



# GEBORGDE WERKWIJZE ALCOHOLVERKOOP EN AFLEVERING

*(DIT DOCUMENT IS BESTEMD VOOR OVERHEIDSORGANEN EN HANDHAVENDE INSTANTIES)*



Versie 4.8 laatste update/herziening is van 20-12-2024  
dit document is altijd actueel en wordt jaarlijks herzien.

Laatste interne alcoholcontrole: 19-12-2024



## **INLEIDING**

Drank2Go B.V. handelt ook onder de naam Markt2Go. Alle verwijzingen naar Drank2Go B.V. zijn ook van toepassing op de handelsnaam Markt2Go.

Drank2Go B.V. hecht veel waarde aan het correct verkopen van leeftijdsgebonden artikelen. Om ervoor te zorgen dat dit op de juiste manier wordt uitgevoerd, is het belangrijk dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van de recente en actuele regelgeving hierover. Het is essentieel dat iedere medewerker dit document doorneemt, zodat alle belangrijke aspecten omtrent dit onderwerp bekend zijn.

Het is een grote verantwoordelijkheid dat leeftijdsgebonden artikelen niet in handen komen van minderjarige personen. Drank2Go B.V. wil met dit document inzicht geven in wat onze organisatie doet om te voldoen aan de huidige Alcoholwet.

## **ONLINE AANKOOP VIA WEBSITE**

Consumenten die onze website bezoeken, worden op de homepage herinnerd aan de NIX18-campagne. Er wordt een grote banner weergegeven met het NIX18-logo en de mededeling: "Drank2Go zal bij aflevering altijd om legitimatie vragen. Zorg dat je altijd een legitimatie kunt overhandigen. Een legitimatiemiddel is een ID-kaart, rijbewijs of paspoort. Een kopie of foto hiervan is niet geldig."

Bij het selecteren van leeftijdsgebonden artikelen dient de consument zijn of haar geboortedatum in te voeren bij de persoonsgegevens. Het systeem berekent of de leeftijdsgrens is bereikt en zal vervolgens doorgaan met het afronden van het bestelproces. Als de consument niet de juiste leeftijd heeft, wordt aangegeven dat de bezorging van bepaalde artikelen niet mogelijk is.

Op de website verschijnt een pop-up bij het bezoek om de leeftijd van de consument vast te stellen. Als de consument de juiste leeftijd heeft bereikt, krijgt deze toegang. Als de gebruiker de vereiste leeftijd niet heeft, wordt de toegang geweigerd.

## **TELEFONISCH BESTELLEN**

Consumenten kunnen onze klantenservice bellen om een bestelling te plaatsen. Als in het keuzemenu wordt gekozen voor het plaatsen van een bestelling, hoort de consument een automatische melding in de trant van: "Bij aankoop van leeftijdsgebonden artikelen zal er bij aflevering altijd om legitimatie worden gevraagd."

## **BESTELLEN VIA EXTERN PLATFORM**

Op externe platformen waar Drank2Go bij is aangesloten, worden leeftijdsgebonden artikelen gemarkeerd in het menu. Bij het selecteren van leeftijdsgebonden artikelen krijgt de consument de melding dat er artikelen zijn met een minimumleeftijd. Ook

wordt aangegeven dat de bezorger bij de levering de leeftijd van de ontvanger zal controleren middels een legitimatiecontrole.



## **WERKWIJZE ID-CONTROLE BIJ AFLEVERING**

Bij een bestelling met leeftijdsgebonden artikelen verschijnt er in het systeem van de bezorger een melding dat er artikelen bij zitten waarvoor de leeftijd gecontroleerd moet worden.

De bezorger dient de leeftijd van de ontvanger vast te stellen bij de levering. Iedereen die bij de deur staat, moet zijn of haar legitimatie tonen. Indien de bezorger vaststelt dat er andere personen aanwezig zijn, dienen ook zij hun legitimatie te tonen. Het maakt hierbij niet uit of het een familielid of kennis betreft. Drank2Go wil voorkomen dat minderjarige personen in bezit komen van leeftijdsgebonden artikelen. De bezorger accepteert alleen een geldig identiteitsbewijs, zoals een ID-kaart, paspoort, rijbewijs of verblijfsdocument. Een foto of kopie van een legitimatiebewijs wordt te allen tijde geweigerd.

In sommige gevallen geeft de consument in de bezorginstructies aan dat de levering bij de deur achtergelaten mag worden. Als de bestelling leeftijdsgebonden artikelen bevat, zal de bezorger dit weigeren, omdat er altijd een leeftijdscontrole moet plaatsvinden.

Bij terugkerende klanten, waarvan de leeftijd eerder is gecontroleerd, moet de bezorger de leeftijd opnieuw vaststellen bij elke aflevering.

Indien de consument niet thuis is, mag de bestelling niet bij de burens of bij andere personen worden afgeleverd, omdat de leeftijd van de consument niet vastgesteld kan worden.

De bezorger dient altijd te controleren of de naam op de bestelling overeenkomt met het getoonde legitimatiebewijs van de ontvanger. Ook als de consument duidelijk de leeftijdsgrens van 25 jaar of ouder heeft gepasseerd, dient de bezorger altijd om legitimatie te vragen. Dit voorkomt verkeerde inschattingen. De consument dient altijd mee te werken, anders kan de bestelling niet worden overgedragen.

## **OPLEIDING EN TRAINING**

Alle bezorgers van Drank2Go B.V. krijgen tijdens hun proefperiode een uitgebreide training van een teamleider. In deze training worden alle regels en handelingen uitgelegd. Ook ontvangt de bezorger een kopie van dit beleid, zodat hij of zij zich kan inlezen. Tijdens het inwerktraject van minimaal drie dagen begeleidt de teamleider de bezorger en zorgt ervoor dat de geldende regels goed worden nageleefd. Zo wordt voorkomen dat leeftijdsgebonden artikelen per ongeluk aan minderjarigen worden uitgereikt.

Medewerkers worden overal binnen de organisatie en op het intranet regelmatig herinnerd aan de geldende regels. Dit gebeurt door middel van posters, stickers, banners en nieuwsberichten op ons intranet en kantines in de filialen. Ook ontvangen alle medewerkers dagelijks een casus met daarin een strikvraag, waarop zij antwoord moeten geven. Deze casussen betreffen complexe situaties die minder vaak voorkomen, zodat er extra aandacht aan wordt besteed.

## **CONTROLE OP DE UITVOERING VAN HET BELEID**

Drank2Go B.V. voert periodiek een steekproefcontrole uit. Hiervoor schakelen wij een mystery guest in. Deze mystery guest plaatst een bestelling telefonisch, waarbij bewust leeftijdsgebonden artikelen worden geselecteerd. De mystery guest vult een formulier in (zie bijlage) met controlepunten om te controleren of er aan de gestelde eisen wordt voldaan. De checklist start zodra Drank2Go B.V. wordt gebeld.

Bij het in ontvangst nemen van de bestelling zal de mystery guest niet uit zichzelf een legitimatie tonen. De bezorger moet deze legitimatie zelf opvragen. Indien de bezorger hierom vraagt, toont de mystery guest een foto van zijn of haar legitimatie op de telefoon. De bezorger dient dit te weigeren en om een officieel document te vragen. De mystery guest zal vervolgens zijn of haar officiële document tonen.



BIJLAGE: CONTROLE FORMULIER MYSTERY GUEST – VERSIE 1.4 / DOC.NR. 2024-1778

Naam mystery guest:

Afleveradres:

Geboortedatum:

Wat is er besteld:

## Checklist

Ja Nee

Zijn er leeftijdsgebonden artikelen aan je verkocht?		
Is er om je geboortedatum gevraagd aan de telefoon?		
Is er bij aflevering naar je legitimatie gevraagd?		
Heeft de bezorger een foto van je legitimatie geaccepteerd?		
Heeft de bezorger geconstateerd dat de naam van bestelling gelijk is aan je legitimatie?		
Heeft de bezorger geconstateerd dat de foto van het legitimatiebewijs overeenkomt?		
Stond er gezelschap bij je, toen je de deur opendeed?		
Is van deze personen ook om legitimatie gevraagd? (indien vorige vraag nee was, leeg laten)		

\* Vink het vakje aan

**Bijzonderheden:**