

“Caissières moeten zich gesteund voelen door manager”



Plus-ondernemer André Slingerland en zijn hoofdcaissière Angelique van de Ree ondervinden de positieve resultaten van het gezamenlijke initiatief 'Middelharnis Superfris'.

Jongeren drinken te veel, te vroeg en te vaak. Voelen supermarkten zich verantwoordelijk voor dit maatschappelijke probleem? De supers in Middelharnis in ieder geval wel. De Albert Heijn, Agrimarkt en Plus in de Zuid-Hollandse plaats sloegen de handen ineen en ontwikkelden samen met Bouman GGZ, de politie en de gemeente een unieke cursus voor cassières. Daarin leren ze hoe ze geen alcohol moeten verkopen aan jongeren onder de zestien jaar. Maar... werkt het wel?

Plus-ondernemer André Slingerland is positief over het project, dat de naam 'Middelharnis Superfris' draagt en binnenkort ook door andere gemeenten op het eiland Goeree-Overflakkee wordt overgenomen. "Inmiddels is er geen jongere meer die het hier probeert", vertelt hij. Slingerland werd vorig jaar door de buurtagent gevraagd om met de andere supermarkten in het dorp om de tafel te gaan zitten. Aanleiding was een twaalfjarige jongen die zich in coma had gedronken. Slingerland: "Op dit eiland zijn we één grote familie. Daarom heeft die gebeurtenis veel impact gehad. Het probleem is dat jongeren tegenwoordig veel eerder los worden gelaten. Ik moest vroeger altijd thuis zijn. Ik vind dat het bewustzijn van de problematiek ver-

groot moet worden, vooral bij de ouders. Daarnaast moeten supermarkten maatschappelijker gaan denken."

Twijfel voorkomen

Wat kunnen supermarkten doen? "Natuurlijk de legitimatie goed controleren. Flyers uitdelen. Cassières trainen via deze weerbaarheidscursus. Dit project wordt gezien als een pilot voor de rest van Nederland. En zelf vind ik dat de minimumleeftijd om drank te kunnen kopen verhoogd moet worden naar achttien jaar. Ik geloof niet dat dat de supermarkten veel omzet kost. Als er al omzetdering is, dan is die minimaal. En daar staat dan wel een betere samenleving tegenover. Ouders blijven echter wel eindverantwoordelijk." De supermarkten in Middelharnis lijken

net een stapje verder te gaan. De wet schrijft voor dat jongeren zich vanaf veertien jaar moeten kunnen legitimeren, en van die mogelijkheid maken ze dan ook volop gebruik. Om twijfel over leeftijd te voorkomen, wordt aan alle jongvolwassenen om legitimatie gevraagd. Bij ieder bezoek moet het legitimatiebewijs opnieuw worden getoond. Komen jongeren in een groep naar de winkel, dan zal aan de hele groep worden gevraagd om legitimatie, ongeacht wat er wordt gekocht.

Zelfvertrouwen

Jongeren onder de zestien weten inmiddels dat zelf drank kopen bij de Plus niet lukt. Maar dan ontstaat er gelijk weer een ander probleem: de jongere stuurt een vriend, die al wel

zestien jaar is, om drank in te slaan. Het probleem van de zogenaamde 'doorverkoop' is moeilijker te tackelen. Plus-hoofdcaissière Angelique van de Ree, die zelf de cursus heeft gevolgd en anderen ernaartoe heeft gestuurd, blijft dat verschijnsel onbegrijpbaar vinden. "Als iemand aantoonbaar zestien jaar is, mag je diegene namelijk geen drank weigeren. Als je een vermoeden hebt dat iemand drank doorverkoopt, kun je aan de hand van zijn legitimatie wel zijn naam opschrijven en die doorgeven aan de politie. Dat moet zelfs." Als supermarkten zicht hebben op doorverkoop en dat niet melden bij de politie, kunnen ze een behoorlijke boete krijgen.

Wat heeft ze van de weerbaarheidscursus geleerd? "De training wordt gegeven door een acteur, die met jou allerlei lastige situaties uit de praktijk gaat naspelen. Hij speelt een agressieve klant bijvoorbeeld, en laat jou ook zo'n iemand spelen. Heel belangrijk is het uitstralen van zelfvertrouwen. Dat doe je onder meer door je houding aan te passen, jezelf als het ware groter te maken. Met de manier waarop je achter de kassa zit, kun je al voorkomen dat iemand iets bij je probeert. Soms komen de ouders mee als jongeren onder de zestien alcohol komen kopen. Je leert dan hoe je daar iets van kunt zeggen. De cursus zorgt er sowieso voor dat je meer zelfvertrouwen krijgt en dat is een heel sterk punt. Ik denk dat het ook scheelt hoe jong je bent. Als je zelf net zestien bent en je zit achter de kassa, dan vind je het toch lastiger om

naar een legitimatiebewijs te vragen. Bovendien kunnen jonge cassiers of caissières zelf vrij makkelijk denken over alcohol drinken. Daarom is de cursus juist ook goed voor hen, omdat ze zich op die manier bewuster worden van het gevaar."

Soms reageert iemand agressief als hem of haar drank wordt geweigerd. "Op zo'n moment moet je kunnen terugvallen op je baas", vertelt Van de Ree. "Als je hem roept, moet hij ook inzien dat het helpen van jou op dat moment prioriteit is."

Concurrenten

Vincent de Knecht van Bouman GGZ is als preventiewerker al jaren werkzaam op het eiland, dat bekend staat om het drankprobleem. Er wordt excessief gedronken, ook thuis. De schuurfeesten die er worden gehouden, zijn echte 'zuipfeesten'. De Knecht vindt het bijzonder dat de supermarkten samen hebben gewerkt om de cursus mee te helpen ontwikkelen. "Het zijn tenslotte concurrenten van elkaar", benadrukt hij. Ook het feit dat ze zich verantwoordelijk voelen en dat ook willen laten zien, vindt hij uniek in Nederland. Hij vertelt: "Het leuke aan het project op Goeree-Overflakkee is, dat preventie en handhaving samengaan. Dat heeft volgens ons ook het meeste effect. Wat de cursus betreft: jongeren onder de zestien jaar die drank willen kopen, zoeken een cassière uit die 'makkelijk' in te pakken lijkt. Daarom is het belangrijk dat je achter de kassa een bepaalde status uitstraalt. Ook is het belangrijk dat je op je collega's



kunt vertrouwen. Caissières moeten elkaar steunen, je moet niet alleen staan. Het bezig zijn met de problematiek via deze training zorgt ervoor dat niet alleen degenen die achter de kassa zitten ermee bezig zijn: de hele supermarkt is er mee bezig. Daarom is het ook goed voor de teamgeest. Supermarkten beseffen sowieso: dit moeten we goed regelen, anders kunnen we een fikse boete krijgen. Maar je merkt ook dat ze het naar de samenleving toe belangrijker gaan vinden om betrokkenheid te tonen. En dat is ook weer positief voor hun imago."

Keurmerk

Het is de bedoeling dat de term Superfris ooit een soort landelijk keurmerk wordt, dat bijvoorbeeld uitgedeeld kan worden aan een sportkantine. Ook wordt er nagedacht over een Superfris-feest, waarop geen alcohol wordt geschonken. De Knecht: "Je moet laten zien dat je het zonder alcohol ook gezellig kunt hebben."

Voor supermarktmanagers is het vooral van belang dat ze voortdurend alert blijven. Daarom moet er ook een vervolg komen op de weerbaarheidscursus: een soort opfriscursus. Verder blijft de preventiewerker samen met de supermarkten de komende tijd activiteiten organiseren om de jeugd op te zoeken en voor te lichten. Binnenkort doet hij dat met jongeren samen. Zij gaan in gesprek met andere jongeren over alcohol.



Vincent de Knecht: "Een project als 'Middelharnis Superfris' is goed voor het imago van supermarkten".

Marianne van de Polder