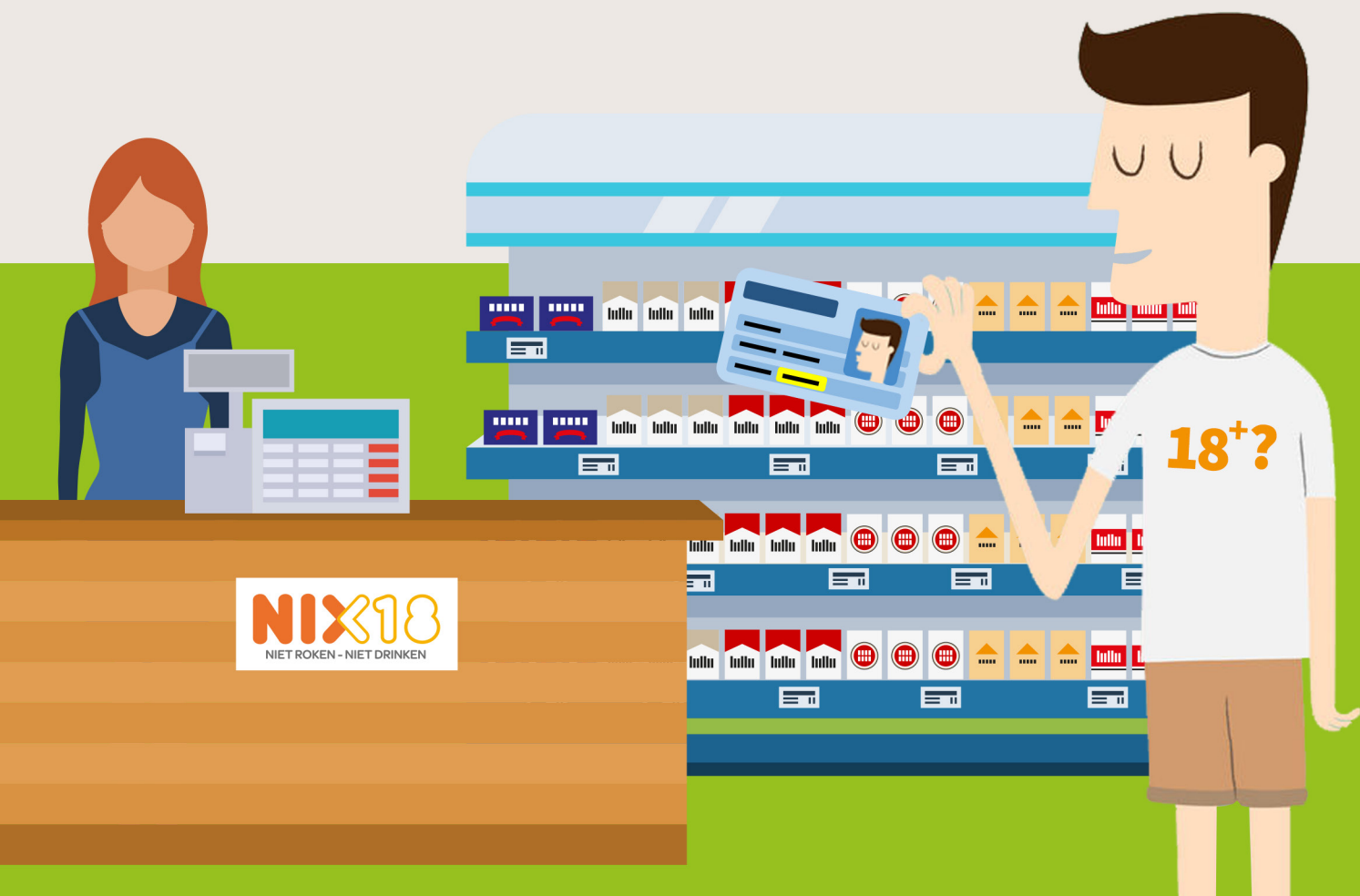


TASKFORCE

NALEVING LEEFTIJDGRENNS TABAK



Resultaten van de verkooppunten die in Waves 1-3 3x zijn bezocht

WAVE 1-3

# Inhoud

Inleiding.....	3
Totaal resultaat 3x bezocht .....	3
Resultaten tabak- & gemakzaken.....	5
Resultaten benzinestations .....	6
Analyse overige verkooppunten (drogisten) .....	6
Conclusies.....	6



## Inleiding

Middels deze rapportage zoomt TNLT in op de resultaten van de verkooppunten die in de eerste drie Waves van het TNLT mysteryshop-programma drie keer door een mystery shopper zijn bezocht. De doelstelling vooraf was om tijdens deze drie Waves alle tabak & gemakzaken en benzinestations te bezoeken. Natuurlijk is dat niet bij allemaal gelukt, maar bij veruit het grootste gedeelte wel. Aanvullend is een zeer beperkt aantal grotere drogisten ook drie keer bezocht, waarvan ook de resultaten in deze rapportage worden vermeld.

Wave 1 vond plaats in november-december 2015 en bestond uit in totaal 3.892 controles door 18- en 19-jarige mystery shoppers. Zij bezochten 1.586 tabak- & gemakzaken, 2.060 benzinestations en 246 drogisten.

Wave 2 vond plaats in januari-maart 2016 en bestond in totaal uit 4.607 controles. Het merendeel hiervan (3.671) betrof controles door 18- en 19-jarige mystery shoppers. Zij bezochten 1.360 tabak- & gemakzaken, 1.508 benzinestations, 305 drogisten, 54 NS-stations, 384 snackbars en 60 avondwinkels. Daarnaast werden er 936 controles door 17-jarige mystery shoppers uitgevoerd. Deze waren verdeeld over 452 tabak- & gemakzaken en 484 benzinestations.

Wave 3 vond plaats in april-mei 2016 en bestond in totaal uit 4.066 controles. Het merendeel hiervan (3.110) betrof controles door 18- en 19-jarige mystery shoppers. Zij bezochten 1.321 tabak- & gemakzaken, 1.483 benzinestations en 306 overig (drogisten). Daarnaast werden er 956 controles door 17-jarige mystery shoppers uitgevoerd. Deze waren verdeeld over 449 tabak- & gemakzaken en 507 benzinestations.

### Totaal resultaat 3x bezocht

In deze rapportage zijn uitsluitend de resultaten meegenomen van de verkooppunten die in alle drie de waves (Wave 1, Wave 2 en Wave 3) zijn bezocht en waarbij een aankoopmogelijkheid mogelijk was. Verkooppunten waarbij geen aankoopmogelijkheid mogelijk was, omdat het verkooppunt bijvoorbeeld gesloten was, zijn buiten dit overzicht gehouden. Er zijn in totaal 3.354 verkooppunten (verdeeld over 1.414 tabak- & gemakzaken, 1.906 benzinestations en 34 drogisten) die in alle drie de waves zijn bezocht en waarbij een aankoopmogelijkheid mogelijk was.

Tabel 1 toont deze 3.354 aankoopmogelijkheden uitgesplitst naar de behaalde resultaten. Het maximaal te behalen resultaat is '3x goed'. Bij verkooppunten met '3x goed' (32,2%) is er drie maal sprake geweest van een juiste naleving van de regels. Dat betreft zowel een correcte naleving van de vergewisplicht en/of een correcte naleving van de leeftijdscontrole. Bij 42,2% van de verkooppunten is het behaalde resultaat '2x goed' en bij 19,9% is het resultaat '1x goed'.



**tabel 1** Resultaten verkooppunten die 3x zijn bezocht

	Aantal	%
3x goed	1.079	32,2%
2x goed	1.415	42,2%
1x goed	668	19,9%
0x goed	192	5,7%
<b>Totaal</b>	<b>3.354</b>	<b>100%</b>

(Bron: Panteia)

Tabel 2 toont hoe de resultaten (aantal keer goed) zijn samengesteld. Per groep (3, 2, 1 of 0 x goed) wordt aangegeven hoe vaak er sprake is geweest van een correcte naleving van de vergewisplicht en hoe vaak van een correcte naleving van de leeftijdscontrole.

**tabel 2** Resultaten verkooppunten die 3x zijn bezocht

	Aantal	% van het totaal	% van het sub-totaal
<b>3x goed</b>			
3x goed vergewisplicht	590	17,6%	54,7%
2x goed vergewisplicht, 1x leeftijdscheck	489	14,6%	45,3%
<b>Subtotaal</b>	<b>1079</b>	<b>32,2%</b>	<b>100%</b>
<b>2x goed</b>			
2x goed vergewisplicht, 1x fout leeftijdscheck	123	3,7%	8,7%
2x goed vergewisplicht, 1x fout vergewisplicht	695	20,7%	49,1%
1x goed vergewisplicht, 1x fout vergewisplicht, 1x fout leeftijdscheck	414	12,3%	29,3%
1x goed vergewisplicht, 2x fout leeftijdscheck	183	5,5%	12,9%
<b>Subtotaal</b>	<b>1.415</b>	<b>42,2%</b>	<b>100%</b>
<b>1x goed</b>			
1x goed vergewisplicht, 1x fout vergewisplicht, 1x fout leeftijdscheck	238	7,1%	35,6%
2x fout vergewisplicht, 1x goed vergewisplicht	112	3,3%	16,8%
1x goed vergewisplicht, 2x fout vergewisplicht	318	9,5%	47,6%
<b>Subtotaal</b>	<b>668</b>	<b>19,9%</b>	<b>100%</b>
<b>0x goed</b>			
2x fout vergewisplicht, 1x fout leeftijdscheck	97	2,9%	50,5%
3x fout vergewisplicht	95	2,8%	49,5%
<b>Subtotaal</b>	<b>192</b>	<b>5,7%</b>	<b>100%</b>
<b>Totaal</b>	<b>3.354</b>	<b>100%</b>	

(Bron: Panteia)

Uitgesplitst naar de branches tabak- & gemakzaken, benzinstations en overig (drogisten) zien de resultaten er als volgt uit (zie tabel 3).

**tabel 3** Resultaten verkooppunten die 3x zijn bezocht, uitgesplitst naar branches.

	Tabak- & gemakzaken		Benzinestations		Overig		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
3x goed	556	39,3%	519	27,2%	4	11,8%	1.079	32,2%
2x goed	567	40,1%	841	44,1%	7	20,6%	1.415	42,2%
1x goed	226	16,0%	431	22,6%	11	32,4%	668	19,9%
0x goed	65	4,6%	115	6,0%	12	35,3%	192	5,7%
<b>Totaal</b>	<b>1.414</b>	<b>100%</b>	<b>1.906</b>	<b>%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>3.354</b>	<b>100%</b>

(Bron: Panteia)

### Resultaten tabak- & gemakzaken

Tabel 3 laat zien dat van alle tabak- & gemakzaken 39,3% '3x goed' hebben gescoord en slechts 4,6% '0x goed', oftewel '3x fout' hadden.

**tabel 4** Resultaten verkooppunten die 3x zijn bezocht, uitgesplitst naar subbranches van de branche tabak- & gemakzaken.

	NSO lid		Geen NSO lid		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
3x goed	469	46,1%	87	21,9%	556	39,3%
2x goed	405	39,8%	162	40,8%	567	40,1%
1x goed	125	12,3%	101	25,4%	226	16,0%
0x goed	18	1,8%	47	11,8%	65	4,6%
<b>Totaal</b>	<b>1.017</b>	<b>100%</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>	<b>1.414</b>	<b>100%</b>

(Bron: Panteia)

Nadere analyse van de resultaten binnen dit kanaal laat zien dat er een groot verschil is tussen NSO-leden en niet-NSO-leden (zie tabel 4). Van de NSO-leden is "maar" 14,1% 2x of '3x fout', terwijl dat bij de niet-NSO-leden op 37,2% ligt.

De verklaring hiervoor ligt volgens TNLt in het feit dat - gemiddeld gesproken - de meer professionele winkels zijn aangesloten bij de NSO, terwijl ook van de zaken die zijn aangesloten bij een commerciële organisatie veel meer winkels zijn lid zijn van de NSO. De NSO bekommert zich ook al langere tijd om de verbetering van de naleving en besteedt daar in haar communicatie veel aandacht aan. Dat heeft dus tot een duidelijk verschil geleid.

Absolute uitschieter binnen dit kanaal is de organisatie Primera: 55% van de Primera-winkels was '3x goed' en maar 1% was '3x fout'. Complimenten van TNLt zijn hier meer dan op hun plaats. De verschillen tussen de commerciële organisaties binnen tabak- & gemak zijn nog steeds groot. Als we uitgaan van het totaal van '2x of 3x fout' dan scoort de top 5 onder de 20%, maar er zijn ook nog twee organisaties waar dat boven de 40% heeft gelegen.

## Resultaten benzinestations

Tabel 5 laat zien dat er ook binnen de benzinestations de nodige verschillen zijn. De benzinestations worden onderverdeeld in oliemaatschappijen, clusters en overige stations. Als we weer kijken naar het totaal van '0x of 1x goed' dan hebben de oliemaatschappijen het beste resultaat behaald met 19,8%, terwijl de clusters 28,0% scoren en de overige stations 34,1%.

**tabel 5** Resultaten verkooppunten die 3x zijn bezocht, uitgesplitst naar subbranches van de branche benzinestations.

	Cluster		Oliemaatschappij		Overige benzinestations		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
3x goed	109	29,6%	187	32,9%	223	23,0%	519	27,2%
2x goed	156	42,4%	269	47,4%	416	42,9%	841	44,1%
1x goed	81	22,0%	98	17,3%	252	26,0%	431	22,6%
0x goed	22	6,0%	14	2,5%	79	8,1%	115	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>	<b>970</b>	<b>100%</b>	<b>1.906</b>	<b>100%</b>

(Bron: Panteia)

Binnen dit kanaal is sprake van een grote inhaalslag geweest, omdat men – gemiddeld gesproken – wat later is begonnen met activiteiten op het vlak van leeftijdscontrole. Maar ook in de rapportage 2016 van Bureau Nuchter is gebleken dat die inhaalslag effect heeft gehad.

## Analyse overige verkooppunten (drogisten)

Zoals uit tabel 3 al bleek is van de drogisten die rookwaren verkopen maar een zeer klein aantal drie keer gecontroleerd. Dit betrof slechts 34, voornamelijk grotere, zaken. De resultaten daarvan zijn ronduit bedroevend, maar de steekproef is te klein om hier nadere conclusies aan te verbinden.

## Conclusies

Uit de hierboven benoemde resultaten valt het volgende te concluderen:

1. Als naar de totaalcijfers van alle drie de waves wordt gekeken, dan valt te concluderen dat bijna driekwart (74,4%) van de bezochte verkooppunten '2 of 3x goed' gescoord heeft op de naleving van de leeftijds-grens en/of de vergewisplicht.
2. De groep verkooppunten die zich echt weinig lijkt aan te trekken van het beleid ten aanzien van de minimumleeftijd bedraagt zo'n 6% van het aantal verkooppunten (zaken met 3x fout). Hier zou aanvullend beleid op zijn plaats zijn. Bijvoorbeeld meer controles door TNLT, aandacht vanuit de brancheverenigingen en/of commerciële organisaties, maar wellicht later ook door NVWA.

Als naar de uitgesplitste cijfers van tabak- & gemakzaken en benzinestations wordt gekeken, dan valt het volgende op:

- Bij tabak- & gemakzaken is een groot verschil tussen niet-NSO- en NSO-leden. NSO-leden scoren veel beter dan niet-NSO-leden. Dit verschil is deels te verklaren doordat NSO als eerste is begonnen met voortdurend in haar communicatie aandacht te besteden aan de correcte naleving en ook al voor de start van TNLT een eigen mysteryshop-programma uitvoerde.
- Binnen de categorie benzinestations is een onderverdeling in 'oliemaatschappijen, clusters en

overige stations'. De onderlinge verschillen tussen deze sub-branches ogen minder groot. Alle groepen zijn tegelijkertijd gaan werken met een geïntensiveerde communicatie en met een uitgebreid mysteryshop-programma.

In meer algemene zin kan worden gesteld dat het TNLT-mysteryshop-programma, alsmede het terugkoppelen van de (individuele) resultaten en/of communiceren over 'naleving van de leeftijdsgrens' in het algemeen, een positief effect hebben op de naleving van de leeftijdsgrens en de vergewisplicht. Door het onderwerp over langere tijd actueel te houden en te herhalen, zijn inmiddels vele verkooppunten zich bewust van het belang om de leeftijdsgrens en de vergewisplicht streng na te leven.

