

# Notitie Kansen en aandachtspunten van het Ageview-systeem van de Hollandse Exploitatie Maatschappij

December 2009

## Inleiding

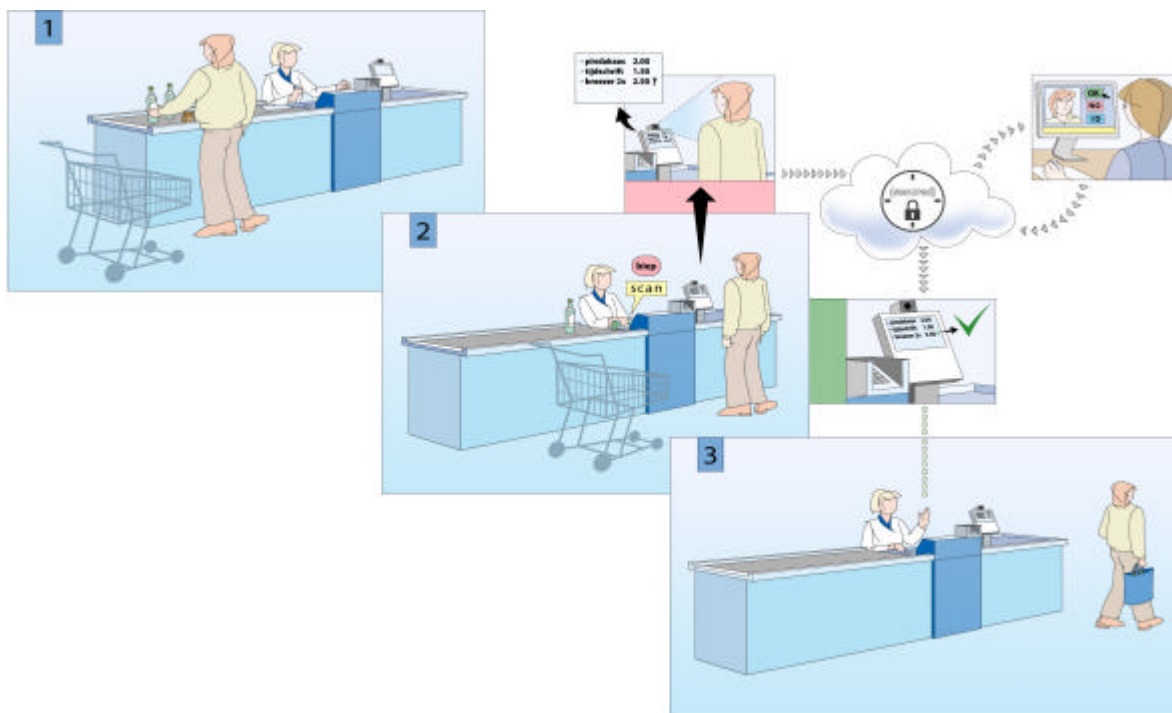
Naar aanleiding van motie 27 565 nr. 89 dd 27 mei 2009 van dhr. Voordewind (CU) heeft de minister van VWS de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) gevraagd de kansen en aandachtspunten van het Ageview-systeem van de Hollandse Exploitatie Maatschappij (HEM) in kaart te brengen. Onderstaand volgt eerst een beschrijving van het systeem, waarna de kansen en aandachtspunten op een rij worden gezet. Aanvullende informatie over het systeem is als bijlage toegevoegd. Op basis van werkbezoeken aan het controlecentrum in Breda, werkbezoeken aan een slijterij en twee supermarkten die werken met het systeem en beschikbaar gestelde informatie, waaronder het onderzoeksrapport 'Effectiviteit HEM-controlesystematiek' van de universiteit Twente, is deze notitie opgesteld.

## Beschrijving Ageview systeem

Ageview is ontwikkeld door HEM. Het is een controlesysteem dat ingezet kan worden om de naleving van de leeftijdsgrenzen, die gelden voor bijvoorbeeld de verkoop van alcoholhoudende drank en tabaksproducten, te verbeteren.

Met 'Ageviewers' wordt de leeftijd op afstand gecontroleerd. Vanuit een met een camera voorziene terminal in de winkel, bij de kassa of op een tabaksautomaat, wordt een beeld van de klant via een beveiligd netwerk naar een extern controlecentrum (in Breda) gecommuniceerd. In dit controlecentrum wordt beoordeeld of de klant de vereiste leeftijd heeft. Is dit onmiskenbaar het geval, dan wordt een autorisatiesignaal afgegeven. Dit proces vergt ongeveer 3 seconden. Deze controlehandeling wordt bij elke transactie voor alcohol/tabak verricht.

Bij twijfel wordt de klant gevraagd een legitimatiebewijs te tonen. Het legitimatiebewijs wordt door de klant op de terminal gelegd. Als het daadwerkelijk de klant is die zich legitimeert (het beeld wordt vergeleken met de foto op het legitimatiebewijs) en wanneer blijkt dat hij/zij de vereiste leeftijd heeft, wordt een autorisatiesignaal afgegeven of wordt juist uitgesloten dat een transactie plaatsvindt. Bij weigering van een transactie via een automaat krijgt de klant een tegoedbon welke kan worden ingeleverd bij de servicebalie. Bij weigering van een transactie bij een kassa, wordt het product door de caissière ingenomen.



Figuur 1: Ageview systeem (afbeelding beschikbaar gesteld door HEM)

### Kansen en aandachtspunten

- Bij de getoetste bedrijven is gebleken dat het systeem een aantoonbaar hogere naleving tot gevolg heeft, uitgaande van de resultaten van het effectiviteitsonderzoek van de Universiteit Twente. Hierdoor wordt de beschikbaarheid van leeftijdsgebonden producten voor de jeugd beperkt. Opgemerkt moet worden dat het onderzoek gericht is op de verkoop van tabaksproducten vanuit automaten. Aannemelijk is dat andere toepassingen van het systeem dezelfde, hogere naleving tot gevolg hebben.
- Doordat er geen binding is tussen de controlemedewerker van het externe controlecentrum in Breda en de koper, kan er geen sociale druk worden uitgeoefend op de beoordelaar. Veelal zijn caissières van dezelfde leeftijd als de aspirant kopers, hetgeen 'nee-verkopen' extra bemoeilijkt. Wel blijft er kans op een confrontatie tussen de caissière en de koper, namelijk ten aanzien van 'het voor de terminal gaan staan'. Als de koper dit niet wil, kan de aankoop niet doorgaan. De kassa of automaat blijft dan geblokkeerd. Mogelijk wordt de caissière wel eens met zo'n situatie geconfronteerd.
- Een ieder die een leeftijdsgebonden product aanschafft, moet plaatsnemen voor de terminal. Onbekend is of er voldoende bereidheid/draagvlak is onder het winkelend publiek om voor een terminal te gaan staan. Het gevoel van privacy schending speelt hierbij mogelijk een rol. Volgens de HEM worden de privacy regels in acht genomen. Uit eigen cijfers van de HEM (gemeten bij proefopstellingen) zou blijken dat slechts in 1,7% van de gevallen sprake is van weerstand.
- Het Ageview systeem registreert in principe alleen de directe verstrekking. Indirecte verstrekking (ook wel wederverstrekking) valt buiten de scope en blijft de verantwoordelijkheid van het personeel in de winkel. Alleen als er een groep jongeren voor de terminal komt te staan kan de controlemedewerker van het externe controlecentrum de verkoop weigeren, maar als slechts de koper voor de terminal staat is de mogelijke wederverstrekking niet zichtbaar voor de controlemedewerker.  
Bijvoorbeeld: een jongere van 17 jaar koopt alcohol en geeft dat na de aankoop in het zicht van de caissière door aan een te jong persoon. In dat geval is er sprake van een overtreding. Als dit dus buiten het zicht van de terminal plaatsvindt, is dit niet te ondervangen met het Ageview systeem. In dat geval zal de caissière alsnog zelf moeten ingrijpen.
- Het Ageview systeem zou kunnen functioneren als cruciaal onderdeel binnen een totaal systeem. Wel zal de ondernemer ook nog andere maatregelen moeten nemen, zoals: informeren van het publiek, instrueren van het personeel, controleren op indirecte verstrekking en zorgen voor de aanwezigheid van een gekwalificeerde leidinggevende (zeker op risicovolle momenten). Bij eventuele technische storingen aan het systeem, zullen caissières in staat moeten zijn de controle tijdelijk zelf uit te voeren.
- De controle op echtheid van het document is niet mogelijk volgens deze methode. Dit percentage is laag ten opzichte van de totale problematiek, maar het verdient wel de aandacht.
- De capaciteit en de kwaliteit van het controlecentrum zal ten alle tijde voldoende moeten zijn om een 100% check uit te kunnen voeren bij de aangesloten winkels. Mogelijk leidt dit tot druk tijdens piekmomenten, zoals het laatste uur voor sluitingstijd van de supermarkten.
- De wijze waarop het systeem geïmplementeerd wordt is vraag gestuurd. De mogelijkheid bestaat dat de eigenaar van het bedrijf (supermarkt/slijterij) besluit geen 100% check maar een steekproefsgewijze controle van de koopopgingen uit te laten voeren door de HEM. Dergelijke keuzes zijn direct van invloed op de slagingskans van jongeren om alcohol te kopen en dus ook de naleving van de regels.

### Conclusie

De HEM toont aan dat het Ageview systeem, gezien de huidige opstellingen, technisch mogelijk is en onderzoek wijst uit dat de huidige toepassing van de systematiek een hoge mate van naleving tot gevolg heeft. Duidelijk moet worden of verstrekkers mogelijkheden zien om een dergelijk systeem in gebruik te nemen als onderdeel van een totaal systeem. Maximaal effect zal alleen behaald worden indien er sprake is van een 100%-check. Tot slot zal de capaciteit en kwaliteit van de medewerkers in de controlekamer moeten worden geborgd.