Panteia
Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Opleidingseisen Sociale Hygiëne

Hoe de opleidingseisen meer kunnen bijdragen aan verantwoorde verstrekking van alcohol

John Boog
Henri Faun
Madelein van der Velden
Krijn Wijnands

Zoetermeer, 1 november 2017

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1 Doel, achtergrond en opzet van het onderzoek 5
1.1 Onderzoeksdoel en aanleiding 5
1.2 De effectiviteit van opleidingseisen 5
1.3 Achtergrond: sociale hygiëne 6
1.4 Onderzoeksopzet 8
1.5 Leeswijzer 8

2 Sociale hygiëne in de praktijk 9
2.1 Rol kennis en inzicht bij verantwoorde verstrekking 9
2.2 Toepassing kennis volgens leidinggevenden 10
2.3 Kennis van personeel en overdracht 12
2.4 Conclusie 15

3 Waardering van leidinggevenden en effectiviteit opleiding sociale hygiëne 16
3.1 Inhoudelijke beoordeling 16
3.2 Aansluiting opleidingseisen op de praktijk 17
3.3 Verbeterpunten voor de effectiviteit van de opleidingseisen 18
3.4 Conclusie 20

4 Optimaliseren van opleidingseisen 22
4.1 Praktijkexaminering 22
4.2 Opleidingseisen voor medewerkers 25
4.3 Gelimiteerde geldigheidsduur registratie 30
4.4 Conclusie 33

5 Conclusie en aanbevelingen 35
5.1 Conclusie 35
5.2 Aanbevelingen 36

Bijlagen 38
Bijlage 1 Beleid en wetgeving 38
Bijlage 2 Eindtermen sociale hygiëne 47
Bijlage 3 Opleidingen sociale hygiëne 53
Bijlage 4 Onderzoeksverantwoording 59
Bijlage 5 Enquêteresultaten 62
Bijlage 6 Geraadpleegde bronnen 72

1 Doel, achtergrond en opzet van het onderzoek

1.1 Onderzoeksdoel en aanleiding

In opdracht van het ministerie van VWS heeft Panteia een onderzoek uitgevoerd, met als doel om te achterhalen ***hoe opleidingseisen op het terrein van sociale hygiene optimaal kunnen bijdragen aan verantwoorde verstrekking van alcohol***. Dit betekent dat we ook zijn nagaan ***in hoeverre de huidige eisen effectief zijn***.

Mede op basis van suggesties uit de evaluatie van de Drank- en Horecawet is er specifiek gekeken naar een aantal mogelijke ideeën voor verbetering van de opleidingseisen, namelijk:

- Meer differentiatie tussen de sectoren (horeca, slijterijen, paracommercie);
- Meer aandacht voor de vertaling van theoretische kennis naar de praktijk;
- Het stellen van eisen aan de kennis en inzichten van al het personeel (dus niet alleen de leidinggevenden);
- Een beperkte geldigheidsduur van de Verklaring sociale hygiëne.

De aanleiding voor dit onderzoek is de evaluatie van de Drank- en Horeca wet en diverse 'mystery-guest' onderzoeken. Hierin werd aangetoond dat de naleving van de wet- en regelgeving in veel gevallen tekort schiet. Nog te vaak wordt de leeftijdsgrens van 18 jaar niet nageleefd en/of wordt doorgeschonken bij kennelijke staat van dronkenschap. Dit was voor de Tweede Kamer aanleiding voor het aannemen van de motie Volp[1], waarin het kabinet wordt verzocht onderzoek te doen naar de effectiviteit van de Verklaring Sociale Hygiëne in de praktijk en daarbij te kijken naar de inhoudelijke eisen die worden gesteld.

1.2 De effectiviteit van opleidingseisen

In de motie Volp werd een direct verband gelegd tussen het diploma sociale hygiëne en de naleving. Er is echter geen één-op-één verband te leggen tussen het behalen van het diploma en de naleving. Dit is om de volgende twee redenen:

1. Het is niet voor iedereen die alcohol verkoopt/verstrekt verplicht om een diploma sociale hygiëne te hebben. Er dient altijd minimaal één leidinggevende aanwezig te zijn, die als gediplomeerde geregistreerd is in het register sociale hygiëne en met naam vermeld staat op de drank- en horecavergunning. Andere personeelsleden zonder opleiding en diploma sociale hygiëne mogen dan ook alcohol verkopen/verstrekken.
2. Naast kennis en inzicht in verantwoorde verstrekking zijn toezicht en handhaving en de sociale norm van belang voor naleving van de drank- en horecawet. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de STAD aanpak waarmee men in Zweden (en Stockholm in het bijzonder) successen heeft geboekt (zie bijlage 1).

Effect opleidingseisen

De opleidingseisen en diplomering in sociale hygiëne dragen bij aan de kennis en inzichten over verantwoorde verstrekking. Uit internationaal onderzoek blijkt echter dat er een beperkt effect is op naleving van wet- en regelgeving. Initiële positieve effec-

[1] Vergaderjaar 2016-2017, Kamerstuk 27565 nr. 156.

ten, in termen van gedragsverandering bij verstrekkers, blijken doorgaans weer snel te verdwijnen.[2]

Effect toezicht en handhaving

Toezicht en handhaving: naleving van wetten en regels wordt groter naarmate de pakkans ook groter is. Dit wordt bevestigd door alle betrokken stakeholders. Zo organiseren grote slijtersketens ook hun eigen toezicht, waarbij er met minderjarige mystery-shoppers wordt geprobeerd om aankopen te doen. Bij een bepaalde keten is het zo dat wanneer er in een filiaal alcohol aan de minderjarige wordt verkocht, het personeel van die vestiging verplicht op cursus moet. Mede hierdoor is de naleving van de wet hoger dan in andere vormen van alcoholverstrekking.

Sociale norm: brancheorganisaties en ondernemers geven aan dat een belangrijke oorzaak voor aankooppogingen van alcohol door minderjarigen en dronken personen de sociale norm rond alcohol is. Ouders staan volgens hen nog te vaak toe dat jongeren thuis wel mogen drinken en onderling is er geen norm die alcoholgebruik tegengaat. De overheid voert daarom campagnes om de sociale norm aan te passen. De landelijke campagnes zijn NIX18 (niet roken of drinken onder de 18) en BOB (het stimuleren van de bewust onbeschonken bestuurder).

Afbakening onderzoek

In dit onderzoek gaan we alleen in op de opleidingseisen sociale hygiëne, en niet op de aspecten toezicht en handhaving en sociale norm. Effectiviteit wordt in dit onderzoek ingevuld vanuit de beleving van de personen die de opleiding doen. Er wordt gekeken in hoeverre de opleidingseisen bijdragen aan sociale hygiëne en welke verbeteringen er mogelijk zijn.

1.3 Achtergrond: sociale hygiëne

Horecabedrijven, slijterijen en verenigingen die alcohol willen verkopen, moeten aan een aantal regels voldoen. Deze regels zijn vastgelegd in de Drank- en Horecawet. Daarin is, onder andere vastgelegd dat voor het schenken van alcohol in de horeca of bij verenigingen en voor de verkoop van sterke drank (met méér dan 15 procent alcohol) een drank- en horecavergunning nodig is. Op deze vergunning moeten één of meer personen als 'leidinggevende' vermeld staan met een 'Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne'.

Sociale hygiëne

Met sociale hygiëne wordt bedoeld dat mensen rekening met elkaar houden en respect hebben voor elkaars lichamelijke en geestelijke gezondheid. Het woord 'sociaal' heeft betrekking op de samenleving. Het woord 'hygiëne' is afgeleid van Hygieia, de Griekse godin van de gezondheid. Sociale hygiëne in het horeca- en slijtersbedrijf betekent dat de ondernemer alles in het werk stelt om de gezondheid van zijn klanten en medewerkers te waarborgen.[3]

In het kader van het besluit kennis en inzicht sociale hygiëne moeten leidinggevenden in horeca, paracommercie en slijterijen kennis hebben over een achttal onderwerpen. Deze zijn in de opleidingseisen vertaald in tien overkoepelende eindtermen (zie bijlagen 1 en 2). Een belangrijk element van sociale hygiëne is verantwoorde verstrekking van alcohol. Daaronder wordt in ieder geval verstaan het naleven van de leeftijds-

[2] WHO (2012). Alcohol in the European Union. Consumption, harm and policy approaches
[3] https://hsn-horeca.nl/wat-is-sociale-hygiene

grens van 18 jaar en het niet doorschenken bij kennelijke staat van dronkenschap. De verwachting is dat de verklaring sociale hygiëne hier door verbetering van kennis van en inzicht aan bijdraagt. Dat zou vervolgens weer een positief effect hebben op het terugdringen van overmatig alcoholgebruik (alcoholpreventie) en daarmee op de gezondheidsbevordering en -bescherming van burgers.

Verklaring sociale hygiëne

Iemand kan een Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne verkrijgen door het afleggen van een examen sociale hygiëne of het voltooien van bepaalde mbo- en hbo-opleidingen[4]. Na het verkrijgen van de Verklaring kan iemand zich laten inschrijven in het Register Sociale Hygiëne. Er dient tijdens de openingsuren van horeca en slijterijen altijd een leidinggevende aanwezig te zijn die op de vergunning van de vestiging/locatie vermeld staat. Hierop wordt door gemeenten toegezien. Voor de paracommercie[5] is dit iets anders: bij deze organisaties dienen twee bestuursleden op de vergunning vermeld te staan, maar hoeven deze niet aanwezig te zijn. Voor het overige personeel van slijterijen en horeca en voor de vrijwilligers in de paracommercie is geen wettelijke verplichting voor het hebben van een diploma of verklaring. In de praktijk wordt er door verschillende koepelorganisaties (zoals sportbonden), wel op aangedrongen dat vrijwilligers een Instructie Verantwoorde Alcoholverstrekking (IVA) volgen.

Definitie 'leidinggevende'

Iedereen die werkzaam is in de horeca of bij een slijterij en is ingeschreven in het Register Sociale Hygiëne wordt aangeduid als 'leidinggevende'. De term leidinggevende heeft dan betrekking op het feit dat deze persoon zonder verdere begeleiding in de vestiging mag werken. Het wil echter niet zeggen dat de medewerker met een registratie per definitie andere medewerkers aanstuurt. De term 'leidinggevende' heeft in de context van sociale hygiëne dus een iets andere betekenis dan in het algemeen gebruik, waar een leidinggevende doorgaans wordt gezien als een manager of eigenaar ('de baas'). Het kan dus in de praktijk ook voorkomen dat iedereen in een slijterij of café gediplomeerd en geregistreerd is, en dat al deze medewerkers dus 'leidinggevenden' zijn.

In dit onderzoek gebruiken we de term bedienend/verkopend personeel om de medewerkers aan te duiden die niet gediplomeerd en geregistreerd zijn.

Cursussen en trainingen op het terrein van sociale hygiëne worden in Nederland door diverse organisaties en instellingen verzorgd. Het volgen van een cursus is niet verplicht; zelfstudie behoort ook tot de mogelijkheden. Belangrijke onderdelen van de les- en examenstof zijn communicatie en sociale vaardigheden. Ingegaan wordt onder meer op instrumenten om bepaalde gedragingen van gasten te stimuleren of juist te ontmoedigen. Zo wordt geadviseerd duidelijke huisregels in te voeren en daar nadrukkelijk op te handhaven. Verder vormt relevante wet- en regelgeving onderdeel van de les- en examenstof.

De Landelijke Examencommissie (LEC-SVH) is belast met het beoordelen van de vraag of diploma's voldoen aan de eisen als gesteld in de Drank- en Horecawet[6]. Als de

[4] Mits het examen of de opleiding is goedgekeurd door de Landelijke Examencommissie (LEC).
[5] Het gaat hier om rechtspersonen niet zijnde een naamloze vennootschap of besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (zoals verenigingen en stichtingen), die zich naast activiteiten van recreatieve, sportieve, sociaal-culturele, educatieve, levensbeschouwelijke of godsdienstige aard richten op de exploitatie in eigen beheer van een horecabedrijf. Voorbeelden zijn sportverenigingen, scouting, studentenverenigingen en poppodia
[6] Zowel Nederlandse mbo- en hbo opleidingen als buitenlandse diploma's.

commissie oordeelt dat dit het geval is, geven zij aan mensen met dit diploma de zogenaamde Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne af.

In bijlage 1 is nadere informatie opgenomen over het beleid en de wetgeving omtrent alcoholverstrekking/verkoop en sociale hygiëne.

1.4 Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestond uit de volgende stappen:

- **Deskresearch**: op basis van secundaire bronnen is een beeld verkregen van de context in wet- en regelgeving, de huidige naleving, mogelijke redenen/motieven voor niet-naleving en een beeld van sociale hygiëne in andere EU-landen.
- **Diepte-interviews met stakeholders** uit de betrokken branches en de opleiding: deze gesprekken gaven een beeld van de uitdagingen en mogelijke oplossingsrichtingen, die in de enquêtes zijn opgenomen.
- **Enquête onder leidinggevenden met een SVH-verklaring**: wij hebben 600 leidinggevenden (200 uit de horeca, 200 uit slijterijen en 200 uit de paracommercie) telefonisch geïnterviewd over hun ervaringen met de opleiding(seisen) voor sociale hygiëne, hun wensen/behoeftes en hun mening over mogelijke aanpassingen.
- **Enquête onder medewerkers en vrijwilligers**: via de leidinggevenden hebben wij de medewerkers benaderd voor een digitale enquête om van hen te vernemen hoe zij geïnstrueerd worden en hoe zij tegen de opleidingseisen aankijken. Op deze enquête is vooral door vrijwilligers in de paracommercie gereageerd.
- **Workshops met partijen uit de horeca en detailhandel/slijtersbranche**[7]: met brancheorganisaties en ondernemers zijn de uitkomsten uit de enquêtes en de mogelijke beleidsimplicaties besproken. In deze bijeenkomsten is een gemeenschappelijk draagvlak voor oplossingsrichtingen gecreëerd.

Een uitgebreidere onderzoeksverantwoording is opgenomen in bijlage 4.

1.5 Leeswijzer

In dit rapport gaan we allereerst in op de context waarin de opleidingseisen sociale hygiëne in de praktijk worden toegepast (hoofdstuk 2). Vervolgens kijken we naar de waardering, kwaliteit en effectiviteit van de huidige opleidingseisen, waarbij ook door leidinggevenden aangedragen verbeterpunten aan bod komen (hoofdstuk 3). Daarnaast zijn er in het onderzoek enkele opties bekeken hoe de opleidingseisen kunnen worden geoptimaliseerd (hoofdstuk 4). In het afsluitende hoofdstuk 5 trekken we enkele conclusies en vertalen we de oplossingsrichtingen door naar concrete aanbevelingen.

In de bijlagen zijn nadere informatie en achtergronden opgenomen over: het alcoholbeleid en de sociale hygiëne Nederland en de EU (bijlage 1), de eindtermen voor sociale hygiëne (bijlage 2), de opleidingen voor sociale hygiëne (bijlage 3), de onderzoeksverantwoording (bijlage 4), de volledige resultaten van de enquête onder leidinggevenden (bijlage 5), en de geraadpleegde bronnen (bijlage 6).

[7] Een soortgelijke bijeenkomst was ook met partijen uit de paracommercie gepland, maar deze kon door meerdere afzeggingen niet doorgaan. Wel is aan alle partijen de mogelijkheid gegeven om schriftelijk te reageren.

2 Sociale hygiëne in de praktijk

In dit hoofdstuk schetsen we een context waarin de kennis en inzichten omtrent sociale hygiëne in de praktijk worden toegepast. Dit geeft namelijk aanknopingspunten voor mogelijke optimalisering van de opleidingseisen. Allereerst kijken we naar de motieven voor niet-naleving en in hoeverre deze samenhangen met de opleidingseisen (paragraaf 2.1). Vervolgens kijken we naar enkele aspecten van de naleving op basis van onze eigen enquête (2.2) en schenken we expliciet aandacht aan de kennis van het niet-gediplomeerde personeel (2.3).

2.1 Rol kennis en inzicht bij verantwoorde verstrekking

In een nalevingsonderzoek in Utrecht zijn naast nalevingscijfers voor de verschillende bepalingen van de Drank- en Horecawet (behalve doorschenken ging het daarbij om leeftijdsgrens en wederverstrekking[8]) ook de verklarende factoren/motieven voor (niet-)naleving in kaart gebracht[9]. Daarvoor is onder meer gesproken met alcoholverkopers[10], leidinggevenden, meerderjarige en minderjarige klanten, minderjarigen en ouders van minderjarige klanten.[11] Tabel 1 vat de resultaten samen. Daarbij hebben wij aangegeven in hoeverre de factoren/motieven samenhangen met de drie aspecten die naleving beïnvloeden:

- kennis en inzichten,
- toezicht,
- sociale norm.

tabel 1 Verklarende factoren/motieven voor niet-naleving door verstrekkers

Alcoholverkopers en leidinggevenden	Alcoholverkopers	Leidinggevenden
• Men doet 'wat anderen doen' (sociale norm). • Men denkt dat jongeren en dronken personen anders toch wel aan alcohol komen (sociale norm/handhaving). • Men wil wel naleven, maar vindt het moeilijk (vertaling kennis en inzicht naar praktijk). • Controle op wederverstrekking is lastig (handhaving).	• Gebrek aan kennis en inzicht (kennis en inzicht). • Het uitvoeren van een leeftijdscontrole wordt als lastig ervaren (vertaling kennis en inzicht naar praktijk). • Het is lastig om te bepalen of iemand dronken is (vertaling kennis en inzicht naar praktijk). • Doorschenken aan klanten in staat van dronkenschap wordt als sociaal acceptabel gezien, men 'wil het gezellig houden' (sociale norm).	Er worden te veel verantwoordelijkheden bij de leidinggevende gelegd.

Bron: Objectief (2016); bewerking Panteia, 2017.

[8] Bij wederverstrekking gaat het om het doorgeven van een consumptie aan iemand die deze niet zou mogen krijgen.
[9] Objectief (2016). Nalevingsonderzoek gemeente Utrecht 2016. Vooruit door inzicht.
[10] Hierbij is het niet bekend of dit personeel met of zonder diploma sociale hygiëne is. Vermoedelijk zal het grotendeels om personeel zonder diploma gaan.
[11] De motieven van klanten en ouders worden hier buiten beschouwing gelaten omdat dit onderzoek zich uitsluitend op de verstrekkers richt,

Uit de genoemde verklarende factoren/motieven blijkt deels een gebrek aan kennis en inzicht bij de verstrekkers. Deels gaat het echt om inhoudelijke kennis, maar ook vaak om de vertaling van kennis en inzichten naar de praktijk. Indien een gebrek aan kennis en inzichten en de vertaling van kennis naar de praktijk inderdaad een uitdaging is voor de verantwoorde verstrekking van alcohol, is hier wellicht een rol voor de opleiding(seisen) sociale hygiëne weggelegd. Aan deze vraag is dan ook nadrukkelijk aandacht besteed in ons onderzoek.

Uit de verklarende factoren/motieven blijkt ook dat het gebrek en kennis en inzicht niet zo zeer bij de leidinggevenden speelt, maar vooral bij het bedienend/verkopend personeel. Deze laatste groep is niet verplicht gediplomeerd op het gebied van sociale hygiëne. In de praktijk betekent dit dan ook dat het personeel veelal niet gediplomeerd is. Het is daarom relevant om te kijken over welke kennis het verkopende personeel beschikt en hoe de kennis en inzichten vanuit de sociale hygiëne bij alle verstrekkers/verkopers is geborgd. Dit is in een enquête onder leidinggevenden uitgevraagd.

2.2 Toepassing kennis volgens leidinggevenden

Om na te gaan op welke wijze de opleidingseisen sociale hygiëne bijdragen aan verantwoorde verstrekking, is kennis over naleving relevant. Uit het onderzoek over naleving in Utrecht blijkt dat gebrek aan kennis en inzicht met name bij alcoholverkopers wordt gesignaleerd. Dit is het personeel dat veelal niet over een diploma/registratie sociale hygiëne beschikt. Om de kennis en inzichten omtrent sociale hygiëne te kunnen toepassen is het dus noodzakelijk dat er ook daadwerkelijk een leidinggevende aanwezig is. Daarom is in een enquête onder leidinggevenden in de horeca, paracommercie en bij slijterijen gevraagd of er inderdaad altijd een leidinggevende aanwezig is en hoe de benodigde kennis wordt overgedragen aan het personeel zonder diploma.

Aanwezigheid

Allereerst is er aan de leidinggevenden gevraagd hoe zij organiseren dat er altijd iemand met een Verklaring sociale hygiëne aanwezig is. Dit is wettelijk verplicht, maar het is onbekend in hoeverre dit ook daadwerkelijk consequent gebeurt. In de antwoorden waren er enkele verschillen tussen de drie sectoren horeca, paracommercie en slijterijen:

- Bij de horeca en slijterijen gaven negen van de tien leidinggevenden aan dat er altijd een leidinggevende met verklaring sociale hygiëne aanwezig is, zoals de Drank- en horecawet ook voorschrijft.
- Ook bij de paracommercie gaf een groot deel (ongeveer 83 procent) van de leidinggevenden aan dat er altijd iemand aanwezig is met een diploma sociale hygiene. Dit is opvallend, omdat dit niet verplicht is. Het is overigens mogelijk dat een aantal leidinggevenden een certificaat voor het volgen van een IVA ook als 'diploma' heeft opgevat.
- Wanneer er alsnog geen leidinggevende aanwezig kan zijn, geven leidinggevenden in de horeca en in de paracommercie aan dat er wel altijd een persoon met diploma sociale hygiëne bereikbaar is of dat het personeel een handboek heeft om de regels na te lezen. Voor de paracommercie is dit verklaarbaar, maar voor de horeca volstaat deze oplossing in feite niet, aangezien de wet voorschrijft dat er altijd een leidinggevende aanwezig moet zijn die ook op de drank- en horecavergunning is vermeld. Bovendien gaf een deel van de respondenten uit de horeca bij de open antwoordmogelijkheid aan dat zij erop vertrouwen dat het personeel ook zonder de leidinggevende weet hoe het moet handelen.

- Ten opzichte van de horeca en de paracommercie is het aandeel slijterijen waar een gecertificeerd persoon bereikbaar is of er een handboek beschikbaar is kleiner. Bij slijterijen geeft men vaak aan een andere oplossing te hebben, namelijk dat de zaak dan gesloten blijft of dat er een gecertificeerd persoon van een ander filiaal wordt opgeroepen. Tenzij de opgeroepen persoon ook als leidinggevende op de drank en horecavergunning van de betreffende vestiging is opgenomen, is dit laatste echter niet in overeenstemming met de Drank- en horecawet.

Niet schenken

In de enquête is gevraagd hoe vaak het voorkomt dat er geweigerd wordt om alcohol aan een klant te verkopen/verstrekken en wie deze keuze maakt. In de enquête konden we namelijk niet direct vragen of men aan minderjarigen of dronken personen alcohol schenkt/verkoopt. Dit zou namelijk ongetwijfeld hebben geleid tot sociaal wenselijke antwoorden. Op het gebied van het naleven van wet- en regelgeving willen mensen zich namelijk vaak beter voordoen dan hoe het in de praktijk is.

Daarom hebben we gevraagd hoe vaak het voorkomt dat men "besluit om geen alcohol te schenken/verkopen". Dit blijkt bij de meerderheid van horeca, paracommercie en slijterijen zelden of nooit voor te komen (tabel 2). Vooral bij de paracommercie is het aandeel leidinggevenden dat aangeeft dat er geen alcohol wordt geschonken relatief laag: 8 procent geeft aan dat dit (minimaal) wekelijks gebeurt, ten opzichte van 18 procent of meer bij horeca en slijterijen.

tabel 2 Hoe vaak komt het voor dat u/uw medewerkers besluiten geen alcohol te schenken of verkopen aan een klant?

	Horeca	*Paracommercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
dagelijks	2,0%	1,5%	3,0%	2,2%
wekelijks	16,5%	6,5%	15,0%	12,7%
maandelijks	18,5%	14,0%	11,5%	14,7%
1 x per kwartaal	8,5%	13,0%	9,0%	10,2%
ja, komt maar zelden voor (minder dat 1x per kwartaal)	40,5%	40,0%	41,0%	40,5%
Nooit	12,5%	24,0%	19,5%	18,7%
Weet niet	1,5%	1,0%	1,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Op het niet-schenken/verkopen van alcohol is nader doorgevraagd. Bijna de helft van de ondervraagden in alle drie de branches geeft aan dat iedereen die alcohol schenkt of verkoopt de keuze kan maken of een klant wel of geen alcohol krijgt. Hierover is niet altijd ruggenspraak met een leidinggevende met een Verklaring sociale hygiëne. De keuze om geen alcohol te schenken ligt in veel gevallen bij iemand die geen diploma sociale hygiëne heeft en de leidinggevend met diploma er dus geen directe invloed op heeft.

2.3 Kennis van personeel en overdracht

Kennis

Omdat het verkopend/verstrekkend personeel vaak zelfstandig de keuze mag (of moet) maken of er wel of niet alcohol wordt geschonken of verkocht, is het van belang om een goed beeld te krijgen van het kennisniveau van het personeel. Het is voor het verkopend/verstrekkend personeel niet wettelijk verplicht om een opleiding sociale hygiëne te volgen en ook is er geen verplichting voor leidinggevenden om deze kennis over te dragen aan het personeel. In het kader van dit onderzoek is het echter wel relevant om na te gaan hoe de kennis op het gebied van sociale hygiëne in de bedrijfsvoering doorwerkt.

Leidinggevenden hebben over het algemeen veel vertrouwen in het eigen personeel. Op de vraag of kennis en inzichten van het eigen personeel, voldoende of onvoldoende zijn om verantwoord alcohol te schenken en/of te verkopen, geeft slechts een klein deel van de leidinggevenden aan dat dit onvoldoende zou zijn (tabel 3). Veruit de meeste leidinggevenden geven daarbij aan dat hun personeel goed weet wanneer ze een klant wel of geen alcohol mogen schenken.

Het grote vertrouwen in de kennis en inzichten van het personeel is waarschijnlijk deels als gevolg van sociaal wenselijke antwoorden of een oprecht blinde vlek voor eventuele tekortkomingen van het eigen personeel[12]. Daarom is er ook gevraagd naar het beeld van de leidinggevenden van het personeel in de branche in het algemeen (tabel 4). Dit geeft een ander beeld. Meer dan bij hun eigen personeel geven de leidinggevenden aan dat kennis en inzichten van het personeel in hun branche onvoldoende zijn. Van de respondenten uit de horeca zegt 20 procent dit, van paracommercie 17,5 procent en van de slijterijen zelfs 32,5 procent.

tabel 3 In hoeverre zijn kennis en inzichten **van uw eigen personeel**, voldoende of onvoldoende om verantwoord alcohol te schenken en/of te verkopen?

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ruim voldoende	39,5%	35,5%	19,5%	31,5%
voldoende	40,5%	46,5%	17,0%	34,7%
onvoldoende	2,5%	4,5%	2,5%	3,2%
ruim onvoldoende	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%
Al het personeel is gediplomeerd	15,0%	8,5%	52,5%	25,3%
Weet niet	2,5%	5,0%	8,0%	5,2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2017

[12] Zie bijlage 5 voor meer informatie over sociaal wenselijke antwoorden.

tabel 4 In hoeverre zijn kennis en inzichten **van het personeel in uw branche**, voldoende of onvoldoende om verantwoord alcohol te schenken en/of te verkopen?

	Horeca	*Paracommercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ruim voldoende	15,0%	11,0%	18,0%	14,7%
voldoende	55,5%	59,0%	27,5%	47,3%
onvoldoende	17,0%	15,5%	27,0%	19,8%
ruim onvoldoende	3,0%	2,0%	5,5%	3,5%
Weet niet	9,5%	12,5%	22,0%	14,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Een belangrijke bevinding is het feit dat bij iets meer dan de helft van de slijterijen al het personeel gediplomeerd is. Dit is aanzienlijk hoger dan de 15 procent van de respondenten uit de horeca en 8,5 procent van de respondenten uit de paracommercie. Het is dan ook opvallend dat men in de slijtersbranche het meest kritisch is op de medewerkers in de branche.

Aan alle leidinggevenden die aangaven dat de kennis en inzichten van het personeel in de branche 'voldoende', 'onvoldoende' of 'ruim onvoldoende' was, is gevraagd welke kennis en inzichten ontbreken. Daarbij zijn enkele duidelijke verschillen tussen de branches:

- Volgens de respondenten uit de horeca ontbreekt het vooral aan kennis van de regels en het inschatten van de leeftijd en dronkenschap en hoe men daarmee moet omgaan. Men ziet te vaak dat minderjarigen of dronken mensen alsnog alcohol krijgen. Daarnaast ontbreekt ook kennis over het product en kennis over de gevolgen van alcoholgebruik.
- Ook slijterijen geven aan dat er specifieke kennis ontbreekt over de regels, over het product en het inschatten van en omgaan met personen aan wie geen alcohol mag worden verkocht.
- In de paracommercie is bijna 46% juist van mening dat er niet iets specifieks ontbreekt maar er wel zaken beter kunnen. Het gaat dan veelal om een gebrek aan training, met name op het gebied van inschatten hoe aangeschoten/dronken iemand is.

Daarnaast geldt voor alle drie de sectoren dat ongeveer één op de vijf leidinggevenden vindt dat het bij het personeel ontbreekt aan (praktijk) ervaring. Ook wordt een aantal keer de leeftijd van het verkopende personeel als een factor genoemd: leidinggevenden hebben het idee dat jongeren moeilijker nee kunnen verkopen aan zowel leeftijdsgenoten als ook ouderen die geen alcohol meer mogen krijgen[13].

Overdracht

De leidinggevenden geven aan een gebrek aan kennis en inzicht te signaleren bij het personeel zonder diploma sociale hygiëne. Daarom is het interessant hoe de kennisoverdracht op personeel zonder diploma sociale hygiëne plaatsvindt. Dit is niet verplicht maar kan wel wenselijk zijn in het kader van verantwoorde verstrekking en de borging van de kennis omtrent sociale hygiëne in de vestiging.

[13] In dit onderzoek is niet nagegaan in hoeverre het beeld van de leidinggevenden ten aanzien van de kwaliteiten van jongere medewerkers in de praktijk klopt.

In alle drie de branches wordt aangegeven dat het personeel (voor zo ver het niet zelf gediplomeerd is) meestal een mondelinge instructie krijgt door iemand met een diploma sociale hygiëne. De meeste kennisoverdracht vindt plaats door de leidinggevende met een Verklaring sociale hygiëne. Bijna alle leidinggevenden geven aan er geen moeite mee te hebben om hun personeel op het gebied van sociale hygiëne te scholen.

Naast een mondelinge instructie komt het ook voor dat (nieuwe) medewerkers een training of inwerkprogramma krijgen waarbij aspecten van verantwoorde verstrekking aan bod komen. Soms is dit in de vorm van een (interne) cursus gericht op verantwoorde verstrekking. Ook komt het aan bod bij teambesprekingen.

In de paracommercie wordt het vanuit sportbonden en koepelorganisaties (zoals NOC*NSF en de Landelijke Kamer van Verenigingen) gestimuleerd om het barpersoneel een Instructie Verantwoorde Alcoholverstrekking (IVA) te laten volgen. Hiervoor bieden de koepelorganisaties ook vaak een eigen (online) module aan. Het volgen van een dergelijke instructie is niet verplicht. In de enquête gaf ongeveer een kwart van de respondenten vanuit de paracommercie aan dat er een schriftelijke of online cursus wordt gevolgd door de werknemers/vrijwilligers.

Inzichten volgens het personeel zelf

In het voorgaande zijn uitsluitend de resultaten van de enquête onder leidinggevenden in de horeca, paracommercie en slijterijen weergegeven. Daarnaast is er ook een enquête gehouden onder het personeel zonder diploma zelf. De uitkomsten uit de enquête onder personeel waren alleen representatief voor de paracommercie en (in mindere mate) de slijterijen. Voor horeca was de respons echter onvoldoende om valide uitspraken te kunnen doen.

Op basis van de enquête zijn over de kennis en inzichten van het personeel de volgende conclusies te trekken:

- Het personeel in de paracommercie geeft relatief vaker dan de leidinggevenden aan dat er (minimaal) wekelijks geweigerd wordt om aan iemand alcohol te schenen (20 procent van het personeel, versus 8 procent van de leidinggevenden). Voor de slijterijen komt het beeld van leidinggevenden en personeel redelijk overeen.
- De meeste personeelsleden geven aan de regels omtrent 'verantwoorde verstrekking' te kennen. Van het personeel/de vrijwilligers in de paracommercie zegt 14 procent hier niet zeker over te zijn en van de slijterijen minder dan 4 procent. Ook geeft 91 procent van het personeel in de paracommercie en 100 procent van het personeel uit de slijterijen aan dat ze weten wanneer ze een klant geen alcohol mogen verkopen.
- Wel geeft 36 procent (slijterijen) tot 44 procent aan het lastig te vinden om tegen een klant te zeggen dat ze geen alcohol (meer) schenken of verkopen.
- Het beeld dat het personeel vooral wordt geïnformeerd via een mondelinge instructie door een leidinggevende of een collega met registratie sociale hygiëne, werd bevestigd in de enquête onder het personeel. Daarbij was het wel opvallend dat 39 procent van de respondenten in de paracommercie en 11 procent van het personeel bij de slijters niet weet of en zo ja waar er schriftelijke instructies beschikbaar en toegankelijk zijn. De meeste personeelsleden geven aan goed door hun bedrijf/organisatie te zijn geïnformeerd (paracommercie: 71 procent, slijterijen: 96 procent).

2.4 Conclusie

Uit eerder onderzoek is gebleken dat het niet-naleven van de wet- en regelgeving omtrent verantwoorde verstrekking deels wordt toegeschreven aan een gebrek aan kennis. Uit ons onderzoek blijkt dat de keuze om wel of geen alcohol te schenken vaak ligt bij medewerkers zonder diploma sociale hygiëne. Dit is een mogelijke verklaring voor het door leidinggevenden ervaren gebrek aan kennis en inzicht bij het verkopen/verstrekken van alcohol.

Uit de enquête onder leidinggevenden blijkt het dat gebrek aan kennis en inzicht vooral in de volgende punten zit:

- Kennis van de regels en deze kunnen toepassen ('nee' kunnen verkopen),
- Het inschatten van leeftijd en dronkenschap,
- Kennis van alcoholische producten en de gevolgen van alcoholgebruik.

Dit beeld komt grotendeels overeen met eerder onderzoek, waarin de vertaling van kennis en inzicht naar de praktijk lastig bleek, met name op het gebied van het uitvoeren van een leeftijdscontrole en het bepalen of iemand dronken is.

Het lijkt van belang om kennisoverdracht omtrent sociale hygiëne aan het personeel beter te borgen. Tot deze voorlopige conclusie komen wij op basis van de nalevingscijfers, de meningen van leidinggevenden over de kennis van het personeel in hun branche en het feit dat de medewerkers vaak zelf de beslissing nemen om al dan niet alcohol te verkopen/verstrekken. Meer kennis en inzicht in sociale hygiëne zou wellicht bij het niet-gediplomeerde personeel leiden tot meer verantwoorde verstrekking.

Op basis van de informatie in dit hoofdstuk kunnen wij nog niet concluderen of de opleidingseisen voor de leidinggevenden zelf wel of niet voldoende zijn. Daarop gaan wij in het volgende hoofdstuk nader in.

3 Waardering van leidinggevenden en effectiviteit opleiding sociale hygiëne

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag in hoeverre de opleidingseisen sociale hygiene voldoen aan de vraag naar kennis en inzichten die nodig zijn voor verantwoorde alcoholverstrekking en –verkoop (paragraaf 3.1) en in hoeverre de opleidingseisen aansluiten op de dagelijkse praktijk van leidinggevenden en bijdragen aan verantwoorde verstrekking (3.2). Aan de hand daarvan kunnen we conclusies trekken over de effectiviteit van de opleidingseisen, inclusief enkele verbeterpunten (3.3).

3.1 Inhoudelijke beoordeling

De meeste leidinggevenden vinden de vereiste kennis en inzichten voor het diploma sociale hygiëne (ruim) voldoende (tabel 5). In de horeca en de paracommercie vindt rond de 88 procent van de respondenten ze (ruim) voldoende. Bij de slijterijen is men iets minder tevreden: 78 procent vindt ze (ruim) voldoende en 15 procent (ruim) onvoldoende.

tabel 5 Wat vindt u van de kennis en inzichten die behoren bij het diploma sociale hygiëne? Zijn deze….

	Horeca	*Paracommercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ruim voldoende	33,5%	33,5%	34,0%	33,7%
voldoende	54,5%	55,0%	44,0%	51,2%
onvoldoende	5,0%	3,5%	11,5%	6,7%
ruim onvoldoende	4,0%	1,5%	3,5%	3,0%
Weet niet	3%	6,5%	7,0%	5,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

De meeste leidinggevenden vinden het goed dat zij getoetst worden op hun kennis en inzichten ten aanzien van sociale hygiëne (tabel 6). In alle drie de branches geeft 93 procent of meer van de leidinggevenden dit aan.

tabel 6 Het is goed dat je wordt getoetst op je kennis en inzicht ten aanzien van sociale hygiëne.

	Horeca	*Paracommercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	26,0%	33,0%	20,0%	26,3%
Mee eens	68,0%	60,0%	73,0%	67,0%
Noch mee eens / noch mee oneens	2,5%	3,5%	2,0%	2,7%
Mee oneens	3,5%	2,0%	3,0%	2,8%
Helemaal mee oneens	0,0%	1,0%	1,0%	0,7%
Weet niet	0,0%	0.5%	1,0%	0,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Door een aantal stakeholders is tijdens de interviews aangegeven dat het "te gemakkelijk" zou zijn om het diploma sociale hygiëne te behalen[14]. Op basis van (beperkte) zelfstudie of één dagdeel les zouden de meeste examenkandidaten slagen voor het diploma. In de praktijk is er jaarlijks sprake van een slagingspercentage van ongeveer 75 procent[15]. Er is aan de leidinggevenden gevraagd of zij de opleiding zelf 'te gemakkelijk' vonden. Hierover werd verschillend gedacht. Van de leidinggevenden in de horeca en paracommercie vond 41,5 procent de opleiding *niet* te gemakkelijk, onder slijterijen was dit 37,5 procent. 23 procent (paracommercie) 28,5 procent (horeca) en 33 procent (slijterijen), vond de opleiding wel te gemakkelijk.

3.2 Aansluiting opleidingseisen op de praktijk

Een meerderheid van alle respondenten geeft aan dat de kennis en vaardigheden die vereist worden in de regelgeving en getoetst worden met het diploma Sociale Hygiëne aansluiten op de praktijk van de vestiging/organisatie (tabel 7). Ongeveer 55 procent van de leidinggevenden in de paracommercie en 63 procent van de leidinggevenden in de horeca geeft dit aan. 22 procent van de leidinggevenden in de horeca, 26 procent van de slijterijen en 28 procent van de leidinggevenden in de paracommercie geeft aan dat de kennis en inzichten sociale hygiëne niet aansluit bij de praktijk.

tabel 7 De kennis en vaardigheden die gepaard gaan met het diploma Sociale Hygiëne sluiten aan op de praktijk van mijn vestiging.

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	8,5%	6,0%	5,5%	6,7%
Mee eens	54,5%	48,5%	49,5%	50,8%
Noch mee eens / noch mee oneens	13,5%	16,0%	16,5%	15,3%
Mee oneens	17,5%	24,5%	19,0%	20,3%
Helemaal mee oneens	4,5%	3,5%	7,0%	5,0%
Weet niet	1,5%	1,5%	2,5%	1,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

De opleidingseisen voor het diploma sociale hygiëne sluiten niet alleen aan bij de dagelijkse praktijk, ze hebben ook toegevoegde waarde voor de sociale hygiëne en veiligheid in de vestiging. In alle drie de branches geeft een meerderheid van de leidinggevenden dit aan (tabel 8). De mate waarin men het daarmee eens is verschilt: in de horeca is 72,5 procent het hiermee eens, in de paracommercie 70,5 procent en in de slijterijen 68 procent. In de slijterijen is men het er ook relatief vaker mee oneens dat de het diploma sociale hygiëne bijdraagt aan de sociale hygiëne/veiligheid (18,5 procent).

[14] Dit werd ook opgemerkt door het Kamerlid Volp in het Algemeen Overleg dat vooraf ging aan de door haar ingediende motie.
[15] Opgave LEC.

tabel 8 Het Diploma Sociale Hygiëne draagt bij aan de sociale hygiëne/veiligheid in mijn zaak.

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	16,0%	13,5%	11,0%	13,5%
Mee eens	56,5%	57,0%	57,0%	56,8%
Noch mee eens / noch mee oneens	10,0%	16,5%	12,0%	12,8%
Mee oneens	14,5%	10,5%	16,0%	13,7%
Helemaal mee oneens	1,5%	2,0%	2,5%	2,0%
Weet niet	1,5%	0,0%	1,5%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Driekwart of meer van de respondenten in alle drie de branches vond dat het diploma bijdraagt aan verantwoorde verstrekking/verkoop van alcohol (tabel 9). Tussen de 14,5 (paracommercie) en 18 procent (horeca) vond daarentegen dat het Diploma Sociale Hygiëne verantwoorde alcohol verstrekking en/of verkoop niet stimuleert.

tabel 9 Het Diploma Sociale Hygiëne stimuleert verantwoorde alcohol verstrekking en/of verkoop.

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	14,0 %	12,0%	12,5%	12,8%
Mee eens	61,5%	62,5%	64,5%	62,8%
Noch mee eens / noch mee oneens	6,0%	10,5%	6,5%	7,7%
Mee oneens	14,5%	13,0%	11,5%	13,0%
Helemaal mee oneens	3,5%	1,5%	3,5%	2,8%
Weet niet	0,5%	0,5%	1,5%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

3.3 Verbeterpunten voor de effectiviteit van de opleidingseisen

Naast het oordeel over de opleidingseisen sociale hygiëne, is aan de leidinggevenden ook expliciet gevraagd wat zij vonden dat er beter kan. In deze paragraaf formuleren we enkele aanbevelingen op basis van deze input. In hoofdstuk 4 voegen we hier enkele suggesties aan toe hoe de opleidingseisen verder kunnen worden aangepast.

Uit de enquête onder leidinggevenden, de interviews met stakeholders en de groepsgesprekken met brancheorganisaties en ondernemers, komen twee verbeterpunten nadrukkelijk naar voren:

- De opleiding is theoretisch en het is op een aantal aspecten lastig om de theorie naar de praktijk te vertalen.
- De benodigde kennis en inzicht verschilt in de praktijk per branche. Hierdoor moeten sommige leidinggevenden meer of andere kennis en inzichten opdoen dan in de praktijk noodzakelijk zijn.

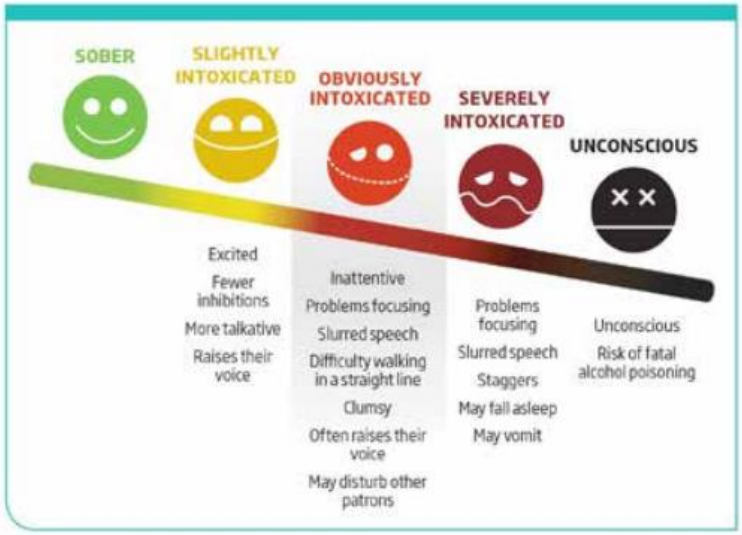
Op deze twee punten gaan we nader in, aangevuld met de vraag om specifieke kennis over de gevolgen van alcoholgebruik, drugs en identiteitsbewijzen.

Vertaling theorie naar praktijk

De huidige opleiding en examinering gaat voornamelijk over wet- en regelgeving, aangevuld met theoretische kennis over gedrag en hoe men hiermee kan omgaan. Deze theoretische opzet van de opleiding en examinering (op basis van meerkeuze vragen) is een mogelijke verklaring voor het verschil tussen de waardering voor de kennis en inzichten en de bruikbaarheid en het effect van deze kennis in de praktijk. De theorie beschrijft namelijk wel hoe men moet handelen, maar niet iedereen vindt de theorie even bruikbaar in de praktijk. Zowel in de enquête als in de interviews en groepsgesprekken werd aangegeven dat het ontbreekt aan een koppeling met de praktijk en praktijkervaringen. In de horeca geeft men dit relatief iets vaker aan dan in de paracommercie en bij de slijterijen.

Een belangrijk aspect waar men aangeeft moeite mee te hebben, is het herkennen van en omgaan met minderjarigen en dronken personen aan wie geen alcohol mag worden verstrekt en over hoe men kan omgaan met weerstand. Internationaal zijn er voorbeelden te vinden van hoe de theoretische kennis en inzichten vertaald kunnen worden naar de praktijk. Het Noorse Directoraat van Volksgezondheid en Sociale Zaken heeft een schaal ontwikkeld met verschillende fasen van 'onder invloed zijn', voorzien van emoticons en beschrijvingen (figuur 1). De schaal loopt van nuchter naar bewusteloosheid. Bij elke stap is omschreven wat de uiterlijke- en gedragskenmerken zijn.

figuur 1 Schaal met fasen van 'onder invloed zijn'



Bron: Helsedirektoratet, 2014

Behoefte aan kennis en inzicht per branche

De mening dat de opleidingseisen niet alle passen bij de praktijk in de branche is een tweede verklaring voor het verschil dat we zagen in de waardering voor de opleidingseisen in het algemeen (voldoende tot ruim voldoende) en de toepasbaarheid in de

praktijk. Er wordt niet veel in de inhoud gemist, maar men vindt vooral dat er te veel eindtermen zijn die niet alle van toepassing zijn op de eigen branche.

Slijterijen en de paracommercie geven (meer dan de horeca) aan dat de benodigde kennis en inzichten afwijken van waar men in de praktijk mee te maken heeft. Vooral de slijtersbranche heeft meermaals aangegeven dat de opleidingseisen niet geheel aansluiten bij het beroep van slijter. Zij geven aan dat de opleidingseisen te veel op de horeca zijn gericht. Voorbeelden hiervan zijn kennis en inzichten over gokautomaten, de openbare orde en tabaksverkoop. Anderzijds zijn er ook aspecten die voor de slijters wel van belang zijn maar niet of onvoldoende terugkomen in de opleidingseisen, zoals de regels omtrent het laten proeven van producten. Door de veelvoud aan onderwerpen in de eindtermen, krijgt de verantwoorde verstrekking van alcohol relatief weinig aandacht in de examens, terwijl dit juist het belangrijkste aspect wordt gevonden.

Kennis over alcoholmisbruik, drugs en identiteitsbewijzen

Naast de kennisbehoefte per branche, is er ook een aantal meer algemene kennisaspecten genoemd. Naar aanleiding van signalen van stakeholders, is in de enquête expliciet gevraagd of de leidinggevenden vonden dat de gevolgen van alcoholmisbruik voldoende in de eindtermen aan bod komen. De meerderheid van de respondenten vindt dat dit zo is. Echter, een aantal leidinggevenden (één vijfde in de paracommercie tot een kwart in de horeca) geeft aan dat er te weinig aandacht is voor de achtergrond van sociale hygiëne en hoe dit bijdraagt aan het voorkomen van maatschappelijk problemen. Er zou meer aandacht kunnen worden besteed aan de gevolgen van alcoholmisbruik.

Het idee hierachter is dat de intrinsieke motivatie om de regels na te leven zou kunnen worden vergroot wanneer men meer inzicht heeft in de schadelijke gevolgen, zowel op de korte als lange termijn. Daarbij moet er niet alleen aandacht voor jongeren zijn, maar ook voor ouderen met alcoholproblemen. Als het echt gaat om verantwoorde verstrekking, heeft de verstrekker ook een verantwoordelijkheid voor het monitoren van de gezondheid van de klanten, maar hoe moeten zij dit doen? Meer bewustwording over de effecten van alcohol is daarbij belangrijk. Dit is ook belangrijk voor het draagvlak voor zowel de diplomering als de naleving.

Overigens zijn er reeds eisen ten aanzien van kennis en inzichten in de gevolgen van alcoholmisbruik opgenomen in de eindtermen. Men wil hier dus vooral meer nadrukkelijke en specifiekere aandacht voor.

Daarnaast werden twee zaken genoemd, waarover meer actuele kennis gewenst is, namelijk informatie over drugs en de vraag hoe buitenlandse en valse identiteitsbewijzen kunnen worden herkend.

3.4 Conclusie

Er is groot draagvlak voor het diploma en de registratie sociale hygiëne. Leidinggevenden in de horeca, paracommercie en bij slijterijen zijn in het algemeen positief over de kwaliteit, bruikbaarheid en toepasbaarheid van de kennis en inhoud die horen bij opleidingseisen sociale hygiëne. Een ruime meerderheid van de leidinggevenden in de drie branches geven het volgende aan:

- de kennis en inzichten in de huidige praktijk (ruim) zijn voldoende;

- de kennis en inzichten sluiten aan op de dagelijkse praktijk van de vestiging/onderneming;
- het diploma sociale hygiëne draagt bij aan de veiligheid in de zaak;
- het diploma sociale hygiëne draagt bij aan verantwoorde verstrekking.

In het algemeen zijn de leidinggevenden iets positiever over de inhoud van de kennis en inzichten dan de aansluiting op de praktijk en de mate waarin het diploma de verantwoorde alcoholverstrekking/verkoop stimuleert.

Er is door de leidinggevenden ook een aantal verbeterpunten genoemd. Deze hebben vooral betrekking op de aansluiting van de (theoretische) kennis en inzichten op de situatie in de praktijk. Dit ligt dus in het verlengde van het gesignaleerde onderscheid tussen de waardering voor de inhoud van de opleidingseisen en de mate waarin deze aansluiten op de dagelijkse praktijk. Een aantal leidinggevenden geeft aan dat de opleidingseisen meer praktijkgericht zouden moeten zijn, met meer handvatten voor het herkennen van minderjarigen en aangeschoten/dronken personen en omgaan met bepaalde situaties.

Daarnaast geven vooral slijterijen (en in mindere mate de paracommercie) aan dat de opleidingseisen nu te veel op de horeca zijn gericht, waardoor de aansluiting met hun eigen branche niet optimaal is. Ten slotte is er ook vraag naar meer kennis en inzicht in de gevolgen van alcohol, kennis over drugs en het herkennen van valse of buitenlandse identiteitsbewijzen.

4 Optimaliseren van opleidingseisen

In dit hoofdstuk gaan we in op enkele mogelijkheden om de bijdrage van de opleidingseisen en opleiding sociale hygiëne aan verantwoorde verstrekking te optimaliseren. Dit zijn suggesties die niet altijd door de leidinggevenden zelf zijn geopperd (zoals in hoofdstuk 3). Het zijn opties waar wij bij de onderzoeksopzet specifiek naar hebben gekeken als aanvullende middelen om de opleidingseisen te optimaliseren. Specifiek gaat het daarbij om:

- het introduceren van een praktijkexamen (paragraaf 4.1);
- eisen stellen aan de kennis en inzicht van al het personeel dat alcohol schenkt/verkoopt (4.2);
- een beperkte geldigheidsduur van de Registratie sociale hygiëne (4.3).

Bij elk van deze mogelijke aanpassingen gaan we in op de mogelijkheden om deze toe te passen, het draagvlak hiervoor en de (aanvullende) regeldruk die dit met zich mee zou brengen[16].

4.1 Praktijkexaminering

In het vorige hoofdstuk bleek dat de aansluiting tussen theorie en praktijk niet door iedereen als optimaal wordt ervaren. Het diploma sociale hygiëne is volgens een deel van de leidinggevenden te theoretisch en is er te weinig vertaling naar toepassing in de praktijk. De toetsing vindt ook plaats op basis van een theorie-examen met meerkeuzevragen. Een vorm van examinering die meer de aansluiting met de praktijk zoekt, zou hier uitkomst in kunnen bieden.

Mogelijke varianten

Een praktijkelement kan op meerdere manieren worden vormgegeven. Zo kan er worden gedacht aan een praktijkexamen of een meer praktijkgericht theorie examen. Deze twee varianten worden hieronder verder uitgewerkt[17].

Praktijkexamen: Een praktijkexamen zou naast het huidige theorie-examen kunnen komen. Dit zou vergelijkbaar zijn met het praktijkdeel van een rijexamen: een examinator bepaalt (op basis van objectieve criteria) of iemand over voldoende vaardigheden beschikt om voor een diploma in aanmerking te komen. De eindtermen kunnen hiervoor op dusdanige wijze worden herschreven, dat er sprake is van:

- een aantoonbare beheersing van de methoden om personen te herkennen aan wie geen alcohol mag worden geschonken/verkocht;
- een aantoonbare beheersing van de methoden om personen aan wie geen alcohol mag worden verkocht/verstrekt hierop te wijzen;
- een aantoonbare beheersing van de methoden om met weerstand tegen verkoop/verstrekking van alcohol om te gaan.

Deze aspecten kunnen in een praktijksetting worden getoetst, door situaties te simuleren met acteurs. Dit is een geijkte vorm van toetsing die ook wordt toegepast in veel bedrijfstrainingen. Het voordeel van een praktijkexamen met een acteur is dat er gelijke omstandigheden voor alle examenkandidaten kunnen worden gesimuleerd. Het

[16] Zie bijlage 4 voor meer informatie over de berekening van de regeldruk, inclusief uitleg en een disclaimer.
[17] Er wordt alleen gekeken naar examens en niet naar vormen van praktijkopleiding of training. Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor de eindtermen, waarin beschreven is welke kennis en inzichten iemand moet hebben om een diploma sociale hygiëne te halen. De wijze waarop de kandidaat die kennis en inzichten opdoet, is niet voorgeschreven. Dit kan dus op basis van zelfstudie of middels een cursus.

nadeel is dat werken met een acteur veel kosten met zich meebrengt (zie het kader hieronder).

Een alternatief kan zijn om te werken met observaties in de praktijk, dat wil zeggen: een examinator bekijkt in een horeca- of slijtersvestiging hoe een examenkandidaat met echte klanten omgaat. Dit stuit echter op praktische bezwaren, omdat er een locatie voor handen moet zijn en het examen dan te veel afhangt van de klanten die toevalligerwijze het café of de slijterij binnenkomen. Deze vorm van examinering is dus niet wenselijk.

Regeldruk van een praktijkexamen

Een praktijkexamen brengt de volgende inhoudelijke nalevingskosten met zicht mee: het ontwikkelen van een protocol door de examinerende organisatie en de aanwezigheid van één of meerdere acteurs bij een examen.

- Voor het ontwikkelen van het protocol ramen wij per examinerende organisatie eenmalig circa 2 dagen. Er zijn vier examinerende organisaties. Uitgaande van het standaarduurtarief van 37 euro (standaardkostenmodel) wordt dit totaal 2.368 euro. Dit bedrag kan over een periode van vijf jaar worden afgeschreven.
- Op dit moment vindt een groot deel van de examinering plaats via een individueel digitaal examen. Dit kost € 113,63 (exclusief 21 procent BTW). Een examen met een acteur en examinator ligt meer in lijn met een mondeling examen, dat € 206,61 (exclusief 21 procent BTW) kost. Indien er voor elk examen gedurende een uur een acteur aanwezig is, zorgt dit voor een lastenverhoging van minimaal € 37,- op basis van het standaard uurtarief voor middelbaar opgeleid personeel. Elk praktijkexamen kost dan dus circa € 243,61. Vermoedelijk zou er echter een hoger extern uurtarief voor een acteur worden berekend, waarmee de aanvullende kosten voor de examenkandidaten hoger uitvallen.
- Naast de kosten voor het examen kost het afleggen ook tijd voor de examenkandidaat. Inclusief reistijd gaan we uit van 3 uur. Uitgaande van een urtarief van € 37,- voor middelbaar opgeleiden, komt dit uit op € 111,-
- De tijdsinvestering en kosten voor het examen bij elkaar opgeteld komt uit op € 354,61 per examen.
- Uitgaande van 25.500 examens per jaar, komt de totale kostenverhoging voor het invoeren van een praktijkexamen uit op minimaal **ruim 9,0 miljoen euro per jaar**. Dit is een voorzichtige schatting en het bedrag kan in de praktijk hoger uitvallen. Deze kosten komen bovenop de kosten die nu al worden gemaakt voor het theoretische examen.

Meer praktijkgericht theorie-examen: Een theorie-examen kan nooit helemaal de werkelijkheid simuleren. Toch zou er een meer praktijkgericht onderdeel kunnen worden gecreëerd bijvoorbeeld door meer met interactieve werkvormen en videofragmenten te werken. De huidige opzet van het theorie-examen voor het rijbewijs door het Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR) kan hierbij als voorbeeld dienen. Daarin zijn er veel meer vragen gericht op inzicht en de wijze waarop iemand moet handelen in bepaalde situaties.

In het examen kan bijvoorbeeld met behulp van foto's en videofragmenten uit de praktijk de wijze van handelen worden getoetst, bijvoorbeeld:

- wanneer er wel en niet om een identiteitsbewijs moet worden gevraagd;
- de wijze waarop naar het identiteitsbewijs moet worden gevraagd;
- hoe om te gaan met weerstand tegen het tonen van het identiteitsbewijs;
- het herkennen van een persoon die reeds onder de invloed van alcohol is;
- herkennen wanneer iemand geen alcohol meer verkocht mag worden op basis van de staat van intoxicatie;
- hoe er moet worden omgegaan met weerstand tegen het niet schenken/verkopen vanwege intoxicatie.

Het voordeel van deze wijze van examinering is dat de kandidaat nadrukkelijk wordt geconfronteerd met een praktijksituatie, die sprekender is dan een tekstuele beschrijving. Door hier actief op te oefenen (in trainingen of via online zelfstudie), is een situatie herkenbaar in de praktijk. Na het behalen van het diploma kan er dan in de praktijk beter op worden ingespeeld. Het nadeel is dat de kosten van het examen iets hoger kunnen worden (zie het kader hieronder).

Regeldruk praktijkgerichte theorie-examen

- Het aanpassen van examens door examenaanbieders leidt tot inhoudelijke nalevingskosten. Er moet namelijk materiaal en apparatuur beschikbaar zijn om de visuele ondersteuning voor de examens mogelijk te maken. Waarschijnlijk worden deze kosten doorberekend aan de examenkandidaten.
- De kosten voor het aanpassen van de huidige wijze van examinering zijn niet bekend. Er bestaat reeds beeldmateriaal waar in de examens mogelijke gebruik kan worden gemaakt. Wanneer de kosten in de prijs van de examens wordt doorberekend, zal dit tot een kleine kostenstijging per examen leiden.
- Rekenvoorbeeld: Er zijn vier aanbieders van examens[18]. Wanneer wij de kosten op 10.000 euro per aanbieder ramen, is dit bij elkaar dus 40.000 euro. Indien deze kosten over een (afschrijvings)periode van 5 jaar worden doorberekend aan de (circa) 25.500 examenkandidaten per jaar, betekent dit een verhoging van de kosten per examen met ongeveer 31 cent. We gaan ervan uit dat de tijdsinspanning voor zowel het afleggen van het examen door de kandidaat als het nakijken van de examens door de examinerende organisatie niet verandert en daardoor dus ook geen verdere regeldrukverhoging is.

Draagvlak

Uit de enquête onder leidinggevenden blijkt dat er bij ongeveer de helft van de respondenten draagvlak is voor een praktijktoets (tabel 4.1). Het draagvlak is het grootst onder de slijterijen (53 procent voor, 43 procent tegen), gevolgd door paracommercie (50,5 procent voor, 43,5 procent tegen). Onder de leidinggevenden in de horeca was het aantal respondenten dat voor een praktijktoets was (48 procent) ongeveer even groot als het aantal tegenstanders (49 procent). Bij deze vraag was overigens in het midden gelaten hoe deze vorm van praktijkexaminering uit zou moeten zien.

tabel 10 Wat zou u er van vinden wanneer een praktijktoets onderdeel wordt het Diploma Sociale Hygiëne?

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
heel zinvol	9,5%	5,5%	9,5%	8,2%
zinvol	38,5%	45,0%	43,5%	42,3%
niet zo zinvol	36,0%	33,5%	29,0%	32,8%
helemaal niet zinvol	13,0%	10,0%	14,0%	12,3%
Weet niet	3,0%	6,0%	4,0%	4,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Ook in de (groeps)gesprekken met brancheorganisaties en individuele ondernemers bleek er draagvlak te zijn voor een vorm een praktijkexaminering binnen de opleidingen. Men is echter van mening dat een praktijkexamen geen verplicht onderdeel moet zijn voor het behalen van het diploma. De kosten (en daarmee de toegankelijkheid)

[18] Opgave LEC.

van het behalen van een diploma sociale hygiëne zouden dan te hoog worden. Een meer praktijkgericht theorie-examen met behulp van beeldmateriaal kon wel op draagvlak rekenen.

Partijen uit de horeca en de detailhandel geven wel aan dat het goed is om te oefenen. Dat gebeurt bij andere trainingen ook (zoals omgaan met agressie of overvaltraining). Bij grotere organisaties is oefenen in de praktijk onderdeel van werkoverleggen, interne trainingen en werkinstructies. Enkele grote supermarktketens en slijtersketens bieden hun personeel trainingen met acteurs aan. Ook zijn er in de detailhandel praktijkgerichte modules die trainen in 'nee verkopen'. Dergelijke trainingen en cursussen zouden een goede voorbereiding kunnen zijn op een meer praktisch ingestoken theorie-examen.

4.2 Opleidingseisen voor medewerkers

Wanneer al het bedienend/verkopend personeel verstrekt over een diploma sociale hygiëne zou beschikken, zou dit de verantwoorde verstrekking in het algemeen kunnen bevorderen. In hoofdstuk 2 bleek namelijk dat de verkoop/verstrekking van alcohol veelal wordt gedaan door personeel zonder diploma sociale hygiëne. Verder bleek dat dit personeel vaak ook zelfstandig de afweging moet maken of aan iemand wel of geen alcohol wordt verkocht/verstrekt. Bovendien geeft een deel van de leidinggevenden aan dat ze vinden dat er onvoldoende kennis is bij de medewerkers in hun branche.

Mogelijke varianten[19]

Verplichte diplomering voor al het personeel kan in twee mogelijke varianten worden vormgegeven: een diploma sociale hygiëne met alle opleidingseisen zoals deze nu ook voor leidinggevenden gelden en een beperktere module, speciaal voor bedienend/verkopend personeel. Een andere mogelijkheid is het stellen van eisen aan de overdracht van de leidinggevende aan het personeel.

Volledig opleidingseisen sociale hygiëne: er zou van alle medewerkers kunnen worden verlangd dat zij aan dezelfde opleidingseisen voldoen als leidinggevenden. Het voordeel hiervan is dat alle medewerkers dan zelfstandig in de vestiging mogen werken. Voor vestigingen met weinig personeelsleden is dit nu al de praktijk. Zo is in meer dan de helft van de slijterijen al het personeel gediplomeerd. In borrelshops in supermarkten is dit ook het geval. Na een rechterlijke uitspraak begin 2017 moet er altijd een leidinggevende in de borrelshop aanwezig zijn om aan dezelfde eisen als slijterijen te voldoen.

Voor veel ondernemingen - en zeker voor de paracommercie - is dit echter niet wenselijk. Een volledige diplomering vraagt veel kennis van de kandidaat, die grotendeels niet nodig is voor verkopend/verstrekkend personeel. Zo is het voor personeel dat bestellingen op een terras opneemt niet van belang om bouwkundige vereisten van een horecazaak te kennen of te weten hoe het sociaal hygiënisch beleid voor een vestiging moet worden opgesteld. Wel is het van belang dat het terraspersoneel weet wanneer het wel en niet alcohol mag verstrekken en hoe men hiermee moet omgaan.

[19] Het is niet mogelijk om de exacte regeldruk van diplomering van personeel te berekenen. Het is namelijk niet bekend hoeveel personen er dan precies per jaar een diploma zouden moeten halen. Dit is namelijk afhankelijk van het aantal horecagelegenheden en paracommerciële organisaties waar alcohol wordt verstrekt, het aantal werknemers/vrijwilligers dat per jaar de branches in- en uitstroomt en het aantal werknemers dat daadwerkelijk drank verstrekt. Deze gegevens zijn niet allemaal bekend. De berekeningen van de regeldruk in deze paragraaf zijn dan ook schattingen.

Bovendien vergt een volledige diplomering voor veel personeel waarschijnlijk veel tijd aan voorbereiding en zijn er aanzienlijke kosten verbonden aan het behalen van een diploma (zie het kader hieronder). Dit maakt werkgevers minder flexibel in hun personeelsinzet, ook wanneer er in het hoogseizoen veel nieuwe medewerkers moeten worden aangenomen.

Regeldruk van een verplicht diploma sociale hygiëne voor iedereen

Uit onze enquête blijkt dat leidinggevenden gemiddeld 14,5 uur bezig zijn geweest met het studeren en het afleggen van het examen. Een (individueel digitaal) examen kost € 113,63. Voor het bedienend personeel in loondienst gaan we uit van het uurtarief van € 27,- (tarief elementaire beroepen) voor vrijwilligers gaan we uit van het tarief voor burgers, dit is € 15,- per uur. Per onderzochte branche maken we de volgende berekening:

Horeca

- De werkgelegenheid in de horeca is 269.500 (op basis van hotel-restaurants, restaurants, cafetaria's en cafés);
- 76 procent van het horecapersoneel heeft geen diploma sociale hygiëne (op basis van de enquête door Panteia), dit zijn dus circa 204.646 personen;
- Op basis van 14,5 uur inspanning à € 27 en € 113,63, komt dit voor 204.646 personen uit op circa 103,4 miljoen euro. Aangezien dit niet elk jaar hoeft te gebeuren, maar er wel sprake is van verloop, schrijven we deze kosten af over vijf jaar, waardoor de jaarlijkse inhoudelijke nalevingskosten over de eerste vijf jaren op ongeveer 20,7 miljoen euro uitkomen.

Slijterijen

- De werkgelegenheid in slijterijen is 3.600[20];
- 42 procent van het personeel in slijterijen heeft geen diploma sociale hygiëne (op basis van de enquête door Panteia), dit zijn dus circa 1.528 personen;
- Op basis van 14,5 uur inspanning à € 27 en € 113,63, komt dit voor 1.528 personen uit op circa 771,6 duizend euro. Aangezien dit niet elk jaar hoeft te gebeuren, maar er wel sprake is van verloop, schrijven we deze kosten af over vijf jaar, waardoor de jaarlijkse inhoudelijke nalevingskosten over de eerste vijf jaren op ongeveer 154,3 duizend euro uitkomen.

Paracommercie

- Het aantal paracommerciële organisaties waar alcohol wordt geschonken is onbekend. Wanneer we alleen kijken naar het aantal sportaccommodaties, dan zijn dat er 2.445 vestigingen.
- Uit de enquête bleek dat er bij paracommerciële organisaties gemiddeld 44 vrijwilligers actief waren, waarvan 87 procent geen diploma sociale hygiëne had (op basis van de enquête door Panteia), dus 38 zonder diploma;
- Als er in alle 2.445 sportaccommodaties 38 niet-gediplomeerden actief zijn, komt dit uit op een totaal van 92.910
- Op basis van 14,5 uur inspanning à € 15 en € 113,63, komt dit voor 92.910 personen uit op circa 30,7 miljoen euro. Aangezien dit niet elk jaar hoeft te gebeuren, maar er wel sprake is van verloop, schrijven we deze kosten af over vijf jaar, waardoor de jaarlijkse inhoudelijke nalevingskosten over de eerste vijf jaren op circa 6,2 miljoen euro uitkomen.

Bij elkaar ramen we de inhoudelijke nalevingskosten voor het diplomeren van al het personeel in de horeca, slijterijen en bij sportverenigingen op: € 134,9 miljoen ofwel verspreid over 5 jaren **27 miljoen euro per jaar**.

[20] Aangezien de verkopers in borrelshops leidinggevende moeten zijn en de supermarkten op dit moment bezig zijn om ervoor te zorgen dat alle medewerkers in de borrelshop een diploma sociale hygiëne halen, wordt de doelgroep van borrelshops hier verder buiten beschouwing gelaten.

Modules voor bedienend/verkopend personeel: Met laagdrempelige modules kan het personeel op gestructureerde wijze kennis nemen van regels en handelswijze voor situaties waar zij in de praktijk mee te maken hebben. Hierbij kan worden gedacht aan het herkennen van minderjarigen, het herkennen van mensen in beschonken toestand, het vragen naar een identiteitsbewijs en het aangeven dat er geen alcohol wordt verkocht.

Met een modulaire opbouw kunnen er verschillende modules worden ontwikkeld voor de verschillende verstrekkingspunten, die aansluiten bij de verschillende branches. De modules zouden online aangeboden kunnen worden, met een examen dat op aantrekkelijke wijze wordt vormgegeven, waarbij gebruik wordt gemaakt van film- en beeldmateriaal. Hiervoor kan men zich dan ook online voorbereiden. Bij voltooien van de online cursus en examen krijgt de deelnemer een certificaat.

Daarbij kan een voorbeeld worden genomen aan initiatieven die nu al door de markt zijn ontwikkeld, zoals de module 'soms moet je nee verkopen' van de detailhandel, e-learning programma's bij ketenslijterijen met eigen opleidingen en de IVA-verklaringen die in de paracommercie worden aanbevolen. De eisen in deze modules voor het personeel zijn minder hoog dan het diploma sociale hygiëne voor de leidinggevende.

Het voordeel van deze aanpak is dat bedienend/verkopend personeel op laagdrempelige wijze kennis kunnen nemen van de belangrijkste aspecten van sociale hygiëne waar ze in de praktijk mee te maken krijgen. Het nadeel is dat het investeringen in tijd en geld vraagt (zie het kader hieronder).

Regeldruk verplichte modules

De berekening voor halen van een diploma voor een kleinere module wordt op eenzelfde wijze uitgevoerd als de berekening van het behalen van een volledig diploma sociale hygiëne. We gaan ervan uit dat de voorbereiding en de examinering minder tijd in beslag neemt (schatting: 6 uur) en dat het behalen van het certificaat voor de module goedkoper is, bijvoorbeeld 40 euro.

Per branche worden de totale kosten dan als volgt:

- Horeca. Op basis van 6 uur inspanning à € 27 en € 40 voor het examen, komt dit voor 204.646 personen uit op circa 41,3 miljoen euro. Aangezien dit niet elk jaar hoeft te gebeuren, maar er wel sprake is van verloop, schrijven we deze kosten af over vijf jaar, waardoor de jaarlijkse inhoudelijke nalevingskosten op ongeveer 8,3 miljoen euro uitkomen.
- Slijterijen. Op basis van 6 uur inspanning à € 27 en € 40 voor het examen, komt dit voor 1.528 personen uit op circa 308,6 duizend euro. Aangezien dit niet elk jaar hoeft te gebeuren, maar er wel sprake is van verloop, schrijven we deze kosten af over vijf jaar, waardoor de jaarlijkse inhoudelijke nalevingskosten op ongeveer 61,7 duizend euro uitkomen.
- Paracommercie. Op basis van 6 uur inspanning à € 15 en € 40 voor het examen, komt dit voor 92.910 personen uit op circa 12,1 miljoen euro. Aangezien dit niet elk jaar hoeft te gebeuren, maar er wel sprake is van verloop, schrijven we deze kosten af over vijf jaar, waardoor de jaarlijkse inhoudelijke nalevingskosten op ongeveer 2,4 miljoen euro uitkomen.

Bij elkaar ramen we de inhoudelijke nalevingskosten voor het verplicht stellen van een module voor al het personeel in de horeca, slijterijen en bij sportverenigingen op circa 53,7 miljoen euro ofwel verspreid over 5 jaren **10,7 miljoen euro per jaar**. Dit is echter een globale schatting, aangezien de tijdsinvestering voor het leren en examen doen en de kosten voor het examen onbekend zijn.

Eisen aan leidinggevenden voor kennisoverdracht: In plaats van eisen te stellen die betrekking hebben op de opleiding/diplomering van het bedienend/verkopend personeel zelf, kunnen ook eisen worden gesteld ten aanzien van de overdracht van kennis aan het personeel door de leidinggevende. Op dit moment zijn er geen opleidingseisen en voorschriften over hoe de kennis over sociale hygiëne in het hele bedrijf moet worden geborgd. Daarom zou er een eindterm in de sociale hygiëne kunnen worden toegevoegd die voorschrijft dat de kandidaat kennis en inzicht heeft in hoe de methoden van verantwoorde verstrekking kan worden overgedragen op al het personeel dat alcohol verkoopt/verstrekt.

Het voordeel van de verantwoordelijkheid bij de leidinggevende leggen is dat de leidinggevenden dan zelf kunnen bepalen hoe ver zij gaan in de kennisoverdracht. Zo kunnen ze van hun personeel vragen om een training of cursus te doen of kunnen ze zelf een goede instructie opstellen. Het is dan in ieder geval goed herleidbaar hoe het personeel kennis heeft genomen van de wetten- regels en handelingswijzen. Het nadeel van de verantwoordelijkheid bij de leidinggevende leggen is dat er geen objectieve maatstaf is voor het gevraagde niveau van kennis en inzichten bij het personeel. Op dit moment wordt het personeel ook veelal mondeling door een leidinggevende geïnstrueerd over wat wel en niet mag. Het risico bestaat dat leidinggevenden die nu onvoldoende uitleg geven, dit in de toekomst blijven doen. Bovendien worden de leidinggevende en het bedienend/verkopend personeel verplicht om tijd te investeren in overdracht. Dit is een vorm van regeldruk (zie hieronder).

Regeldruk informeren/opleiden personeel door leidinggevende

Wanneer er verplichtingen worden gesteld ten aanzien van het opleiden/opleidingseisen of informeren van het personeel door de leidinggevende, vergt dit een tijdsinvestering door zowel leidinggevende als personeelsleden (of vrijwilligers, in het geval van de paracommercie). Voor de berekening van de regeldruk gaan we uit dat dit één uur per jaar kost voor zowel de leidinggevende als het personeel zonder diploma sociale hygiëne.

De berekening van de regeldruk gaat dan als volgt per branche:

- Horeca. Er zijn 27.560 vestigingen (op basis van hotel-restaurants, restaurants, cafetaria's en cafés) en er zijn 204.646 werknemers niet gediplomeerd. 1 leidinggevende (uurtarief € 37) per vestiging besteedt jaarlijks een uur aan overdracht, evenals de 204.646 personeelsleden zonder diploma (uurtarief € 27). Bij elkaar kost dit ongeveer 6,5 miljoen euro.
- Slijterijen. Er zijn 1.810 vestigingen en er zijn 1.528 niet-gediplomeerde medewerkers. 1 leidinggevende (uurtarief € 37) per vestiging besteedt jaarlijks een uur aan overdracht, evenals de 1.440 personeelsleden zonder diploma (uurtarief € 27). Bij elkaar kost dit ongeveer 152,6 duizend euro.
- Paracommercie. Op basis van 2.445 leidinggevenden bij sportaccommodaties en 92.910 niet-gediplomeerden, alle met een uurtarief van 15 euro (voor burgers/vrijwilligers). 1 leidinggevende per vestiging besteedt jaarlijks een uur aan overdracht, evenals de 92.910 personeelsleden zonder diploma. Bij elkaar kost dit ongeveer 1,4 miljoen euro.

De totale inhoudelijke nalevingskosten van deze maatregel komen uit op circa **8,1 miljoen euro**.

Ervan uitgaande dat examens en lesstof sowieso periodiek wordt geactualiseerd, wordt er geen additionele regeldruk voor het aanpassen van de examens gerekend.

Draagvlak

Een meerderheid van de leidinggevenden in alle drie de branches van mening is dat beter opgeleid personeel leidt tot betere naleving van de regels. Driekwart van de slijters, 58,5 procent van de leidinggevenden in de paracommercie en 53,5 procent van de leidinggevende in de horeca geeft dit aan. Ook de personeelsleden zelf denken

overwegend dat wanneer iedereen een training of cursus zou doen, dit de naleving ten goede komt: 79 procent van de geënquêteerde personeelsleden gaf dit aan.

Vooral de leidinggevenden van slijterijen geven aan dat het vertrouwen geeft wanneer alle personen die alcohol verkopen in het bezit zijn van een diploma: tweederde van de respondenten is het met deze stelling eens (tabel 11). Dit is niet verrassend, aangezien een groot deel van de medewerkers in slijterijen reeds over een Diploma sociale hygiëne beschikt. Leidinggevenden in de horeca en paracommercie zijn het overwegend oneens met deze stelling. Desondanks is er wel enig draagvlak voor, aangezien 42,5 procent van de leidinggevenden in de horeca en 39,5 procent van de leidinggevenden in de paracommercie wel vindt dat het bezit van een diploma vertrouwen geeft.

tabel 11 Het geeft vertrouwen als alle personen in mijn zaak die alcohol schenken of verkopen in het bezit zijn van een diploma?

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	10,0%	7,5%	23,5%	13,7%
Mee eens	32,5%	32,0%	43,5%	36,0%
Noch mee eens, noch mee oneens	14,0%	14,0%	8,5%	12,2%
Mee oneens	37,0%	40,5%	17,0%	31,5%
Helemaal mee oneens	6,0%	5,0%	5,5%	5,5%
Weet niet	0,5%	1,0%	2,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Wanneer er wordt doorgevraagd hoe de betere opleiding moet worden vormgegeven, zijn er duidelijke verschillen tussen slijterijen aan de ene kant en aan de andere kant de horeca en paracommercie. Van de drie branches vindt alleen van de slijters een meerderheid (71 procent) van de leidinggevenden dat een opleiding verplicht zou moeten worden (tabel 12). Slijters zijn er veelal groot voorstander van dat alle medewerkers (uiteindelijk) gediplomeerd zijn. Dan kan namelijk iedereen als leidinggevende in de winkel staan. In de meeste slijterijen staat namelijk veelal slechts één persoon in het slijtlokaal. In de andere twee branches is het draagvlak voor een cursus 35 tot 37 procent. De meest genoemde reden waarom dit niet verplicht zou moeten worden, is omdat de ondernemers dit zelf zouden kunnen of dat het een (vrijwillige) zelfinstructie zou moeten zijn.

Het draagvlak voor een verplichte training lijkt onder de geënquêteerde medewerkers zelf overigens wel groter dan onder de leidinggevenden. Bijna 45 procent vond dat een opleiding verplicht zou moeten zijn, versus 34 procent die dat niet vond. Ook hier waren het vooral de slijterijmedewerkers die voorstander van een verplichte training waren. De voorstanders gaven een betere naleving van de regels als motivatie voor hun keuze. De tegenstanders vonden dit de verantwoordelijkheid van de leidinggevende of vonden dat het niets zou toevoegen. Zelf gaf men overigens overwegend aan geen behoefte aan een (aanvullende) training of opleiding te hebben.

tabel 12 Vindt u dat al het personeel in uw branche, dat alcohol schenkt en/of verkoopt, verplicht moet worden om een training te volgen over verantwoorde verstrekking en verkoop van alcohol?

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ja	35,0%	37,0%	71,0%	47,7%
nee	63,5%	59,5%	26,5%	49,8%
weet niet	1,5%	3,5%	2,5%	2,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Voorwaarden voor draagvlak

Kortom: de meeste leidinggevenden erkennen dat beter opgeleid personeel ervoor zorgt dat de wetten en regels beter worden nageleefd, maar ze zijn geen voorstander van een vorm van verplichte diplomering. Dit bleek ook uit de gesprekken met brancheorganisaties en ondernemers. Verplichte cursussen en diplomering worden vooral in de horeca niet haalbaar geacht als het gaat om tijdelijk personeel tijdens het terrasseizoen. Het duurt te lang voordat zij een diploma kunnen halen. Dit is niet wenselijk in het licht van het grote verloop van het personeel. Bovendien zou de drempel om te solliciteren op een tijdelijke horecabaan te hoog worden, waardoor er in het hoogseizoen onderbezetting zou ontstaan.

Wanneer een leidinggevende verantwoordelijk wordt gesteld voor de kennisoverdracht, maar dit niet middels een verplichte cursus en diplomering hoeft, kan de leidinggevende zelf kiezen welke opleidingseisen hij aan zijn personeel stelt. Wanneer een ondernemer van zijn personeel verlangt dat ze allemaal een certificaat hebben voordat ze beginnen, wordt het een kwaliteitskeurmerk voor de onderneming. Dat geeft aanzien en laat zien dat men het vak alcohol slijten/verkopen serieus neemt en er regels zijn. Een opleiding zou dan niet altijd tot een volledig diploma sociale hygiene hoeven leiden, maar zou voor het grootste deel van het personeel een module betreffen die alleen is gericht op verantwoorde verstrekking/verkoop.

In feite komt dit neer op het IVA-systeem, dat op dit moment reeds in de paracommercie door een aantal bonden en verenigingen wordt gestimuleerd. Daarbij dient opgemerkt te worden dat men vanuit de horeca niet altijd te spreken is over het kwaliteitsniveau van deze instructies. Er zou volgens verschillende partijen uit de horeca een objectieve organisatie moeten toezien op de kwaliteit van de opleidingen en het examen dat leidt tot certificering. Dan kan er met zekerheid worden gesteld dat de medewerkers in de horeca, paracommercie en slijterijen aan dezelfde opleidingseisen voldoen. De LEC zou deze rol kunnen vervullen, maar daarvoor moet het diploma/certificaat dan eerst verplicht worden gesteld. Daarvoor is juist geen draagvlak vanuit de horeca en paracommercie.

4.3 Gelimiteerde geldigheidsduur registratie

Op dit moment is het diploma oneindig geldig. Wijzigingen in wetgeving kunnen aan leidinggevenden voorbijgaan. Het actueel houden van de kennis en inzichten kan dus een aandachtspunt zijn. Wanneer de registratie een tijdelijke geldigheidsduur zou hebben, zou een herexamen kunnen leiden tot het actualiseren van de kennis.

Mogelijke varianten

Met de brancheorganisaties en ondernemers is de mogelijkheid voor een tijdelijke geldigheidsduur voor de registratie besproken. Daarbij is een drietal mogelijke varianten aan bod gekomen, namelijk een verlenging van de registratie na een herexamen, een automatische verlening of een herexamen als sanctie bij overtreding. Alle drie deze varianten lijken echter op voorhand om praktische redenen niet haalbaar.

Verlenging na herexamen: Een systeem waarbij een registratie voor sociale hygiëne voor vijf of tien jaar geldig is. In de aanloop naar de vervaldatum moet een leidinggevende opnieuw het examen afleggen om zo een verlenging mogelijk te maken. Het voordeel van dit systeem is dat elke leidinggevende gegarandeerd regelmatig actief bezig is met de eisen en regels die horen bij sociale hygiëne. Het nadeel is dat verplichte herregistratie zal leiden tot regeldruk in de vorm van kosten voor het afleggen van het examen en de benodigde tijdsinvestering (zie het kader hieronder).

Regeldruk elke vijf of tien jaar opnieuw examen

Bij het berekenen van de inhoudelijke nalevingskosten gaan we uit van de volgende gegevens:

- op dit moment staan 692.344 personen geregistreerd in het Register Sociale Hygiëne;
- we gaan uit van 100 procent naleving, dus alle geregistreerden doen herexamen;
- een tijdsinvestering van acht uur voor voorbereiding en het afleggen van het examen;
- een bedrag van € 113,63 voor het afleggen van het examen;
- voor leidinggevenden wordt een uurtarief gehanteerd van € 37.

De kosten voor de hele groep om herexamen te doen worden dan: 283,6 miljoen. Dit hoeft echter niet elk jaar te gebeuren.

- Wanneer er éénmaal paar vijf jaar een herexamen nodig is, wordt het bedrag door vijf gedeeld en wordt het: **56,7 miljoen euro**
- Wanneer er éénmaal paar tien jaar een herexamen nodig is, wordt het bedrag door vijf gedeeld en wordt het: **28,4 miljoen euro**

Automatische verlenging: Een systeem waarbij de registratie sociale hygiëne voor 5 jaar geldig is, maar automatisch wordt verlengd als iemand in die vijf jaar werkzaam is geweest bij horeca, paracommercie of een slijterij. Zo niet, moet er opnieuw examen worden gedaan. Het voordeel van deze variant is dat ervoor wordt gezorgd dat iemand die te lang geleden een diploma sociale hygiëne heeft gehaald, en niet met de materie heeft gewerkt, niet zonder meer weer als leidinggevende in de horeca, paracommercie of een slijterij aan de slag kan. Het nadeel is dat er regeldruk ontstaat bij het bewijzen van de arbeidshistorie voor het behoud van de registratie (zie hieronder). Bovendien is het niet zeker hoeveel effect dit gaat hebben op de naleving, aangezien iemand die zich niet aan de regels houdt, maar wel in een alcoholverstrekkende branche werkt, alsnog een nieuwe registratie krijgt.

Regeldruk automatische verlenging na vijf jaar, indien men actief blijft in horeca of slijterij

Deze variant is iets lastiger te berekenen, omdat het onbekend is hoe groot het verloop is onder de geregistreerden. In de horeca is er een groot verloop van personeel, maar dit betreft vooral niet-leidinggevenden. We stellen als aanname dat 85 procent van de leidinggevenden na 5 jaar nog steeds actief is in horeca of slijterij. Verder gaan wij ervan uit dat voor de leidinggevenden ongeveer één uur kost om documenten te verzamelen en door te geven om aan te tonen dat zij werkzaam zijn geweest in de alcoholverstrekking/-verkoop en hanteren wij het uurtarief van € 37.

Op basis van de gestelde aannames, komen de administratieve lasten voor de (85 procent van de) 692.344 geregistreerde leidinggevenden uit op: **4,4 miljoen euro per jaar**.

Praktische bezwaren beperkte geldigheidsduur registratie
Beide hierboven genoemde systemen kennen enkele praktische bezwaren die aangepakt moeten worden om het in de praktijk te brengen. Het is evenwel niet evident hoe dit dan zou moeten gebeuren. Zo is het niet duidelijk hoe erop kan worden toegezien of een leidinggevende inderdaad zijn registratie heeft verlengd. En indien dit niet is gebeurd, wat er dan gebeurt: wordt dan automatisch de naam van de vergunning gehaald? Of betekent dit dat een vergunning ook maar een beperkte geldigheid heeft, waarna deze helemaal opnieuw moet worden aangevraagd? Ook is het voor vrijwilligers bij paracommerciële organisaties niet altijd gemakkelijk om aan te geven in hoeverre zij actief betrokken zijn geweest bij de drankverstrekking.

Een alternatief is dat er automatisch een bericht uitgaat naar de leidinggevende, maar daarvoor is op dit moment geen adressenbestand waarin alle geregistreerde leidinggevenden actief worden bijgehouden. Wellicht dat dit in de toekomst allemaal kan worden gerealiseerd door digitale koppelingen van registratiebestanden (basisregistratie, Belastingdienst, UWV en daarbij het Register Sociale Hygiëne). Dan kan een verlopen registratie automatisch komen te vervallen, of in het geval variant 2 worden verlengd als de werkhistorie uit andere bestanden blijkt. Dit vergt echter forse investeringen aan de kant van de overheid, waarvan het nog de vraag is of deze daadwerkelijk de naleving verbeteren.

Herexamen als sanctie: Een derde alternatief is een herhalingscursus als sanctie in te zetten: als er een overtreding wordt gesignaleerd, wordt de leidinggevende verplicht om opnieuw examen te doen. Dan is het een educatieve maatregel. Hiermee worden dus twee facetten van naleving met elkaar gecombineerd: kennis en handhaving. Grote slijterijketens hanteren dit principe al voor hun filiaalhouders.

Ook deze variant van herexaminering kent enkele praktische bezwaren. Het belangrijkste bezwaar is de vraag wie de sanctie krijgt opgelegd en dus op cursus moet: de gediplomeerde/geregistreerde leidinggevende, degene die de overtreding is begaan, of alle medewerkers? In de praktijk is de kans namelijk groot dat de overtreding is begaan door een personeelslid zonder diploma sociale hygiëne. Bovendien speelt er een juridische kwestie: om de noodzaak te creëren om opnieuw een diploma te halen, zou de registratie eerst moeten komen te vervallen. Dit kan echter betekenen dat er geen leidinggevende meer op de vergunning staatr, wat leidt tot (tijdelijke) sluiting van de vestiging. Dit is in feite een veel zwaardere straf dan er nu voor niet-naleving staat.

De regeldruk die samenhangt met een herexamen als sanctie is op voorhand niet door te rekenen. Ten eerste omdat het niet duidelijk is hoe een herexamen als sanctie in de praktijk gebracht zou moeten worden. Bovendien is het onbekend hoeveel sancties er jaarlijks zouden zijn onder deze regel en in hoeverre dit tot meer kosten leidt dan de huidige kosten die men kwijt is aan sancties.

Draagvlak
Onder de leidinggevenden in de horeca en de slijterijen vindt ongeveer een derde een vorm van herhaling/herexamniering wel zinvol en twee derde niet. Vanuit de paracommercie wordt relatief vaker positief gereageerd op het idee van herhalingscursussen: er zijn bijna evenveel voorstanders (48 procent) als tegenstanders (49,5 pro-

cent). Men ziet hiervan de toegevoegde waarde voor leidinggevenden, die zelf niet altijd aanwezig zijn in de kantine. Wanneer zij periodiek de Instructie Verantwoord Alcohol schenken (IVA) volgen, blijven zij op de hoogte van wetten, regels en methoden.

tabel 13 Het Diploma Sociale Hygiëne heeft nu een onbeperkte geldigheidsduur. Wat zou u ervan vinden wanneer er een soort verplichte herkeuring komt, om te toetsten of de kennis en inzichten nog steeds up-to-date zijn?

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
heel zinvol	6,5%	14,5%	7,5%	9,5%
zinvol	25,5%	33,5%	25,5%	28,2%
niet zo zinvol	38,0%	34,5%	41,0%	37,8%
helemaal niet zinvol	30,0%	15,0%	25,0%	23,3%
Weet niet	0,0%	2,5%	1,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Vanuit de brancheorganisaties werd er in de interviews en groepsgesprekken afwijzend gereageerd op een verplichte vijf- of tienjaarlijkse diplomering. Vanuit het oogpunt van de regeldruk vinden zij dit een te grote last voor de ondernemers. Zij zien wel een rol voor vrijwillige vormen van herexamen, bijvoorbeeld door een online test waarmee leidinggevenden kunnen nagaan hoe het met hun kennisniveau is gesteld. Er staat dan verder geen sanctie op het niet-slagen voor een dergelijke test. De brancheorganisaties gaan ervan uit dat leidinggevenden dan zelf actief op zoek gaan naar de juiste kennis en inzichten. Ook zien brancheorganisaties wel iets in de hierboven gepresenteerde variant van automatische verlenging van de registratie als men in de branche actief is geweest. Van allebei deze methoden is het echter twijfelachtig of het in de praktijk zal leiden tot betere naleving.

4.4 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we naar een aantal mogelijkheden gekeken om de opleidingseisen verder te optimaliseren. Daarbij kwamen verschillende varianten van de volgende opties aan bod:

Praktijkexaminering

Een vorm van praktijkexaminiering zou kunnen bijdragen aan de vertaling van de theoretische kennis naar de dagelijkse werkzaamheden. Deze optie kan ook op enig draagvlak rekenen, al is men het er niet over eens of dit dan verplicht moet worden gesteld.

Er zijn mogelijkheden om tegen relatief beperkte kosten meer praktijkgerichte vormen van examinering aan het theorie-examen toe te voegen, door tijdens het examen te werken met beeldmateriaal in de vorm van foto's en video's. Hiervoor is vanuit de stakeholders ook draagvlak. Een praktijkexamen naast het bestaande theoretische examen is daarentegen een verregaande en dure optie. De kosten die deze variant met zich meebrengen, maken het waarschijnlijk onhaalbaar.

Opleidingseisen voor medewerkers

Gezien de verantwoordelijkheid die er in de praktijk vaak bij medewerkers ligt, zou het de verantwoorde verstrekking wellicht ten goede komen wanneer niet alleen leidinggevenden, maar ook het personeel over voldoende actieve kennis over sociale hygiëne beschikken. Leidinggevenden en brancheorganisaties geven veelal aan dat de naleving van verantwoorde verstrekking gebaat is bij goed opgeleid personeel.

Van de drie groepen zijn alleen de slijters voorstander van een vorm van diplomering voor al het personeel. Het kostenaspect speelt voor leidinggevenden in de horeca en de paracommercie hierbij een belangrijke rol. Uit de berekeningen blijkt ook dat er sprake is van aanzienlijke inhoudelijke nalevingskosten, wanneer een vorm van diplomering (hetzij een volledig diploma sociale hygiëne, hetzij een module) verplicht zou worden gesteld.

Naast verplichte diplomering kunnen er ook nadere verplichtingen worden gesteld aan leidinggevenden om kennis aan het personeel over te dragen. De leidinggevenden kunnen er dan zelf voor kiezen hoe ze dit doen. Een dergelijke verplichting leidt formeel tot meer regeldruk. In de praktijk gebeurt dit echter veelal al als onderdeel van het inwerken. De eindtermen van het diploma sociale hygiëne zouden hier nader op toegespitst kunnen worden, door actieve en vakkundige overdracht erin op te nemen.

Gelimiteerde geldigheidsduur registratie

Om ervoor te zorgen dat leidinggevenden regelmatig hun kennis actueel houden, kan ervoor worden gekozen om de inschrijving in het register sociale hygiëne een beperkte geldigheidsduur te geven, al dan niet in combinatie met een herexamen. Ook is er een optie denkbaar waarbij een herexamen als sanctie bij niet-naleving wordt ingezet. Al deze varianten stuiten echter op zowel praktische bezwaren als aanzienlijke regeldruk. Daarom zijn deze opties (vooralsnog) niet haalbaar.

5 Conclusie en aanbevelingen

In dit afsluitende hoofdstuk beantwoorden wij de vragen behorende bij het onderzoeksdoel en formuleren wij enkele aanbevelingen voor het bevorderen van de effectiviteit van de opleidingseisen op het terrein van sociale hygiëne.

5.1 Conclusie

In dit onderzoek hebben we een antwoord gezocht op de volgende hoofdvraag: ***hoe kunnen opleidingseisen op het terrein van sociale hygiëne optimaal bijdragen aan verantwoorde verstrekking van alcohol en in hoeverre zijn de huidige eisen effectief?***

Om met het tweede deel van de hoofdvraag te beginnen: Op basis van de mening van de leidinggevenden kunnen de opleidingseisen sociale hygiëne dus als 'effectief' worden beoordeeld. Leidinggevenden in de horeca, paracommercie en bij slijterijen zijn over het algemeen positief over de kwaliteit, bruikbaarheid en toepasbaarheid van de kennis en inhoud die horen bij de gestelde eindtermen voor sociale hygiëne. Een ruime meerderheid van de leidinggevenden in alle drie de branches geeft aan dat de huidige kennis en inzichten (ruim) voldoende zijn. Daarnaast geeft de meerderheid van leidinggevenden in alle drie de branches aan dat de benodigde kennis en inzichten in de opleidingseisen aansluiten op de dagelijkse praktijk van de vestiging/onderneming, dat het diploma sociale hygiëne bijdraagt aan de veiligheid in de zaak en dat het diploma sociale hygiëne bijdraagt aan verantwoorde verstrekking.

Als verbeterpunten worden genoemd:

- De vertaling van theoretische kennis naar de praktijk: uit de enquête en de (groeps)gesprekken met stakeholders blijkt dat de opleidingseisen meer praktijkgericht zouden moeten zijn, met meer handvatten voor het herkennen van minderjarigen en aangeschoten/dronken personen en omgaan met bepaalde situaties.
- Verschillende eindtermen voor verschillende branches: vooral slijterijen (en in mindere mate de paracommercie) geven aan dat de opleidingseisen nu erg op de horeca zijn gericht, waardoor de aansluiting met hun eigen branche niet optimaal is.
- De overdracht op het personeel: de verkoop/verstrekking van alcohol wordt veelal gedaan door personeel zonder diploma sociale hygiëne. Dit personeel moet vaak zelfstandig de afweging maken of aan iemand wel of geen alcohol wordt verkocht/verstrekt. Bovendien geeft een deel van de leidinggevenden aan dat ze vinden dat er onvoldoende kennis is bij de medewerkers in hun branche. Ook hier speelt de vertaling van theoretische kennis naar toepassing in de praktijk een belangrijke rol.
- Kennis over gevolgen alcoholgebruik, over drugs en over identiteitsbewijzen: leidinggevenden noemden drie inhoudelijke aspecten waaraan meer aandacht kan worden besteed. Het belangrijkste was daarbij de kennis over de maatschappelijke en lichamelijke gevolgen van alcoholgebruik (c.q. misbruik). Als men er meer van doordrongen is wat de effecten zijn van doorschenken aan dronken personen of het schenken/verkopen aan minderjarigen, kan dit leiden tot een grotere intrinsieke motivatie om de wet beter na te leven. Daarnaast gaven leidinggevenden ook aan dat er behoefte is aan betere kennis over verschillende soorten drugs en het herkennen van valse en/of buitenlandse identiteitsbewijzen.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen, hebben wij enkele aanbevelingen geformuleerd, waarmee de opleidingseisen op het terrein van sociale hygiëne optimaal kunnen bijdragen aan verantwoorde verstrekking van alcohol.

Opleidingseisen behouden

Er is onder de leidinggevenden en stakeholders groot draagvlk voor het feit dat er opleidingseisen worden gesteld. Ook inhoudelijk kunnen de huidige opleidingseisen op draagvlak rekenen. Het is dus niet noodzakelijk om de regelgeving en de eisen zelf aan te passen. Wel zijn er enkele verbeteringen mogelijk om de eindtermen beter bij de dagelijkse praktijk aan te laten sluiten.

Stel verschillende eindtermen op voor horeca, slijterijen en paracommercie

Aangezien de huidige eindtermen niet aansluiten bij de dagelijkse praktijk op de werkvloer, ligt het voor de hand om aparte Diploma's sociale hygiëne voor de verschillende branches op te stellen. Daarin komen dan alleen de zaken aan bod, die voor de betreffende branche relevant zijn. Dit betekent ook het toevoegen van aspecten die nu onderbelicht zijn, zoals de regels over het laten proeven in slijtlokalen.

Door te focussen op aspecten die voor de branche van toepassing zijn, komt er ruimte in trainingen en examens vrij. Dit geldt dan met name voor slijterijen en detailhandel. Deze ruimte kan worden ingevuld door meer praktijk- en uitvoeringsgerichte elementen, zoals interactieve werk- en examineringsvormen.

Voeg meer informatie over de gevolgen van alcoholmisbruik toe aan de eindtermen

Om meer intrinsieke motivatie te creëren bij alcoholverstrekkers en –verkopers, is het aan te raden om hen van het belang van verantwoorde verstrekking te doordringen. Dit kan opgenomen worden in de eindtermen en dus in de opleidingen en examens. Daarbij gaat het om zowel de korte- als de langetermijneffecten. Voorbeelden van dergelijke eindtermen zijn:

- "de kandidaat heeft kennis van de schadelijke gevolgen van alcohol op het menselijk lichaam en dat van minderjarigen in het bijzonder"
- "de kandidaat heeft kennis van de maatschappelijke gevolgen van alcoholmisbruik"

Voeg meer elementen gericht op inzicht en praktijktoepassingen toe aan de examens

Er een onderscheid is tussen de door leidinggevenden gepercipieerde kwaliteit van de opleidingseisen en de aansluiting bij de dagelijkse praktijk. De eindtermen kunnen getoetst worden op een meer praktijkgerichte manier. Het examen kan van grotere praktische waarde worden door gebruik te maken van interactieve methoden. Voorbeelden hiervan zijn beeldfragmenten en andere vormen van vraagstelling zoals "hoe reageert u?". De examens zijn nu op basis van meerkeuzevragen. Deze stimuleren het interactieve denkproces onvoldoende. Door de praktijk meer te simuleren sluit het examen beter aan bij de situaties die de leidinggevenden in het dagelijks werk ook (gaan) meemaken.

Stimuleer overdracht op het personeel zonder diploma

Uit het onderzoek blijkt dat de naleving kan worden bevorderd wanneer het niet-gediplomeerde personeel beter is opgeleid. Dit wordt door de meeste stakeholders

erkend. In verband met de aanzienlijke regeldruk die verplichte opleiding met zich meebrengt, is het niet aan te raden dat alle medewerkers verplicht een volledig diploma/registratie halen. Een volledige diplomering sociale hygiëne zou bovendien veel te ver voeren voor de meeste werknemers, aangezien zij dan kennis zouden moeten nemen van veel zaken die voor hen niet van toepassing zijn.

Wel is het aan te raden om de werkgevers formeel verantwoordelijk te maken om voor een goede overdracht op het personeel te zorgen. Er kan dan in de eindtermen van sociale hygiëne worden opgenomen welke informatie de kandidaat moet overdragen op personeel zonder diploma/registratie. Hierin zou in ieder geval plaats moeten zijn voor de reeds (bij aanbeveling 1) genoemde praktijkgerichte eindtermen. Voorbeelden van dergelijke eindtermen luiden als volgt:

- "de kandidaat heeft kennis van welke kennis en inzichten van sociale hygiëne hij aan het niet-gediplomeerde personeel dient over te dragen." Hieronder valt dan het herkennen van (mogelijk) minderjarigen en mensen in dronken/aangeschoten toestand en de wijze waarop men hiermee moet omgaan.
- "de kandidaat heeft kennis en inzicht in hoe hij ervoor kan zorgen dat het niet-gediplomeerde personeel de kennis ten aanzien van sociale hygiëne in de praktijk kan toepassen."

De wijze waarop ze dit doen kan vrij gelaten worden, waardoor organisaties zich kunnen onderscheiden op basis van de kwaliteit van het personeel. Wanneer er ook adequate toezicht en handhaving is op de overdracht op het personeel, zullen waarschijnlijk meer leidinggevenden er vrijwillig voor kiezen om het personeel een vorm van opleiding te laten volgen, bijvoorbeeld in de vorm van een adequate IVA.

Bijlagen

Bijlage 1 Beleid en wetgeving

Alcoholbeleid in de EU

In principe is volksgezondheidsbeleid een zaak voor de lidstaten en heeft de Europese Unie hierin maar een bescheiden rol. De EU Alcohol Strategy 2006-2012 bevatte zogenaamde 'soft law'. Dit houdt in dat er géén harmonisatie van wetgeving in werd voorgesteld. Het document onderscheidde alleen vijf prioritaire thema's die relevant zijn in alle lidstaten en waarbij EU-actie in aanvulling op het nationale beleid van de lidstaten meerwaarde heeft:

1. Beschermen van jongeren, kinderen en ongeboren kinderen;
2. Terugdringen van letsel en sterfgevallen als gevolg van alcoholgerelateerde verkeersongevallen;
3. Preventie van alcoholgerelateerde schade onder volwassenen en beperken van de negatieve effecten op de werkplek;
4. Informeren, opvoeden en bewustmaken van het effect van schadelijk en riskant alcoholgebruik, en van aanvaardbare drinkgewoonten;
5. Ontwikkelen en in stand houden van een gemeenschappelijke basis van wetenschappelijke gegevens op EU-niveau.

Het meest concrete resultaat van de alcoholstrategie was het Alcohol & Health Forum dat in juli 2007 van start ging. Verder kregen de EU Lidstaten hun eigen platform: Committee on National Alcohol Policy and Action (CNAPA). [21]

De medio 2013 gepubliceerde formele evaluatie van de alcoholstrategie leidde niet direct tot een nieuwe strategie, mede omdat er in 2014 nieuwe Europese verkiezingen zouden komen. Begin 2017 was er nog steeds geen nieuw EU-beleid. In februari 2017 kwam er weer enigszins schot in na het aannemen door het Europees Comité voor de Regio's van een advies waarin gepleit wordt voor een nieuwe EU-strategie voor alcohol. Verder heeft Estland aangekondigd tijdens het EU-voorzitterschap in de tweede helft van 2017 aandacht te gaan besteden aan alcoholbeleid.[22]

Alcoholbeleid in Nederland

De beleidsdirectie Voeding, Gezondheidsbescherming en Preventie (VGP) van het ministerie van VWS richt zich op gezondheidsbevordering en –bescherming van de burger. Dit beleid betreft een gezonde leefstijl, gezond gewicht, gezonde voeding, voedselveiligheid, letselpreventie, productveiligheid, alcohol, drugs en tabak. Voorlichting, hulpverlening, zelfregulering, wetgeving, handhaving, accijnsheffing, onderzoek en internationale samenwerking zijn daarbij de beleidsinstrumenten.[23]

Belangrijk onderdeel van het beleid van de directie is het terugdringen van overmatig alcoholgebruik. Alcohol werkt geestelijk of lichamelijk verslavend. Regelmatig drinken

[21] Dit Forum is destijds opgezet om het belanghebbend bedrijfsleven en de relevante preventieorganisaties (zoals STAP) kennis en ervaringen te laten uitwisselen en de kans te geven de alcoholstrategie te ondersteunen door met concrete preventie- en voorlichtingsactiviteiten te komen. Het Forum is in de loop de jaren uitgebreid met een Science Group en twee taskforces. Bovendien is er een jaarlijkse Open Forum Alcohol & Health.
[22] http://www.stap.nl/nl/home/europees-beleid.html
[23] https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/inhoud/organisatie/organogram/dg-volksgezondheid

kan tot een alcoholverslaving leiden. De overheid wil alcoholmisbruik en alcoholverslaving voorkomen door wetgeving en voorlichting over alcohol en alcoholgebruik.

Wetgeving tegengaan alcoholmisbruik en alcoholverslaving

In verschillende wetten staan regels over alcohol en alcoholgebruik. De belangrijkste is de Drank- en Horecawet. Deze wet regelt de verkoop van alcohol in Nederland. In deze wet staat bijvoorbeeld dat de verkoop van alcohol aan jongeren onder de 18 jaar en aan klanten die in kennelijke staat van dronkenschap verkeren strafbaar is. De gemeenten houden toezicht op de naleving van de Drank- en Horecawet. Gemeenten moeten ook elke vier jaar een preventie- en handhavingsplan alcohol opstellen, dat in ieder geval uit de vier in de wet benoemde onderdelen bestaat.[24] Daarenboven kunnen gemeenten aanvullende maatregelen nemen, zoals het vaststellen van een minimumleeftijd voor de toegang tot bepaalde horecabedrijven of het verbieden van happy hours of bepaalde prijsacties. De Handreiking Drank- en Horecawet[25] helpt gemeenten bij de uitvoering van hun taken.

Naast de Drank- en Horecawet staan er regels over alcoholgebruik in de volgende wet- en regelgeving:

- *Wetboek van Strafrecht (WvS)*: Hierin staat dat openbare dronkenschap en de verstoring van de openbare orde in staat van dronkenschap strafbaar zijn. En dat het verboden is alcohol te schenken aan iemand die zichtbaar dronken is. Met betrekking tot het laatste is de volgende bepaling opgenomen: 'Met gevangenisstraf van ten hoogste negen maanden of geldboete van de derde categorie wordt gestraft: 1°. hij die aan iemand die in kennelijke staat van dronkenschap verkeert, bedwelmende drank verkoopt of toedient (WvS; artikel 252, lid 1.1.)'.[26]
- *De Wegenverkeerswet*: Deze wet bepaalt dat bestuurders niet meer dan 0,5 promille alcohol in het bloed mogen hebben. Voor beginnende bestuurders ligt deze grens lager, op 0,2 promille.
- *Mediawet*: Tussen 6.00-21.00 uur mogen tv en radio geen reclame voor alcohol aanbieden

Voorlichting over alcoholgebruik

De overheid wil ook alcoholgebruik onder jongeren, alcoholmisbruik en -verslaving voorkomen door voorlichting en preventie. Bijvoorbeeld met de campagnes

- *NIX18*: Deze campagne versterkt de sociale norm dat het normaal is als je voor je 18e niet drinkt (of rookt).
- *Bob-campagne*: Deze campagne gaat het gebruik van alcohol in het verkeer tegen.

Ook maakt de overheid voorlichting op scholen voor jongeren mogelijk.

Het doel van de voorlichting is dat:

- jongeren niet voor hun 18e jaar beginnen met drinken;
- schadelijk alcoholgebruik wordt voorkomen;
- minder mensen geestelijk of lichamelijk afhankelijk worden van alcohol;
- de gevolgen van alcoholmisbruik worden teruggedrongen (zoals overlast op straat, agressie thuis of verkeersongelukken).[27]

[24] Deze vier onderdelen zijn: 1) wat de doelstellingen van het preventie- en handhavingsbeleid alcohol zijn; 2) welke acties worden ondernomen om alcoholgebruik, met name onder jongeren, te voorkomen; 3) de wijze waarop het handhavingsbeleid wordt uitgevoerd en welke handhavingacties worden ondernomen; 4) welke resultaten behaald dienen te worden.
[25] https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alcohol/documenten/brochures/2012/08/16/hanreiking-drank-en-horecawet-voor-gemeenten
[26] http://wetten.overheid.nl/BWBR0001854/2017-03-01
[27] https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alcohol/inhoud/voorkomen-alcoholmisbruik-en-alcoholverslaving

Sociale hygiëne in de Drank- en Horecawet

Meest relevante wetgeving in het kader van sociale hygiëne is de Drank- en Horecawet. Deze stelt nadere eisen aan horeca- en slijtersbedrijven en paracommerciële instellingen die drank schenken of verkopen. Het doel van de vigerende wet[28] is drieledig, te weten:

1. Effectiever tegengaan van schadelijk alcoholgebruik onder jongeren;
2. Terugdringen van alcohol gerelateerde verstoring van de openbare orde en
3. Terugdringen van de administratieve lasten

De wet richt zich op verantwoorde verstrekking van alcohol. Met het oog daarop dient elk horeca - en slijtersbedrijf en ook elke paracommerciële instelling, waar alcohol geschonken of verkocht wordt, in het bezit zijn van een Drank- en Horecavergunning. Deze vergunning verplicht de aanwezigheid van een leidinggevende tijdens openingsuren. Ook dient de leidinggevende aan een aantal eisen te voldoen, waaronder het beschikken over voldoende kennis en inzicht met betrekking tot sociale hygiëne.

Drank- en Horecawet: Sociale hygiëne

Paragraaf 2 (Algemene bepalingen), Artikel 8

3. Leidinggevenden beschikken tevens over voldoende kennis en inzicht met betrekking tot sociale hygiëne, overeenkomstig bij algemene maatregel van bestuur te stellen eisen.
4. De in het derde lid gestelde eis geldt niet voor leidinggevenden voor wier rekening en risico het horecabedrijf of het slijtersbedrijf wordt uitgeoefend, indien die leidinggevenden geen bemoeienis hebben met de bedrijfsvoering of de exploitatie van het horecabedrijf of het slijtersbedrijf waarvoor vergunning wordt gevraagd of is verkregen en de vergunninghouder dit in een schriftelijke verklaring bevestigt.
5. Bij regeling van Onze Minister worden de bewijsstukken aangewezen waaruit moet blijken dat is voldaan aan de eisen, bedoeld in het derde lid. Van deze bewijsstukken wordt door een door Onze Minister aan te wijzen instantie een register bijgehouden. Dit register kan worden geraadpleegd door:
    a. de burgemeester, bij het verlenen van een vergunning op grond van artikel 3, bij het verlenen van een ontheffing op grond van artikel 35 en bij een melding als bedoeld in artikel 30a;
    b. de ambtenaren die zijn belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.
6. Indien een paracommerciële rechtspersoon het horecabedrijf uitoefent, voldoen ten minste twee leidinggevenden aan de bij of krachtens dit artikel gestelde eisen.

Paragraaf 2 (Algemene bepalingen), Artikel 9

1. Het bestuur van een paracommerciële rechtspersoon stelt voor het verkrijgen van een vergunning tot uitoefening van het horecabedrijf een reglement vast dat waarborgt dat de verstrekking van alcoholhoudende drank in de inrichting vanuit het oogpunt van sociale hygiëne op verantwoorde wijze geschiedt.
2. In het reglement wordt vastgelegd:
    a. welke kwalificatienormen worden gesteld aan de voorlichtingsinstructie op het gebied van sociale hygiëne die barvrijwilligers krijgen om te kunnen voldoen aan de eis gesteld in artikel 24, tweede lid onder c;

[28] De Drank- en Horecawet trad op 7 oktober 1964 in werking. Sindsdien hebben meerdere malen wijzigingen plaatsgevonden. De laatste ingrijpende wijzigingen vonden in 2013 en plaats. De vigerende wet is op 1 januari 2015 ingegaan. Zie: http://wetten.overheid.nl/BWBR0002458/2015-01-01#Paragraaf4. In 2016 is de wet geëvalueerd. Zie https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/12/16/kamerbrief-over-evaluatie-drank-en-horecawet

b. de wijze waarop door of namens het bestuur wordt toegezien op de naleving van het reglement.

3. De paracommerciële rechtspersoon houdt een registratie bij van de barvrijwilligers die de in het tweede lid bedoelde voorlichtingsinstructie hebben gekregen. Deze registratie of een afschrift daarvan is in de inrichting aanwezig.
4. Het reglement of een afschrift daarvan, is in de inrichting aanwezig.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de inhoud van het reglement.

Paragraaf 2 (Algemene bepalingen), Artikel 10
De inrichting dient te voldoen aan bij algemene maatregel van bestuur in het belang van de sociale hygiëne te stellen eisen (zie verderop)

Onder verantwoorde verstrekking van alcohol wordt in ieder geval verstaan het naleven van de leeftijdsgrens van 18 jaar (voor 1 januari 2014 was dit 16 jaar) en het niet doorschenken bij een kennelijke staat van dronkenschap. In paragraaf 3 (Bijzondere bepalingen), artikel 20 van de Drank- en Horecawet worden nadere regels gesteld.

Drank- en Horecawet: Leeftijdsgrens en niet doorschenken

Paragraaf 3 (Bijzondere bepalingen), 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:
    c. 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;
    d. 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.

Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne Drank- en Horecawet

Het op 1 januari 2013 in werking getreden Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne Drank- en Horecawet expliciteert de eisen die de Drank- en Horecawet op het gebied van sociale hygiëne stelt aan leidinggevenden van horeca- en slijtersbedrijven en paracommerciële instellingen, die alcohol schenken of verkopen.

Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne Drank- en Horecawet

Artikel 1

Leidinggevenden beschikken over voldoende kennis en inzicht met betrekking tot:

a. de invloed van alcoholgebruik en van alcoholgebruik in combinatie met het gebruik van soft- en harddrugs op het menselijk lichaam en de menselijke geest;
b. de invloed van het gebruik van alcohol in combinatie met bepaalde geneesmiddelen;
c. alcoholmisbruik, alcoholafhankelijkheid en de sociale gevolgen daarvan;
d. het gebruik van speelautomaten als bedoeld in de Wet op de kansspelen en de daaraan verbonden risico's van gokverslaving;
e. de Drank- en Horecawet en andere regelgeving die verband houdt met alcohol;
f. binnen de branche geldende codes voor alcoholhoudende dranken;
g. de technische, bouwkundige en ruimtelijke voorzieningen van de inrichting;
h. de verschillende bedrijfsformules en gedragskenmerken van de verschillende doelgroepen.

Artikel 2

Leidinggevenden beschikken over de kennis en het inzicht nodig om hun bedrijfsvoering af te stemmen op hun doelgroepen en het bedrijf te exploiteren met inachtneming van de bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid die zij hebben.[29]

Examen, diploma, register en verklaring sociale hygiëne

Of men beschikt over voldoende kennis en inzicht met betrekking tot sociale hygiëne wordt getoetst tijdens een examen. Verantwoordelijk voor de examinering is - namens het ministerie van VWS - de Landelijke Examencommissie van de Stichting Vakbekwaamheid Horeca (LEC-SVH).

Examen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf

Het examen is een theorie-examen met 40 meerkeuzevragen en duurt 40 minuten. Het examen wordt afgenomen in het Nederlands, Engels, Noord-Afrikaans-Arabisch, Mandarijn-Chinees en Turks. Men kan het examen doen via de computer, mondeling of bij een opleidingsinstituut na afloop van een cursus (vaak 1 dag of 2 avonden, zie paragraaf 3.1).

Sinds 1 april 2017 worden de computerexamens Sociale Hygiëne niet meer door SVH zelf afgenomen. Men kan kiezen uit verschillende aanbieders van computerexamens, elk met eigen afnamelocaties. Men kan zelf de locatie datum, taal en de tijd van het computerexamen kiezen.[30]

Voor het examen gelden 10 eindtermen, die elk uit een aantal exameneisen bestaan (zie daarvoor bijlage 2).

[29] http://wetten.overheid.nl/BWBR0007689/2013-01-01
[30] http://www.svh.nl/sociale-hygiene.html

Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf

1. Sociale Hygiëne
2. Grenzen stellen aan gedrag
3. Gespreksvaardigheden
4. Risicogedrag
5. Gespreksmodellen
6. Alcohol
7. Drugs
8. Tabak
9. Gokken
10. Veiligheidsvoorzieningen[31]

In het examen worden onder meer vragen gesteld over (de werking van) alcohol, drugs, gokken, het gastvrijheidsconcept, wet- en regelgeving in de horeca, het sociaal-hygiënisch beleid en arbeidsomstandigheden. In september 2015 zijn de examen-eisen aangescherpt. Voorheen mochten examenkandidaten nog 16 fouten hebben, nu slagen ze als ze 11 of minder van de 40 vragen fout hebben.[32]

Wie het examen met goed gevolg aflegt, ontvangt het diploma Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf diploma en wordt automatisch bijgeschreven in het Register Sociale Hygiëne van LEC-SVH.[33] Als bewijs van bijschrijving ontvangt men vervolgens de Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne. In deze brief verklaart de LEC-SVH dat men voldoet aan de gestelde eisen en dat men is bijgeschreven in het register. Bijschrijving in het register is noodzakelijk omdat werkgevers en overheidsinstanties zo kunnen controleren of men beschikt over voldoende kennis van en inzicht in sociale hygiëne. Alleen als men in het register staat bijgeschreven, kan men een horecavergunning verkrijgen.

Als men op grond van een eerder behaald Nederlands mbo-diploma inrichting horeca (of een vergelijkbaar buitenlands diploma) vrijstelling heeft, kan men eveneens worden bijgeschreven in het Register Sociale Hygiëne. [34] Ook dan ontvangt men de verklaring sociale hygiëne en komt men op basis daarvan in aanmerking voor een horecavergunning. Desgewenst kan men ook een Diploma Sociale Hygiëne aanvragen, waarmee de bijschrijving een nog officiëler karakter krijgt. [35]

Toezicht en handhaving door gemeenten

De toezicht en handhaving op de naleving van de leeftijdsgrens en het doorschenkverbod is decentraal belegd bij de gemeenten. Op basis van meerdere onderzoeken wordt hierover in de evaluatie van de Drank- en Horecawet onder meer het volgende geconcludeerd:

- **Preventie en handhavingsplan**: Van de 350 gemeenten met een preventie- en handhavingsplan heeft inmiddels 60% alle vier de wettelijk verplichte onderdelen in hun plan opgenomen. 40 gemeenten hebben nog steeds geen preventie- en handhavingsplan vastgesteld.

[31] LEC-SVH (2016) Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf.
[32] http://www.missethoreca.nl/cafe/nieuws/2015/9/examen-sociale-hygiene-strenger-101224326
[33] http://www.svh.nl/verklaring-register
[34] Zie voor een overzicht van mbo-opleidingen in de horeca die vrijstelling bieden: https://www.svh.nl/media/wysiwyg/LEC/Voorlopig_overzicht_van_bewijsstukken_Sociale_Hygi_ne.pdf
[35] http://www.svh.nl/sociale-hygiene.html

- **Aantal toezichthouders en handhavers**: Het aantal fte's dat gemeentes speciaal beschikbaar hebben voor het uitvoeren van het toezicht op de naleving van de Drank- en Horecawet loopt uiteen van 0 tot 12. Bijna tweevijfde van de gemeenten heeft tussen de 0,01 en 0,5 fte's beschikbaar – dit betreft vooral de kleine(re) gemeenten – terwijl 4,5% van de gemeenten (middelgrote gemeenten) vier of meer fte's heeft. Vooral door kleinere gemeenten wordt veel samengewerkt met buurgemeenten.
- **Boetes en waarschuwingen**: Gemeenten treden steeds meer op wanneer verstrekkers zich niet aan de wet houden. Zo nam het aantal geldboetes en bestuurlijke waarschuwingen flink toe. Het aantal geldboetes steeg van 30 in 2013 tot 223 in 2015 (aantal 1e kwartaal 2016 93), het aantal bestuurlijke waarschuwingen van 617 in 2013 tot 2.263 in 2015 (aantal 1e kwartaal 2016: 843). Ook is een toename te zien in het aantal door gemeenten aan jongeren opgelegde boetes, HALT-straffen en waarschuwingen wanneer jongeren zich niet aan de wet hielden.
- **Oordeel over nieuwe toezichtstaak**: Het merendeel (81%) van de gemeenten is van mening dat de nieuwe toezichts-taak hen meerwaarde biedt. Een groot deel (82%) van de gemeenten vindt dat zij over voldoende (adequate) instrumenten beschikken om de naleving van de Drank- en Horecawet te handhaven. Daarnaast is het merendeel van de gemeenten van mening dat de buitengewone opsporingsambtenaren (BOA's) in hun gemeente over de juiste bevoegdheden (90%) en competenties (92%) beschikken.
- **Knelpunten in de uitvoering**: Gemeenten ervaren ook knelpunten bij het uitvoeren van het toezicht op de DHW: 54% ervaart één of meerdere knelpunten. Het gaat dan om: weinig tijd (47%); weinig financiële middelen (46%); (te) weinig BOA's (33%); en (te) weinig BOA's met de juiste bevoegdheden en competenties (26%).
- **Overig**: Blurring gaat volgens 74% van de geïnterviewde toezichthouders DHW (een negatief) effect hebben op de werkzaamheden van de toezichthouder. 88% van geïnterviewde toezichthouders vindt dat wederverstrekking door een meerderjarige in de publieke ruimte (zoals een sportkantine of een festival) strafbaar zou moeten worden gesteld in de wet. 55% geeft aan zich niet of slechts soms gesteund te voelen door de burgemeester, meestal omdat de belangen in de betreffende gemeenten ergens anders liggen (lokale belangenverstrengeling).
  47% van de gemeenten hanteert een verbod op happy hours. Veel minder gemeenten (16,5%) hanteren een verbod op prijsacties (bijvoorbeeld in de detailhandel).

Voorbeeld van effectied beleid in de praktijk: STAD

Het Zweedse programma STAD toonde significante effecten in termen van vermindering van doorschenken bij kennelijke dronkenschap, alcoholgebruik door minderjarigen en alcohol-gerelateerde agressie. Het programma bleek ook kosteneffectief. [36] Daarbij is ingezet op de alle drie de aspecten die leiden tot effectieve naleving van de sociale hygiënenormen: kennis, sociale norm en handhaving.

STAD: Programma

STAD (Stockholm förebygger alkohol- och drogproblem oftewel 'Stockholm voorkomt alcohol- en drugsproblemen') startte midden jarig negentig als een tienjarig breder programma gericht op het verminderen van alcohol-gerelateerd geweld en letsel in Stockholm. Het programma richtte zich vooral op gelicentieerde drankgelegenheden. De kern van het programma bestond uit:

- het mobiliseren van de gemeenschap, dit heeft men gedaan door het creëren van een breed publiek draagvlak voor de nieuwe aanpak door het publiek (en vooral de uitgaanders). Men werd via de media bewuster gemaakt van de rol van alcohol bij gewelddelicten.
- de ontwikkeling en implementatie van opleidingen sociale hygiëne voor personeel van gelicentieerde drankgelegenheden (Ansvarsfull alkoholservering (AAS)). Barpersoneel en de portiers in het uitgaanscentrum van Stockholm zijn verplicht een training te volgen, met als inhoud: alcoholwetgeving, samenwerking met de politie, conflictmanagement en kennis over alcohol en drugs.
- en aanscherping van het toezicht op en de handhaving van de bestaande alcoholwetgeving (onder meer door monitoring door middel van mystery guests). [37] De politie handhaaft strenger de alcoholwetten en treedt preventiever op zoals het observeren binnen de horecagelegenheden, letten op de drukte en op dronken en minderjarige bezoekers. Waarschuwen waar nodig en repressief waar noodzakelijk (boetes, sluiting van bars, e.d.).

STAD: Opleidingen sociale hygiëne

De door STAD ontwikkelde en geïmplementeerde methode Ansvarsfull alkoholservering (AAS) is gebaseerd op het Amerikaans model "Responsible Beverage Service". Doel van AAS-opleidingen is een betere en veiligere omgeving in de horeca door vermindering van alcohol-gerelateerd geweld en letsel. Met het project "Clubs Against Drugs" (KMK) heeft STAD het concept en de methode van AAS doorontwikkeld en afgestemd op drugsgerelateerde problemen in de horeca. Vanuit Stockholm hebben zowel AAS als KMK zich verspreid over heel Zweden. Cafés, restaurants en nachtclubs in heel het land werken er al verschillende jaren mee. De opleidingen richten op eigenaren/leidinggevenden, alcoholverkopers en portiers. In recente jaren wordt het concept van AAS/KMK met het project "100% Pure Hard Training" ook gebruikt voor de preventie van doping in spotscholen en fitnesscentra. [38]

STAD: Evaluatie

Evaluatie van het tienjarig STAD-programma, gepubliceerd in 2004, laat onder meer het volgende zien:

- Tijdens de nulmeting in 1996 weigerde slechts 5% van de verstrekkers alcohol te schenken aan klanten in kennelijke staat van dronkenschap. In 1999 werd een percentage van 47% gemeten.

[36] http://stadineurope.eu/
[37] http://www.stad.org.
[38] http://www.stad.org.

- Tijdens de nulmeting in 1996 hield 55% van de verstrekkers zich aan het verbod alcohol te schenken aan minderjarigen. Metingen in 1998 en 2001 toonden percentages van respectievelijk 59% en 68%.
- Uit tijdreeksanalyses van maandelijkse veranderingen in door de politie gerapporteerd alcohol-gerelateerd geweld bleek – gecorrigeerd voor ontwikkelingen in de controleregio – in de programmaregio sprake te zijn van een vermindering van 29%.
- Er was sprake van een hoge mate van institutionalisering (een score van 13 op een schaal van 5-15). De belangrijkste leiders, autoriteiten en organisaties in de programmaregio accepteerde en verduurzaamde de activiteiten. Betrokken partijen ondertekenden een schriftelijke verklaring die een permanente organisatie op het gebied van sociale hygiëne verzekerde.
- De combinatie van activiteiten in het kader van het programma (mobiliseren van de gemeenschap, opleidingen sociale hygiëne, beleidsinitiatieven en efficiënte monitoring) hebben waarschijnlijk bijgedragen aan de afname van alcohol-gerateerde problemen in gelicentieerde drankgelegenheden in Stockholm. De hoge mate van institutionalisering vergroot de waarschijnlijkheid van langetermijneffecten.[39]

[39] https://openarchive.ki.se/xmlui/handle/10616/38589

Bijlage 2 Eindtermen sociale hygiëne

Onderstaande eindtermen voor het examen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf zijn vastgesteld op 25 februari 2016 en ingegaan op 5 september 2016.[40]

	Eindterm 1: Sociale Hygiëne
Exameneis	
1.1	De kandidaat heeft kennis over de Drank- en Horecawet (DHW) en andere regelgeving die verband houdt met alcohol en de introductie van sociale hygiëne.
1.2	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het begrip sociale hygiëne en weet wat onder sociaal gedrag verstaan wordt.
1.3	De kandidaat heeft kennis over de eisen die de Drank en- Horecawet stelt aan leidinggevenden, zoals: - wat onder leidinggevende wordt verstaan; - aan welke wettelijke eisen een leidinggevende moet voldoen.
1.4	De kandidaat heeft kennis over de eisen die het Besluit kennis en inzicht sociale hygiene Drank- en Horecawet in artikel 1 en 2 stelt aan leidinggevenden.
1.5	De kandidaat heeft kennis over de verschillende doelgroepen die voorkomen in de markt, de gedragskenmerken van deze doelgroepen en kan voorzieningen treffen gericht op een specifieke doelgroep.
1.6	De kandidaat heeft kennis en inzicht in verschillende bedrijfsformules en gastvrijheidsformules en de invloed, die deze formules kunnen hebben op de werving, dan wel weering van bepaalde doelgroepen.
1.7	De kandidaat heeft kennis over hoe hij een sociaal-hygiënisch beleid kan opstellen en heeft inzicht hoe die gerealiseerd kan worden.
1.8	De kandidaat heeft kennis over relevante wetsartikelen van de Arbowet, zoals: - veiligheid, gezondheid en welzijn; - voorlichting, instructie, toezicht en werkoverleg. De kandidaat heeft inzicht in: - hoe hij de voorlichting en instructie vorm geeft; - toezicht houdt op naleving van de instructies; - het voeren van werkoverleg; - de verantwoordelijkheid die de Arbowet stelt aan werknemers en werkgevers.
1.9	De kandidaat kan een omschrijving geven van de slijters-/wijnhandelsmarkt en de op deze slijters-/wijnhandelsmarkt voorkomende aanbieders. Formules die de kandidaat dient te onderscheiden zijn: - slijterijketens; - zelfstandige slijters/franchisegever; - levensmiddelenhandel; - speciaalzaken in gedistilleerd/bier/wijn.

[40] LEC-SVH (2016) Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf.

	Eindterm 2: Grenzen stellen aan gedrag
Exameneis	
2.1	De kandidaat heeft kennis over regels en huisregels opstellen.
2.2	De kandidaat heeft kennis en inzicht over het handhaven van (wettelijke) regels en huisregels, zoals: - controleren; - corrigeren; - sanctioneren.
2.3	De kandidaat heeft kennis over het deurbeleid en de wettelijk geaccepteerde selectie-criteria.
2.4	De kandidaat heeft kennis en inzicht over het effectief samenwerken met andere partijen, zoals de gemeente, de politie, collega-ondernemers en handhavers van de Drank- en Horecawet.
2.5	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het voorkomen van en omgaan met huisvredebreuk.
2.6	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het voorkomen en omgaan met discriminatie.

	Eindterm 3: Gespreksvaardigheden
Exameneis	
3.1	De kandidaat heeft kennis over onderdelen van de communicatietheorie, zoals: - informatie uitwisselen; - inhoud en betrekking; - contact maken.
3.2	De kandidaat heeft inzicht in het communicatieproces en het herkennen van positieve en negatieve invloeden op het communicatieproces.
3.3	De kandidaat heeft inzicht in de effecten van goede- en gebrekkige gastgerichtheid.
3.4	De kandidaat heeft kennis over samenwerking met collega's bij (dreigende) conflicten met gasten, zoals: - assistentie vragen; - overnemen; - scheiden van partijen.
3.5	De kandidaat heeft inzicht in wanneer en hoe de samenwerking met collega's bij (dreigende) conflicten met gasten wordt uitgevoerd.

	Eindterm 4: Risicogedrag bij regelhandhaving
Exameneis	
4.1	De kandidaat heeft kennis van diverse soorten risicogedrag van gasten, zoals: - tegenwerkend gedrag; - agressie en geweld; - groepsgedrag; - criminaliteit.
4.2	De kandidaat heeft inzicht in de verschillende oorzaken van risicogedrag en de wijze waarop hij daarmee omgaat.

	Eindterm 5: Gespreksmodellen
Exameneis	
5.1	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Nee verkopen'.
5.2	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'.
5.3	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Verborgen regelovertreding'.
5.4	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Agressie en geweld'.
5.5	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van gespreksmodel 'Omgaan met klachten'.

	Eindterm 6: Alcohol
Exameneis	
6.1	De kandidaat heeft kennis over alcohol, zoals: - informatie over alcohol (de stof); - het bloedalcoholgehalte (Bag); - de effecten van alcohol op lichaam en geest; - verantwoord alcohol gebruik; - alcoholmisbruik; - de Drank- en Horecawet; - de Wegenverkeerswet; - het Wetboek van Strafrecht; - alcoholgebruik in combinatie met drugs of geneesmiddelen; - de Code voor Alcoholhoudende Dranken.
6.2	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij verantwoord alcoholgebruik kan bevorderen en alcoholmisbruik kan voorkomen of beperken.
6.3	De kandidaat heeft inzicht hoe hij de Drank- en Horecawet effectief kan handhaven.

	Eindterm 7: Drugs
Exameneis	
7.1	De kandidaat heeft kennis over drugs, zoals: - informatie over softdrugs en diverse soorten harddrugs (de stof) en de effecten van drugs op lichaam en geest; - wijze waarop drugs gebruikt worden; - de Opiumwet en het gedoogbeleid.
7.2	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij drugsgebruik en drugshandel kan voorkomen.
7.3	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij de Opiumwet effectief kan handhaven.

	Eindterm 8: Tabak
Exameneis	
8.1	De kandidaat heeft kennis over tabak, zoals: - informatie over tabak (de stof) en de effecten van tabak op lichaam en geest; - de Tabakswet en het rookbeleid.
8.2	De kandidaat heeft kennis in de wettelijke eisen met betrekking tot rookruimtes.
8.3	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij de Tabakswet effectief kan handhaven.

	Eindterm 9: Gokken
Exameneis	
9.1	De kandidaat heeft kennis over gokken, zoals: - informatie over kansspelautomaten als spel en de effecten van problematisch gokken op lichaam en geest; - de Wet op Kansspelen.
9.2	De kandidaat heeft inzicht in hoe problematisch gokgedrag te herkennen en aan te pakken.
9.3	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij de Wet op kansspelen effectief kan handhaven.

	Eindterm 10: Veiligheidsvoorzieningen
Exameneis	
10.1	De kandidaat heeft kennis over de bouwkundige eisen, die gesteld worden aan een horecabedrijf, zoals: - vloeroppervlakte; - de hoogte van de lokaliteiten; - de ventilatie en toilet voorzieningen;
10.2	De kandidaat heeft kennis over de noodzaak van ruimtelijke voorzieningen, zoals: - doorzicht; - verlichting.
10.3	De kandidaat heeft inzicht in het adequaat gebruik maken van de ruimtelijke voorzieningen.
10.4	De kandidaat heeft kennis over de eisen die gesteld worden aan technische voorzieningen in een horecabedrijf, zoals: - kluizen; - camerasystemen; - alarmsystemen; - controlesystemen.
10.5	De kandidaat heeft inzicht in het adequaat gebruik maken van de technische voorzieningen.
10.6	De kandidaat heeft kennis over brandveiligheid, zoals: - een omgevingsvergunning; - het ontstaan van brand en de oorzaken van brand; - verplichting en taken van bedrijfshulpverlening.

10.7	De kandidaat heeft inzicht in het adequaat uitvoeren van brandalarm en het toepassen van brandcontroles.
10.8	De kandidaat heeft inzicht in de wijze waarop persoonlijke voorzieningen adequaat worden ingezet bij toezicht en controle van de veiligheid, zoals: - nachtportiers; - horecaportiers.

Bijlage 3

Opleidingen sociale hygiëne

Erkende en niet-erkende opleidingen sociale hygiëne

Ter voorbereiding op het examen kunnen leidinggevenden en eventueel ook hun medewerkers een opleiding op het terrein van sociale hygiëne volgen. Deze worden in Nederland door diverse bedrijven en instellingen verzorgd (zie hieronder). Om examen af te kunnen leggen is het volgen van een opleiding is overigens niet verplicht; zelfstudie behoort ook tot de mogelijkheden.

Een belangrijke (regulerende) rol in het horecaonderwijs speelt de Stichting Vakmanschap Horeca (SVH).[41]

SVH

SVH is een door werkgevers- en werknemersorganisaties in Nederland in het leven geroepen organisatie om de vakbekwaamheid in de horecasector te vergroten en de aansluiting van het horecaonderwijs op het bedrijfsleven te verbeteren. Samen met partners uit het onderwijs, politiek en het bedrijfsleven ontwikkelt SVH examens en leermiddelen voor opleiders, ondernemers en het onderwijs. Men legt de kwaliteitseisen van de branche vast en waarborgt kennis door het afnemen van examens. SVH doet ook onderzoek in de branche en is verantwoordelijk voor de SVH Meestertitels.[42]

De Erkenningsregeling Horecaopleidingen van SVH bevat een groot aantal criteria die de kwaliteit van het opleidingsinstituut, het opleidingsprogramma, de kwaliteitszorg en de klachtenbehandeling waarborgen. Deze regeling is met ingang van 2016 volledig vernieuwd en aangepast aan de eisen zoals die door de branche zijn vastgesteld. Zo vindt er nu ook een inhoudelijke toetsing van de opleidingen plaats. De nieuwe erkenningsprocedure bestaat daarmee uit twee fasen:

1. Beoordeling ontvangen informatie. Beoordeeld wordt: 1) of de toegezonden documentatie en informatie inhoudelijk voldoen aan de door de branche vastgestelde erkenningseisen; 2) het organisatiemodel van de opleider; 3) het opleidingsplan;
2. Audit en mystery visit. Gecontroleerd wordt in hoeverre theorie en praktijk van de opleiding overeenstemmen.

De erkende opleidingen worden opgenomen in het SVH Register Erkende Horecaopleidingen. De erkenning van een opleiding geldt voor drie jaar. Na een toegekende erkenning wordt nog minimaal één keer per looptijd van de erkenning een mystery visit uitgevoerd.[43]

Onderstaande box geeft de op dit moment door SVH erkende opleidingen sociale hygiene weer.

SVH-erkende opleidingen sociale hygiëne per 2016

- Horeca Opleidingscentrum - HOC (https://hoc.nl)
- Horeca Stichting Nederland – HSN (https://hsn-horeca.nl)
- Picabia Opleidingen (https://www.picabia.nl)
- Algemene Stichting Horeca Onderwijs - SHO (http://www.sho-horeca.nl)
- Socialehygiene-diploma.nl (http://www.socialehygiene-diploma.nl)
- Sociale-Hygiene.nl (https://sociale-hygiene.nl)

[41] http://www.svh.nl/over-svh.html
[42] De SVH Meestertitel is de hoogste graad van vakbekwaamheid die iemand in de horeca kan behalen. Naast de al bestaande titels SVH Meesterkok, SVH Meestergastheer, SVH Meesterijsbereider, SVH Meesterschenker en SVH Wijnmeester, is op 9 januari 2017 de nieuwe titel SVH Meesterhorecaondernemer gelanceerd.
[43] http://www.svh.nl/kenniscentrum/erkenningsregeling-horecaopleidingen.html

Het kaderoverzicht verderop in deze bijlage bevat aanvullende informatie over deze opleidingen. Daaruit komt onder meer het volgende naar voren:

- In het algemeen worden de SVH-erkende opleidingen in verschillende vormen aangeboden: spoedcursus (1 dag en/of 2 avonden mondeling met aansluitend examen), schriftelijke cursus met huiswerkbegeleiding en/of zelfstudie zonder huiswerkbegeleiding.
- Meestal zijn er zowel Nederlands- als Engelstalige cursussen (social responsibility).
- De spoedcursussen worden op een groot aantal verschillende locaties verspreid over het land gegeven. Vaak gaat het daarbij om hotels, congrescentra e.d.
- In het algemeen zijn er ook mogelijkheden voor het organiseren van InCompany cursussen.

De SVH-erkenning is een keurmerk; er is geen sprake van een verplichting. Naast bovenstaande SVH-erkende opleidingen zijn er tal van niet-SVH-erkende opleidingen sociale hygiëne. Daarbij gaat het onder meer om opleidingen van:

- ROC's (bedrijfsopleidingen);
- Algemene instituten voor (afstands)onderwijs zoals LOI, NTI en NHA;
- Op horeca-opleidingen gerichte instituten voor (afstands)onderwijs;
- Specifiek op opleidingen sociale hygiëne gerichte instituten voor (afstands)onderwijs.

Een volledig overzicht hiervan is niet voorhanden, maar zoeken op Google op 'sociale hygiëne Opleiding' levert veel hits op.

Logischerwijs spitsen zowel de SVH-erkende als de niet de niet-SVH-erkende opleidingen zich inhoudelijk toe op de eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf en de daarbij behorende exameneisen van LEC-SVH[44] (zoals beschreven in paragraaf 3.1 en bijlage 1). Belangrijke onderdelen van de lesstof zijn communicatie en sociale vaardigheden. Ingegaan wordt onder meer op instrumenten om bepaalde gedragingen van gasten te stimuleren of juist te ontmoedigen. Zo wordt geadviseerd duidelijke huisregels in te voeren en daar nadrukkelijk op te handhaven. Verder vormt relevante wet- en regelgeving onderdeel van de les- en examenstof. Naast de Drank- en Horecawet gaat het daarbij onder meer om de Opiumwet, Wet op kansspelen, Tabakswet en de Algemene Plaatselijke Verordening (APV).[45]

[44] LEC-SVH (2016). Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf.
[45] https://nl.wikipedia.org/wiki/Verklaring_Sociale_Hygi%C3%ABne

SVH erkende opleidingen sociale hygiëne

Opleiding	Vorm(en)	Taal	Inhoud/resultaat	Locaties
HOC	Spoedcursus (1 dag klassikaal met aansluitend examen); Thuisstudie (3 schriftelijke huiswerklessen incl. huiswerkbegeleiding); Zelfstudie (zelfstudie exclusief huiswerkbegeleiding). Mogelijkheden voor organiseren van In-Company cursus	- Nederlands - Engels	*Resultaat:* Men is goed voorbereid op het officiële SVH examen Sociale Hygiëne; Men heeft kennis van de Drank- en Horecawet; Men weet hoe men huisregels moet opstellen en kan handhaven; Men weet hoe men gasten 'nee' moet verkopen; Men leert hoe men gasten aan kan spreken bij overtredingen in het bedrijf; Men leert om te gaan met gasten die agressief of gewelddadig zijn; Men beschikt over kennis om de veiligheid in het bedrijf te verbeteren.	82
HSN	Dagcursus (1 dag mondeling met aansluitend examen); Avondcursus (2 avonden met aansluitend examen); Schriftelijke cursus (3 schriftelijke huiswerklessen incl. huiswerkbegeleiding); Zelfstudie (zelfstudie exclusief huiswerkbegeleiding). Mogelijkheden voor organiseren van In-Company cursus	- Nederlands - Engels	*Inhoud:* Sociale Hygiëne en de Drank- en Horecawet; Bedrijfs- en gastvrijheidsformule; Gastgerichtheid in de praktijk; Huisregels en regelhandhaving; Omgaan met seksuele intimidatie, agressie en geweld; Gespreksmodellen; Alcohol, drugs, tabak en gokken; Veiligheidsvoorzieningen	59
Picabia	Spoedcursus (1 dag of 2 avonden met aan-	- Nederlands	*Inhoud:*	88

	sluitend examen) Mogelijkheden voor organiseren van In-Company cursus		De weg naar het ondernemerschap; Drank- en Horecawet; Communicatie; Ethiek; Sociale vaardigheden en omgaan met ongewenst gedrag (agressie, geweld en seksuele intimidatie); Alcohol, drugs, gokken en roken; Inrichtingseisen en voorzieningen.	
SHO	Spoedcursus (1 dag met aansluitend examen) Avondcursus (2 avonden met aansluitend examen) Schriftelijke Thuiscursus met huiswerkbegeleiding Schriftelijk Spoedpakket zonder huiswerkbegeleiding (zelfstudie) Mogelijkheden voor organiseren van In-Company cursus	- Nederlands - Engels	*Inhoud:* Gastvrijheid in de Horeca; Alcohol-, gok- en drugsverslaving; Sociale vaardigheden; Inrichtingseisen en voorzieningen; Veiligheid in het Horecabedrijf.	75
Socialehygiene-diploma.nl	Spoedcursus (1 dag met aansluitend examen) Mogelijkheden voor organiseren van In-Company cursus	- Nederlands	*Inhoud:* De weg naar het ondernemerschap; Sociale Hygiëne; Sociale vaardigheden; Alcohol, drugs en gokken; Inrichtingseisen en voorzieningen.	>80
Sociale-Hygiene.nl	Spoedcursus (1 dag met aansluitend examen) Avondcursus (2 avonden met aansluitend examen)	- Nederlands - Engels	*Inhoud:* De Drank- en Horecawet; De horecamarkt, bedrijfs- en gastvrijheidsformule;	83

	Thuiscursus (4 schriftelijke huiswerklessen met huiswerkbegeleiding) Thuisstudie (zelfstudie; 4 schriftelijke huiswerklessen zonder huiswerkbegeleiding) Mogelijkheden voor organiseren van In-Company cursus		Huisregels opstellen en handhaven; Alcohol-, drugs-, rook- en gokbeleid; Omgaan met (seksuele) intimidatie, agressie en geweld; Veiligheid in het bedrijf.	

Bijlage 4 Onderzoeksverantwoording

Dit ondezoek bestond uit de volgende onderdelen:

1. Interviews met stakeholders;
2. Enquête onder leidinggevenden in horeca, paracommercie en slijterijen;
3. Enquête onder personeelsleden zonder diploma sociale hygiëne in horeca, paracommercie en slijterijen;
4. Groepsgesprekken met stakeholders uit de horeca en slijterijen, schriftelijke consultatieronde met paracommercie.
5. Analyse en rapportage.

Interviews met stakeholders

De volgende organisaties/personen zijn voor het onderzoek geïnterviewd:

Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL)	Jules van Well, Susanne van Paridon
Koninklijke Horeca Nederland	Hans Kant
Koninklijke Slijtersunie	Ron Andes
Landelijke Examencommissie (LEC)	Amy Luijters & Leo de Bruijn
Landelijke Kamer van Verenigingen (LKvV)	Willemijn Albers
Ministerie Justitie en Veiligheid	Haiko Smidt
NOC*NSF	Emiel Krijt
Nederlandse Vereniging voor Drank- en Horecawet Inspecteurs (NVDI)	Roxanne Sabbe
STAP	Sandra van Ginneken
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)	Ricardo Eshuis
Trimbos Instituut	Lex Lemmers & Jeroen de Greeff
Vereniging Drankenhandel Nederland	Eus Peters
Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)	Josette Evers
Vereniging Nederlandse Poppodia en –Festivals (VNPF)	Berend Schans

Enquête onder leidinggevenden

Gedurende de periode 20 juni t/m 13 juli 2017 heeft er een telefonische enquête plaatsgevonden onder een disproportionele gestratificeerde steekproef[46] van 600 leidinggevenden:

- 200 in de horeca
- 200 in de paracommercie
- 200 in de slijtersbranche

De telefonische interviewers hebben willekeurig getrokken vestigingen gebeld totdat het aantal van 200 per subgroep was bereikt. De respondenten zijn willekeurig getrokken uit een bestand van in totaal 71.672 adressen, op basis van de volgende SBI-codes:

Subgroepen	*SBI-codes*	*Totaal aantal adressen*
Horecabedrijven	55 en 56	67.450
Slijterijen	25 en 47	1.995
Paracommercie		2.227
-Sportaccommodaties	93.11	1.656
-Ziekenhuizen (excl. 86.104)	86.10	336
-Theater/ evenementenhallen	90.04	235
Totaal		**71.672**

[46] Dit is een steekproef waarbij de verhoudingen van de deelpopulaties ongelijk zijn aan de verhoudingen van de deelpopulaties in het steekproefkader.

De uiteindelijke samenstelling van de steekproef naar kenmerken is te vinden in bijlage 5.

Enquête onder personeelsleden zonder diploma sociale hygiëne

Aan de leidinggevenden is in de enquête verzocht of zij een e-mail aan hun (niet-gediplomeerde) personeel wilden doorsturen. In deze e-mail werden de medewerkers opgeroepen om deel te nemen aan een enquête over sociale hygiëne. Als incentive voor deelname zijn Bol.com cadeaubonnen ter waarde van 250 euro verdeeld onder de deelnemers.

Uiteindelijk zijn er naar 385 leidinggevenden e-mails gestuurd om door te sturen aan het personeel (138 in de horeca, 143 in de paracommercie en 104 bij de slijterijen). Het is niet bekend hoeveel leidinggevenden daadwerkelijk gehoor hebben gegeven aan het verzoek. Wel is het bekend dat in totaal 168 medewerkers de vragenlijst hebben ingevuld. Deze waren als volgt verdeeld over de drie groepen:

Horeca	13
Paracommercie	127
Slijterijen	28
Total	**168**

Vanwege de beperkte respons onder personeel bij slijterijen en (vooral) in de horeca, konden er geen valide uitsplitsingen worden gemaakt tussen de drie branches.

Groepsgesprekken met stakeholders

Op 21 augustus 2017 zijn groepsgesprekken gehouden met stakeholders en bedrijven uit de horeca- en slijtersbranche. Tijdens deze sessies zijn de uitkomsten uit de enquêtes besproken. De volgende vragen stonden daarbij centraal:

- Zijn de resultaten herkenbaar?
- Welke mogelijkheden zijn er om de opleidingseisen sociale hygiëne te optimaliseren?

De groepen waren als volgt ingedeeld:

Horeca

Koninklijke Horeca Nederland	Sandie Chan
Landelijke Examencommissie (LEC)	Amy Luijters & Leo de Bruijn
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)	Ricardo Eshuis
Mingelmous	Roelof Bieze
Walzicht	Eric de Kock

Slijterijen/detailhandel

Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL)	Jules van Well
Koninklijke Slijtersunie	Ron Andes
Landelijke Examencommissie (LEC)	Leo de Bruijn
Vereniging Drankenhandel Nederland	Eus Peters
Detailresult	Monique van Maasdam
Plus Retail	Hans Witsenboer

Vanwege meerdere afzeggingen was het niet mogelijk eenzelfde sessie met partijen uit de paracommercie te organiseren. Wel zijn de uitkomsten uit de enquêtes en een verslag van de groepsgesprekken aan verschillende stakeholders voorgelegd en om een reactie gevraagd. Het ging om de volgende partijen:

Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK)	Ries Jansen
Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV)	Ronald Hetem & Joost van Alkemade
NOC*NSF	Emiel Krijt
Scouting Nederland	Fedde Boersma
Vereniging Nederlandse Poppodia en –Festivals (VNPF)	Berend Schans

Analyse en rapportage

Voor de analyse van de enquêtes zijn voornamelijk rechte tellingen gemaakt. Op het verzamelde kwalitatieve materiaal heeft een synthesestudie plaatsgevonden.

Een bijzonder aandachtspunt is de berekening van de regeldruk, bestaande uit administratieve lasten en inhoudelijke nalevingskosten. Onderzoek naar de omvang van administratieve lasten en inhoudelijke nalevingskosten van bedrijven en burgers dient in Nederland te worden uitgevoerd conform het door de Rijksoverheid voorgeschreven Standaardkostenmodel Administratieve Lasten en het Standaardmeetmodel Inhoudelijke Nalevingskosten. Deze methodes zijn beschreven in het Handboek Meting Regeldruk van de overheid. Deze meetmodellen en de handleiding voor het gebruik hiervan zijn jaren geleden door Panteia/EIM ontwikkeld. Het model is gebaseerd op Activity Based Costing. Dat betekent dat per advies is nagegaan wat dit betekent aan meer- of minder handelingen en /of activiteiten, dan wel meer- of minder tijdbesteding en/of kosten.

Berekening regeldruk (uitleg en disclaimer)

De berekende regeldruk komt tot uiting op twee manieren:

1. administratieve lasten: dit is het geheel van registraties en informatieverplichting richting de overheid. Het betreft het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie op grond van een wettelijke verplichting.
2. inhoudelijke nalevingskosten: dit zijn kosten die ondernemers moeten maken om voorzieningen te realiseren die wettelijk vereist zijn of om anderszins aan wettelijke eisen te voldoen.

In beide varianten gaat het om een berekening van de investering in tijd en/of middelen die ermee gemoeid is om aan de wetten en regels te voldoen. In het geval van een tijdsinvestering worden de kosten berekend door de benodigde tijd te vermenigvuldigen met een uurtarief[47].

Bij de berekening van de regeldruk van de verschillende beschreven mogelijkheden konden wij niet beschikken over alle daartoe noodzakelijke informatie. Dit komt er deels door dat het om hypothetische situaties gaat en deels omdat bepaalde gegevens niet bekend zijn, zoals het exacte aantal organisaties en vestigingen waarin alcohol wordt verstrekt en het exacte aantal van werknemers dat alcohol verkoopt/verstrekt, maar niet gediplomeerd is. Daarom werken wij voor de berekening van de regeldrukeffecten met aannames.

Door het gebruik van aannames zijn de berekende regeldrukeffecten vooral indicatief, om een idee van de orde van grootte te krijgen van de regeldrukeffecten. Op basis van berekeningen die uitgaan van dezelfde aannames, kunnen verschillende varianten van aanpassingen in de wetten en regels op een objectieve wijze met elkaar worden vergeleken. Wanneer een wet of regel daadwerkelijk aangepast wordt, is het aan te raden de regeldrukeffecten nogmaals te berekenen. Daarvoor is dan aanvullend onderzoek noodzakelijk.

[47] Deze uurtarieven zijn vastegesteld in het Standaardkostenmodel.

Bijlage 5 Enquêteresultaten

tabel 14 aantallen en percentage totaal en sectoren.

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
In aantallen	200	200	200	600
In percentage	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%

Bron: Panteia 2017

tabel 15 Gemiddeld aantal personen loonlijst en flexibele schil, met diploma en zonder. Uitgesplitst naar sectoren.

	Horeca	*Paracom-mercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Op de loonlijst	5,82	12,32	3,18	7,10
• Met diploma	2,71	4,14	2,01	2,96
Flexibele schil	9,68	32,00	1,51	14,37
• Met diploma	1,02	1,67	0,69	1,10

Bron: Panteia 2017

tabel 16 Hoe lang geleden hebt u uw eigen SVH Diploma Sociale Hygiëne behaald? Is dat…

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
< 1 jaar geleden	4,5%	11,0%	8,0%	7,8%
1-5 jaar geleden	13,5%	18,5%	14,5%	15,5%
5-10 jaar geleden	17,5%	15,5%	15,0%	16,0%
10- 15 jaar geleden	19,5%	19,0%	14,5%	17,7%
15 jaar of langer	43,5%	32,5%	46,5%	40,8%
weet niet	1,5%	3,5%	1,5%	2,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 17 Hoe organiseren organisaties dat er altijd iemand aanwezig is met het SVH diploma?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
er is altijd een persoon aanwezig met het SVH Diploma	89,5%	82,5%	89,5%	87,2 %
er is altijd een persoon met het SVH Diploma bereikbaar	14,0%	16,5%	4,0%	11,5%
er is een handboek of papieren waar personeel vragen kan opzoeken	3,0%	3,0%	0,5%	2,2%
Nog anders, namelijk:	8,5%	8,5%	13,0%	10,0%
Weet niet	0,0%	0,0%	1,0%	0,7%

Bron: Panteia 2017

tabel 18 Wat vindt u van de kennis en inzichten die behoren bij het diploma? Zijn deze….

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ruim voldoende	33,5%	33,5%	34,0%	33,7%
voldoende	54,5%	55,0%	44,0%	51,2%
onvoldoende	5,0%	3,5%	11,5%	6,7%
ruim onvoldoende	4,0%	1,5%	3,5%	3,0%
Weet niet	3%	6,5%	7,0%	5,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 19 Welke kennis/inzichten ontbreken? (exclusief de respondenten die kennis en inzichten ruim voldoende vinden)

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
het ontbreekt aan (praktijk) ervaring	24,4%	15,0 %	17,8%	19,2%
het ontbreekt aan specifieke kennis	11,8%	12,5%	18,6%	14,2%
het ontbreekt aan specifieke inzichten/bewustwording/training	7,1%	6,7%	11,0%	8,2%
er is niet iets dat specifiek ontbreekt, maar zaken kunnen beter	12,6%	16,7%	31,4%	20,0%
Weet niet	32,5%	31,5%	19,5%	27,8%

Bron: Panteia 2017

tabel 20 Het SVH Diploma Sociale Hygiëne stimuleert verantwoorde alcohol verstrekking en/of verkoop.

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	14,0 %	12,0%	12,5%	12,8%
Mee eens	61,5%	62,5%	64,5%	62,8%
Noch mee eens / noch mee oneens	6,0%	10,5%	6,5%	7,7%
Mee oneens	14,5%	13,0%	11,5%	13,0%
Helemaal mee oneens	3,5%	1,5%	3,5%	2,8%
Weet niet	0,5%	0,5%	1,5%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 21 Het is goed dat je wordt getoetst op je kennis en inzicht ten aanzien van sociale hygiëne.

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	26,0%	33,0%	20,0%	26,3%
Mee eens	68,0%	60,0%	73,0%	67,0%
Noch mee eens / noch mee oneens	2,5%	3,5%	2,0%	2,7%
Mee oneens	3,5%	2,0%	3,0%	2,8%
Helemaal mee oneens	0,0%	1,0%	1,0%	0,7%
Weet niet	0,0%	0.5%	1,0%	0,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 22 Het SVH Diploma Sociale Hygiëne draagt bij aan de sociale hygiëne/veiligheid in mijn zaak.

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	16,0%	13,5%	11,0%	13,5%
Mee eens	56,5%	57,0%	57,0%	56,8%
Noch mee eens / noch mee oneens	10,0%	16,5%	12,0%	12,8%
Mee oneens	14,5%	10,5%	16,0%	13,7%
Helemaal mee oneens	1,5%	2,0%	2,5%	2,0%
Weet niet	1,5%	0,0%	1,5%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 23 De opleiding sociale hygiëne geeft mij voldoende inzicht in de gevolgen van alcoholmisbruik.

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	8,0%	7,5%	11,0%	8,8%
Mee eens	48,0%	50,5%	52,0%	50,2%
Noch mee eens / noch mee oneens	17,0%	16,0%	13,5%	15,5%
Mee oneens	21,5%	18,5%	17,0%	19,0%
Helemaal mee oneens	3,5%	1,5%	4,0%	3,0%
Weet niet	2,0%	6,0%	2,5%	3,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 24 De kennis en vaardigheden die gepaard gaan met het diploma Sociale Hygiëne sluiten aan op de praktijk van mijn vestiging.

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	8,5%	6,0%	5,5%	6,7%
Mee eens	54,5%	48,5%	49,5%	50,8%
Noch mee eens / noch mee oneens	13,5%	16,0%	16,5%	15,3%
Mee oneens	17,5%	24,5%	19,0%	20,3%
Helemaal mee oneens	4,5%	3,5%	7,0%	5,0%
Weet niet	1,5%	1,5%	2,5%	1,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Sociale wenselijkheid ten aanzien van het eigen personeel

In de enquête is de werkgevers zowel naar hun eigen personeel als naar het beeld van het personeel in de eigen branche gevraagd. We hebben voor deze twee vormen van vraagstelling gekozen, omdat er bij de vragen naar het eigen personeel een grote kans op sociaal wenselijke antwoorden is. Wanneer er een risico is op sociaal wenselijke antwoorden wordt in onderzoek vaak een indirecte vraagstelling gehanteerd. Wij gaan ervan uit dat het beeld van de leidinggevenden over het personeel in de branche in het algemeen een betrouwbaarder beeld geeft over het kennisniveau van het personeel.

tabel 25 In hoeverre zijn kennis en inzichten van dit personeel **in uw branche**, voldoende of onvoldoende om verantwoord alcohol te schenken en/of te verkopen?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ruim voldoende	15,0%	11,0%	18,0%	14,7%
voldoende	55,5%	59,0%	27,5%	47,3%
onvoldoende	17,0%	15,5%	27,0%	19,8%
ruim onvoldoende	3,0%	2,0%	5,5%	3,5%
Weet niet	9,5%	12,5%	22,0%	14,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 26 Welke kennis/inzichten ontbreken van dit personeel **in uw branche**? (exclusief de respondenten die kennis en inzichten ruim voldoende vinden)

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
het ontbreekt aan (praktijk) ervaring	20,0%	20,0 %	20,0%	20,0%
het ontbreekt aan specifieke kennis	42,5%	17,1%	47,7%	38,6%
het ontbreekt aan specifieke inzich-ten/bewustwording/training	17,5%	14,3%	24,6%	20,0%
er is niet iets dat specifiek ontbreekt, maar zaken kunnen beter	27,5%	45,7%	24,6%	30,7%
Weet niet	1,0%	2,0%	0,5%	1,2%

Bron: Panteia 2017

tabel 27 In hoeverre zijn kennis en inzichten **van uw eigen personeel**, voldoende of onvoldoende om verantwoord alcohol te schenken en/of te verkopen?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ruim voldoende	39,5%	35,5%	19,5%	31,5%
voldoende	40,5%	46,5%	17,0%	34,7%
onvoldoende	2,5%	4,5%	2,5%	3,2%
ruim onvoldoende	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%
Al het personeel is gediplomeerd	15,0%	8,5%	52,5%	25,3%
Weet niet	2,5%	5,0%	8,0%	5,2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2017

tabel 28 Welke kennis/inzichten ontbreken bij uw eigen personeel? (exclusief de respondenten die kennis en inzichten ruim voldoende vinden)

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
het ontbreekt aan (praktijk) ervaring	60,0%	11,1 %	33,3%	30,0%
het ontbreekt aan specifieke kennis	20,0%	11,1%	33,3%	20,0%
het ontbreekt aan specifieke inzichten/bewustwording/training	0,0%	22,2%	50%	25,0%
er is niet iets dat specifiek ontbreekt, maar zaken kunnen beter	20,0%	33,3%	0,0%	20,0%
Weet niet	0,0%	1,0%	0,0%	0,3%

Bron: Panteia 2017

tabel 29 Hoe informeert u uw personeel (zonder SVH diploma) over verantwoorde verstrekking?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
mondelinge instructie door iemand met een SHV diploma Sociale Hygiëne	76,5%	67,8%	55,8%	68,5%
mondelinge instructie door een ervaren kracht (zonder SVH diploma)	10,6%	13,1%	7,4%	10,9%
schriftelijke instructie	13,5%	16,4%	7,4%	13,4%
online instructie	2,9%	5,5%	4,2%	4,2%
we informeren het personeel nog niet	1,8%	2,2%	4,2%	2,5%
Nog anders	30,0%	31,1%	31,6%	30,8%
Weet niet (meer)	0,5%	1,5%	2,5%	1,5%
Vraag niet gekregen	15,0%	8,5%	52,5%	25,3%

Bron: Panteia 2017

Tabel 30 Vindt u dat al het personeel in uw branche, dat alcohol schenkt en/of verkoopt, verplicht moet worden om een training te volgen over verantwoorde verstrekking en verkoop van alcohol?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ja	35,0%	37,0%	71,0%	47,7%
nee	63,5%	59,5%	26,5%	49,8%
weet niet	1,5%	3,5%	2,5%	2,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 31 Waarom vindt u dat er geen verplichte training moet komen?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
kunnen ondernemers zelf regelen/ zelfinstructie	52,0%	44,5%	54,7%	49,5%
kost te veel tijd	0,8%	1,7%	0,0%	1,0%
kost te veel geld	4,7%	6,7%	5,7%	5,7%
voegt niets toe	2,4%	9,2%	3,8%	5,4%
nog anders, namelijk:	40,2%	36,1%	35,8%	37,8%
weet niet/wil niet zeggen	0,0%	1,7%	0,0%	0,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 32 Het SVH Diploma Sociale Hygiëne heeft nu een onbeperkte geldigheidsduur. Wat zou u ervan vinden wanneer er een soort verplichte herkeuring komt, om te toetsten of de kennis en inzichten nog steeds up-to-date zijn?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
heel zinvol	6,5%	14,5%	7,5%	9,5%
zinvol	25,5%	33,5%	25,5%	28,2%
niet zo zinvol	38,0%	34,5%	41,0%	37,8%
helemaal niet zinvol	30,0%	15,0%	25,0%	23,3%
Weet niet	0,0%	2,5%	1,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 33 Wat zou u er van vinden wanneer een praktijktoets onderdeel wordt het SVH Diploma Sociale Hygiëne?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
heel zinvol	9,5%	5,5%	9,5%	8,2%
zinvol	38,5%	45,0%	43,5%	42,3%
niet zo zinvol	36,0%	33,5%	29,0%	32,8%
helemaal niet zinvol	13,0%	10,0%	14,0%	12,3%
Weet niet	3,0%	6,0%	4,0%	4,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 34 Het geeft vertrouwen als alle personen in mijn zaak die alcohol schenken of verkopen in het bezit zijn van een diploma?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	10,0%	7,5%	23,5%	13,7%
Mee eens	32,5%	32,0%	43,5%	36,0%
Noch mee eens, noch mee oneens	14,0%	14,0%	8,5%	12,2%
Mee oneens	37,0%	40,5%	17,0%	31,5%
Helemaal mee oneens	6,0%	5,0%	5,5%	5,5%
Weet niet	0,5%	1,0%	2,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 35 Er moet een aangepaste 'light'-versie komen van het SVH Diploma Sociale Hygiëne voor alle personen die alcohol schenken of verkopen, maar geen leidinggevende zijn.

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	6,0%	1,5%	6,0%	7,5%
Mee eens	30,0%	34,0%	27,5%	30,5%
Noch mee eens, noch mee oneens	7,5%	8,5%	6,0%	7,3%
Mee oneens	44,0%	38,0%	40,5%	40,8%
Helemaal mee oneens	10,5%	8,0%	20,0%	12,8%
Weet niet	2,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 36 Hoe vaak komt het voor dat u/uw medewerkers besluiten geen alcohol te schenken of verkopen aan een klant?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
dagelijks	2,0%	1,5%	3,0%	2,2%
wekelijks	16,5%	6,5%	15,0%	12,7%
maandelijks	18,5%	14,0%	11,5%	14,7%
1 x per kwartaal	8,5%	13,0%	9,0%	10,2%
ja, komt maar zelden voor (minder dat 1x per kwartaal)	40,5%	40,0%	41,0%	40,5%
Nooit	12,5%	24,0%	19,5%	18,7%
Weet niet	1,5%	1,0%	1,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 37 Is hierbij ruggespraak nodig met de leidinggevende of een ander personeelslid die in het bezit is van het SVH Diploma Sociale Hygiëne?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
ja, altijd	25,8%	32,0%	13,8%	24,0%
ja, soms	29,7%	22,7%	14,6%	22,4%
nee	44,5%	45,3%	69,1%	52,8%
Weet niet	0,0%	0,0%	2,4%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 38 Een training of cursus voor iedereen die alcohol schenkt en/of verkoopt leidt tot betere naleving van de regels?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	8,0%	7,5%	16,0%	10,5%
Mee eens	45,5%	51,0%	58,0%	51,5%
Noch mee eens, noch mee oneens	8,0%	11,5%	5,5%	8,3%
Mee oneens	32,0%	27,5%	18,0%	25,8%
Helemaal mee oneens	4,5%	1,0%	2,5%	2,7%
Weet niet	2,0%	1,5%	0,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 39 Al mijn personeel weet wanneer ze een klant geen alcohol mogen schenken of verkopen?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	24,0%	23,0%	36,5%	27,8%
Mee eens	68,5%	61,0%	56,0%	61,8%
Noch mee eens, noch mee oneens	1,5%	3,5%	1,5%	2,2%
Mee oneens	3,5%	8,0%	0,5%	4,0%
Helemaal mee oneens	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%
Weet niet	2,5%	4,5%	5,0%	4,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 40 Ik vind het lastig om mijn personeel te scholen over het onderwerp sociale hygiëne?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	1,5%	0,0%	0,0%	0,5%
Mee eens	2,5%	8,5%	4,0%	5,0%
Noch mee eens, noch mee oneens	1,0%	1,5%	4,5%	2,3%
Mee oneens	71,0%	68,5%	59,0%	66,2%
Helemaal mee oneens	21,0%	18,5%	26,0%	21,8%
Weet niet	3,0%	3,0%	6,5%	4,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

tabel 41 De huidige opleiding Sociale Hygiëne is te gemakkelijk?

	Horeca	*Para-commercie*	*Slijterijen*	*Totaal*
Helemaal mee eens	5,5%	5,0%	8,0%	6,2%
Mee eens	23,0%	18,0%	25,0%	22,0%
Noch mee eens, noch mee oneens	14,0%	15,0%	16,5%	15,2%
Mee oneens	39,0%	38,5%	33,0%	36,8%
Helemaal mee oneens	2,5%	3,0%	4,5%	3,3%
Weet niet	16,0%	20,5%	13,0%	16,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: Panteia 2017

Bijlage 6 Geraadpleegde bronnen

- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid CCV (2016). Resultaten enquête toezichthouders Drank- en Horecawet.
- Dresser J et al. (2011). Field trial of alcohol-server training for prevention of fetal alcohol syndrome. Journal of Studies on Alcohol and Drugs, 72(3):490–496.
- European Commission (2013). Eyes on Ages.
- http://stadineurope.eu
- http://wetten.overheid.nl/BWBR0001854/2017-03-01 (Wetboek van Strafrecht)
- http://wetten.overheid.nl/BWBR0002458/2015-01-01 (Drank- en Horecawet)
- http://wetten.overheid.nl/BWBR0007689/2013-01-01 (Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne Drank- en Horecawet)
- http://www.missethoreca.nl/cafe/nieuws/2015/9/examen-sociale-hygiene-strenger-101224326
- http://www.stad.org
- http://www.stap.nl/nl/home/europees-beleid.html
- http://www.svh.nl/kenniscentrum/erkenningsregeling-horecaopleidingen.html
- http://www.svh.nl/over-svh.html
- http://www.svh.nl/sociale-hygiene.html
- http://www.svh.nl/verklaring-register
- https://ec.europa.eu/health/programme/policy/2014-2020_en
- https://hsn-horeca.nl/wat-is-sociale-hygiene
- https://nl.wikipedia.org/wiki/Verklaring_Sociale_Hygi%C3%ABne
- https://openarchive.ki.se/xmlui/handle/10616/38589
- https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/12/16/kamerbrief-over-evaluatie-drank-en-horecawet
- https://www.rijksoverheid.nl/documenten/wob-verzoeken/2013/04/19/besluit-wob-verzoek-over-toezicht-op-verstrekking-verklaringen-sociale-hygiene
- https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/inhoud/organisatie/organogram/dg-volksgezondheid
- https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alcohol/documenten/brochures/2012/08/16/hanreiking-drank-en-horecawet-voor-gemeenten
- https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alcohol/inhoud/voorkomen-alcoholmisbruik-en-alcoholverslaving
- https://www.svh.nl/media/wysiwyg/LEC/Voorlopig_overzicht_van_bewijsstukken_Sociale_Hygi_ne.pdf
- https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2017Z02988&did=2017D06223 (Nr. 27565-156, motie van het lid Volp over onderzoek naar de effectiviteit van de Verklaring van kennis en inzicht sociale hygiëne).
- Intraval (2014). Plannen in kaart.
- Intraval (2015). Onderzoek Kooppogingen alcohol door jongeren.
- Intraval (2016). Zicht op toezicht.
- Intraval en Nuchter Kenniscentrum Leeftijdsgrenzen (2016). Kopen en verkrijgen van alcohol door jongeren,
- Johnsson KO, Berglund M (2003). Education of key personnel in student pubs leads to a decrease in alcohol consumption among the patrons: a randomized controlled trial. Addiction, 98(5):627–633;.
- Johnsson KO, Berglund M (2009). Do responsible beverage service programs reduce breath alcoholconcentration among patrons: a five-month follow-up or a randomized controlled trial. Substance Use & Misuse, 44:1592–1601.

- Ker K, Chinnock P (2008). Interventions in the alcohol server setting for preventing injuries. Cochrane Database of Systematic Reviews, (3):CD005244.
- LEC-SVH (2016) Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf.
- LEC-SVH (2016). Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf.
- Ministerie van Algemene Zaken (2016). Campagne effectonderzoek 2015 NIX18.
- Ministerie van VWS (2016). Kamerbrief Evaluatie Drank- en Horecawet (16 december 2016).
- Nederlands Instituut voor Alcoholbeleid STAP (2014). Gemeentelijke uitvoering van de Drank- en Horecawet.
- Nuchter Kenniscentrum Leeftijdsgrenzen (2015). Alcohol- en tabaksverkoop aan jongeren 2015.
- Nuchter Kenniscentrum Leeftijdsgrenzen (2016). Alcohol- en tabaksverkoop aan jongeren 2016.
- Nuchter Kenniscentrum Leeftijdsgrenzen (2016). Het effect van de verhoging van de leeftijdsgrens voor alcohol van 16 naar 18 jaar.
- Nuchter Kenniscentrum Leeftijdsgrenzen (2016). Naleving van de leeftijdsgrens voor alcohol in ketensupermarkten.
- Objectief (2016). Nalevingsonderzoek gemeente Amsterdam 2016. Vooruit door inzicht.
- Objectief (2016). Nalevingsonderzoek gemeente Utrecht 2016. Vooruit door inzicht.
- STAP (2012). Nalevingsonderzoek Gemeente Rotterdam. Nalevingsonderzoek bij hotspots: onderzoek bij supermarkten, sportkantines, slijterijen en horeca naar leeftijdsgrenzen, doorschenken en dronkenschap op straat.
- STAP (2014). Naleving van de leeftijdsgrens voor zwak-alcoholhoudende drank en naleving van het doorschenkverbod in de gemeente Amsterdam.
- Toomey TL et al. (2008). A randomized trial to evaluate a management training program to prevent illegal alcohol sales. Addiction, 103(3):405–413.
- Warpenius K, Holmila M, Mustonen H (2010). Effects of a community intervention to reduce the serving of alcohol to intoxicated patrons. Addiction, 105:1032–1040.
- WHO (2012). Alcohol in the European Union. Consumption, harm and policy approaches.
- WHO (2013). Status Report Alcohol and Health in 35 European Countries 2013.
- www.bag.admin.ch (Alcohol Policy Regulation in Europe).