naar 18. Ja, ik vind het allemaal erg betuttelend. Want dan zeg ik, waar leg je dan de meeste druk op? Want nou wordt het dan dat die jongeren die alcohol niet mogen, maar je mag eigenlijk ook geen alcohol verkopen aan mensen die ja, zeg maar, de nodige alcoholpercentage op hebbe. Als dat zo zou zijn er daar zou controle op zijn vanuit de wet, dan waren alle cafés failliet. Dus...ik bedoel daar in cafés hebben mensen allemaal teveel op, daar mag je ze niet meer verkopen. En in de winkel op het moment zijn er ook veel mensen die al genoeg op hebben en die ook alcohol kopen.

I: Ja.

R9: Dus op een gegeven moment dan worden wij geen cassière meer, maar dan worden we politieagenten ofzo. En dat is wat 'naam' (red: R10) ook bedoelde het ligt bij ons, en dat is eigenlijk, dat klopt natuurlijk niet.

I: Wat vinden jullie van de rol van politieagent die jullie dan moeten spelen?

R9: ja verschrikkelijk!

R10: ja

I: Krijgen jullie trainingen vanuit de winkel over, hierover?

R9: ja

R10: ja

I: En gebeurt dat vaak?

R10: we hebben de laatste keer gehad op het moment dat die nieuwe regelgeving inging. Maar dat is nou straks twee jaar denk ik. Dus dat is de laatste keer geweest. Maar alle nieuwe medewerkers, die krijgen sowieso wel een cursus.

I: En vinden jullie de trainingen afdoende?

R10: Ja, dat kan ik niet, je dat denk ik wel, maar dat is alweer zo lang geleden, dat ik ja.

R9: mm, jawel.

R10: dat denk ik haast wel

R9: jawel. Ja we hebben alle informatie uh, die staat erin.

R10: ja we weten waar we uh,

R9: Kassa handeling

R10: en we hebben ook wel flyers, die hebben we ook gehad tussendoor. En op het moment dat het weer een keer mis is gegaan, worden we ook allemaal weer met de neus op de feiten gedrukt, van jongens, he, let hier op en houd je cassière op de hoogte.

R9: En je zet elke dag nog dagelijke uh, informatie op t uhh

R10: Elke dag zet ik informatie op het schema, dus we zijn er eigenlijk elke dag mee bezig.

I: En ik vraag me af, wat is dan de procedure? Want stel je hebt een kassamedewerker die heeft een lastige situatie, of een klant blijft een beetje hangen bij de kassa om hij t wil meekrijgen,

R9: Dan roepen ze uh de hoofdcassieëre of leidinggevende

R10: de bedrijfsleider

R9: en die lossen het dan uh, die handelen het dan af.

I: en wordt er vaak een leidinggevende of bedrijfsleider bijgehaald?

R10: Nee, want die situaties kennen wij hier gewoon niet.

R9: nee

R10: Nee, hebben we eigenlijk gewoon niet en op het moment dat het zo is dan loopt het eigenlijk wel af met een sisser uh. Ja, het is niet heel uh.

I: dat is dan wel fijn

R10: Ja dat is heel fijn!

I: Uhm, eens even zien. Hebben jullie wel eens problemen gehad met ID kaart, met een foto of jaartal?

R9: Nee, en je gaat uh, daar ben ik heel eerlijk in. Ik zet mijn brilletje wel op anders zie ik er helemaal niks van haha, maar ik bedoel ik ga natuurlijk niet, als ik een hele rij mensen achter me heb, de hele ID scannen van. Kijk die foto valt natuurlijk gelijk op, ik bedoel uh, om te kijken of ze dat hebben gemanipuleerd of weet ik wat, ja dat ga je natuurlijk allemaal niet nakijken.

I: Hebben jullie wel eens problemen gehad, jullie zeggen het inschatten van de leeftijden is lastig, maar hebben jullie ook wel eens problemen gehad met het inschatten van een profielfoto, of pasfoto?

R10: Oh jawel. Daar zit 5 jaar tussen he. Ik bedoel als iemand uh.

R9: Ja vooral op jonge leeftijd, dan hebben ze echt zo'n kinderhoofdje.

R10: Ja, maar de datum staat bij ons op de kassa, dus ja, weet je, hoe makkelijk kan het zijn, als de datum op de kassa aangeeft, dan.

R9: Ja zij (red: interviewer) bedoelt als je zeg maar hebben geknoeid met de datum.

I: Ja dat bedoel ik niet per sé hoor. Gewoon alle problemen in het algemeen.

R9: Oh oke, nee, die datum uh, dat kan je direct controleren. Oh nee, ik dacht dat je bedoelde of ze 'm veranderd hadden zeg maar.

I: Ja dat kan ook inderdaad hoor.

R9: Kijk als ze dat zo keurig hebben gedaan, dat ga je allemaal niet doen als ze zo'n lange rij mensen achter je hebt.

I: Oke. Uhm...Jij (red: R10) had het over het stukje verantwoordelijkheid. Die moet niet bij de kassa liggen, die moet terug naar uh de ouders..

R10: De ouders of degenen die het willen kopen. Die moeten maar naar ons toe dat wij uh, ik vind eigenlijk niet dat wij daar om moeten vragen.

R9: Het moet andersom. Dat vind ik een hele goeie.

R10: Ja, dat vind ik wel.

I: zitten er consequenties aan als er fouten worden gemaakt door de kassamedewerkers?

R9 & R10: Ja

R10: Dan krijg je een brief thuis en ik geloof na de derde keer uh is het ontslag ofzo.

I: en hoe vinden jullie dat?

R10: Slecht, ik vind dat slecht, want ik bedoel op het moment dat ik iemand inschat, ik kan toch iemand 26 inschatten, dat is toch mijn beoordeling? Dat is toch mijn beoordeling om te zeggen van 'iemand is zo oud'. En als ik het dan mis heb gehad, ja dat is heel stom, maar dat is mijn idee erbij.

R9: Ja ja

R10: Dus daarom is het ook zo uh...ja vervelend gewoon. Daarom moet het gewoon andersom zijn. Daarom moet gewoon degene die dat wil kopen moet ons laten zien, klaar. En laat je het niet zien, nou dan is er ook geen sprake van discussie, klaar.

I: Ja.

R9: Ja, Ik vind ook dat het andersom moet hoor, echt.

R10: Kom maar met je pasje bij mij. Als ik een auto wil kopen, moet ik ook m'n rijbewijs laten zien. Anders krijg ik de auto ook niet mee.

I: Ik merk wat frustratie eigenlijk?

R9 en R10: Ja

R10: Het irriteert gewoon. Het irriteert

R9: absoluut, jazekers.

R10: Nu hebben wij hier niet zo heel veel last van hier, maar ja, het continu vragen in die zin van 'mag je ID zien' 'Mag ik je leeftijdsbewijs zien'. Nou, ik moet zeggen, sommigen reageren er heel goed op hoor. Sommigen komen al direct van tevoren van 'he, ik geef m'n pasje' ennuh 'geen probleem'. Maar er zijn er wat gewoon, die doen daar heel moeilijk over.

R9: En dan leg ik ze t wel uit hoor. Dan zeg ik gewoon 'wij moeten dat gewoon want wij krijgen ook controles ennuh, als we het niet doen dan krijgen we een dikke boete, en dan begrijpen ze het ook wel, maar het geeft zoveel discussie eigenlijk, terwijl d'r een lange rij achter staat. Nee, andersom is beter, wat 'naam' (red: R9) zegt.

I: Oke, nou, dan heb ik denk ik wel veel informatie. Hebben jullie eigenlijk nog vragen? Over het interview of over dingen?

R10: nee

R9: Ja, waarom jullie daar zo druk mee zijn, zeg maar, met dit gegeven.

I: Ja er zijn natuurlijk, er zijn heel veel onderzoek geweest hoe alcoholverkoop aan jongeren vermindert kan worden en uhm, dat gaat best vaak mis, vaak met allemaal hulpmiddelen en dingetjes enzo. En dan wordt er weer een pakket bedacht en naar de manager gestuurd met 'succes ermee'.

R9 & R10: Ja!

I: Wij kijken om echt met de kassamedewerkers in gesprek te gaan om erachter te komen, wat zijn nou echt die knelpunten, van, want jullie moeten er elke dag mee om gaan natuurlijk. En wij proberen meer inzicht te krijgen om te kijken of we iets kunnen bedenken wat ja, toch net wat effectiever zal zijn, zal werken in praktijk.

R9 & R10: Ja

R9: En daar wordt ook echt wat mee gedaan?

I: Ja, daar wordt echt wat mee gedaan. Want dit is ook in samenwerking met de Universiteit Twente en wij zijn onderzoek aan het doen om te kijken wat zou kunnen werken.

R10: Ik neem aan dat je al bij meerdere filialen van de Emte's bent geweest?

I: Ja

R10: En heb je daar ook zulke reacties gehad?

I: Uh, verschillend. Het is ja, ik kan er niet teveel over zeggen wat het zijn natuurlijk de resultaten van m'n onderzoek en het moet allemaal nog later verwerkt worden.

R9: Maar wel die ook wel die frustraties enzo, zeg maar?

I: Ik hoor wel wat soortgelijke punten die genoemd worden.

R9: Ja, het is een lastig is.

I: We gaan echt kijken wat kunnen we nu doen om het makkelijker te kunnen maken.

R9: Allemaal bij de ingang een bandje om, allemaal zo'n bandje om de arm of je alcohol mag kopen.

I: Willen jullie nog iets toevoegen aan dit interview?

R9: Nou ik hoop dat er uitkomt dat uh het misschien beter is als de verantwoordelijkheid ligt bij de uh mensen zelf ligt. En dat de wet misschien ook wel zo gaat...

R10: Je kunt zoveel systemen bedenken

R9: ja

R10: en zoveel dingen op de kassa laten gebeuren

R9: ja

R10: maar we zijn ook gewoon allemaal mensen ennuh het inschatten is gewoon heel moeilijk en het is gewoon nog steeds moeilijk want mensen zien er steeds ouder uit en het is gewoon heel moeilijk.

R9: Ja

I: Nou we gaan er wat aan doen! Mag ik nog even vragen hoe oud jullie zijn

R10: vierenveertig

R9: uh, vierenvijftig

I: en hoe lang werken jullie hier al?

R9: Vijfendertig jaar werk ik hier.

R10: Voor mijn vijfentwintig.

I: Vijfentwintig. Oke, bedankt!

Supermarkt 5

Zoals jullie weten is het verboden om alcohol te verkopen aan minderjarigen. Toch gaat het wel eens mis. Daarom ben ik vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met de [naam supermarkt] een training aan het opzetten om de alcoholverkoop aan minderjarigen te verminderen. Maar daarvoor heb ik van jullie informatie nodig om te weten te komen wanneer het wel eens fout gaat. De afgelopen week hebben jullie ook een vragenlijst moeten invullen. Dit interview is bedoeld om nog meer hierover te weten te komen. Dit interview zal anoniem verwerkt worden. Wel neem ik dit interview op. Hebben jullie hier bezwaar tegen?

Zijn er tot zover nog vragen? *Nee.*

Dan gaan we nu beginnen.

Jullie zijn kassamedewerkers en proberen niet alcohol te verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Toch gaat het wel eens mis. En zouden jullie misschien kunnen uitleggen wanneer het misgaat en hoe dat komt?

R1: Als je twijfelt.

R2: ja

R1: over de leeftijd. Want ik het laatst nog gezegd tegen Roy, ik had twee jongens bij de borrelshop. Eentje die uhm, dacht het dat vader en zoon waren. En toen vroeg ik aan de oudste, dus de vader, en op een gegeven moment zei de jongen: oh, dat lust ik ook wel. En toen zei ik: ja maar dan moet ik jou legitimatie wel even uhm. Want ik dacht eerst, ze zijn apart, want de ene wou wel, maar de ander niet en het was eigenlijk voor de ene, de grotere. En op een gegeven moment zei hij: ja maar aan mij vroeg je niet. Ik zei: nee maar je bent toch vader en zoon? Moest hij keihard lachen. Hij zei: zal ik jou even mijn identiteitskaart laten zien? Weet je dat die jongen nog maar net 19 was? En toen zei ik tegen hem: ben ik nou echt zo blind? Hij zei: je bent niet de enige want hij euhm, zijn haar groeide niet meer dus hij was kaal, hij was 1 meter 90 en hij had al een baard, maar hij kwam heel volwassen over. Ik dacht echt van: 19? En dat is heel vervelend, terwijl als je indo's hebt, die hebben heel mooi strak gezichtje en die vraag je wel en die schijnen dan 38 te zijn en dan overdrijf ik niet hoor.

R2: ja ja.

R1: en dan worden ze pissed off of ze halen hun vriend erbij. Ja, dat heb ik.

R2: ja ja. Maar als je twijfelt ja,

R1: dan moet je sowieso vragen

R2: ja

R1: bij zo'n iemand twijfel ik wel, maar bij die ander, echt, ik schrok ervan. Want die ander leek echt wel 16, 17, maar die was 19. Oh 19 was de man met de baard van dezelfde leeftijd, en die ja, die oogde gewoon wat jonger. Daarom zei ik al: uh, jouw uhm, jou moet ik wel om je identiteitskaart vragen, want nu weet ik dat jij ook alcohol nodig hebt, dus ja. Maar die ander zegt ja, maar dan vraag je mij niet?

R2: ja

R1: maar daar schrik je van hoor.

R2: Soms dan weet je het niet hoor. Dan zie je iemand en dan denk.. Zoals iemand, een vrouw die had ik laatst aan de kassa. Ik dacht echt dat ze wat jonger was. Ze zegt: ja, ik ben al 38 en ik heb twee kinderen. Ik zo: ja, maar als ik twijfel dan moet ik het gewoon vragen. En, ik neem geen risico's. Jij kunt ook een boete krijgen heb ik haar gezegd, als u gecontroleerd wordt en ik krijg een officiële waarschuwing dus ik heb gewoon liever dat jij mij je legitimatie laat zien en toen liet ze het zien en was ze gewoon 38... ja

R1: ja

R2: maar soms twijfel je.

R1: iemand van 21 kan ook wel twee kinderen hebben he? Dan zeggen ze heel vaak

R2: Met 16 kunnen ze zelfs kinderen hebben.

R1: dan zeggen ze: ja maar, ik ben al moeder. Ja en?

R2: ik neem gewoon geen risico want ja, stel dat ik gecontroleerd word, ze pakken mij

R1: ja

IV: Maar jullie zeggen van situaties waarover jullie twijfelen en dat is dan, je geeft een voorbeeld van uiterlijk. Zijn er nog andere situaties waarbij je twijfelt?

R1: er zijn wel eens van die jongens en dan schrik je best wel van, jeetje. Dan zijn van die jongens die dan een grote bek geven. Maar ja, dan kijk ik een paar keer zo. En dan kijkt ie mij aan en zeg ik: ja sorry, ik kijk jou aan, maar dat is puur om te kijken hoe oud ik jou schat hoor. En dan zeggen de meesten zeggen dan wel eens, oh hier heb je m'n identiteitskaart. Dan denk ik wel zoiets van: oh, hij is toch wel heel vriendelijk. Maar je hebt echt van die aso's hoor erbij. Maar toch, als je het moet vragen en je twijfelt, soms moet je het gewoon. En dan gaat je hart wel tekeer. Denk je van: oh..

R2: ja, heb ik wel hoor.

R1: en dan kijk ik hem expres zo aan. En dan zeg ik: ja, ik kijk jou alleen maar aan om, want ik wil weten hoe oud ik jou schat. En dan sommigen, die laten het zien, en anders dan zeg ik: ja sorry, ik twijfel toch. Ik moet vragen naar, dan hoop je dat ze dan niet tekeer gaan.

R2: ja.

R1: en dat gaat meestal wel goed.

IV: maar wat dan als ze wel tekeer gaan?

R1: dan moeten we denk Roy wel omroepen.

R2: de leidinggevende erbij halen.

IV: is dat wel eens gebeurt?

R1, R2: nee nee, bij mij niet.

R2: ik heb wel eens gehad.. toen uh, twee weken geleden had ik een vrouw die sigaretten wilde halen en toen vroeg ik haar legitimatie. Zei ze: nee ja, m'n vriend zit in de auto met de kinderen. Ik zei: ja, maar ik heb toch een legitimatie nodig. En toen ging ze weg. En toen komt daarna haar vriend en toen vroeg die mij van: mag ik jou wat vragen? Ik zeg: ja. Zegt ie: ik heb twee vragen. Hoe oud ben jij? Ik zeg: ik ben 28. Hij zegt: als jouw om legitimatie wordt gevraagd, hoe reageer jij dan? Ik zeg: ik laat 'm gewoon zien, want je bent sowieso verplicht om legitimatie bij je te hebben. Hij zo: nou, m'n vriendin was hier net ennuh, zij krijgt geen sigaretten mee. Ik zeg: nee, omdat ik twijfel, wil ik gewoon een legitimatie zien. Om te voorkomen dat ik gecontroleerd word en gepakt wordt. Hij zegt: ja, geef mij die sigaretten nou maar mee. Het was echt zo'n asotype was het uh. Lang iemand, petje op, oorbellen in, en grote tanden enzo. Ik denk..

R1: ja, maar die is dan, die oogt wel wat ouder.

IV: en wat heb je toen gedaan? Heb je het toen verkocht?

R2: want dan mag het wel. Als zij er niet bij is, en haar vriend komt haar sigaretten voor haar halen, dan mag het.

R1: maar, nou weten wij wel dat het voor haar is.

R2: ja, maar als zij er niet bij is en ik zie haar niet, dan mag het wel. Als zij erbij staat, mag het niet.

R1: dat is ook al weer zo,

R2: ja.

IV: hoe kijk je daar tegenaan? Want je zegt, ik weet eigenlijk dat het voor haar bedoeld is, maar hij is er niet bij.

R2: nee, maar ik heb een situatie gehad in de borrelshop en daar waren twee jongens, de een was meerderjarig en de ander was niet, was minderjarig zeg maar. En ze wouden dus alcohol halen. Ik zeg: ja, mag ik legitimatie van jullie beiden zien? En de een zegt: heb ik niet. En die ander liet mij de legitimatie zien. Ik zeg: ja maar, dan mag ik het niet verkopen want ik weet dat het voor jullie twee is. Nou, ze deden een beetje moeilijk, heb ik Roy erbij gehaald, de

manager zeg maar, en toen zei hij van: ja, als jij hier nou wegloopt, naar buiten gaat en ze kan jou niet meer zien, dan mag ze het wel verkopen aan degene die wel een id heeft. Dus, als die maar uit het zicht is.

R1: maar het is, volgens mij leer je wel, als je weet dat voor diegene is, mag je het ook niet verkopen volgens mij. En dat is heel vervelend, want dan lees je weer zoiets, want jij weet dat het toch voor die ene is, je mag het niet verkopen. Dan moeten ze of bij iemand anders gaan, want ik weet dat het toch voor die ander is, of ze moeten de volgende dag komen, of twee uur later. Kijk dat is heel vervelend. Wat is het nou?

R2: wat Roy mij nou zei, als je diegene nu niet meer ziet, uit het zicht is en de ander kan het dan wel halen, dan mag je het wel verkopen.

R1: vervelend he?

IV: een beetje een grijs gebied eigenlijk dus?

R1, R2: ja

R2: ja, terwijl ik wel weet dat het ook voor diegene is, maar ja, wat kun je doen dan? Officieel mag het.

R1: toch wel, ja.

IV: hebben jullie wel eens een situatie gehad waarbij jullie er achteraf achter kwamen dat jullie eigenlijk alcohol hebben verkocht aan iemand die toch te jong was?

R2: ik ben laatst gecontroleerd. Maar dat was bij een onderlinge filiaalscontrole en toen had ik een jongen, volgens mij was het een marokkaan ofzo en die had een blikje malibu gekocht, zo'n blikje.

R1: het was geen sigaretten?

R2: nee, het was een blikje. En ik keek hem nog een paar keer aan, en het was ook heel druk he. Was echt knettersdruk en toevallig werd ik net omgeroepen om achter de kassa te zitten. Ik was de hele tijd in de winkel bezig. Toevallig word ik omgeroepen om achter de kassa te zitten en ja hoor, en toen stond die daar. Ik keek hem een paar keer aan van, wel niet, wel niet? En het was zo druk, ik dacht, ik schat hem toch wel wat ouder. Laat ik het maar niet vragen. En toen komt in één keer de manager van de andere filiaal, van de hasseler es, en die zegt: ja, niet geslaagd he? Ik: Shit he, en toen kwam Roy naar mij toe en toen zei hij: je moet blij zijn dat het een onderlinge controle was en niet de gemeente die jou heeft gecontroleerd.

IV: maar je zegt dat het kwam vanwege drukte. Is dat iets wat daarbij vaak een rol speelt?

R2: ja, je bent zo druk, zo druk, maar

R1, R2: nee nee

R2: eigenlijk mag dat er niet onder lijden.

R1: je moet toch met je gedachten erbij blijven. Als het heel druk is of niet. De klanten, die redden zich verder wel. Er wordt wel iemand omgeroepen. Maar op dat moment...

R2: maar snap je wat ik bedoel?

R1: Ik heb het ook één keer gehad en op een gegeven moment vroeg iemand mij wat van de kassa. En op een gegeven moment wist ik het niet meer, had ik het nou gevraagd of toch niet. Was die nou ouder of niet. Denk ik nou, shit. En toen zei ik nog tegen diegene, weet ik of jij dat was: niet meer met mij praten als ik bezig ben met iemand.

R2: ja, je wordt zo snel afgeleid he, zoveel dingen in je hoofd, dit moet ik nog doen, dat moet ik nog doen. En het is druk. En ik keek hem nog wel een paar keer aan van, ja, ik denk toch wel dat die ouder is. Niet dus.

IV: en zijn er verder nog andere dingen die het moeilijk maken, zoals bijvoorbeeld die situatie dat het heel druk is, je raakt afgeleid en dan, hoe gaat het dan te werk?

R2: ja, een situatie met een moeder en zoon bijvoorbeeld.

R1: er komen heel vaak ouders met hun kinderen omdat ze een krat bier niet meer kunnen optillen. Officieel hoef je het volgens mij weer niet te vragen, want uh, de moeder staat er. Het is eigenlijk voor de moeder. Maar ja, je hebt nu. Ik heb nu een briefje opgehangen van

extra alert, want die scholieren, die hebben laatste schooldag. Dus die komen allemaal verkleed vandaag hier de winkel in. Dan proberen ze toch alcohol te halen. Ja, met ouder of zonder ouder. Dan komen ze met zo'n ouder en dan hebben ze een fles wijn en dan zijn ze heel blij, maar voor wie is het dan? En dan hopen dat die jongeren dan niet zeggen: oh mam, dit vind ik wel heel lekker, want dan moet je het vragen. Als ze hun mond dichthouden, en die moeder is er, ja dan is het gewoon voor die moeder. Want toen het vroeger verboden was, zodra je een jonger iemand had, toen zei mijn man ook van: zijn ze helemaal gek geworden? Als jij een krat bier wilt halen, ik heb het in m'n rug he, dan moet ik toch m'n zoon meenemen? Tis toch onzin? Dan heb ik een zoon van 16 en dan zou die mee moeten. Maar gelukkig hebben ze dat weer afgeschaft. Nu, als er een moeder bij is, dan gaan we ervan uit dat het voor de moeder is. Tenzij zo'n iemand zegt van: mam, dat krat bier vind ik wel heel lekker, dat is voor mij he? Kijk, dan weet je al dat het voor hem is, dan moet je het vragen. Mag ik jou legitimatie zien? Niet van de moeder, maar van hem. Maar weet je, het is dan heel duidelijk gewoon toch?

IV, R2: Ja

R1: dus het blijft telkens moeilijk.

R2: je hebt van die twijfel situaties

IV: maar dan heb nog wel een vraagje. Want was is dan het verschil daarbij? Je zegt, je hebt twijfelsituaties, drukte, of een klant die vervelend doet. En je zegt, meestal vraag ik het wel bij een twijfelsituatie, maar soms gaat het fout. Wat is dan het verschil tussen een situatie waarbij je het dan toch wel vraagt of toch niet vraagt?

R1, R2: jee, uhm...

R2: ja weet ik eigenlijk niet.

R1: Ik moet zelf zeggen dat wij, volgens mij, gaat het bij ons wel goed. Wij letten daar wel op. Maar je hebt..

R2: 9 van de 10 keer wel hoor

R1: die jongeren, die van 16 jaar (red: kassamedewerkers), volgens mij vragen die niet eens. Nou ja, dat hoop ik wel, maar die zijn dan wel heel vaak afgeleid of door de drukte of..

R2: ja ja

R1: het is heel moeilijk.

IV: en zijn er nog andere voorbeelden? Je zegt al agressie, drukte,

R1: ik heb één keer gehad, toen was er een jongen, en die zei van: ik laat mijn identiteitskaart niet zien. Zo'n klootzak. En toen zei hij: jou collega kent mij wel. Ik zei: ja maar ik ben die persoon niet. En toen zei die van: is de bedrijfsleider hier? Toen riep ik de bedrijfsleider om en die kwam niet zo snel. Op een gegeven moment liep die weg. Komt ie later terug met legitimatie, maar hij hield z'n hand voor z'n naam. Zodat ik niet kon zien wie het was. Maar wel een foto. Maar ik was ook geïrriteerd. Ik zeg: zo kan ik niet zien wie jij bent. Maar ik zag de foto ook niet. Hij zegt: je hoeft m'n naam niet te kennen, ik wil gewoon m'n pakje sigaretten. Toen keek ik hem zo, ik zeg: je moet gewoon normaal doen. Ik was pissed off man. En op een gegeven moment pak ik zo die kaart uit z'n hand en ik zeg: Hier, en ik gooi het op de kassaband met de sigaretten, ik zeg: nu mag je 'm halen. Op een gegeven moment, kom je naar kantoor, en krijg je wel tranen in de ogen hoor. Ik was het echt helemaal zat. Wat een klootzak. En dan? En toen zei ik wel, toen zei de bedrijfsleider van: had mij dan geroepen. Ik zei: ik had je wel omgeroepen, maar ik heb niets gehoord, weet je. Maar dat is gewoon he, dat heb je gewoon, van die aso's.

IV: heb je dan ook, dat je een andere keer dan zegt: laat maar?

R1, R2: nee nee

R1: nee, dat moet je dan toch wel weer vragen, want nu

R2: als je dan gecontroleerd wordt, dan ben je erbij he?

R1: want nu weet ik wel bijvoorbeeld, hij was inderdaad ouder dan 25, weet niet precies hoe oud, en de volgende keer dat ik 'm zie vraag ik het niet, want ik weet gewoon dat ie ouder is. En volgens mij mag dat ook. Maar iemand die 22 is, en die laat altijd netjes z'n identiteitskaart zien, die moet ik toch altijd vragen. Dan zeggen ze wel eens: ja maar je weet toch dat ik 22 ben, maar ja ik moet het vragen. Stel je voor dat ik er een keer niet ben, dan weet je in ieder geval he, ik moet 'm altijd bij je hebben. Is voor m'n andere collega's fijn en niet dat jij straks met lege handen naar buiten loopt.

R2: dat heb ik ook wel eens hoor, ik heb klanten die komen echt elke dag weer hier en elke dag vraag ik de legitimatie. En dan zeggen ze wel eens van: ja maar ik kom hier toch elke dag, je weet toch wel nou dat ik ouder ben? En ik: Ja maar ik weet het wel, maar stel dat er die ene keer een controleur staat. De controleur weet niet dat ik jou elke dag zie. En toen zei die: ja, daar heb je ook wel gelijk in.

IV: voel je dan een druk om telkens om een id te vragen vanwege de controleur?

R1, R2: nee

R2: want waarom, ik weet dat het mijn baan kan kosten als ik het niet doe. Dus waarom zou ik een risico nemen, om mijn baan te verliezen?

R1: maar ook voor die jongeren. Want ik heb zelf een zoontje van 16 en dan hoop ik eigenlijk dat als hij zelf sigaretten of alcohol haalt, terwijl die nog geen 18 is, dat ze hem geen alcohol verkopen. Stel je voor dat m'n zoontje van 16 jaar naar de winkel gaat en dan letten ze niet op en dan krijgt hij alcohol mee en komt hij dronken thuis, dat zou ik niet leuk vinden als ouder. Ik vind 18, vind ik perfect. M'n zoon hoeft niet op jongere leeftijd aan de alcohol of sigaretten. Maar het nadeel is wel, dat als mijn zoontje het dan graag wil, hij het dan via via doet, met vrienden die dan ouder zijn. Is ook eigenlijk best een beetje gevaarlijk. Van mij mogen ze het wel verhogen naar 20.

R2: ja

R1: komt nog wel!

Lachen allebei

R1: en weet je wat makkelijk zou zijn, als ze een soort pasje hebben dat ze die sowieso moeten scannen anders krijgen ze geen sigaretten. Ook al is diegene 25, 25, voor is sigaretten moet je je kunnen, moet je je pasje scannen. En toen zei iemand laatst, ja, maar dan moeten die ouderen dat ook allemaal doen. Nee, nee. Als wij zoiets hebben van..ja weet niet, is ook wel raar. Dat kan eigenlijk ook niet. Maar dat iedereen gewoon standaard een soort van pas scant, mogen we het halen of niet, als ze dan een pas scant, dan weet je he, die is inderdaad..

R2: maar als je kijkt naar de leeftijd zie je al dat die ouder is.

R1: ja, dat klopt. Maar dan hoeft je het ook niet zo vaak te vragen.

IV: is er dan ook een verschil tussen sigaretten of alcohol?

R1: ik merk dat ze bij sigaretten wat agressiever, of moeilijk doen of geïrriteerd zijn dan bij de alcohol. Bij de alcohol, denk dat ze zoiets hebben van uh, het mag echt niet.

R2: ja weet je wat het met sigaretten is, met alcohol denken ze, ik kan nog wel even 10 minuten wachten, naar een andere winkel gaan. Maar sommigen hebben echt die nicotine nodig om gelijk sigaretten te moeten hebben..

R1: en dan hebben ze geen zin om voor een pakje sigaretten naar een andere supermarkt te gaan omdat ze zich niet kunnen legitimeren. Misschien dat anderen hun dan geen identiteitskaart vragen, want ik zeg ook soms, als je make up op hebt dan, want vandaag was een vrouwtje die zegt, nu heb je wel gevraagd, een andere keer niet. Ik: ja, toen had ik je ouder geschat, want inderdaad, met make up zei ze, wordt ik ouder geschat dan zonder make up. En dat heb je ook.

IV: wel lastig of niet?

R1: ja, is echt lastig.

R2: ja, maar ik blijf het gewoon vragen.

R1: ja, je moet wel.

R2: ook al zie ik het aan het gezicht die is echt duidelijk ouder, ik blijf het gewoon vragen.

IV: en als jullie dan vragen om een id-kaart, kijken jullie er alleen naar of nemen jullie die in je handen, of..

R2: ja, we kijken ernaar van vrij dichtbij hoor.

R1: of ze geven het zelf.

R2: en dan laten ze het echt wel zo (red: van dichtbij) zien en dan zie ik het wel duidelijk genoeg.

IV: en heb je soms wel eens moeite om een id-kaar te controleren?

R1, R2: nee,

R1: nee, eigenlijk niet nee. Ik kijk even naar gezicht en naar foto

R2: en naar de leeftijd

R1: ja, en uhm...wat heel grappig was, was laatst een jongen die uhm, het was in maart, en het was nog twee dagen, dan zou die 18 worden. Oh, een meisje, en op een gegeven moment zei ik tegen 'm (red: collega), volgens mij was dit een controle, weet je, want ik zei: goh, over twee dagen word je pas 18. En toen zegt ze: ach, twee dagen, maakt toch niks uit, zegt ze zo. Kom op zeg. Ik zeg: nee, dan moet je deze twee dagen nog wachten. Toen dacht ik van, dit klopt niet. Dan ga je toch niet zo reageren? Gewoon echt op zo'n manier van: kom op! Twee dagen maakt toch niet uit? Ik heb verder ook niets meer gehoord hoor, of het inderdaad een controle was. Maar dat vond ik zo apart. Dan moet je echt op letten he?

R2: ja

IV: is het dan moeilijk om het te zien? Als het op 1 of 2 dagen aankomt?

R2: nee, want hij geeft dat steeds wel in ons systeem aan he?

IV: oh oke.

R2: zodra wij sigaretten of alcohol scannen, geeft ie aan: leeftijd moet boven, wat voor datum is het nou,

R1: 24

R2: 24 april 1997 zijn. Dus vanaf 24 april 1997 is diegene 18.

IV: ja, dat is wel handig

R1: ja, dat is ideaal. En dan kijk je ook meestal naar 97, en dan he, onder de 97

R2: dat kan niet

R1: en dan

R2: eronder is goed

R1: erboven niet, dus dan uh

R2: 98 is die te jong.

R1, R2: ja ja

R2: en dat geeft ie wel aan..

R1: heb je alleen nog maar januari, februari, maart, dus daar kom je wel snel achter, dus uh.

IV: is er dan nog een verschil met iemand die alleen maar alcohol koopt of boodschappen met een fles wijn?

R2: zodra ik een fles wijn scan, geeft ie weer een leeftijd aan met zo'n pop up scherm. De cassiere kan dan vragen, indien leeftijd, en dan kijk je automatisch al naar het gezicht, van wie koopt het? Is het duidelijk iemand ouder, een oudere vrouw, dan doe je ja, en twijfel je, ja dan wacht je dan vraag je om een ID.

R1: en zij kunnen dat ook zien he, dat scherm.

R2: dat wist ik eerst niet.

R1: en dan zeggen ze, oh moet je m'n identiteitskaart nog zien? Ik zeg: nee joh. Hij: oh, maar omdat het daar aangeeft. Ik zeg, oh ja, haha.

R2: cassiere vraagt mogelijk om een ID.

R1: dus dat is wel heel fijn, dat hun dat ook zien.

IV: wordt er binnen de winkel ook over gesproken?

R1: wat wij dan wel, we hebben een vergadering elke week en dan kunnen we doorgeven aan de cassieres, je moet opletten. En dan zeg ik het meestal aan degene die ik dan zie, van he, jij ziet die meiden van de avond. Zeg even dat ze weer op moeten letten. Hoe vaker je het zegt, ja volgens mij is dat dan beter. Dan onthouden ze dat en dan houden ze daar gewoon rekening mee. Kan wel eens gebeuren dat je dan zo'n pop-up ziet maar dat je dat, dat het dan zo druk is, dat ze dan per ongeluk op 'ja' drukken. Dan gaat de pop-up al weg en dan vergeet je dan, van oh ja shit, en dan verkoop je het toch.

R2: het is een automatisme hoor.

R1: ja

R2: Ik kijk gelijk naar de gezichten

R1: ja, we werken 32 uur en jij ook al 26, dus we zijn hier best wel vaak. Maar zo'n scholier, zo'n jonge van 16 doe alleen de koopavond. En dan zeggen we vaak tegen de jongens of tegen degenen die hun nog zien: even opletten. Kijk zoals nu, ik heb een briefje opgehangen van: wees extra alert met die scholieren want die willen natuurlijk feestje houden. Dus dan hang ik een heel groot briefje bij de kassascherm en als ze dan alcohol willen verkopen, dan kijken ze er nog even naar.

IV: en om nog even terug te komen op de ID-kaart. Hebben jullie wel eens moeite met de foto, omdat dan te zien? Of het de juiste persoon is?

R1: nee, ze zijn, weet je, zo'n identiteitskaart is dan al negen jaar oud en dan is het al een heel andere foto en dan kijk je toch nog een keer. Ik zeg dan: goh, wat ben jij veranderd zeg. En dan moeten ze lachen, zo'n scholietje, want ja toen was ik nog zo oud. Laatst was een vrouwtje haar identiteitskaart vergeten maar die was donker en zij kwam met blond haar. Ze zei: 'heb je een pasje gevonden.' Ik zei: 'hoe heet je?', dan kan ik controleren dat het om de juiste persoon ging. Ik zei: 'jeetje, wat ben jij hier, wat ben je nou blond. Ja, zegt ze, maar eigenlijk ben ik heel donker'. oke, haha.

R2: Maar je merkt het wel hoor, aan de gezichten.

R1: ja, je ziet het wel hoor, aan die jongeren.

IV: wat vind je nu echt het moeilijkste daarbij?

R1: ik denk puur, wat ik nou lastig vind, van schat je iemand nou ouder, jonger. Dat is gewoon heel moeilijk, een leeftijd schatten tot 25 jaar, dat is lastig hoor. Vooral bij de mannen. Dan hebben ze een baardje of ze zijn kaal. Bij de vrouwen kun je het soms nog wel vragen, die ogen dan, ja, ook wel heel moeilijk..

R2: ik weet het niet, ik vind het niet zo moeilijk want ik vraag het gewoon, klaar.

R1: je moet het gewoon vragen, ja.

R2: is ze ouder, ja, dan maar even een legitimatie laten zien. Zoals laatst had ik dus die klant van 38 jaar. Ja, maar dat kun je toch wel zien..maar ja, geen risico's zeg ik altijd. Zeg ik er altijd ook wel bij, want ze zijn nou heel streng bezig met controleren en als je het niet heel erg vind, ik wil gewoon echt je ID zien. Want stel dat je nou controleren, en je bent minderjarig, dan ja, dan hang ik.

R1: maar als dat erbij zegt, dan

R2: ja, vaak hebben ze daar wel begrip voor hoor.

R1: dan zijn ze gelijk al heel aardig, van nee ja oke, dat kan ik me voorstellen. En dan bied je je excuses nog een paar keer aan, van: 'ja sorry hoor, vind het echt vervelend, ja sorry'. Oke, dan zijn ze ook echt

R2: heel aardig.

IV: zijn er nog hele specifieke incidenten of voorbeelden geweest waarbij, of

R1, R2: nee nee

R1: eigenlijk niet. Het enige wat er gebeurt is als je ze vraagt en ze hebben niks bij zich dan zijn ze geïrriteerd maar lopen ze weg van huh humhue (red: boos mompelend) en dan zeggen

ze tegen hun vrienden: 'sjongejonge, ze schat mij nog maar uh zo oud. Ik ben al bijna veertig of bijna dertig' Ja, wat kan mij dan schelen?

Lachen allebei

IV: hebben jullie wel eens met een vals id kaart te maken gehad?

R1, R2: nee, volgens mij niet

R1: maar hoe kun je zoiets zien? Ik zeg wel nee, maar is dat duidelijk te zien of zo?

R1: er was wel een keer iemand, die had zijn hand heel raar zo daarvoor en toen pakte ik het uit z'n hand en toen zaten er twee gaten in.

R2: ja, maar dan is die gewoon verlopen.

R1: maar hij was gewoon echt veel ouder dan 18, veel ouder, volgens mij 21. Dus toen heb ik het gewoon meegegeven. Zijn foto en ook alles. Maar toen zei die jongen ook: 'deze heb ik heel vaak als reserve bij me. Als ik deze verlies, dan maakt het ook niet uit'. Mag dat wel of niet? Het was wel echt de juiste foto met twee gaten. En als die verlopen is, heb ik dat ook hoor. Dan doen ze er twee van die grote gaten.. maar echt een valse identiteitskaart, ik weet niet eens hoe dat ding eruit ziet dan. Zou dat zo nep overkomen?

R2: en daarom vind ik het zo, zo dom eigenlijk van de gemeente, dat elke keer de id-kleur veranderen. De ene keer is die blauw en dan is die weer groen.

R1: is dat zo?

R2: ja, mijn zusje heeft nu bijvoorbeeld groen, een groenige, en voordat ze 'm had verlengt was die een beetje roziger en die kleuren veranderen steeds.

R1: oh, dat is mij niet een opgevallen. Maar inderdaad, dan denk je juist, he is dat een valse of..

R2: maar nou weet ik het.

R1: oke, goed dat jij dat nu tegen mij zegt, want ik wist het niet.

R2: de kleur van de ID verandert dan.

R1: oh oke, en dat is dan vanaf 2015?

R2: ja, ik weet het niet waarom ze dat doen elke keer.

R1: maar daar kun je wel op letten, van he inderdaad, nu is het verandert, maar ja dat weet je eigenlijk ook niet. Misschien is het zo, ja apart. Geen idee.

IV: dus dat is dan wel even lastig om te zien?

R1, R2: ja ja

R2: maar vaak, als je 'm in je handen hebt dan.. een ID vervals je niet zomaar, toch? Ik heb het nog niet gehad denk ik.

IV: hebben jullie wel eens gehad dat iemand een ID kaart van een vriend of broer had gebruikt?

R1: ja, misschien doen tweelingen dat wel, ik weet het niet.

R2: ja maar tweelingen, dat weet je toch, zijn van dezelfde leeftijd?

R1: ja, oke, maar broers inderdaad, broers enzo.

R2: maar ik kijk altijd wel goed naar de .. ja

R1: ja, oke?

R2: ja

R1: bij donkere mensen kun je dat niet goed zien hoor, haha. Is echt zo, stel voor dat een broer 'm meeneemt, met die twee meiden, die donkere meiden, zijn ook twee zussen, maar ja, als die ene van haar zus meeneemt, die met kort haar, krullen, die koopt altijd een blikje rum. Volgens mij heeft zij ook een zusje. Kijk als zij haar identiteitskaart meeneemt, die lijken zoveel op elkaar.

R2: Ja klopt.

R1: die lijken heel veel op elkaar. Maar ja, het scheelt dat die twee al veel ouder zijn, dus..haha dat hoeft je al niet te vragen.

IV: nou, ik denk dat we alle punten wel gehad hebben eigenlijk, denk dat ik wel genoeg informatie heb. Hebben jullie eigenlijk nog iets wat jullie graag willen zeggen, van dit is interessant of die wil ik even zeggen?

R1: nee, eigenlijk niet.

R2: nee.

R1: maar hoe willen jullie dat dan, willen jullie het dan voor ons makkelijker maken? Zijn jullie daarom, zullen zijn er daarom zo mee bezig he?

IV: ja

R1: wat het is al verhoogd naar 18, wat willen jullie dan nog meer eigenlijk doen?

IV: ja, we zijn er mee bezig. Uit onderzoek blijkt gewoon dat alcohol best wel veel verkocht wordt aan minderjarigen en daarom zijn we nou eigenlijk bezig om te kijken bij de mensen die het uitvoeren, die de alcohol verkopen, dus de kassamedewerkers, om te kijken wat zij nou vinden, waar ze moeite mee hebben, wat we kunnen verbeteren. Om het voor jullie makkelijker te maken of duidelijker te hebben hoe ermee om te gaan met moeilijke situaties, om daar naar te kijken. En daarvoor zijn we een onderzoek aan het doen, om te kijken wat zijn nu de probleempunten eigenlijk die nou naar voren komen. En om een korte training op te zetten voor iedereen.

R1: oke. Wat we ook eigenlijk van het hoofdkantoor krijgen.

R2: zo'n training

R1: zo'n training, dat doen ze dan ook. Krijg je zo'n training, duurt een halfuurtje ofzo.

IV: en is die training afdoende?

R2: jawel

R1: jawel, want als je niet slaagt, dan moet je het nog een keer doen, he.

R2: je kunt het net zo lang doen totdat je slaagt.

R1: ja

IV: oke

R2: maar op een gegeven moment dan, ja dan weet je het wel, denk ik. Want als je 1 keer niet slaagt, dan krijg je weer de vragen terug en volgens mij laten ze wel gelijk zien de foute antwoorden,

R1: ja, van wat heb je verkeerd gedaan. En ook met leeftijd uh, iemand is van '98, mag 't wel of niet, weet je. En dan heb je maar een paar seconden he, bedenktijd, dus uh, kijken of je dat nog uh, als je zakt, of het daarna wel wat sneller gaat. Maar inderdaad, dan gaat het wel heel wat sneller, dan weet je wel: oh, daar moest ik op letten.

R2: en dat blijft ook wel.

IV: ja?

R2: ja.

R1: ja, tenzij ze weer wat veranderen, haha, dan kun je het nog een keer doen.

R2: ze hebben wel wat veranderd. Ik weet nog wel, de eerste keer dat ik zo'n toets had gemaakt, zoals met moeder en uh

R1: mocht niet.

R2: nee, dat mocht echt niet. Want een moeder en dochter kwamen dan bijvoorbeeld naar de winkel en als ik dan weet dan, stond in de vraag van uh..hadden ze informatie ofzo dat als moeder en dochter komen en je weet zeker dat de alcohol voor de dochter is, dan moet ik een legitimatie vragen naar de dochter en nu hoeft dat dus weer niet.

R1: Tenzij je, ja. Zelfs een moeder met een buggy he. Dat mocht dus ook niet.

R2: ja. Klopt.

R1: allereerste keer dat t uh, toen was de leeftijd nog 16? Of was het toen ook 18?

R2: was 18.

R1: toen uh, kwam er een moeder met een kindje in de buggy, toen mochten we het niet verkopen. Want ze was met een kind.

R2: een minderjarige.

R1: en toen kreeg je bij de aldi ofzo, was een heel gedoe geweest.

R2: ja, heel veel hadden uh, hadden geklaagd

R1: en toen kregen wij een mail van

R2: hoofdkantoor

R1: een moeder met een minderjarige mag tenzij je weet dat het voor haar is. Dan moet de dochter zich kunnen legitimeren. Kijken of ze 18 is. Enne, even kijken, wat was er nog meer toen? Ja, dat was het eigenlijk he?

R2: ja

R1: er was nog iets he? Oh ja, vloeitjes, vroeger mocht je vloeitjes niet verkopen aan jongeren.

R2: en geen aanstekers en geen lucifers

R1: en nu blijkt dus dat het wel mag.

R2: wel mag? Dat had ik nog niet meegekregen.

R1: en toen zeiden wij, ja enne ik heb dat papiertje trouwens ook nog, uhm, stond er op, nu geeft ie het ook niet meer aan he, leeftijd. Eerst vroeg die bij vloeitjes ook leeftijd en nu krijg je geen pop up meer te zien. Geen hulzen en geen vloeitjes, die mogen uh

R2: je mocht absoluut niks verkopen wat te maken had met een sigaret, bijvoorbeeld iemand, een jongere van 12 of 13 jaar, die komt mij om vloeitjes vragen, dat mocht ik niet verkopen, want daar kan ie een shackje van draaien bijvoorbeeld. Of een aansteker, kan die een sigaret mee aansteken. Lucifers net zo. En dat mocht je echt niet verkopen. En toen had ik dat laatst, vorige week was dat?

R1: ja, vorige week.

R2: en toen zei jij: 'mag wel'.

R1: ja, vloeitjes mag je verkopen, dus hulzen ook.

R2: dat vind ik niet kunnen dus. Want, waarom een vloeitje wel? Terwijl, je weet toch wat je met een vloeitje moet doen? En dat vind ik..

R1: ja misschien denken die ouders ook van uh, dan hoeft ik niet naar de winkel, kunnen ze een vloeitje halen.

R2: ja, en toevallig, toen jij mij dat zei, een vaste klant van mij aan de kassa, die zei: 'oh goed dat je dat zegt, want ik heb wel eens van die dagen dat ik geen zin heb om hulzen te halen, om zelf sigaretten te klikken, dan kan ik mijn zoontje mooi sturen'. En ik vind dat niet kunnen, vind ik.

R1: ze kunnen ook andere dingen, stel voor dat ze wiet gaan kopen, dannuh, denkt diegene van: wacht eens even, ik mag toch vloeitjes halen, nou dan haal ik de vloeitjes, en dan rook ik het toch op.

R2: ik vind niet dat je de vloeitjes en de aanstekers mag verkopen.

R1: ik zal dat briefje nog een keer opzoeken.

R2: ik vind heel dom dat ze dat hebben afgeschaft. Echt. Want wat moet een minderjarige met, je hebt minderjarigen en minderjarigen. Sommigen zien er echt uit, van ja ik moet het echt voor m'n moeder halen, of de vader. Maar je hebt er ook sommigen die eruit zien van: dit is voor mezelf. En dan heb ik zoiets van, ja ik weet gewoon zeker dat het voor zichzelf is. Dus, ik vind het niet goed, ik ben er geen voorstander van dat ze het hebben afgeschaft.

Vloeitjes meegeven en aanstekers en lucifers.

R1: en als je het dan nu weer gaat veranderen, dan krijgt de klant ook op een gegeven moment van: ja, wat is het nou? Toen mocht het wel, toen weer niet. Dan krijg je dat gedoe weer he?

R2: ik vind het niet kunnen.

R1, R2: ja ja

R2: wat moet een minderjarige met vloeitjes?

IV: hoe kijk je dan aan tegen jullie rol daarin? Dat jullie dat dan moeten bepalen, moet achterhalen?

R1: daar wordt je heel moe van.

R2: maar als ik twijfel, dan haal ik gewoon een leidinggevende erbij en klaar.

R1: dat is niet zo moeilijk, dan roep je 'm gewoon op. Dan moet hij het maar oplossen. Want anders zit je ermee hoor. Want op een gegeven moment, toen ik uh ruzie had met die ene vent, op een gegeven moment ging ik hier (red: kassakantoortje) naar toe en kreeg ik tranen in de ogen, denk: wat een...piep! Haha, maar ja, dan zit je daarmee en als ze zeggen van: 'je had me gelijk moeten omroepen', dan was ik daar niet zo mee bezig. Want op een gegeven moment was mijn andere collega, die stond erbij en die was best wel stil, die had zoiets van: 'jeetje, wat gebeurt er nou?'. Maar als hij zo reageert, dan nou reageer ik nog erger hoor. Dan is het echt zo van uh, ja zonder legitimatie mag niet en hier, als je zo doet, weet je, hier is je pakje sigaretten! Haha, maar ja, die was echt inderdaad 31, 32. Ze moeten gewoon zo'n kaart of naambordje of weet ik veel...

R2: ja maar het is toch sowieso verplicht om je legitimatie bij je te hebben?

R1: of zo'n armband ofzo, haha. Dan weet je al dat diegene sigaretten mag kopen.

R2: Laatst he, had ik een jongen bij mij aan de kassa, die wilde sigaretten. Ik: heb je legitimatie bij je? Zegt ie: nee. Zeg ik: ja, maar je bent sowieso verplicht om legitimatie bij je te hebben, he? Hij zegt: nee hoor. Hij zegt: ik reed laatst, was laatst aangehouden'. Hij reed in z'n auto. Hij was aangehouden. 'en toen vroeg de politie mij om mijn rijbewijs'. Hij: 'ja, heb ik niet bij me'.

R1: en dan krijgt ie een boete.

R2: nee, hij kon gewoon doorrijden! Hij had gewoon een waarschuwing gekregen ofzo en toen mocht ie doorrijden. En dat vind ik dus ook heel slecht. Terwijl ik gewoon weet dat je verplicht bent om je legitimatie bij je te hebben. Ik heb toen een keer gehoord, dat als je geen legitimatie bij je hebt, en de politie, die houdt je aan, die vraagt om een ID. Heb je die niet, dan krijg je een boete. En die jongen zegt mij gewoon van: 'ja, ik was in de auto en uh, ik was aangehouden. Ik had geen uh rijbewijs mij me en ik mocht gewoon doorrijden'.

R1: zo krijg je weer eens wat te horen he?

Iedereen lachen.

R2: vind ik heel slecht van de politie, zeg maar.

IV: oke, ik wil nu eigenlijk af gaan ronden. Hebben jullie nog vragen?

R2: eigenlijk niet meer, haha.

R1: nee

IV: helemaal goed. Bedankt voor jullie medewerking.

Supermarkt 6

Zoals jullie weten is het verboden om alcohol te verkopen aan minderjarigen. Toch gaat het wel eens mis. Daarom ben ik vanuit de Universiteit Twente in samenwerking met de [naam supermarkt] een training aan het opzetten om de alcoholverkoop aan minderjarigen te verminderen. Maar daarvoor heb ik van jullie informatie nodig om te weten te komen wanneer het wel eens fout gaat. De afgelopen week hebben jullie ook een vragenlijst moeten invullen. Dit interview is bedoeld om nog meer hierover te weten te komen. Dit interview zal anoniem verwerkt worden. Wel neem ik dit interview op. Hebben jullie hier bezwaar tegen?

Zijn er tot zover nog vragen? *Nee.*

Dan gaan we nu beginnen.

Wat is je leeftijd?

R6: 17, in juni 18.

Jullie zijn kassamedewerkers en proberen niet alcohol te verkopen aan jongeren onder de 18 jaar. Toch gaat het wel eens mis. En zouden jullie misschien kunnen uitleggen wanneer het misgaat en hoe dat komt?

R6: ik denk zelf dat het vaak misgaat zeg maar als ouders met kinderen boodschappen gaan halen, dan is het heel moeilijk om het zelf zeg maar te zien of het nou voor de ouder is of voor het kind, en dan is het heel lastig om dan zeg maar of je het nou of niet moet vragen ik denk dat heel veel mensen dat dan uiteindelijk niet doen en dan is het dan misschien wel voor het kind is en dan, zeg maar dan meegeven.

I: Heb je daar een specifiek voorbeeld van?

R6: Uhm, ik had laatst, een paar maanden geleden denk ik een, toen was een vrouw die sigaretten, we hebben zeg maar zo'n kast en die wou daar zeg maar opdrukken en toen zei dat jongetje van: 'nee nee, je moet die hebben'. Weet je wel, dus dan is het wel aardig duidelijk lijkt mij dat het voor hem is.

I: hoe oud was dat jongetje dan?

R6: dat jongetje was sowieso geen 18. Dus toen zei ik ook van: 'ja, is het voor hem?' Want ja, haha, was wel duidelijk zeg maar. En als hij (red: ouder) dan zegt: 'nee nee, is voor mezelf' Ja dan moet je het wel meegeven, dus ik denk dat dat wel een goed voorbeeld is, dat het dan wel vaak fout gaat, ja dat gebeurt vaak.

I: Je zegt van: ik wist dat het voor die jongen was eigenlijk, maar die moeder zegt van: is van mij

R6: Ja die moeder zei, ik zei van ja omdat die jongen dat dan zeg maar aanwijst, vroeg ik van is het voor jongen of is het voor uzelf, zei ze wel van: ja ja, is wel voor mij. Ja, dan kun je vrij weinig doen op zich, is wel lastig.

I: En heb je nog andere dingen die lastig zijn?

R6: Uhm, nee het is vaak wel lastig zeg maar met vaste klanten. In het begin vraag je natuurlijk wel elke keer nog, maar naar een tijdje weet je natuurlijk wel dat ze boven de 18 zijn. Maar je moet t de volgende keer wel vragen, misschien dat het daarom soms fout gaat. Dat je ze niet vraagt, terwijl je weet dat t eigenlijk wel moet terwijl je wel weet dat ze boven de 18 zijn zeg maar.

I: En zijn er nog andere dingen waar je tegenaan loopt als je alcohol moet verkopen?

R6: Ik vind het zelf wel heel lastig om in te schatten hoe oud iemand is. Dus dan uh, soms zijn er mensen die dan veel ouder zijn zeg maar uh, dan vinden ze het niet zo heel leuk als je dan vraagt om een ID, maar voor de rest ja...

I: Heb je wel eens moeilijkheden gehad als je iemand moest vragen om een ID?

R6: Niet heel heftig, maar wel mensen die dan zoiets hebben van: 'nou, moet dat nou wel?' Weet je wel? Maar voor de rest uh, niet echt heel erg.

I: Oke, wel eens last van agressie gehad?

R6: nee, nee.

I: Oke. Je bent zeventien, dus dan heb je vast wel eens mensen van dezelfde leeftijd geholpen?

R6: Ja, ja

I: Vind je dat lastig?

R6: Ja, op zich is het wel lastig, maar meestal zeg ik gewoon van: 'ik weet dat je 18 bent, maar ik moet je vragen om een ID.' En dan snappen ze ook wel. Er kunnen altijd mensen in de rij staan die zoiets hebben van: mag allemaal niet. Dus dan ja, doe je dat gewoon.

I: Heb je wel eens gehad dat je alcohol verkocht en dat je er later achterkwam dat die jonger dan 18 was?

R6: Uhm, nee, zo niet eigenlijk. Meestal als ik twijfel, dan vraag ik het gewoon. Behalve als ik het heel erg slecht heb ingeschat of zo, haha. Maar volgens mij niet.

I: Je hebt moeite met leeftijden, met het inschatten daarvan. Wat doe je dan om dat te voorkomen, om ermee om te gaan?

R6: Uhm, ja ik uhm als ik zeg maar gewoon twijfel dan ja of iemand nu 30 is of 20 dat kun je nog een beetje zien. Als ik denk dat iemand rond de 20 is, dan vraag ik gewoon z'n uh (red: ID kaart). Blijft gewoon moeilijk inschatten. Probeer het gewoon zo vaak mogelijk te vragen maar soms uh, is diegene gewoon veel ouder.

I: En als je dan een ID krijgt, pak je die dan vast of kijk je er alleen naar?

R6: nee, meestal kijk ik er alleen naar. Ze leggen het meestal daar neer, weet je wel, en dan uh ja.

I: En het controleren van de ID kaart? Hoe gaat dat je af? Heb je er soms moeite mee?

R6: nee nee, het staat ook op het scherm, is de datum aangegeven met het jaar dat de man moet hebben, dus uh, nee.

I: Heb je wel eens een situatie gehad dat groepen jongeren tegelijk alcohol wilden halen?

R6: Ja, vaak haha. Dat komt hier wel vaak voor inderdaad. Dat zijn ook wel vaak de momenten, wat ik ook eerst zei, dat de eerste dan betaalt en dat de rest dan geen alcohol koopt. En dat die dan dus misschien geen 18 zijn. Als ze samen afrekenen moeten ze allemaal wel 18 zijn, maar als een iemand apart afrekent, dan is het wel lastig.

I: Heb je richtlijnen vanuit de winkel hoe je om moet gaan met zulke situaties?

R6: Ja, nee dat wel. Maar is het gewoon heel lastig omdat ze ja meestal vaak apart afrekenen.

I: Maar als ik jouw begrijp, is de regel vanuit de winkel als ze apart afrekenen dan

R6: ja ze zeggen dan: 'we horen niet bij elkaar' Dus ze gaan dan achter elkaar in de rij staan en diegenen die 18 zijn die gaan dan uh meestal drank halen. 'We horen dan niet bij elkaar' zeggen ze dan.

I: Heb je dan het vermoeden dat ze bij elkaar horen?

R6: Ja, meestal wel.

I: Lastig

R6: ja, is ook wel lastig.

I: Hoe vind je die leeftijdsgrens eigenlijk?

R6: uhm, ja ik vind het op zich.. het is natuurlijk wel raar voor de mensen die 16 waren en dan het opeens niet meer mag. Maar ik denk dat het wel goed is. Ik bedoel het is natuurlijk wel schadelijk, dus dannuh, ja, dan kopen mensen natuurlijk wel wat minder snel alcohol.

I: Voel je je verantwoordelijk voor dat jongeren geen alcohol kunnen consumeren?

R6: Uhm, nou dat niet eigenlijk. Want als ze het dan toch zo graag willen, dan komen er uiteindelijk toch zelf wel aan. Dus dan uh ja, kun je toch weinig doen zeg maar.

I: Vind je het een belangrijk onderdeel van je werk om die controle uit te oefenen?

R6: Ja ik vind het wel belangrijk. Ik bedoel, het is wel een belangrijke regeling. Als die niet goed uitgevoerd wordt, dan uh, heeft het allemaal ook geen zin.

I: Wat zijn de gevolgen voor als het fout gaat, wanneer je het niet vraagt?

R6: Uh, volgens mij was het voor jezelf dat je uh, drie keer uh, dat t drie keer fout mag gaan en dan wordt je ontslagen. Dus dat is nog best wel uh, best wel streng.

I: wat vind je daarvan?

R6: ik vind het zelf wel streng maar het is aan de andere kant ook wel logisch, want als je zelf daarmee in de problemen komt, hebben ze zelf daarmee ook een probleem, dus uh.

I: Heb je het over dat de Emte in de problemen komt? Als er alcohol verkocht wordt?

R6: Ja.

I: Voel jij je daar verantwoordelijk voor?

R6: als ik het zelf heb meegegeven dan wel ja.

I: Is het wel eens voorgekomen dat je tijdens een controle ofzo iets hebt meegegeven?

R6: nee, nee gelukkig niet.

I: Wat denk jij dat zou helpen om het te verminderen, de verkoop?

R6: Uhm, ja nog strengere controles. Ik denk dat het in heel veel winkels nog wel uh, ja vooral de kleine winkels, nog wel veel verkocht wordt.

I: Vind je het vervelend om te moeten vragen?

R6: Ja soms wel. Soms kun je gewoon echt niet, gewoon met vaste klanten enzo die je dan kent. Je moet het toch vragen maar dat is wel lastig.

I: En als je een sterk vermoeden hebt dat die wel ouder is, maar heeft geen ID kaart?

R6: nee nee

I: Zou je moeten weigeren?

R6: ja, ja.

I: Hoe vind je het dan om te moeten weigeren?

R6: ja is wel vervelend natuurlijk, maar soms denk je ja ze zijn wel ouder van 18, maar je moet officieel onder de 25 nog vragen, dat is wel lastig.

I: Voel je wel eens gehad dat vrienden of klasgenoten bij jou alcohol willen kopen?

R6: Dat is nog nooit gebeurt, maar ik denk ook niet dat ik dat zou doen, nee.

I: Fijn dat het nog niet is voorgekomen

R6: haha, nee gelukkig niet!

I: Uhm, praat je veel met je collega's over de alcoholwet?

R6: Uhm, ja, op zich wel. Ze zeggen ook vaak dat er één keer in de maand iemand langskomt, dus dan uh, hebben we het er wel eens over. En dat het gewoon zo lastig inschatten is en..ja.

I: Heb je wel eens moeite gehad met de foto van een ID kaart?

R6: Uh, dat eigenlijk, nee, niet, het is meestal wel duidelijk.

I: Heb je wel eens een situatie gehad waar je echt niet uit kon komen?

R6: Uh, nee niet echt eigenlijk nee.

I: Heb je wel eens iemand erbij gehaald om te helpen?

R6: uh, nee dat ook niet.

I: Hebben je collega's wel eens lastige gevallen gehad?

R6: Nee, nooit echt iets gehoord of iets meegemaakt ofzo. Gelukkig niet.

I: Als het, je werkt op verschillende momenten in de week, in de avond en in de middag.

R6: ja

I: Merk je dat het op sommige tijdstippen lastiger is om die strikte controles te doen dan op andere tijdstippen.

R6: Ja, als het druk is, is het natuurlijk wel lastig. Snel doorgaan, weet je wel. Voor de rest, er komen vooral 's avond veel jongeren die alcohol willen halen, maar dan is het niet zo druk.

I: Waarom is het met drukte lastiger?

R6: Sommige mensen die uh, die hebben het ergens in hun zak zitten of portemonnee, en dan moeten ze het allemaal weer erbij pakken enzo. Ja, ik denk dat heel veel mensen het daarom niet willen doen, is lastig.

I: Je zei dat je zou pleiten voor een striktere controle. Hoe zie je dat voor je?

R6: lastig, er zijn nu al zo veel controles zeg maar. Denk dat er al best wel een strenge controle is.

I: Hoe gaan je collega's om met de alcoholwet?

R6: Ja volgens mij ook wel. Die vragen ook wel zo veel mogelijk mensen enzo. Volgens mij nog nooit iemand geweest die bij een controle iemand t meegaf.

I: Hebben je collega's wel eens vervelende, lastige situaties gehad?

R6: nee, ook niet eigenlijk. Nee, nog nooit iemand gehad die boos is geworden of zo, nee nog niet.

I: Het inschatten van de leeftijd: wat is daar het lastige van?

R6: Ik weet niet, ik vind die leeftijdsgrens gewoon heel lastig, tussen de 18 en 25 ongeveer.

I: wat is het lastige ervan?

R6: Ja weet niet ik. Als mensen ouder zijn kun je het veel beter inschatten zeg maar. Maar ja, het is gewoon lastig om te zien hoe oud iemand precies is.

I: Heb je een voorbeeld dat je het een keer verkeerd ingeschat had?

R6: Ja was een vrouw een keer, die zag er gewoon heel jong uit. Heb ik haar ook om een ID kaart gevraagd, bleek ze al bijna 30 te zijn. Is wel een beetje lullig voor haar. Maar voor de rest niet hele grote verschillen ofzo. En mensen rond de 25 zijn ook wel gewend om gewoon hun ID kaart te laten zien.

I: Heb je zelf nog verbeterpunten voor binnen de winkel?

R6: Uhm, nee eigenlijk niet qua controles. Volgens mij gaat dat wel goed genoeg. In ieder geval, heb nog nooit iets slechts gehoord.

I: je had het nog wel over verantwoordelijkheid. Hoe vind je dat dan binnen je functie, dat je als kassamedewerker verantwoordelijkheid hebt. Dat als je iets fout doet, dat de winkel dan de gevolgen heeft?

R6: Ja, als kassamedewerker ben je het meest verantwoordelijk voor, als je alcohol meegeeft zeg maar. Ik weet niet precies wat de gevolgen voor de Emte zelf zijn. Maar ik neem aan dat je zelf wel aardig verantwoordelijk bent, omdat je het zelf niet gevraagd hebt. Dus ja, ja.

I: Maakt dat dat je er meer mee bezig bent?

R6: ja, ik denk het wel. Dat je, als je iemand het een keer mee hebt gegeven, dat je dan beter oplet dan eerst.

I: heeft het een positief of negatief effect?

R6: Ja, wel positief. Uiteindelijk.

I: uiteindelijk?

R6: ja, in het begin ben je natuurlijk wel heel bang, dat je het nog een keer doet omdat het dan gevolgen heeft, zeg maar.

I: oke, uhm...verder nog iets een specifiek voorbeeld, dat iets heel goed illustreert van wat je gezegd hebt?

R6: uhm, ik denk vooral wat ik in het begin zei, van dat jongetje. Denk dat het wel vaak voorkomt. Dat de ouders dan meegaan en dan uiteindelijk wel drank halen. Dat is natuurlijk lastig te voorkomen. Maar voor de rest, qua groepen jongeren ook wel, dat ze zeggen dat ze niet bij elkaar horen, maar dat het wel zo is.

I: Ook wel eens gehad dat hele groepen jongeren bij je aan de kassa kwamen en niet apart af gingen rekenen?

R6: Ja ook wel, maar dan moet je gewoon iedereen om een ID vragen, zeg maar. En als één het dan niet heeft, dan gewoon niet meegeven.

I: Heb je dat wel eens gehad?

R6: ja, maar dan niet een hele groep, meestal iets van drie. En dan twee zijn er oud genoeg, die hebben dan een ID mee.

I: En wat doe je dan?

R6: haha, ja uiteindelijk toch niet meegeven. Dan zeggen die jongens van: 'ja, maar als hij nou even buiten ging staan'. Maar ja, dan weet je alsnog dat het voor hem is, dan mag het niet.

I: nee?

R6: nee, het is wel, het is wel lastig.

I: volgens mij hebben we alles wel gehad....heb je wel eens een vals ID kaart gehad?

R6: nee

I: heb je nog iets wat je wilt zeggen, waarvan je denkt: dit kan handig zijn, dit is interessant.

R6: nee, niks, niets bijzonder eigenlijk.

I: hoe lang werk je hier al?

R6: bijna twee jaar.

I: bedankt voor je hulp!

Appendix C: Protocol guidebook

Handleiding Verkoop van Alcohol voor
Cassières



Versie: 1.7
Datum: 27-08-2015

Inhoud

1. Het vragen om een ID kaart / paspoort / rijbewijs

- 1.1 Wie vraag je om een ID kaart?
- 1.2 Hoe vraag je om een ID kaart?
- 1.3 Protocol: Vragen om ID kaart
- 1.4 Mogelijke problemen en lastige situaties
- 1.5 Protocol: Geen ID kaart bij zich hebben / Geen ID willen tonen

2. Het identificatiebewijs

- 2.1: Geldige en ongeldige identificatiebewijzen
- 2.2 Protocollen: Omgaan met ongeldige identificatiebewijzen
- 2.3 Protocollen: Klant gebruikt andere middelen om jou te overtuigen

3. Ouder en kind situatie

- 3.1 Vragen aan een ouder en kind
- 3.2 Protocol: Ouder en kind situatie

4. Groepsverkoop

- 4.1 Hoe ga je om met groepen jongeren?
- 4.2 Protocol: Groepsverkoop - Samen aan de kassa – Iedereen toont ID kaart
- 4.3 Protocol: Groepsverkoop - Samen aan de kassa – Niet iedereen toont ID kaart
- 4.4 Protocol: Groepsverkoop - Groep rekent apart af

5. Overige situaties

- 5.1 Omgaan met agressie / intimidatie

Bijlage 1: Drank-en Horeca wet artikelen 19a, 20, 24, 44a, 45

1. Het vragen om een ID kaart / paspoort / rijbewijs

1.1 Wie vraag je om een ID kaart?

Er is een identificatieplicht in Nederland voor iedereen vanaf 14 jaar. Zij moeten dus altijd hun ID-kaart of paspoort bij zich dragen.

Wie vraag je **wel** om een ID kaart?

- Minderjarige jongeren
- Jong-volwassenen tussen de 18 en 25
- Als je twijfelt of hij/zij ouder is dan 25
- Kinderen die met hun ouders zijn waarbij er expliciet gezegd wordt dat de alcohol voor het kind bedoeld is

Wie vraag je **niet** om een ID kaart?

- Volwassenen die duidelijk ouder zijn dan 25
- Kinderen die met hun ouders zijn als er niet expliciet gezegd wordt dat de alcohol voor het kind bedoeld is

1.2 Hoe vraag je om een ID kaart?

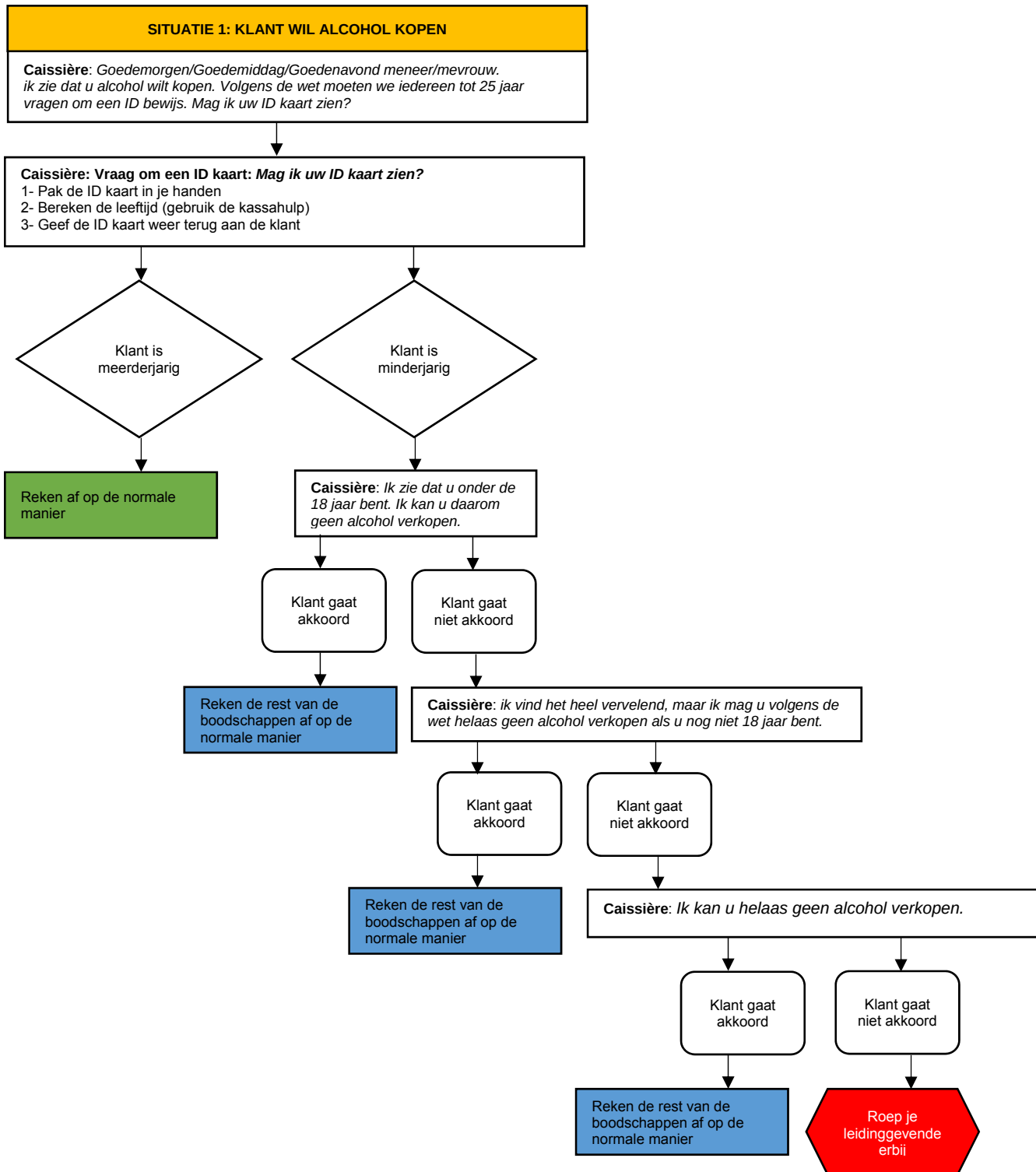
Zorg ervoor dat je de ID kaart in je handen pakt! Zo kun je rustig de leeftijd controleren. Gebruik de kassahulp als je moeite hebt om de leeftijd te bepalen.

3-stappenplan voor het vragen van een ID kaart:

- 1: Pak de ID kaart in je handen
- 2: Bereken de leeftijd (gebruik de kassahulp)
- 3: Geef de ID kaart weer terug aan de klant

1.3 Protocol: Vragen om ID kaart

Situatie 1.3



1.4 Mogelijke problemen en lastige situaties

Er zijn verschillende problemen en lastige situaties die kunnen ontstaan.

- Klant heeft geen ID kaart bij zich.
- Klant wil zijn ID kaart niet tonen vanwege:
 - o Hij beweert ouder te zijn dan 25 jaar en hiermee dus niet de plicht te hebben zich te legitimeren
 - o Hij beweert dat hij zich niet hoeft te legitimeren.

Omgaan met lastige situaties

1: Blijf altijd vriendelijk

2: Leg de situatie uit.

- *Omdat ik geen geldig legitimatiebewijs zie, kan ik jullie geen alcohol verkopen*

- *Ik zie dat je nog geen 18 jaar bent, volgens de wet kan ik je daarom geen alcohol verkopen*

3: Leg uit dat het nationale regels en wetten zijn! Geen beleid van de winkel.

4: Blijf niet in discussie gaan met de klant. Na 3x weigeren → leidinggevende erbij roepen!

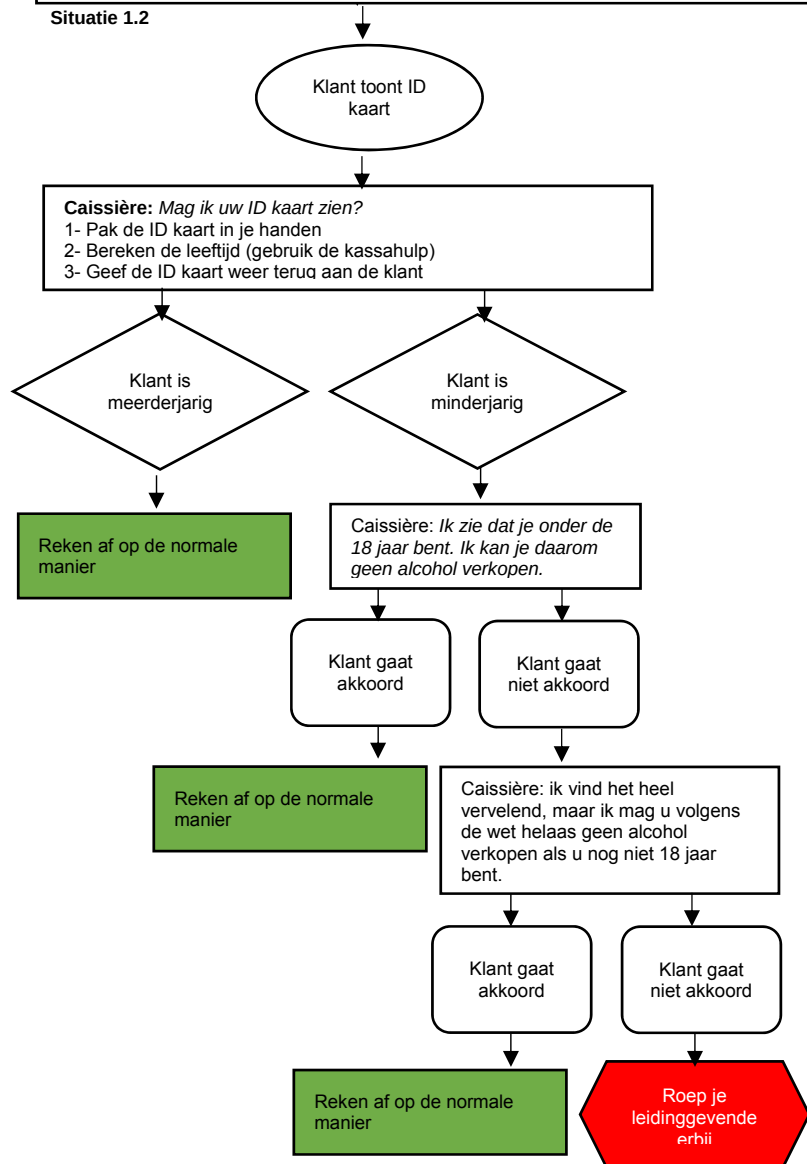
5: Blijf je focussen op wat er gaande is voor je kassa. Zo wordt je minder afgeleid en kun je je beter concentreren op de situatie.

1.5 Protocol: Geen ID kaart bij zich hebben / Geen ID willen tonen

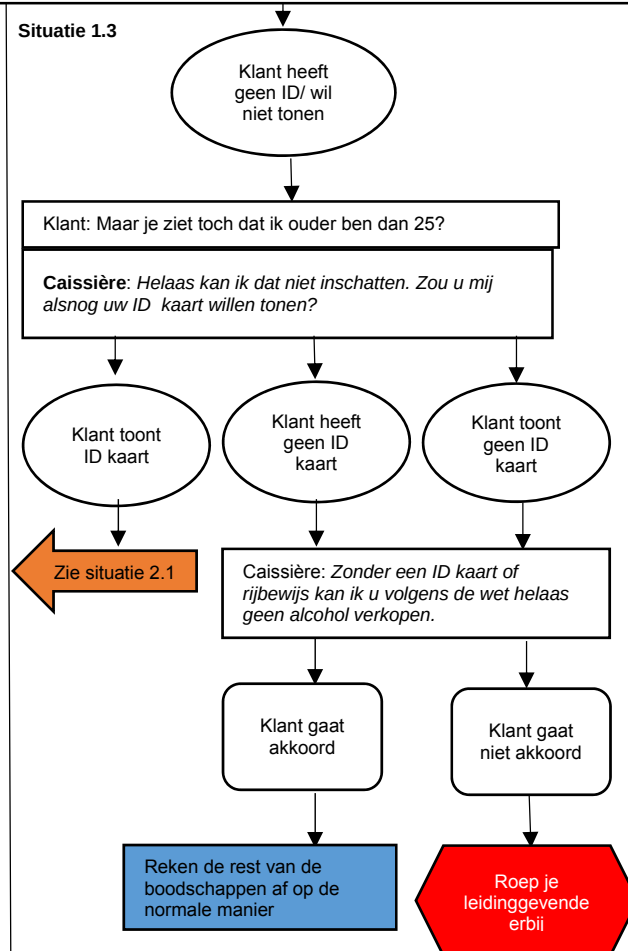
SITUATIE 2: KLANT HEEFT GEEN ID-KAART BIJ ZICH WIL GEEN ID-KAART TONEN

Caissière: Sorry, maar ik heb een geldig legitimatiebewijs nodig, anders kan ik u geen alcohol verkopen.

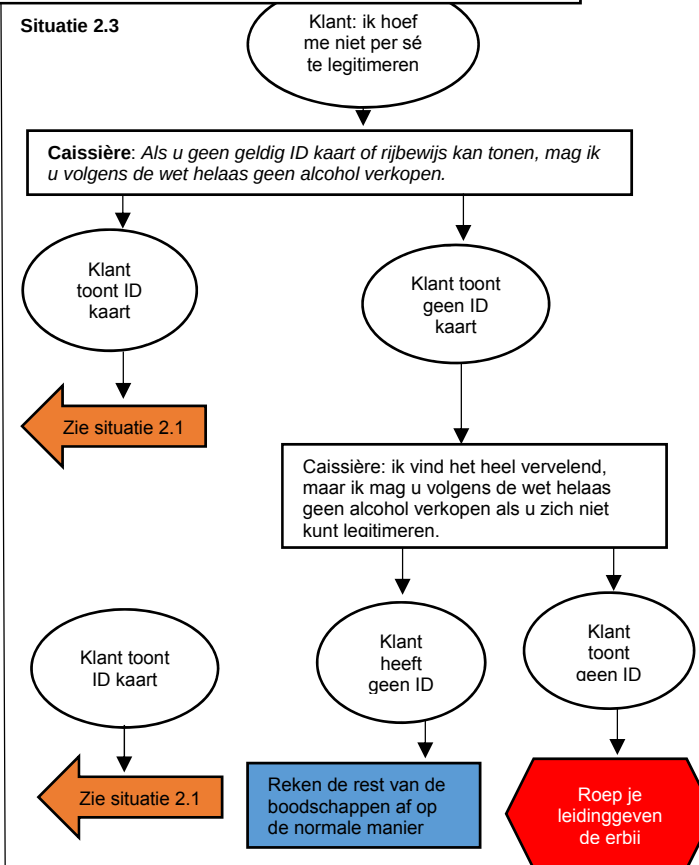
Situatie 1.2



Situatie 1.3



Situatie 2.3



2. Het identificatiebewijs

2.1: Identificatiebewijzen

Om je te legitimeren voor alcoholverkoop, moet je een *gekwalificeerd* identificatiebewijs tonen.

Gekwalificeerde identificatiebewijzen zijn:

- Nederlands paspoort
- Nederlands ID-kaart
- Nederlands rijbewijs
- Nederlands vreemdelingendocument
- Nederlands vluchtelingendocument
- Buitenlands paspoort of reisdocument

Ongekwalificeerde identificatiebewijzen zijn:

- OV-kaart
- Bibliotheekspasje / zwemkaart / fitnesskaart/studentenkaart/etc
- Ongeldige paspoorten en ID kaarten (met een gat erin)
- Kopieën van geldige identificatiebewijzen
- Defensiepas

4 punten om te letten bij identificatiebewijzen

E = Echt? Kijk naar de echtheidszegels

E = Eigen? Controleer de pasfoto met het gezicht van de klant

G = Geldig? Controleer de geldigheidsdatum

G = Gekwalificeerd? Is het een wettelijk identificatiebewijs?

Voorbeelden van gekwalificeerde identificatiebewijzen



Gekwalificeerd paspoort



Gekwalificeerd rijbewijs

Voorbeelden van ongekwalificeerde identificatiebewijzen

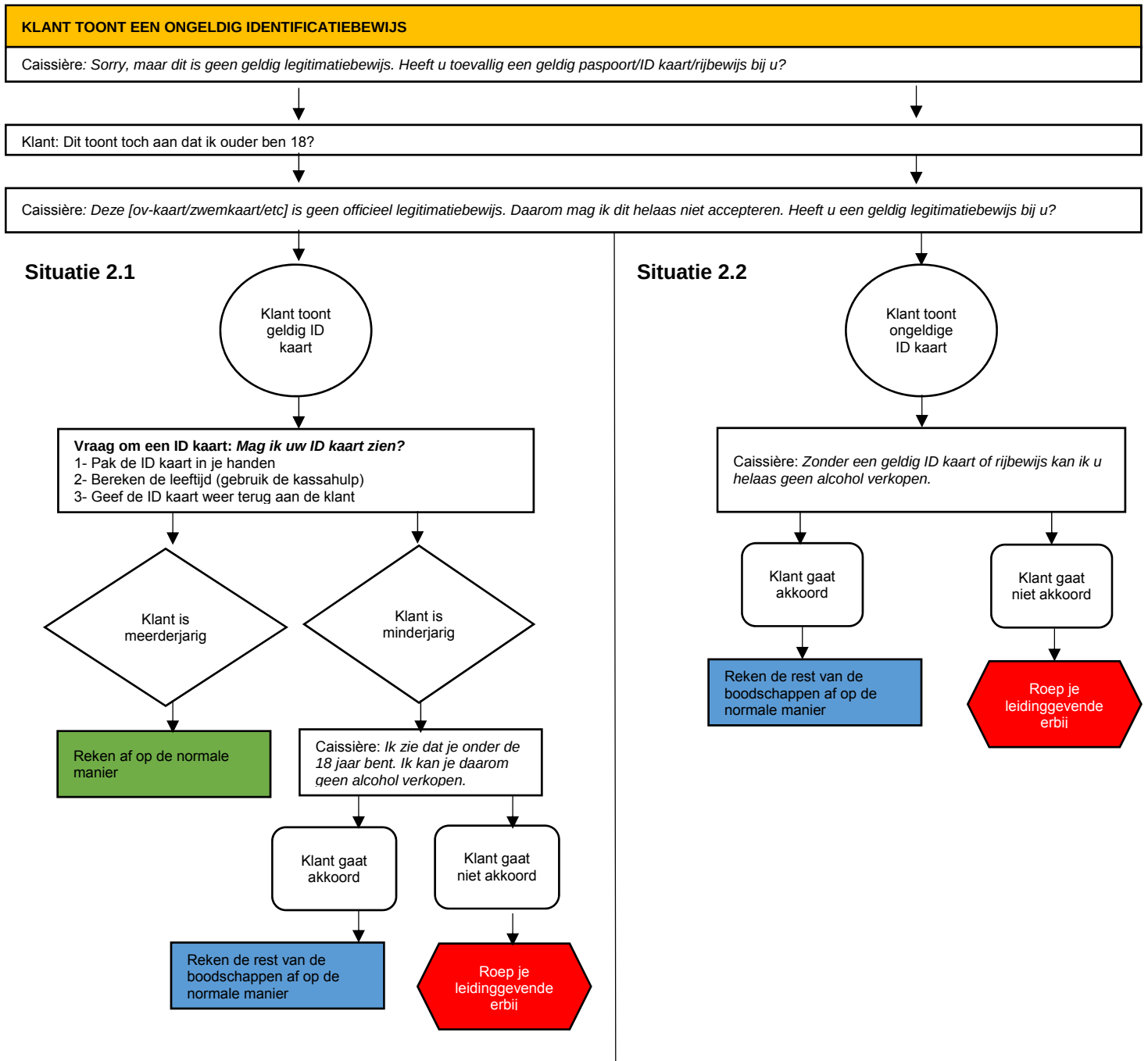


Ongekwalificeerd paspoort (let op gaten in paspoort)



Ongekwalificeerd rijbewijs (let op geldigheidsdatum)

2.2 Protocollen: Omgaan met ongeldige identificatiebewijzen



2.3 Protocollen: Klant gebruikt andere middelen om jou te overtuigen

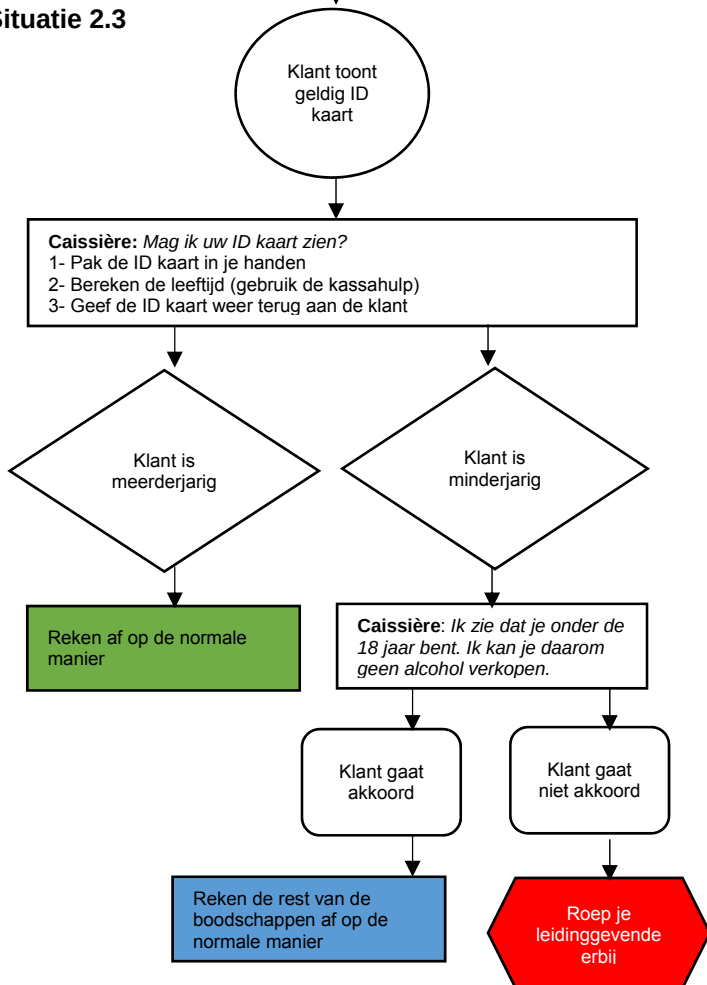
KLANT GEBRUIKT ANDERE MIDDELEN OM JOU TE OVERTUIGEN DAT HIJ OUDER IS DAN 18

Caissière: Sorry, maar dit is geen geldig legitimatiebewijs. Heeft u toevallig een geldig paspoort/ID kaart/rijbewijs bij u?

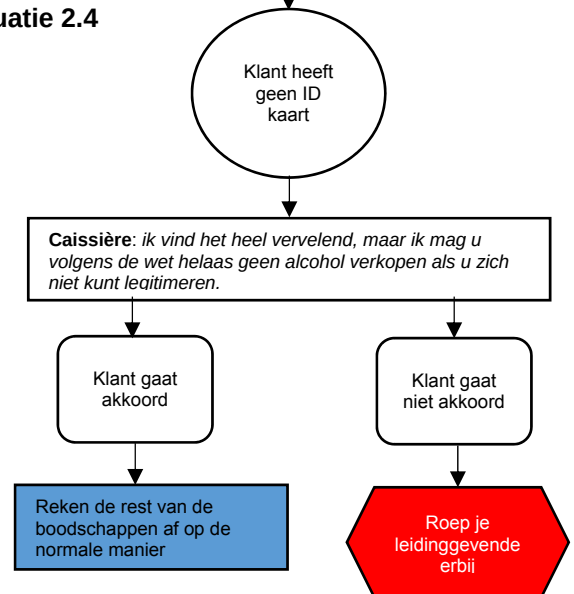
Klant: Dit toont toch aan dat ik ouder ben 18?

Caissière: Het spijt me, maar ik heb een geldig legitimatiebewijs nodig, zoals een paspoort, ID-kaart of rijbewijs. Heeft u deze bij zich?

Situatie 2.3



Situatie 2.4



3. Ouder en kind situatie

3.1 Vragen aan een ouder en kind

Wanneer mag je het **wel** aan een ouder en kind verkopen?

- Als het kind duidelijk onder de 14 jaar is
- Als je niets hoort over voor wie de alcohol bedoeld is
- Als de ouder zegt dat de alcohol voor hem bedoeld is en het kind niet zegt dat hij of zij de alcohol gaat drinken.

Wanneer mag je het **niet** aan een ouder en kind verkopen?

- Als je hoort dat de alcohol voor het kind bedoeld is
- Als de ouder zegt dat de alcohol voor het kind bedoeld is en / of het kind zegt dat hij of zij de alcohol gaat drinken.

3.2 Protocol: Ouder en kind situatie

OUDER EN KIND

Ouder en kind staan samen aan de kassa en willen een alcoholisch product kopen

Situatie 3.1

Ouder of kind maakt geen opmerking dat de alcohol voor het kind bedoeld is.

Vraag niet om de ID kaart van het kind, alleen van de moeder als er twijfels zijn over haar leeftijd.

Reken af op de normale manier

Situatie 3.2

Ouder of kind maakt opmerking dat de alcohol (deels) voor het kind bedoeld is.

Caissière: Mag ik uw ID kaart zien?

- 1- Pak de ID kaart in je handen
- 2- Bereken de leeftijd (gebruik de kassahulp)
- 3- Geef de ID kaart weer terug aan de klant

Kind is meerderjarig

Reken af op de normale manier

Kind is minderjarig

Caissière: Ik zie dat je onder de 18 jaar bent. Ik mag jullie daarom geen alcohol verkopen.

Ouder en kind gaan akkoord

Reken de rest van de boodschappen af op de normale manier

Ouder en kind gaan niet akkoord

Caissière: Ik hoorde dat de alcohol ook voor [kind] bedoeld is. Ik mag u beide daarom volgens de wet geen alcohol verkopen.

Ouder en kind gaan akkoord

Reken de rest van de boodschappen af op de normale manier

Ouder en kind gaan niet akkoord

Caissière: Ik vind het heel vervelend, maar dit zijn helaas de regels volgens de wet.

Ouder en kind gaan akkoord

Reken de rest van de boodschappen af op de normale manier

Ouder en kind gaan niet akkoord

114
Roep je leidinggevende erbij

4. Groepsverkoop

4.1 Hoe ga je om met groepen jongeren?

Twee mogelijke situaties:

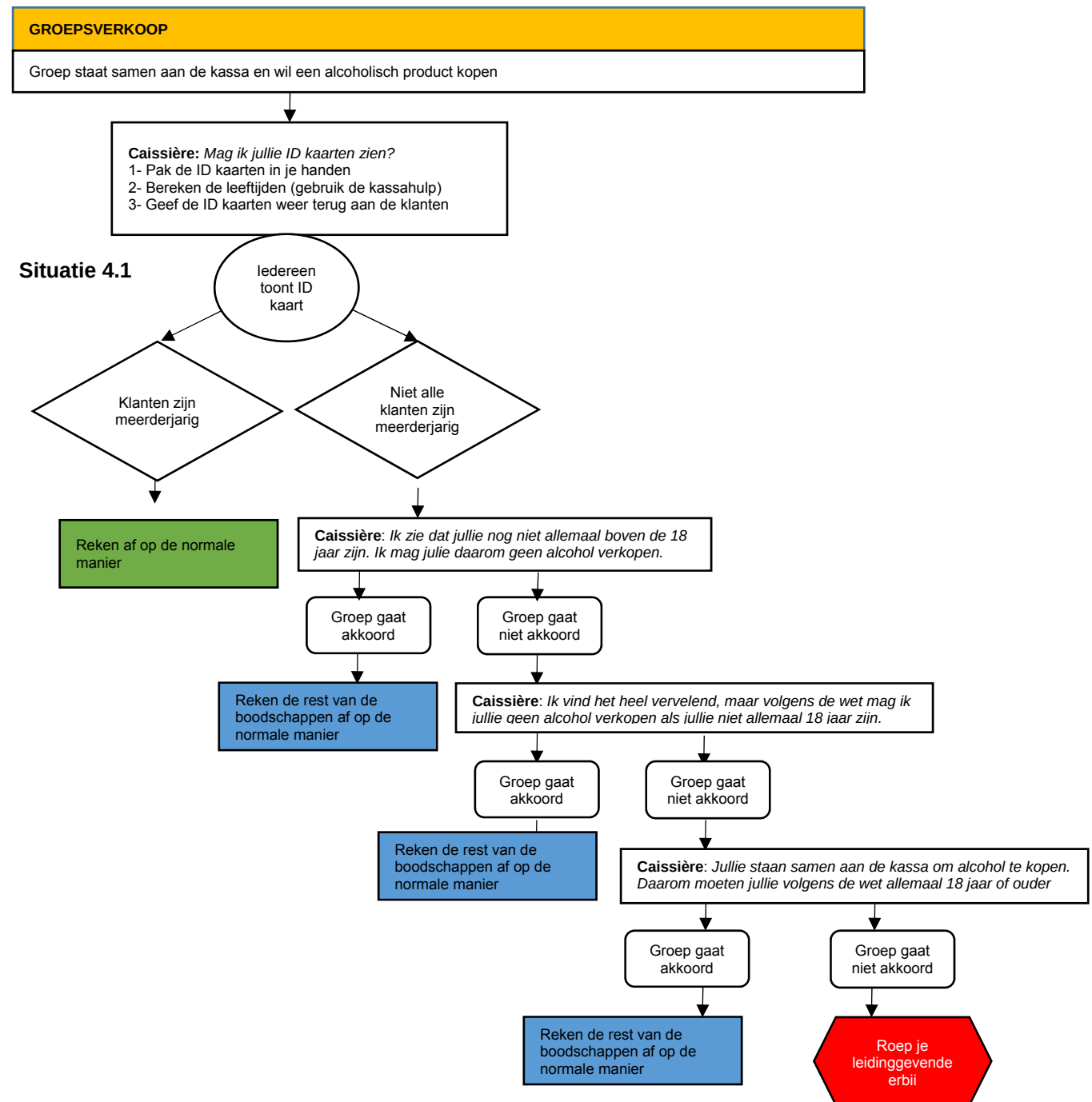
Situatie 1: Samen aan de kassa

- Iedereen moet zich legitimeren! Samen aan de kassa is samen legitimeren.
- 1 persoon geen ID/minderjarig = niet verkopen

Situatie 2: Groep rekent apart af

- Rekenen ze apart af (meerderjarige koopt alcohol) en je hoort *niet* dat ze bij elkaar horen → Wel verkopen
- Rekenen ze apart af en je hoort *wel* dat ze bij elkaar horen → Niet verkopen

4.2 Protocol: Groepsverkoop - Samen aan de kassa – Iedereen toont ID kaart



4.2 Protocol: Groepsverkoop - Samen aan de kassa – Niet iedereen toont ID kaart

SITUATIE 5: GROEPSVERKOOP

Groep staat samen aan de kassa en wil een alcoholisch product kopen

Caissière: Mag ik jullie ID kaarten zien?
1- Pak de ID kaarten in je handen
2- Bereken de leeftijden (gebruik de kassahulp)
3- Geef de ID kaarten weer terug aan de klanten

Situatie 4.2

Niet iedereen
toont ID kaart

Caissière: ik moet al jullie ID kaarten zien, anders
kan ik jullie geen alcohol verkopen.

Groep gaat
akkoord

Zie situatie 4.1

Groep gaat
niet akkoord

Caissière: ik vind het heel vervelend, maar dan mag
ik jullie volgens de wet helaas geen alcohol verkopen.

Groep gaat
akkoord

Reken de rest van de
boodschappen af op de
normale manier

Groep gaat
niet akkoord

Caissière: Jullie staan samen aan de kassa om alcohol te kopen.
Daarom moeten jullie je volgens de wet allemaal kunnen legitimeren.

Groep gaat
akkoord

Reken de rest van de
boodschappen af op de
normale manier

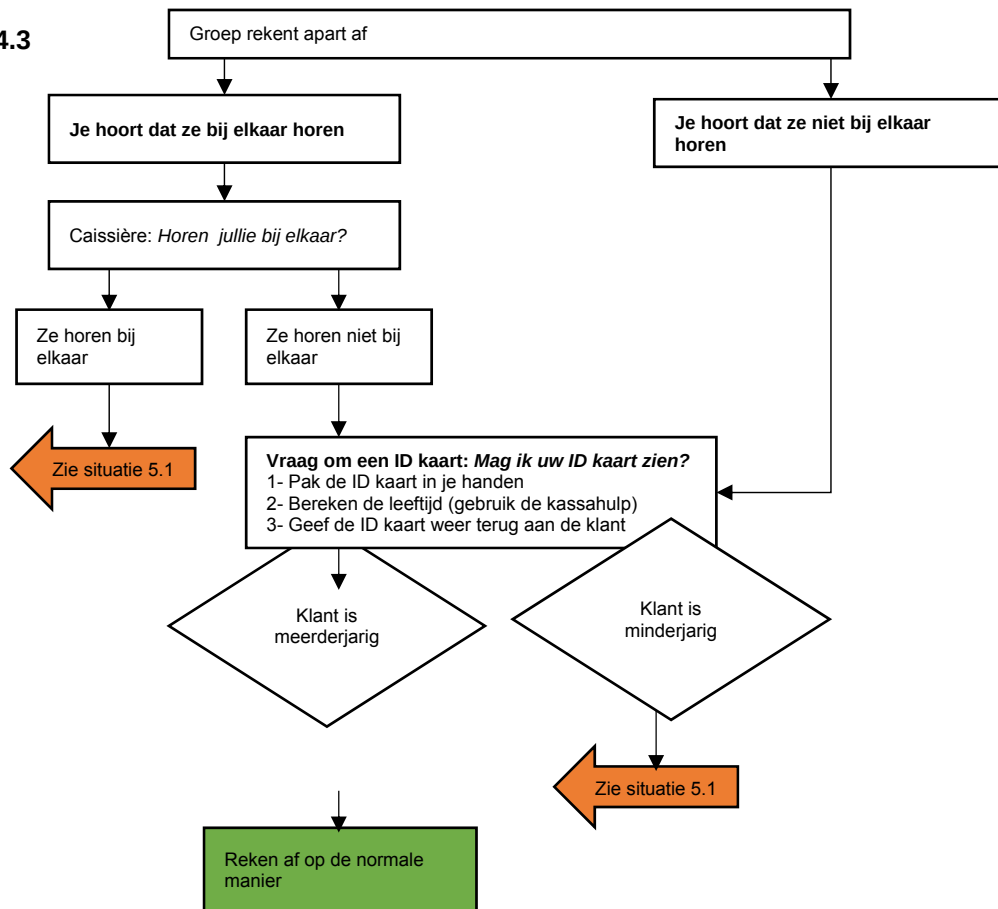
Groep gaat
niet akkoord

Roep je
leidinggevende
erbij

4.4 Protocol: Groepsverkoop - Groep rekent apart af

SITUATIE 5: GROEPSVERKOOP

Situatie 4.3



5. Overige situaties

5.1 Omgaan met agressie / intimidatie

Bij agressie, stemverheffing, intimidatie van een klant roep je **meteen** je leidinggevende erbij.

Bijlage 1: Drank-en Horeca wet artikelen 19a, 20, 24 44a, 45

Artikel 19a

1. De burgemeester kan de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een bedrijf exploiteert als bedoeld in artikel 18, tweede lid, of artikel 19, tweede lid, onder a, en die in een periode van 12 maanden drie maal artikel 20, eerste lid, heeft overtreden, de bevoegdheid ontzeggen zwak-alcoholhoudende drank te verkopen vanaf de locatie waar bedoeld gedrag heeft plaatsgevonden.
2. De ontzegging wordt opgelegd voor ten minste een week en ten hoogste 12 weken.
3. De burgemeester is bevoegd tot oplegging van een last onder bestuursdwang ter handhaving van een krachtens dit artikel opgelegde ontzegging.

Artikel 20

1. Het is verboden bedrijfsmatig of anders dan om niet alcoholhoudende drank te verstrekken aan een persoon van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Onder verstrekken als bedoeld in de eerste volzin wordt eveneens begrepen het verstrekken van alcoholhoudende drank aan een persoon van wie is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt, welke drank echter kennelijk bestemd is voor een persoon van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.
2. Het is verboden in een slijtlokaliteit de aanwezigheid toe te laten van een bezoeker van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt, anders dan onder toezicht van een persoon van 21 jaar of ouder.
3. De vaststelling, bedoeld in het eerste en tweede lid:
 - a. geschiedt aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet op de identificatieplicht, dan wel op een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aangewezen andere wijze;
 - b. blijft achterwege, indien het een persoon betreft die onmiskenbaar de vereiste leeftijd heeft bereikt.
4. Bij de voor het publiek bestemde toegang tot een horecalokaliteit, een slijtlokaliteit, een ruimte als bedoeld in artikel 18, tweede lid, of een vervoermiddel waarin bedrijfsmatig of anders dan om niet alcoholhoudende drank wordt verstrekt, dient duidelijk zichtbaar en goed leesbaar te worden aangegeven welke leeftijdsgrens of leeftijdsgrenzen gelden. Bij regeling van Onze Minister kunnen daaromtrent nadere regels worden gesteld of modellen worden vastgesteld.
5. Het is verboden in een slijtlokaliteit of horecalokaliteit of op een terras de aanwezigheid toe te laten van een persoon die in kennelijke staat van dronkenschap of kennelijk onder invloed van andere psychotrope stoffen verkeert.
6. Het is verboden in kennelijke staat van dronkenschap of kennelijk onder invloed van andere psychotrope stoffen dienst te doen in een slijtlokaliteit of horecalokaliteit.

Artikel 24

1. Het is verboden een horecalokaliteit of een slijtlokaliteit voor het publiek geopend te houden indien in de inrichting niet aanwezig is:
 - a. een leidinggevende die vermeld staat op het aanhangsel bij de vergunning, bedoeld in artikel 29, tweede lid, met betrekking tot die inrichting of een andere vergunning van dezelfde vergunninghouder of
 - b. een persoon wiens bijschrijving op grond van artikel 30a, eerste lid, is gevraagd, mits de ontvangst van die aanvraag is bevestigd, zolang nog niet op die aanvraag is beslist.
2. In afwijking van het eerste lid is het een paracommerciële rechtspersoon verboden een horecalokaliteit, gedurende de tijd dat daar alcoholhoudende drank wordt verstrekt, geopend te houden, indien in de inrichting niet aanwezig is:
 - a. een leidinggevende die vermeld staat op het aanhangsel bij de vergunning, bedoeld in artikel 29, tweede lid, met betrekking tot die inrichting of een andere vergunning van dezelfde vergunninghouder of
 - b. een persoon wiens bijschrijving op grond van artikel 30a, eerste lid, is gevraagd, mits de ontvangst van die aanvraag is bevestigd, zolang nog niet op die aanvraag is beslist of
 - c. een barvrijwilliger die een voorlichtingsinstructie als bedoeld in artikel 9, tweede lid, heeft gekregen.
3. Het is verboden in een slijtlokaliteit of horecalokaliteit, gedurende de tijd dat daarin dranken worden verstrekt, personen jonger dan 16 jaar dienst te laten doen.
4. Indien dit voor de naleving van artikel 20, eerste tot en met derde lid, noodzakelijk is, kan bij algemene maatregel van bestuur de leeftijd, genoemd in het derde lid, op 18 jaar worden gesteld, met dien verstande dat zulks alsdan niet geldt voor personen die alcoholhoudende drank verstrekken in het kader van een in de maatregel aan te geven beroepsopleiding.

Artikel 44a

1. De burgemeester kan een bestuurlijke boete opleggen ter zake van overtreding binnen zijn gemeente van het bij of krachtens de artikelen 3, 4, 9, derde, vierde en vijfde lid, 12 tot en met 19, 20, eerste tot en met vierde lid, 22, eerste en tweede lid, 24, 25, behoudens het derde lid, 25a tot en met 25d, 29, derde lid, 35, tweede en vierde lid, of 38 gestelde.
2. De hoogte van de bestuurlijke boete wordt bepaald op de wijze als voorzien in de bijlage, met dien verstande dat de wegens een afzonderlijke overtreding te betalen geldsom ten hoogste € 100 000 bedraagt.
3. Overtredingen kunnen, in afwijking van het eerste lid, niet met een bestuurlijke boete worden afgedaan, indien:
 - a. de overtreding een direct gevaar voor de gezondheid of veiligheid van de mens tot gevolg heeft;
 - b. de in de bijlage ter zake van de overtreding voorziene bestuurlijke boete aanmerkelijk wordt overschreden door het met de overtreding behaalde economisch voordeel; of
 - c. door de burgemeester toepassing is gegeven aan artikel 19a, eerste lid.
4. De bevoegdheid tot het opleggen van een bestuurlijke boete vervalt, indien ter zake van de overtreding op grond waarvan de bestuurlijke boete kan worden opgelegd door de burgemeester aan de vergunninghouder schriftelijk mededeling is gedaan van het voornemen de vergunning in te trekken.
5. De boete komt toe aan de gemeente, waar de overtreding heeft plaatsgevonden.

Artikel 45

1. Het is degenen die de leeftijd van 18 jaar nog niet hebben bereikt, met uitzondering van personen van 16 of 17 jaar die dienst doen in een inrichting waarin het horecabedrijf wordt uitgeoefend, waaronder begrepen het zijn van barvrijwilliger in een inrichting in beheer bij een paracommerciële rechtspersoon, verboden op voor het publiek toegankelijke plaatsen alcoholhoudende drank aanwezig te hebben of voor consumptie gereed te hebben, met uitzondering van plaatsen waar bedrijfsmatig of anders dan om niet alcoholhoudende drank voor gebruik elders dan ter plaatse wordt verstrekt.
2. Overtreding van het eerste lid wordt gestraft met een geldboete van de eerste categorie.
3. De in dit artikel strafbaar gestelde feiten zijn overtredingen.

Appendix D: Presentation



Omgaan met leeftijdsgrenzen bij de kassa



Drank-en Horecawet

Korte samenvatting

Artikel 20

- Het is verboden bedrijfsmatig of anders dan om niet alcoholhoudende drank te verstrekken aan een persoon van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.
- Het is verboden om alcoholhoudende drank te verstrekken aan een persoon van wie is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt, maar waarvan duidelijk is dat de drank bestemd is voor een persoon van wie niet is vastgesteld dat deze de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.

Het vaststellen van de leeftijd van een persoon:

- geschiedt aan de hand van een identificatiebewijs
- blijft achterwege, indien het een persoon betreft die onmiskenbaar de vereiste leeftijd heeft bereikt.

Drank-en Horecawet

Wat betekent dit tijdens het werk?

- Je moet vaststellen of een persoon die alcohol wil kopen ouder is dan 18 jaar.
Tenzij een persoon **onmiskenbaar** oud genoeg is.
- Om dit vast te stellen heb je een geldig identificatiebewijs nodig.
- Bekenden en vaste klanten? Als je al vaak hun ID kaart hebt gezien, hoef je het niet meer te vragen.
- Iedereen bij wie je twijfelt over de leeftijd, vraag je om een ID kaart.
- Leeftijden inschatten is heel moeilijk! Vraag daarom iedereen die jonger lijkt dan 25 jaar.

Het vragen om een ID kaart

- Wie vraag je wel om een ID kaart?**
 - Minderjarige jongeren
 - Jong-volwassenen tussen de 18 en 25
 - Als je twijfelt of hij/zij ouder is dan 25
 - Kinderen die met hun ouders zijn waarbij er expliciet gezegd wordt dat de alcohol voor het kind bedoeld is
- Wie vraag je niet om een ID kaart?**
 - Volwassenen die duidelijk ouder zijn dan 25
 - Kinderen die met hun ouders zijn als er niet expliciet gezegd wordt dat de alcohol voor het kind bedoeld is
 - Vaste klanten waarvan je vaak de ID kaart hebt gezien *
 - Bekenden van je waarvan je weet dat ze ouder zijn dan 18 jaar*

*Is interpretatie van artikel 20.1 en 20.2 van de Drank en Horecawet door de EMTE. Zie bijlage 1 voor de relevante artikelen van de Drank-en Horecawet voor cassières.

Het identificatiebewijs

- Gekwalificeerde identificatiebewijzen zijn:
- Nederlands paspoort
 - Nederlands ID-kaart
 - Nederlands rijbewijs
 - Nederlands vreemdelingendocument
 - Nederlands vluchtelingendocument
 - Buitenlands paspoort of reisdocument
- Ongekwificeerde identificatiebewijzen zijn:
- OV-kaart
 - Bibliotheekspasje / zwemkaart / fitnesskaart / studentenkaart / etc
 - Ongeldige paspoorten en ID kaarten (met een gat erin)
 - Kopieën van geldige identificatiebewijzen
 - Defensiepas

Even voorstellen...

Marijke Broekhuis

- Opleiding: Communicatiewetenschappen (Universiteit Twente)
- 24 jaar



Afstudeeropdracht: Onderzoeken hoe kassamedewerkers beter ondersteund kunnen worden in het omgaan met lastige situaties bij alcoholverkoop.

- Vragenlijsten
- Interviews
- Training

Drank-en Horecawet

Gevolgen bij niet-naleving

Artikel 19a

- 1. De burgemeester kan de bevoegdheid ontzeggen zwak-alcoholhoudende drank te verkopen vanaf de locatie waar bedoeld gedrag heeft plaatsgevonden.
- 2. De ontzegging wordt opgelegd voor ten minste 1 week en ten hoogste 12 weken.

Artikel 44a

- De burgemeester kan een bestuurlijke boete opleggen ter zake van overtreding binnen zijn gemeente van het bij of krachtens de artikelen 3, 4, 9, derde, vierde en vijfde lid, 12 tot en met 19, 20, eerste tot en met vierde lid, 22, eerste en tweede lid, 24, 25, behoudens het derde lid, 25a tot en met 25d, 29, derde lid, 35, tweede en vierde lid, of 38 gestelde.

Het vragen om een ID kaart

Hoe ga je om het het weigeren van alcohol?

- Je weigert de klant 3x de alcoholverkoop-
- Klant blijft na derde keer aandringen? → leidinggevende erbij halen.

Uitzonderingen:

- Agressie
- Intimidatie/bedreiging
- Hierbij meteen leidinggevende erbij halen.

Het vragen om een ID kaart

Mogelijke problemen

- Klant heeft geen ID kaart bij zich
- Klant wil zijn ID kaart niet tonen vanwege:
 - Hij beweert ouder te zijn dan 25 jaar en hiermee dus niet de plicht te hebben zich te legitimeren
 - Hij beweert dat hij zich niet hoeft te legitimeren.
- Klant gebruikt andere middelen om jou te overtuigen (autosleutels, motorhelm, etc.)

Het identificatiebewijs

Identificatiebewijzen: Waar moet je op letten?

- Pasfoto
- Gaten in ID kaart
- Geldigheidsdatum
- Echtheidszegels

4 focuspunten

E = Echt? → Echtheidszegels

E = Eigen? → Pasfoto

G = Geldig? → Geldigheidsdatum

G = Gekwalificeerd? → geschikt om te gebruiken als identificatiebewijs?

Het identificatiebewijs



Groepsverkoop

- Samen aan de kassa = samen legitimeren
 - Iedereen moet zich legitimeren! Samen aan de kassa is samen legitimeren.
 - 1 persoon geen ID/minderjarig = niet verkopen
- Apart afrekenen
 - Rekenen ze apart af en je hoort *niet* dat ze bij elkaar horen → Wel verkopen
 - Rekenen ze apart af en je hoort *wel* dat ze bij elkaar horen → Niet verkopen

Het identificatiebewijs



Overige situaties

- **Agressie / intimidatie**
Bij agressie, stemverheffing, intimidatie door een klant roep je **direct** je leidinggevende erbij.
- **Bekenden en vaste klanten**
Als je de leeftijd weet van bekenden en vaste klanten hoef je ze **niet** te vragen naar een ID kaart.

Oefening 1: Berekenen van de leeftijd

Julie krijgen 10 ID kaarten te zien.

Julie hebben telkens **5 seconden** om te berekenen of de persoon meerderjarig of minderjarig is.

Groen = meerderjarig

Rood = minderjarig

Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



Oefening: Berekenen van de leeftijd



Kassahulp: 31-07-1997



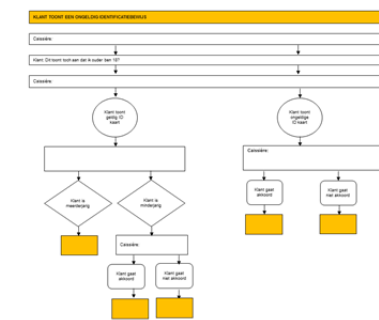
Oefening: Berekenen van de leeftijd



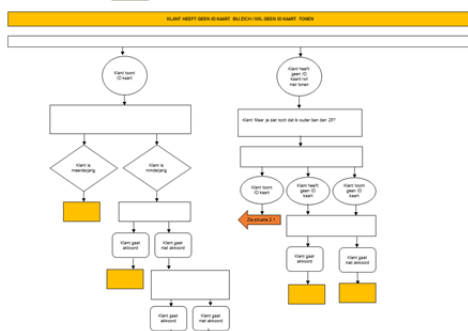
Kassahulp: 31-07-1997



Situatie 2: Ongeldig identificatiebewijs



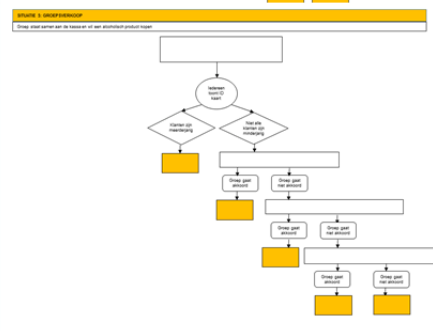
Situatie 4: Klant wil geen ID kaart tonen



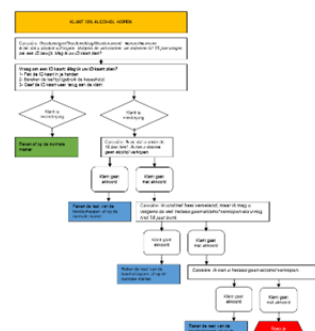
Situatie 1: Vragen om een ID kaart

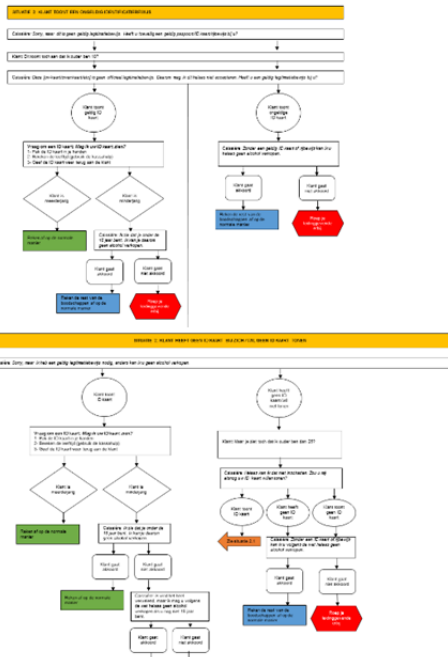


Situatie 3: Groepsverkoop



Situatie 1: Vragen om een ID kaart

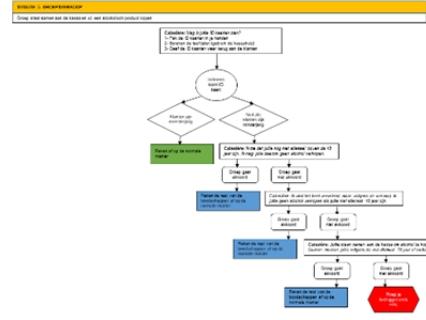




Hoe om te gaan met ID kaarten?

Bij twijfel leeftijd altijd vragen om een ID kaart!

- 1: Pak de ID kaart in je handen
- 2: Bereken de leeftijd (gebruik de kassahulp)
- 3: Geef de ID kaart weer terug aan de klant



Hoe te reageren bij lastige situaties?

- 1: Blijf altijd vriendelijk
- 2: Leg de situatie uit.
- Omdat ik geen geldig legitimatiebewijs zie, kan ik jullie geen alcohol verkopen
- Ik zie dat je nog geen 18 jaar bent, volgens de wet kan ik je daarom geen alcohol verkopen
- 3: Leg uit dat het nationale regels en wetten zijn! Geen beleid van de winkel.
- 4: Blijf niet in discussie gaan met de klant. Na 3x weigeren → leidinggevende erbij roepen!
- 5: Blijf je focussen op wat er gaande is voor je kassa. Zo wordt je minder afgeleid en kun je je beter concentreren op de situatie.

Hebben jullie nog vragen?



Bedankt voor jullie aandacht!

Food for thought.....



Appendix E: Overview of the simulations

	Kassa 1	Kassa 2
	1 cassière per ronde	1 cassière per ronde
	2 observatoren per ronde	2 observatoren per ronde
Ronde 1:	Aanhoudende klant + wil ID kaart niet tonen (ouder dan 25 argument)	groepsverkoop (samen aan de kassa) + afleiding
Deelnemers	1 jongvolwassene	4 jongvolwassenen
Situatie	Klant moet worden geweigerd. Hij stelt boos dat het toch duidelijk is dat hij 25 is. Klant moet weer worden geweigerd. Klant wordt heel boos. Bij derde weigering haalt de cassière de leidinggevende erbij.	4 klanten: jongvolwassenen die een krat bier willen kopen. 1 persoon gaat bij de kassa staan en neemt het voortouw, de andere drie staan een beetje apart van diegene bij de kassa.
Klant	Hoi, goedemiddag (met een sixpack bier aan de kassa)	Hallo/hoi
Caissière:	Goedemiddag. Mag ik uw ID kaart zien?	Goedemiddag! Mag ik jullie ID kaarten zien?
Klant	Het is toch duidelijk dat ik 25 ben? Ik hoef me dan niet te identificeren!	Meerderjarige: Hier is mijn ID kaart
Caissiere	Weigering 1	Weigering 1
Klant	Ik vind dit echt nergens op slaan! Als ik 25 ben, hoef ik me niet meer te identificeren. Dat staat in de wet!	Maar ik koop de alcohol alleen. Dan is mijn ID toch wel voldoende?
Caissiere	Weigering 2	Weigering 2
Klant	Als ik iets wil kopen, dat moet dat toch kunnen? Ik ga hier niet weg, voordat jij mij gewoon dit bier laat kopen.	Acceptatie. Vind ik wel beetje raar. Maar goed, prima.
Caissiere	Weigering 3	Mag ik ook jullie (de andere drie klanten in de groep) ID kaarten zien?
Klant	Wat belachelijk dit rotsysteem! Je moet je schamen! Wie denk je wel niet dat je bent?	Iedereen laat zijn/haar ID kaarten zien
Caissière	Leidinggevende erbij halen	Caissière rekent de boodschappen af.
Doelen	Moet 3 x klant weigeren.	Moet 2 x de groep weigeren.
	Daarna leidinggevende erbij halen.	Moet iedereen vragen om een ID kaart
	Vragen om ID kaart klant	Moet minderjarige leeftijd opmerken.

	Kassa 1	Kassa 2
	1 cassière per ronde	1 cassière per ronde
	2 observatoren per ronde	2 observatoren per ronde
Ronde 2:	Motorhelm + drukte	Kopie ID + uitleg eisen
Deelnemers	1 jongvolwassene + lange rij klanten	1 jongvolwassene
Situatie	Er is een lange rij, klanten gaan klagen aan de cassière of ze wat sneller kan werken. Volgende klant is jongen met een motorhelm die geen ID kaart wil tonen, z'n motorhelm + pak is voldoende volgens hem.	Klant wil alcohol kopen maar heeft alleen kopie van zijn ID kaart bij zich. Als hij geweigerd wordt, gaat hij vragen om uitleg van de cassière, waarom een kopie niet voldoende is.
Klant	Staat met (motor)helm aan de balie en wil een sixpack bier kopen.	Staat aan de kassa en wil een fles wijn kopen.
Caissière	Goedemiddag, mag ik uw ID kaart zien?	Goedemiddag, mag ik uw ID kaart zien?
Klant	Je ziet toch dat ik m'n motorpak draag? Dan ben ik toch duidelijk ouder dan 18?	Laat een kopie van zijn ID bewijs zien.
Caissière	Weigering 1	Weigering 1
Klant	Waarom heb je per se een legitimatie nodig? Ik wil dat niet zomaar geven.	Toen ik op vakantie mijn paspoort kwijtraakte, kon ik ook gewoon met dit kopie het vliegtuig instappen. Ik vind het toch wel heel raar dat ik hiermee dan geen blikje bier kan halen.
Caissière	Weigering 2	Weigering 2
Klant	Oke dan, hier is mijn ID kaart.	Maar dit is toch een geldig identificatiebewijs? Het is een kopie van mijn ID kaart, die gewoon nog geldig is tot 2018.
Caissière		Weigering 3
Klant		Oke, nou dan kan ik t niet kopen. Dag.
Doelen	Moet 3x de klant weigeren.	Moet de kopie van het ID kaart weigeren
	Moet uitleggen dat het nationale wetten en regels zijn	Moet duidelijke uitleg geven over de nationale wetten en regels.
	Moet minderjarige leeftijd opmerken	Moet 3x de klant weigeren.

	Kassa 1	Kassa 2
	1 cassière per ronde	1 cassière per ronde

	2 observatoren per ronde	2 observatoren per ronde
Ronde 3:	groepsverkoop (samen aan de kassa) + afleiding	Aanhoudende klant + wil ID kaart niet tonen (ouder dan 25 argument)
Deelnemers	4 jongvolwassenen	1 jongvolwassene
Situatie	4 klanten: drie meerderjarigen en een minderjarige die een krat bier willen kopen. Na controleren, komt een collega erbij die haar vraagt om prijs van een product.1 ID kaart	Klant moet worden geweigerd. Hij stelt boos dat het een toch duidelijk is dat hij 25 is. Klant moet weer worden geweigerd. Klant wordt heel boos. Bij derde weigering haalt de cassière de leidinggevende erbij.
Klant	Hallo/hoi	Hoi, goedemiddag (met een sixpack bier aan de kassa)
Cassière	Goedemiddag! Mag ik jullie ID kaarten zien?	Goedemiddag. Mag ik uw ID kaart zien?
Klant	Meerderjarige: Hier is mijn ID kaart	Het is toch duidelijk dat ik 25 ben? Ik hoef me dan niet te identificeren!
Cassière	Weigering 1	Weigering 1
Klant	Maar ik koop de alcohol alleen. Dan is mijn ID toch wel voldoende?	Ik vind dit echt nergens op slaan! Als ik 25 ben, hoef ik me niet meer te identificeren. Dat staat in de wet!
Cassière	Weigering 2	Weigering 2
Klant	Acceptatie. Vind ik wel beetje raar. Maar goed, prima.	Als ik iets wil kopen, dat moet dat toch kunnen? Ik ga hier niet weg, voordat jij mij gewoon dit bier laat kopen.
Cassière	Mag ik ook jullie (de andere drie klanten in de groep) ID kaarten zien?	Weigering 3
Klanten	Iedereen laat zijn/haar ID kaarten zien	Wat belachelijk dit rotsysteem! Je moet je schamen! Wie denk je wel niet dat je bent?
Doelen	Moet 2 x de groep weigeren.	Leidinggevende erbij halen
	Moet iedereen vragen om een ID kaart	Moet 3 x klant weigeren.
	Moet minderjarige leeftijd opmerken.	Daarna leidinggevende erbij halen.

	Kassa 1	Kassa 2
	1 cassière per ronde	1 cassière per ronde
	2 observatoren per ronde	2 observatoren per ronde
	Kassa 1	Kassa 2
Ronde 4:	Kopie ID + uitleg eisen	Agressieve klant
Deelnemers	1 jongvolwassene	1 jongvolwassene
Situatie	Klant wil alcohol kopen maar heeft alleen kopie van zijn ID kaart bij zich. Als hij geweigerd wordt, gaat hij vragen om uitleg van de cassière, waarom een kopie niet voldoende is.	Klant wil alcohol kopen maar heeft alleen zijn studentenpas bij zich. Als hij geweigerd wordt, gaat hij heel agressief worden (schelden/intimideren).
Klant	Staat aan de kassa en wil een fles wijn kopen.	Staat aan de kassa en wil een blikje bier kopen.
Cassière	Goedemiddag, mag ik uw ID kaart zien?	Goedemiddag, mag ik uw ID kaart zien?
Klant	Laat een kopie van zijn ID bewijs zien.	Laat zijn studentenpas zien.
Cassière	Weigering 1	Weigering 1
Klant	Toen ik op vakantie mijn paspoort kwijtraakte, kon ik ook gewoon met dit kopie het vliegtuig instappen. Ik vind het toch wel heel raar dat ik hiermee dan geen blikje bier kan halen.	Sorry, maar wie denk je wel niet dat je bent? (luide stem) Flikker toch een eind op met al die stomme regels (heel luid/agressief) Jij gaat mij gewoon nu dit bier verkopen! (schreeuwend/super agressief)
Cassière	Weigering 2	Weigering 2 / Haalt leidinggevende erbij
Klant	Maar dit is toch een geldig identificatiebewijs? Het is een kopie van mijn ID kaart, die gewoon nog geldig is tot 2018.	(alleen als cassière niet de leidinggevende erbij haalt): Het interesseert me geen reet al die regels, jij gaat nu even kappen met deze onzin en gewoon je werk doen! (schreeuwend)
Cassière	Weigering 3	
Klant	Oke, nou dan kan ik t niet kopen. Dag.	
Cassière		
Doelen	Moet 3x de klant weigeren.	Moet meteen de leidinggevende erbij halen.
	Moet duidelijke uitleg geven over de nationale wetten en regels.	

	Kassa 1	Kassa 2
	1 cassière per ronde	1 cassière per ronde
	2 observatoren per ronde	2 observatoren per ronde
	Kassa 1	Kassa 2
Ronde 5:	Agressieve klant	Motorhelm + drukte
Deelnemers	1 jongvolwassene	1 jongvolwassene + lange rij (5 klanten)
Situatie	Klant wil alcohol kopen maar heeft alleen zijn studentenpas bij zich. Als hij geweigerd wordt, gaat hij heel agressief worden (schelden/intimideren).	Er is een lange rij, klanten gaan klagen aan de cassière of ze wat sneller kan werken. Volgende klant is jongen met een motorhelm die geen ID kaart wil tonen, z'n motorhelm + pak is voldoende volgens hem.
Klant	Staat aan de kassa en wil een blikje bier kopen.	Staat met (motor)helm aan de balie en wil een sixpack bier kopen.
Cassière	Goedemiddag, mag ik uw ID kaart zien?	Goedemiddag, mag ik uw ID kaart zien?
Klant	Laat zijn studentenpas zien.	Je ziet toch dat ik m'n motorpak draag? Dan ben ik toch duidelijk ouder dan 18?
Cassière	Weigering 1	Weigering 1
Klant	Sorry, maar wie denk je wel niet dat je bent? (luide stem) Flikker toch een eind op met al die stomme regels (heel luid/agressief) Jij gaat mij gewoon nu dit bier verkopen! (schreeuwend/super agressief)	Waarom heb je per se een legitimatie nodig? Ik wil dat niet zomaar geven.
Cassière	Weigering 2 / Haalt leidinggevende erbij	Weigering 2
Klant	(alleen als cassière niet de leidinggevende erbij haalt): Het interesseert me geen reet al die regels, jij gaat nu even kappen met deze onzin en gewoon je werk doen! (schreeuwend)	Oke dan, hier is mijn ID kaart.
Cassière		
Klant		
Cassière		Moet 3x de klant weigeren.
Doelen	Moet meteen de leidinggevende erbij halen.	Moet uitleggen dat het nationale wetten en regels zijn
		Moet de motorhelm niet accepteren als ID kaart.

Appendix F: Characteristics of the purchase attempt

Day	Mean	Std. Deviation	N
woensdag17-12-14	1.63	,518	8
donderdag18-12-14	1.44	,512	16
vrijdag19-12-14	1.25	,463	8
zaterdag20-12-14	1.13	,354	8
maandag22-12-14	1.63	,518	8
woensdag24-12-14	1.00	,000	8
donderdag15-01-15	1.38	,518	8
zaterdag 05-09-15	1.48	,511	23
maandag07-09-15	1.63	,518	8
dinsdag08-09-15	1.50	,535	8
woensdag09-09-15	1.25	,463	8
donderdag10-09-2015	2.00	,000	8
vrijdag11-09-15	2.00	,000	7
Total	1.48	,501	126

Timezone: Mean	Std. Deviation	N
10-12 uur 1.33	,483	21
12-14 uur 1.33	,492	12
14-16 uur 1.39	,495	38
16-18 uur 1.65	,486	31
18-20 uur 1.59	,503	22
8-10 1.50	,707	2
Average 1.48	,501	126

Appendix G: Results of the Questionnaire

Table 10: Means and standard deviations of the constructs and the means and standard deviations per condition group in pre-and post-intervention questionnaires.

Theme	Construct	Pre	Post	Average
Compliance	Selfreported compliance	M = 5.03, SD = 0.51	M = 5.06, SD = 0.50	M = 5.05, SD = 0.50
	High Training	M = 5.13, SD = 0.44	M = 5.10, SD = 0.52	M = 5.13, SD = 0.44
	Low Training	M = 5.02, SD = 0.48	M = 5.06, SD = 0.55	M = 5.03, SD = 0.50
	No Training	M = 4.93, SD = 0.62	M = 5.01, SD = 0.48	M = 4.97, SD = 0.55
Knowledge	Legislative basis	M = 4.58, SD = 0.51	M = 4.45, SD = 0.72	M = 4.53, SD = 0.60
	High Training	M = 4.68, SD = 0.51	M = 4.50, SD = 0.56	M = 4.60, SD = 0.53
	Low Training	M = 4.55, SD = 0.51	M = 4.43, SD = 0.88	M = 4.51, SD = 0.66
	No Training	M = 4.52, SD = 0.53	M = 4.40, SD = 0.77	M = 4.47, SD = 0.63
	Comprehensibility of laws and regulations	M = 3.70, SD = 0.77	M = 3.53, SD = 0.62	M = 3.64, SD = 0.72
	High Training	M = 3.30, SD = 1.00	M = 3.18, SD = 0.60	M = 3.25, SD = 0.84
	Low Training	M = 3.63, SD = 1.12	M = 2.85, SD = 0.88	M = 3.37, SD = 1.10
	No Training	M = 3.08, SD = 1.00	M = 3.05, SD = 1.04	M = 3.07, SD = 1.00
Ability	Practicality	M = 2.26, SD = 0.49	M = 2.29, SD = 0.53	M = 2.27, SD = 0.50
	High Training	M = 2.18, SD = 0.42	M = 2.09, SD = 0.46	M = 2.14, SD = 0.43
	Low Training	M = 2.24, SD = 0.58	M = 2.31, SD = 0.61	M = 2.27, SD = 0.58
	No Training	M = 2.38, SD = 0.44	M = 2.51, SD = 0.47	M = 2.43, SD = 0.44
	Support within the store	M = 3.88, SD = 0.7	M = 3.99, SD = 0.50	M = 3.92, SD = 0.62
	High Training	M = 3.82, SD = 0.82	M = 3.86, SD = 0.44	M = 3.84, SD = 0.67
	Low Training	M = 3.98, SD = 0.64	M = 4.08, SD = 0.57	M = 4.02, SD = 0.61
	No Training	M = 3.82, SD = 0.65	M = 4.00, SD = 0.50	M = 3.89, SD = 0.59
	Training	M = 4.29, SD = 0.6	M = 4.26, SD = 0.67	M = 4.28, SD = 0.63
	High Training	M = 4.42, SD = 0.52	M = 4.52, SD = 0.43	M = 4.46, SD = 0.48
	Low Training	M = 4.49, SD = 0.51	M = 4.16, SD = 0.90	M = 4.36, SD = 0.69
	No Training	M = 3.93, SD = 0.65	M = 4.08, SD = 0.58	M = 3.99, SD = 0.61
	Costs and benefits	M = 4.11, SD = 0.69	M = 3.95, SD = 0.77	M = 4.04, SD = 0.72
	High Training	M = 3.98, SD = 0.75	M = 4.10, SD = 0.86	M = 4.04, SD = 0.78
	Low Training	M = 4.39, SD = 0.56	M = 3.96, SD = 0.73	M = 4.23, SD = 0.65
	No Training	M = 3.87, SD = 0.71	M = 3.75, SD = 0.72	M = 3.82, SD = 0.70
Motivation	Personal acceptance of MAL	M = 3.7, SD = 0.81	M = 3.64, SD = 0.86	M = 3.71, SD = 0.82
	High Training	M = 3.80, SD = 0.86	M = 3.60, SD = 0.86	M = 3.71, SD = 0.85
	Low Training	M = 3.59, SD = 0.83	M = 3.70, SD = 0.75	M = 3.63, SD = 0.80
	No Training	M = 3.96, SD = 0.71	M = 3.63, SD = 1.04	M = 3.82, SD = 0.86
	Organization acceptance of MAL	M = 4.27, SD = 0.50	M = 4.18, SD = 0.57	M = 4.23, SD = 0.52
	High Training	M = 4.60, SD = 0.47	M = 4.47, SD = 0.54	M = 4.54, SD = 0.50
	Low Training	M = 4.40, SD = 0.47	M = 4.03, SD = 0.81	M = 4.28, SD = 0.62
	No Training	M = 4.07, SD = 0.60	M = 4.30, SD = 0.51	M = 4.17, SD = 0.56
	Law abidance	M = 4.44, SD = 0.60	M = 4.33, SD = 0.66	M = 4.39, SD = 0.62
	High Training	M = 4.58, SD = 0.53	M = 4.54, SD = 0.68	M = 4.56, SD = 0.59
	Low Training	M = 4.51, SD = 0.49*	M = 4.00, SD = 0.68*	M = 4.33, SD = 0.61
	No Training	M = 4.18, SD = 0.74	M = 4.43, SD = 0.51	M = 4.28, SD = 0.66
	(Subjective) control probability	M = 3.64, SD = 0.79	M = 3.56, SD = 0.68	M = 3.61, SD = 0.74
	High Training	M = 3.67, SD = 0.92	M = 3.47, SD = 0.76	M = 3.58, SD = 0.84
	Low Training	M = 3.69, SD = 0.73	M = 3.67, SD = 0.63	M = 3.68, SD = 0.68
	No Training	M = 3.58, SD = 0.78	M = 3.57, SD = 0.69	M = 3.57, SD = 0.73
	Not-government control	M = 4.27, SD = 0.63	M = 4.17, SD = 0.61	M = 4.42, SD = 0.62
	High Training	M = 4.37, SD = 0.59	M = 4.35, SD = 0.58	M = 4.36, SD = 0.57
	Low Training	M = 4.42, SD = 0.49	M = 3.98, SD = 0.65	M = 4.26, SD = 0.58
	No Training	M = 3.98, SD = 0.77	M = 4.10, SD = 0.59	M = 4.03, SD = 0.69
	Penalty probability	M = 3.07, SD = 0.73	M = 2.98, SD = 0.68	M = 3.03, SD = 0.70
	High Training	M = 3.46, SD = 0.99	M = 3.29, SD = 0.33	M = 3.38, SD = 0.75
	Low Training	M = 3.74, SD = 0.69	M = 3.45, SD = 0.82	M = 3.63, SD = 0.74
	No Training	M = 3.25, SD = 0.61	M = 3.10, SD = 0.88	M = 3.19, SD = 0.72

(* = $p < 0.05$)