

Het is voor Wijnhandel Dielen & Zn. van groot belang dat alcohol op een verantwoorde manier wordt verkocht, ook online. Wijnhandel Dielen & Zn. wil absoluut geen alcohol verkopen aan jongeren onder de achttien jaar. Dit document geeft inzicht in de manier waarop Wijnhandel Dielen & Zn. invulling geeft aan deze verantwoorde verkoop op afstand. Hiermee wordt voldaan aan de in artikel 20A lid 1 sub b van de Alcoholverwet gestelde eis dat er een werkwijze is waarmee wordt gewaarborgd dat alcoholhoudende dranken uitsluitend worden 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 daadwerkelijk wordt gehanteerd. Dit document is altijd actueel, wat betekent dat het bij iedere wijziging van de situatie wordt geactualiseerd 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 manier waarop eventuele correcties worden doorgevoerd.

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

a. Leeftijdsverificatie en Aflevering

- **Leeftijdsverificatie bij aankoop:** Bij het plaatsen van een bestelling op onze website wordt de leeftijd van de koper gecontroleerd via een leeftijdsverificatiesysteem. Dit systeem voorkomt dat personen onder de 18 jaar alcoholische dranken kunnen bestellen.
- **Leeftijdsverificatie bij aflevering:** Bij aflevering van de bestelling wordt de leeftijd van de ontvanger opnieuw gecontroleerd door de bezorger. De bezorger is verplicht om een geldig identiteitsbewijs te vragen om te verifiëren dat de ontvanger 18 jaar of ouder is. Indien de ontvanger niet aan deze eis kan of wil voldoen, wordt de levering geweigerd en wordt de alcoholhoudende drank teruggestuurd naar Wijnhandel Dielen.

b. Beleid bij afwezigheid van de koper

- **Als de koper niet thuis is:** Indien de koper niet thuis is op het moment van levering, wordt de alcoholhoudende drank niet bij de burens afgeleverd. In plaats daarvan wordt de bestelling teruggenomen of naar een distributiepunt gebracht, waar de koper de bestelling kan ophalen. Bij het ophalen vindt opnieuw een leeftijdsverificatie plaats.
- **Instructies voor bezorgers:** Bezorgers van Wijnhandel Dielen worden geïnstrueerd om de leeftijd van de ontvanger te controleren bij elke levering van alcoholische dranken. Het pakket bevat het NIX18-logo als herinnering aan de noodzaak van leeftijdscontrole. Ook staat in het systeem van de bezorger dat er altijd een leeftijdsverificatie moet plaatsvinden. Indien de koper niet thuis is, wordt de bestelling volgens bovenstaande procedure afgehandeld.

c. Markering en Communicatie

- **Leeftijdsgebonden markering:** Alle verpakkingen met alcoholhoudende dranken zijn duidelijk gemarkeerd, zodat bezorgers direct weten dat de levering een leeftijdscontrole vereist. Dit wordt aangegeven met een NIX18-sticker.
- **Communicatie richting consument:** Op de website van Wijnhandel Dielen wordt duidelijk vermeld dat bij iedere aankoop en aflevering van alcoholhoudende dranken een leeftijdscontrole plaatsvindt. Het NIX18-logo wordt prominent weergegeven in de online omgeving.

d. Samenwerking met derde partijen

- **Afspraken met DHL: Wijnhandel Dielen** heeft duidelijke afspraken met onze partner van DHL bezorgservice over de naleving van de NIX18-regels. DHL-bezorgers moeten bij elke levering van alcohol een leeftijdsverificatie uitvoeren. Dit is vastgelegd in het bezorgsysteem van DHL, zodat bezorgers worden herinnerd aan deze verplichting bij het scannen van het pakket.

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

- **Training:** Alle medewerkers van Wijnhandel Dielen beschikken over een SvH-diploma, zodat zij weten hoe ze moeten handelen in situaties waarin leeftijdsverificatie vereist is. Hierdoor zijn zij goed voorbereid om situaties waarin ze 'nee' moeten zeggen correct af te handelen. Indien we de bezorging niet aan een derde partij uitbesteden, zullen we er zelf op toezien dat een van deze vier medewerkers de pakketten bezorgt.
- **Familiebedrijf:** Wij zijn een familiebedrijf en alle vijf goed op de hoogte van het NIX18-principe. Wij controleren altijd zorgvuldig de aangegeven leeftijd en hanteren dit dagelijks, zowel in onze winkel (fysieke ID check) als bij bezorging (verificatie van de aangegeven leeftijd bij betaling). Bovendien worden alle pakketten door twee personen verwerkt, zodat er altijd op toegezien wordt dat alle regels met betrekking tot de leeftijdscontrole worden nageleefd. Dit omvat de verificatie van de ingevoerde leeftijd en het toevoegen van een sticker met het NIX18-logo en bijbehorende tekst.
- **NIX18:** Wij zijn allemaal goed op de hoogte van het NIX18-principe, en passen dit dagelijks toe in onze winkel en bij bezorging. Wij zullen dan ook iedereen weigeren die zich niet kan en wil identificeren. Zowel in de winkel als bij aflevering van online leveringen.
- **Aanvullende training:** Nieuwe medewerkers worden tijdens het inwerktraject getraind op de naleving van de alcoholwetgeving en het interne beleid van Wijnhandel Dielen. Ze zullen van ons ook een cursus SvH aangeboden krijgen, die wij als verplichting zien voor medewerkers van Wijnhandel Dielen. Daarnaast wordt het regelmatig besproken tijdens vergaderingen.
- **Informatievoorziening:** Wij zullen ervoor zorgen dat onze medewerkers hier te allen tijde van op de hoogte zijn. Dit zal elke maand tijdens onze einde-maandvergadering besproken worden.

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

- **Leeftijdscontrole:** Bij elke bestelling wordt de geboortedatum die de klant invoert, gecontroleerd. Op basis hiervan wordt bepaald of de producten überhaupt verzonden kunnen worden.
- **Jaarlijkse controle:** Minimaal één keer per jaar voert Wijnhandel Dielen een intern onderzoek uit naar de naleving van de geborgde werkwijze. Dit omvat zowel de interne processen als de werkwijze van externe partijen met wie we samenwerken.
- **Pakketdienst:** Wij onderhouden nauw contact met onze pakketdienst, zodat we kunnen garanderen dat de voorschriften strikt worden nageleefd. Verder staat in het systeem van de pakketdienst dat elk pakket dat door ons bedrijf wordt verzonden, een leeftijdsverificatie vereist. Dit wordt zichtbaar bij het scannen van het pakket.
- **Zelfcontroles en mysterykid:** Wijnhandel Dielen voert regelmatig zelfcontroles uit, waaronder het gebruik van een mysterykid uit een bekende kring, om te controleren of de leeftijdscontrole correct wordt uitgevoerd door bezorgers.
- **Corrigerende maatregelen:** Indien wordt geconstateerd dat medewerkers of externe partijen zich niet aan de gemaakte afspraken houden, worden er corrigerende maatregelen genomen. Dit zal in de meeste gevallen resulteren in beëindiging van de samenwerking.