

Geborgde werkwijze (artikel 20a lid 1 sub b Alcoholwet)

Zutphen, 14 februari 2025

Het is voor Neleman van groot belang dat alcohol op een verantwoorde manier wordt verkocht, ook online. Neleman wil namelijk absoluut geen alcohol verkopen aan jongeren onder de achttien jaar.

Met dit document wordt inzicht gegeven in de manier waarop Neleman invulling geeft aan deze verantwoorde verkoop op afstand. Hiermee wordt voldaan aan de in artikel 20A lid 1 sub b van de Alcoholwet gestelde eis dat men moet beschikken over een werkwijze waarmee wordt gewaarborgd dat de alcoholhoudende drank slechts wordt afgeleverd op het adres van de geadresseerde of bij een distributiepunt en dat de leeftijd van de persoon aan wie de alcoholhoudende drank wordt verstrekt wordt vastgesteld en dat deze werkwijze ook wordt gehanteerd.

Dit document is altijd actueel. Dit betekent dat het document wordt geactualiseerd bij iedere wijziging van de situatie en jaarlijks wordt herzien. Het document bevat een omschrijving van:

- het proces dat wordt gehanteerd om de leeftijdsgrens te bewaken en aan de geldende verplichtingen te voldoen;
- de wijze waarop deze werkwijze bekend en inzichtelijk wordt gemaakt voor medewerkers;
- de controle op de juiste naleving van het proces en de wijze waarop eventuele correcties worden doorgevoerd.

1. Proces (conform artikel 5.2, lid 1 onder a en b van het Alcohol Besluit)

Proces ontvangen verkooporders/winkelverkop

Online:

We laten op verschillende momenten vóór de bestelling aan de klant weten dat bestellingen alleen gedaan kunnen worden door 18-jarigen en ouder.

Bezoekers van de website worden meermaals gewezen op het feit dat de ontvanger 18-jaar of ouder moet zijn en dat de leeftijd wordt gecheckt bij aflevering van de bestelling (in de winkelwagen en bij het afrekenen van de bestelling).

De leeftijdsgrens wordt vervolgens door onze vervoerders of eigen medewerkers (in geval van het afhalen of bezorging van een lokale bestelling) gecheckt bij het afleveren of afhalen van de bestellingen. Er wordt gevraagd naar een geldige ID in verband met de 18+-check omdat we een alcoholhoudend product verkopen en dit verplicht is vanuit de Alcoholwet.

Bij het constateren van het niet naleven van deze richtlijn door onze bezorgpartners of medewerkers gaan we direct met ze in gesprek om ervoor te zorgen dat het niet nog een keer voorkomt.

Telefonische bestellingen:

Bij het ontvangen van telefonische bestellingen wordt de klant gewezen op het feit dat de bestelling alleen aan een meerderjarige kan worden overhandigd en dat er gelegitimeerd moet worden bij twijfel van de bezorger. Ook wordt er om een mailadres gevraagd. Zonder mailadres kunnen we geen order aannemen. Op de orderbevestiging staat ook vermeld dat er alleen geleverd kan worden aan een 18-jarige of ouder.

Instructies aan bezorgers:

Alle bestellingen worden via een platform (Paazl, Sendcloud) doorgezet naar de bezorgers (Packs en PostNL). Wdeliver gebruikt MyWuunder.

Met allen zijn afspraken gemaakt over de leeftijdscheck bij aflevering van het pakket.

Op alle dozen en alle pakketten, op de adreslabels op de pakketten staat vermeld dat het om alcohol gaat. Tevens staat vermeld 18+, en er staat vermeld dat er ID controle moet plaatsvinden.

Op de site:

Op verschillende plekken op de site wordt verwezen naar de restricties omtrent verkoop van alcohol aan jongeren (<18 jaar).

Te weten:

- Op de homepage (links onderaan - Nix18)
- In de FAQ
- Bij het bekijken van de winkelwagen (inloggen, aantallen aanpassen)
- Bij de checkout (bestelling afrekenen)
- In de mail aan de klant (na voltooiën bestelling) staat de volgende tekst:

Let op: Geen 18, geen alcohol.

We bezorgen niet bij de burens van het verzendadres. Zowel bij de bezorging of het afhalen van de bestelling wordt je leeftijd gecheckt met een geldig ID. Dit is een verplichting van de alcoholwet.

- In de mail aan de klant (na overdragen aan bezorger)

De bezorging:

De bestellingen waarbij gekozen is voor bezorging mogen alleen op het door de klant opgegeven adres worden aangeboden en ook alleen aan een persoon overhandigd worden die 18 jaar of ouder is. Bestellingen worden door Neleman en onze ketenpartners niet bij de burens van het verzendadres aangeboden in verband met de alcoholwet. Bestellingen mogen ook niet door ons of onze ketenpartners onbeheerd worden achtergelaten.

- Onze bezorgpartner W-deliver levert niet op afhaallocaties. Zij bieden de zending twee keer aan en daarna wordt deze geretourneerd naar ons warehouse.
- Onze bezorgpartner PostNL biedt de zending eenmalig aan en de zending wordt daarna naar het dichtstbijzijnde afhaalpunt gebracht waar de klant de bestelling kan afhalen op vertoning van de orderbevestiging en een geldig ID.
- Onze bezorgpartner Packs biedt de zending eenmaal aan, bij niet leveren zal de zending retour naar het warehouse komen.
- Bestellingen die we zelf lokaal bezorgen in de omgeving van Zutphen leveren we alleen op het verzendadres. Als er niemand thuis is, of niemand die 18 jaar of ouder is, dan wordt de bestelling mee retour genomen. We nemen dan contact op met de klant met de vraag wanneer het wel uitkomt om af te leveren tussen 14:00 en 16:00 uur en of ze aanwezig zijn om de wijn in ontvangst te nemen.

2. Informatievoorziening medewerkers (conform artikel 5.2, lid 1 onder c van het Alcohol besluit)

Medewerkers worden bij indiensttreding gewezen op het feit dat wij als Neleman moeten voldoen aan het Alcohol besluit. Alle medewerkers kunnen winkelmedewerker zijn, daarom dienen alle medewerkers het volgende document te begrijpen.

Iedere medewerker is op de hoogte van het document in de bijlage:
<https://www.cbl.nl/app/uploads/2019/03/Checklist-NIX18-online.pdf>

Na bestudering worden medewerkers gevraagd te tekenen dat zij de inhoud van dit document hebben begrepen.

Medewerkers worden toegevoegd aan de groep gebruikers die de geborgde werkwijze kan inzien en bestuderen.

Medewerkers kunnen vragen en opmerkingen plaatsen ter verbetering van de geborgde werkwijze.

Medewerkers zijn geïnstrueerd de geborgde werkwijze te overhandigen aan de inspecteur van de NVWA (na legitimatie als zodanig te hebben ontvangen)

Mocht uit het operationele proces blijken dat er in strijd met de vastgelegde processen c.q. in strijd met het Alcohol besluit wordt gehandeld, dan meldt de betreffende medewerker dit bij de klantenservice door middel van een interne e-mail. Onze klantenservice pakt dit op, contactpersoon is Joyce Itjang (hallo@neleman.org) en bij afwezigheid John Schut (john@neleman.org).

Onze medewerkers worden continu gewezen op het naleven van de alcoholwet, zo is het marketingteam verantwoordelijk dat er geen kortingen hoger dan 25% aangeboden worden op bestellingen met alcoholhoudende producten. En zal er bij reclame-uitingen altijd verwezen worden naar het verbod om onder de 18 jaar alcohol te nuttigen/kopen (NIX18).

3. Controle (conform artikel 5.2, lid 1 onder d van het Alcohol Besluit)

Controle op de geborgde werkwijze en geldende verplichtingen

2 keer per jaar worden de winkelmedewerkers getraind/bijgeschoold in een meeting. De eerstvolgende staat gepland op 27 maart 2025.

In deze meeting wordt wederom gewezen op de verplichtingen inzake het Alcohol Besluit. De processen binnen Neleman worden nogmaals doorgenomen.

Controle op de vervoerders/bezorgers

Deze controle bestaat uit 2 delen:

Deel 1 - evaluatiegesprek

Wij hebben jaarlijks een evaluatie met onze bezorgpartners. De eerstvolgende is in maart 2025. Mocht het nodig zijn ze aan te spreken op hun werkwijze (bijvoorbeeld i.v.m. een aantal klachten of signalen) dan doen wij dit uiteraard. Wij stellen alles in het werk om de 18+-check na te leven conform de alcoholwet.

Deel 2 - testzendingen

Gedurende 4 keer per jaar worden vervoerders/bezorgers gecontroleerd door middel van proefzendingen.

Bij een proefzending wordt vooraf een datum en tijd overeengekomen met een volwassene en een minderjarige welke tegelijk op het bezorgadres aanwezig zijn. De minderjarige zal proberen het pakket in ontvangst te nemen.

Een geslaagde test zal zijn als de bezorger het pakket weer meeneemt en op een later tijdstip terugkomt/het beschikbaar stelt op een afhaalpunt. Bij iedere andere uitkomst zal de test niet geslaagd zijn. In dat geval neemt de volwassene het pakket over van de minderjarige. De volwassene geeft terugkoppeling aan Neleman.



Neleman bespreekt de resultaten van de testzendingen met de vervoerders. Positief of negatief. Waarbij bij een negatieve uitslag (niet geslaagde test) er binnen enkele weken wederom een testzending aan die vervoerder meegegeven zal worden. Dit om te controleren of de vervoerder de procedures en instructies aan zijn medewerkers heeft aangepast.

Klachten verkeerde bezorging

Bij de klantenservice kan er een klacht binnenkomen over de aflevering bij de burens. Mocht er een klacht komen over aflevering bij burens. Dit voldoet ook niet aan de gemaakte afspraken met de vervoerders. Deze zullen hierop gewezen worden.

Het naleven van afgesproken procedures met de vervoerders wordt binnen Neleman opgevolgd door John Schut (john@neleman.org) en bij diens afwezigheid door Ralph van der Beek (Ralph@neleman.org).



Nederlandse Voedsel- en
Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw,
Natuur en Voedselkwaliteit

Alcoholverkoop

Sinds 1 juli 2021 gelden extra regels voor de verkoop van alcohol aan consumenten. De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) controleert of u de regels naleeft. Zo helpen we alcoholgebruik door jongeren te voorkomen en problematisch alcoholgebruik tegen te gaan.

Verkoopt u alcohol aan consumenten? Houd dan rekening met de volgende regels:

1. Hoge kortingen in (online) winkels zijn verboden
2. Leeftijdscntrole bij online verkoop is verplicht
3. Verkoopbeperking voor online slijters



1. Hoge kortingen zijn verboden

Meer dan 25% korting is niet meer toegestaan.
Voorbeelden van meer dan 25% korting zijn:

- 2 voor de prijs van 1
- 2e product gratis
- Nu 30% korting

Het verbod geldt bij verkoop in de (online) winkel én bij reclame voor deze producten in folders of op de website.

Kijk voor meer uitleg en voorbeelden op www.nvwa.nl en gebruik de zoekterm Alcoholverkoop.



2. Leeftijdscontrole is altijd verplicht

Verkoop geen alcohol aan minderjarigen. Deze verplichting geldt ook bij online verkoop, telefonische verkoop en bezorging.

- a. *Controleer of iemand 18 jaar of ouder is vóór de aankoop.*
 - > Check dit met een controlevraag tijdens het bestelproces.
- b. *Controleer ook bij bezorging of de ontvanger 18 jaar of ouder is.*
 - > Check ID aan de deur, overhandig niet aan minderjarigen en lever niet af bij de burelen. Ook als u gebruikmaakt van een bezorgdienst, blijft u verantwoordelijk voor naleving van de leeftijdsgrens.
- c. *Leg uw werkwijze vast.*
 - > U moet in een document vastleggen hoe u ervoor zorgt dat de leeftijd bij de bezorging wordt gecontroleerd. Dit document wordt ook wel de 'geborgde werkwijze' genoemd. De geborgde werkwijze moet actueel en beschikbaar zijn. De NVWA-inspecteur vraagt hier bij een controle naar.

3. Verkoopbeperking voor online slijters

Verkoopt u online sterke alcoholhoudende dranken? Dan mag u, net als fysieke slijters, alleen alcohol of alcoholvrije dranken verkopen of daaraan gerelateerde producten of diensten aanbieden, zoals kurkentrekkers of het verhuren van biertapinstallaties. U mag dus bijvoorbeeld niet tegelijkertijd boodschappen verkopen.



Houd u aan de regels en voorkom een boete.



Zo maken we Nederland gezonder.