



INSTRUCTIE VERANTWOORD ALCOHOL SCHENKEN

Versie 2 – 1 april 2014

Beste Kantinedienstvrijwilliger,

Allereerst willen we je bedanken dat je tijd wil steken in het draaien van kantinedienst.

Het schenken van alcohol brengt grote verantwoordelijkheid met zich mee. Zo is het van groot belang dat jongeren **onder de 18 jaar absoluut geen alcohol** kunnen verkrijgen in de sportkantine. Daarnaast willen we alcoholmisbruik en rijden onder invloed voorkomen. Om jullie te helpen op een goede manier met deze verantwoordelijkheid om te gaan hebben wij deze handreiking gemaakt. Hij is gebaseerd op de NOC-NSF website (www.nocnsf.nl/iva).

De basisregels van verantwoord alcohol schenken :

- onder de 18 jaar GEEN alcohol
- geen alcoholhoudende drank wordt verstrekt als dit leidt tot verstoring van de openbare orde, veiligheid of zedelijkheid.
- geen alcoholhoudende drank wordt verstrekt aan dronken personen
- aan personen wordt de toegang ontzegt tot de kantine als deze dronken zijn

De openingstijden van de kantine zijn: dagelijks tussen zonsopgang en 24.00 uur. Op de volgende tijdstippen kan alcohol geschonken worden (conform regeling Gemeente Dalfsen; Gemeenteblad 17-02-2014, nr. 7618):

- maandag tot en met vrijdag vanaf 19.00 tot 24.00 uur;
- zaterdag en zon- en feestdagen vanaf 12.00 tot 19.00 uur;
- uitzondering: op jeugdfesten wordt NOOIT alcohol geschonken, ook niet aan ouders of begeleiders.
- *!! Als tijdens de schenktijden van de kantine 25% of meer van de aanwezigen jonger is dan 18 jaar, wordt er geen alcohol geschonken !!*

Aan de vereniging zijn twee gediplomeerde mensen verbonden met een verklaring Sociale Hygiëne:

Tiny Mijsters De Weijtes 5; 7722 LG DALFSEN; 0529-401616

Hester Jonker Moezenbeltweg 13; 7722 JV DALFSEN; 0529-402646/06-14106196

Wij gaan ervan uit dat jullie na het bestuderen van deze instructie voldoende kennis hebben over verantwoord alcohol schenken. Deze instructie is op papier ALTIJD aanwezig in de kantine, zodat je zaken kunt nazoeken. Mocht je bij het lezen van de handreiking of bij het in de praktijk brengen van de regelgeving vragen hebben, dan kun je deze stellen aan Tiny of Hester.

Met vriendelijke groeten,
namens het bestuur, Judith Snepvangers

Alcohol en wetgeving

De volgende wetten hebben betrekking op alcoholbeleid in sportvereniging:

Drank en Horecawet

Wetboek van Strafrecht artikel 252

Wegenverkeerswet

Regeling Gemeente Dalfsen; 11-02-2014; Gemeentebblad 17-02-2014, nr. 7618:

De volgende zaken uit de **Drank en Horecawet** zijn van belang voor de barvrijwilliger:

- Leeftijdsgrenzen voor schenken: alle alcoholische drank vanaf 18 jaar. Bij twijfel dient de barvrijwilliger naar een legitimatiebewijs te vragen.
- Een sportvereniging die alcoholhoudende drank verstrekt is verplicht de leeftijdsgrenzen zichtbaar en goed leesbaar aan te geven in de sportkantine
- Aanwezigheidsverbod voor personen die zichtbaar teveel hebben gedronken
- De vergunning voor de uitoefening van het horecabedrijf dient aanwezig te zijn in het pand en getoond kunnen worden bij controle van de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA)
- De sportvereniging dient een bestuursreglement alcohol in sportkantines te hebben ingediend bij aanvraag of aanpassing van de vergunning voor het uitoefenen van het horecabedrijf. Dit bestuursreglement dient ook in de kantine aanwezig te zijn en bij controle door de VWA getoond kunnen worden. Vergunningen die voor 1 januari 1996 zijn afgegeven blijven geldig blijven zolang de leidinggevend en de accommodatie niet zijn veranderd. Voor deze vergunningen is het dan formeel ook niet strikt noodzakelijk een bestuursreglement te hebben al wordt dit wel aanbevolen door NOC*NSF en sportbonden.
- Een registratielijst van barvrijwilligers die de Instructie Verantwoord Alcohol (IVA) schenken hebben gevolgd dient in de kantine aanwezig te zijn.
- 2 personen binnen een vereniging hebben een Verklaring Sociale Hygiëne. Een gekwalificeerde barvrijwilliger mag eindverantwoordelijke zijn bij de verstrekking van alcohol.
- Indirecte verstrekking is niet toegestaan. Met andere woorden geen alcohol voor ouderen, wanneer drank bedoeld is voor jongeren onder de 18 jaar. De barvrijwilliger kan alleen verantwoordelijk worden gesteld als het voor hem duidelijk is dat drank uiteindelijk bestemd is voor iemand jonger dan 18 jaar.
- Op tijdstippen dat er alcohol wordt geschonken dient er minimaal 1 barvrijwilliger aanwezig te zijn die een instructie verantwoord alcohol schenken heeft gehad en als zodanig staat geregistreerd.
- Het is verboden personen onder de 18 jaar bardienst te laten draaien op tijdstippen dat er alcohol wordt geschonken.

Strafbare feiten volgens het **Wetboek van Strafrecht**, artikel 252:

- doortappen aan iemand die zichtbaar onder invloed
- iemand dwingen tot het gebruik van bedwelmende drank
- een kind beneden de 18 dronken maken

Alcohol en verkeer:

- Bij een alcoholgehalte boven 0,5 promille is het verboden een voertuig te besturen volgens de **Wegenverkeerswet**. Voor beginnende autobestuurders is deze limiet lager namelijk 0,2 promille. Deze lagere alcohollimiet geldt gedurende de eerste vijf jaar na afgifte datum van het rijbewijs, voor autobestuurders die dit (beginners)rijbewijs op of na 30 maart 2002 hebben gekregen. Autobestuurders zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen gedrag, maar het is de vereniging er alles aangelegenen haar goede naam te behouden. NOC*NSF en

sportbonden zijn van mening dat alcohol en verkeersdeelname niet samen gaan en dragen dit ook uit aan hun leden middels het Model bestuursreglement alcohol in sportkantines en de instructie verantwoord alcohol schenken. In deze instrumenten wordt de lijn gehanteerd geen alcohol te drinken als je nog moet rijden en wordt opgeroepen BOB-afspraken te maken.

Mogelijke gevolgen van overtredingen:

- De VWA legt namens de minister van VWS bestuurlijke boeten op. De boetes bij bijvoorbeeld overtreding van de leeftijdsgrenzen bedragen 900 (1ste keer), 1800 (2e keer) en 3600 (3e keer) Euro.
- Politie: maakt proces verbaal op. Bijvoorbeeld bij overtreding van de sluitingstijden.
- Gemeente: trekt vergunning voor uitoefenen van horecabedrijf tijdelijk of definitief in
- Slechte reputatie bij gemeente, bij mensen die wonen in de omgeving van de sportvereniging, bij ouders van jonge leden, bij sponsors. Een slechte reputatie kan een afname in leden en in inkomsten betekenen voor een sportvereniging.
- Rijden onder invloed is gevaarlijk en wordt bestraft met een geldboete, (tijdelijke) ontzegging van de rijbevoegdheid, gevangenisstraf of een combinatie van deze straffen. Daarnaast kunt u, afhankelijk van uw promillage in uw bloed, ook verplicht worden de EMA ((Educatieve Maatregel Alcohol en verkeer) cursus te volgen. Deze driedaagse cursus dient u zelf te betalen.

Wat zijn de risico's van alcohol in het verkeer?

Na consumptie komt alcohol in de maag terecht en wordt deze vervolgens via de maagwand en de dunne darm opgenomen in het bloed. Via het bloed bereikt de alcohol in ongeveer tien minuten de hersenen. Alcohol heeft een verdovende werking op de hersenen waardoor remmingen wegvallen, de concentratie en het geheugen verminderen, en zelfoverschatting bij de gebruiker toeneemt.

De consumptie van alcohol heeft ook effecten op het rijgedrag. De stuurtaak wordt slechter uitgevoerd waardoor de bestuurder meer gaat slingeren. Daarnaast neemt de reactietijd toe. Doordat een bestuurder onder invloed van alcohol onverschillig wordt, zal hij ook minder geneigd zijn om voor zijn verminderde rijvaardigheid te gaan compenseren. Daar komt nog eens bij dat de gebruiker zijn eigen mogelijkheden overschat en de risico's onderschat (Steyvers & Brookhuis, 1996).

Het gebruik van alcohol in het verkeer leidt tot een hogere kans op een ongeval (Blomberg et al., 2005). Deze kans neemt exponentieel toe bij grotere waarden van het BAG. Blomberg et al. (2005) schatten het ongevalsrisico bij een BAG van 0,5 promille ongeveer 40% hoger in. Bij 1,0 promille is de ongevalskans bijna 4 keer zo hoog, en bij een BAG van 1,5 promille zelfs meer dan 20 keer zo hoog.

Behalve de ongevalskans hangt ook de letselnst samen met de mate van alcoholgebruik. Ongevallen waarbij alcohol in het spel is hebben over het algemeen een ernstige afloop. Zo hebben bestuurders met meer dan 1,5 promille alcohol in hun bloed ongeveer tweehonderd keer zoveel kans om bij een verkeersongeval om het leven te komen als nuchtere bestuurders. Dit moet toegeschreven worden aan enerzijds de toegenomen kans op een ongeval en anderzijds het ernstiger letsel, gegeven een ongeval (Simpson & Mayhew, 1991). Het ernstiger letsel bij een verkeersongeval komt met name doordat automobilisten onder invloed van alcohol vaker te hard rijden en minder vaak hun gordel gebruiken.

(Bovenstaande 4 alinea's zijn overgenomen uit SWOV factsheet van juli 2009)

Rijden met alcohol op is één van de belangrijkste oorzaken van verkeersongevallen. Ongeveer een kwart van de jaarlijkse slachtoffers is hieraan toe te schrijven. In 2009 kwam dat neer op ca. 180 doden en ruim 4000 ernstig gewonden. De maatschappelijke kosten van alcoholongevallen bedragen ca. 1,7 miljard euro per jaar (cijfers Ministerie Infrastructuur en Milieu, 200?).

Ook vanuit de sportkantine rijden helaas mensen naar huis onder invloed van alcohol. Rijden onder invloed is volstrekt onacceptabel, daar is iedereen het wel over eens, ook binnen de georganiseerde

sport. De uitdaging is dat iedereen hier ook naar gaat handelen. NOC*NSF en sportbonden probeert rijden onder invloed te voorkomen door:

- Aandacht voor alcohol en verkeer in Model bestuursreglement Alcohol in Sportkantines en Instructie Verantwoord alcohol schenken
- Uitdragen van slogan '100% Bob, 0% op'. Hierbij zijn de belangrijkste noties: 'Geen alcohol drinken als je nog moet rijden' en 'Maak als het kan een Bob-afpraak'.
- Het verspreiden van een standaard artikel (linken naar het artikel) over de BOB-campagne in de sport waarin ook verwezen wordt naar een tool waarmee leden eenvoudig BOB-afspraken kunnen maken.

Tips die je als barvrijwilliger kunt geven aan bezoekers om autorijden onder invloed te voorkomen zijn:

- Voorafgaand aan bezoek van de kantine een BOB-afpraak te maken bijvoorbeeld via de BOB-app (toevoegen link), waarmee een BOB-afpraak snel en eenvoudig is gemaakt.
- Adviseren de auto thuis te laten en op een alternatieve vervoerswijze, zoals Openbaar Vervoer, naar de sportvereniging te komen .

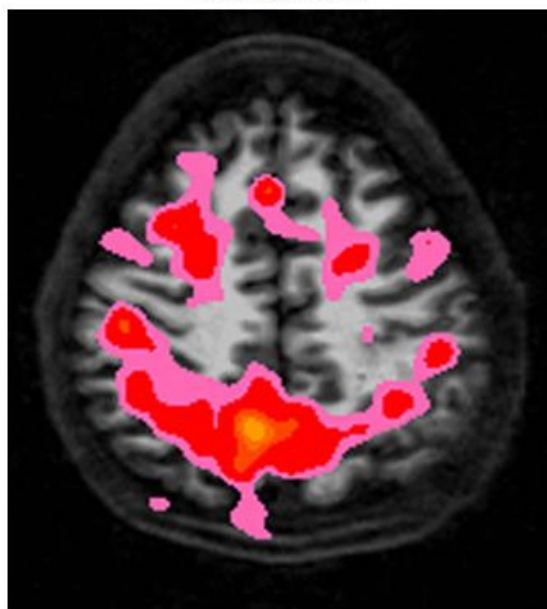
Alcohol en leeftijd

Het is volgens de Drank- en Horecawet verboden om alcohol te schenken aan jongeren onder de 18 jaar. Recent onderzoek laat bovendien zien dat het drinken van alcohol op jonge leeftijd de ontwikkeling van de hersenen van jongeren kan verstoren. Deze verstoring kan van invloed zijn op het karakter en het gedrag van een kind. Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan verminderde studieprestaties. Op het plaatje zie je de hersenactiviteit van twee 15-jarige jongens tijdens een geheugentaak. De linker drinkt geen alcohol, de rechter jongen drinkt elke week minstens zes glazen. Je ziet dat de hersenen van de rechter jongen veel minder actief zijn. Deze jongen scoort ook duidelijk minder op geheugentestjes!

Hersenactiviteit tijdens een geheugentaak

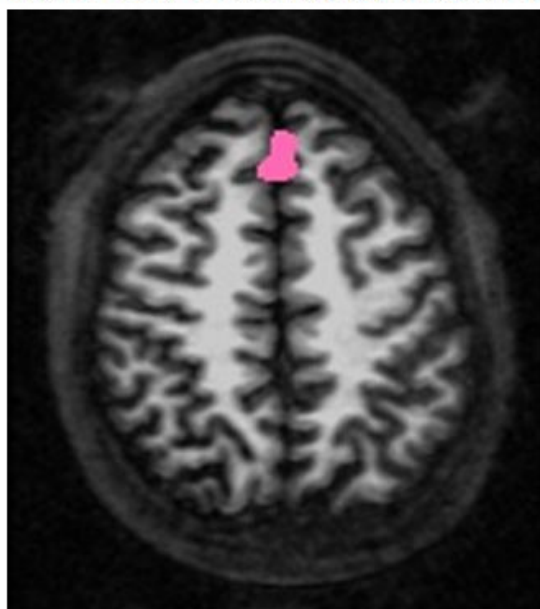
15-jarige jongen

“drinkt niet”



15-jarige jongen

“drinkt veel, vaak en jong begonnen”



Bron onderzoek: Dr. Susan Tapert, University of California, San Diego

Ook lopen jongeren die op jonge leeftijd drinken extra kans om later verslaafd te raken. Het beste is dat jongeren alcoholgebruik zo lang mogelijk uitstellen, in ieder geval tot hun 18e.

Voor een animatie over alcohol en hersenen zie:

www.alcoholinfo.nl

Hoe controleer je als barvrijwilliger of iemand wel 18 jaar is?

Vraag een legitimatiebewijs te tonen! Geldige legitimatie bewijzen zijn: Paspoort, Europese of Nederlandse identiteitskaart, Rijbewijs, een Vreemdelingendocument. Geen legitimatie GEEN VERKOOP!

Sommige jongeren zien er wat ouder uit en proberen toch alcohol te bestellen. Hoe voorkom je nu dat je als barvrijwilliger per ongeluk schenkt aan iemand die jonger is dan 18. Als barvrijwilliger kun je bij het in schatten van de leeftijd, net als de caissières in de supermarkten, het beste uit gaan van 22 jaar. Door een marge van 4 jaar te nemen wordt de kans een stuk kleiner dat je per ongeluk schenkt aan iemand die nog geen 18 is.

Kijk als barvrijwilliger ook of de leeftijdsgrenzen zichtbaar en goed leesbaar aan zijn gegeven

in de sportkantine. Een sportvereniging die alcoholhoudende drank verstrekt is verplicht dit zichtbaar en goed leesbaar aan te geven in haar accommodatie. Mocht dit niet het geval zijn neem dan contact op met je bestuur en/of de eindverantwoordelijke voor de bar.

Daarnaast zijn er nog enkele tips om te voorkomen dat je schenkt aan een minderjarige:

- bekijk voordat je bardienst draait het competitieschema om te kijken of er ook jeugdteams spelen. Hierdoor weet je of je extra scherp moet zijn op het controleren van de leeftijden.
- gebruik bij feesten van de vereniging polsbandjes om snel te herkennen of iemand al 18 is of organiseer een apart feest voor leden van onder de 18 jaar

Feiten over alcohol

Bloedalcoholgehalte BAG

Alcohol wordt na het drinken via het bloed door het hele lichaam verspreid. Alcohol lost goed op in het lichaamsvocht waardoor er een bepaald alcoholpromillage in het lichaam ontstaat.

De gemeten alcoholpercentages in de adem of in het bloed (bijvoorbeeld bij een verkeerscontrole) kunnen uiteenlopen en hangen af van de volgende individuele factoren:

- De alcohol wordt verdeeld over de totale hoeveelheid lichaamsvocht. Iemand die veel weegt merkt dus minder van een zelfde aantal glazen dan iemand die weinig weegt.
- Sekse is ook van invloed op het bloedalcoholgehalte. Het lichaam van een vrouw bevat minder vocht per kilo gewicht dan dat van een man. Daarom wordt de alcohol bij vrouwen minder verdund en zijn vrouwen gemiddeld sneller onder invloed dan mannen.
- Maagvulling kan ook een rol spelen. Het voedsel in de maag zorgt er namelijk voor dat de alcohol gelijkmatiger en langzamer in het bloed wordt opgenomen. Kortom: met een volle maag ben je minder snel onder invloed van alcohol dan wanneer je op een lege maag gaat drinken.
- Ook de lichamelijke conditie van de drinker en het eventuele medicijngebruik zijn van invloed op het bloedalcoholgehalte.
- De snelheid van drinken en natuurlijk van de tijd die ligt tussen het drinken en het meten.

Een standaardglas alcohol leidt gemiddeld tot een promillage van 0,2 bij mannen en 0,3 bij vrouwen. Dit verschil komt doordat het lichaam van een vrouw minder vocht bevat dan het lichaam van een man.

Voor de liefhebbers een formule:

$$\text{BAG} = (a \times 10) / (g \times r) - (u - 0,5) \times (g \times 0,002)$$

a = aantal glazen

g = lichaamsgewicht

r = bij mannen 0,7 en bij vrouwen 0,5 u = het aantal uren vanaf het eerste glas

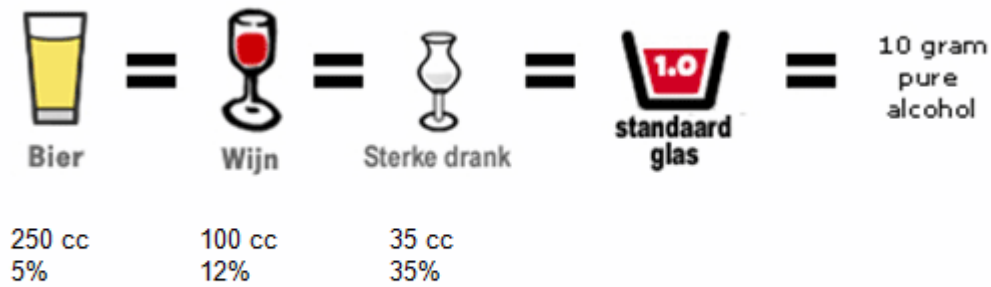
De volgende filmpjes van NIGZ laten goed zien wat alcohol in het lichaam en in de hersenen doet. Speel ze af door er op te klikken.

- [Alcohol in het lichaam](#)
- [Alcohol en je hersenen](#)

Standaardglazen

Om goed te weten hoeveel pure alcohol je per glas alcoholhoudende drank drinkt of schenkt bestaan er standaardglazen voor bier (250 cc), wijn (100 cc) en sterke drank (afhankelijk van het percentage alcohol: ongeveer 35 cc). In elk standaardglas zit ongeveer 10 gram (12,5 cc) alcohol. Het maakt voor de hoeveelheid alcohol die je drinkt dus niet uit welke soort alcohol je kiest, als je maar het juiste glas gebruikt.

In de praktijk wordt dikwijls geen consequent gebruik gemaakt van standaardglazen. In sommige wijnglazen kan wel 200 cc wijn (2 keer de standaardhoeveelheid) en veel bierglazen hebben of een kleinere of een grotere inhoud dan 250 cc. In een flesje of een blikje bier zit meestal 330 cc (=1,3 standaardglas). Het gebruik van standaardglazen is een vorm van verantwoord alcoholgebruik omdat je dan goed kunt beoordelen hoeveel alcohol je schenkt en/of drinkt. Zowel om gezondheidsredenen als om redenen van veiligheid (alcohol en verkeer) is het aan te bevelen uit standaardglazen te drinken en te schenken. Hieronder worden de verschillende standaardglazen nog eens weergegeven.



Dat een flesje bier dus meer is dan een standaard glas bier laat het onderstaande plaatje zien!



Afbraak van alcohol door het lichaam

Alcohol wordt afgebroken door de lever, die 1 tot 1,5 uur per glas over de afbraak doet. Het afbreken van 10 standaardglazen duurt dus ongeveer 10 tot 15 uur. Hoe meer iemand drinkt, hoe groter de kans op beschadiging van de lever, hoe minder snel alcohol wordt afgebroken. Het afbraak proces is door niets te beïnvloeden. Je kunt de afbraak op geen enkele wijze versnellen om sneller nuchter te worden. Niet door koffie, niet door veel bewegen, niet door een koude douche, niet door wat te eten en niet door een wandeling in de frisse lucht. Door overgeven raakt men slechts de alcohol kwijt die in de maag zit, maar niet de alcohol die al opgenomen is in het bloed.

Nee verkopen

Het model nee verkopen gebruik je als je alcoholhoudende drank weigert te schenken of te verkopen aan een gast die aangeschoten is of niet voldoet aan de juiste leeftijd. Ook kun je het model gebruiken wanneer het duidelijk is dat iemand met de auto naar huis wil rijden en alcohol bestelt. Dit model wordt ook veel in de horeca gebruikt maar is voor de specifieke situatie van de sportkantine aangepast.

Model Nee verkopen

Stap 1: Afweging maken

1. Welke regel toepassen?

Stap 2: Open gesprek

1. Leef je in en toon begrip
2. Geef de regel aan
3. Biedt een alternatief aan
4. Laat de gast reageren

Heeft de koper een excuus of kritiek op de regel?

Stap 3: Ombuigen van de reactie

1. Toon begrip
2. Geef argumenten
3. Vraag om medewerking: of 'nee accepteren' of alternatief accepteren

Stap 4: Bij geen medewerking en blijvend tegenwerkend gedrag (storend voor barvrijwilliger en andere gasten)

1. Geef waarschuwing
2. Stel voor de keuze: of medewerking verlenen of de kantine verlaten

Stap 5: Bij nog geen medewerking en blijvend tegenwerkend gedrag (storend voor barvrijwilliger en andere gasten)

1. Verzoek de gast de kantine te verlaten

Stap 6: Klant weigert kantine te verlaten

1. Volg hier de instructies die het bestuur af heeft gegeven voor deze situaties. Mochten er geen instructies aanwezig zijn en de zaak dreigt te escaleren dan kunt u contact opnemen met de politie.

NB: Van stap 5 en 6 is in de sport gelukkig zelden sprake en je zult hier hoogstwaarschijnlijk niet mee geconfronteerd worden als barvrijwilliger. Toch is het goed om te weten hoe je moet handelen, mocht een dergelijk geval zich voordoen.

**Grote delen van dit model zijn overgenomen uit het model nee verkopen uit het cursusboek Sociale Hygiëne van de SVH, 2008*

We bespreken dit model aan de hand van 2 voorbeelden:

Voorbeeld 1: het meisje van 15 jaar dat een glas witte wijn wil bestellen in een sportkantine

Voorbeeld 2: Een aangeschoten man die in een sportkantine een biertje wil bestellen

Stap 1: Afweging maken

Hier maak je de afweging of de wens van een gast met ja of nee moet worden beantwoord. Deze afweging maak je op basis van de geldende wettelijke regels of huisregels. Bedenk van tevoren wat de inhoud en het waarom van de regel is.

- *Voorbeeld 1: Het meisje vraagt: Dag Hans, mag ik een glaasje witte wijn van je. Hans, de barvrijwilliger, kijkt het meisje aan en vraagt zich af hoe oud zij is. Als hij het meisje naar haar leeftijd en legitimatie vraagt, zegt zij dat ze 15 jaar is. Hans maakt zijn afweging en besluit haar het glas witte wijn niet te schenken op basis van de regel dat hij geen drank mag verkopen aan iemand die jonger dan 18 jaar is.*
- *Voorbeeld 2: De aangeschoten man groet de barvrijwilliger Annelies: "He meissie ik lust wel een lekkere goud gele rakker van je." Annelies die de man aan heeft zien komen lopen, komt tot de conclusie dat de man behoorlijk aangeschoten is. Annelies maakt haar afweging en besluit de man geen bier te schenken op basis van de regel dat ze geen alcohol mag schenken aan aangeschoten personen.*

Stap 2: Open gesprek

Toon inzicht

Door eerst inzicht te tonen in de vraag of de wens van de gast, voorkom je dat de gast te direct geconfronteerd wordt met het woord 'nee'. De gast verwacht niet dat je hem iets weigert. Wanneer dat wel gebeurt, zal hij dat ervaren als slecht nieuws. Meteen 'nee verkopen' kan bij de gast bot overkomen. Door de gast te laten merken dat je zijn vraag serieus neemt, haal je de scherpe kanten van het 'nee verkopen' weg. Je kunt inzicht tonen door de vraag van de gast te herhalen of de wens van het belang van de gast weer te geven. Daarmee geef je aan dat je goed geluisterd hebt en dat je de wens goed begrepen hebt.

- *Voorbeeld 1: Hans toont inzicht in de vraag van het meisje door de vraag te herhalen: "Ik begrijp dat je een wit wijntje wil bestellen, maar....."*
- *Voorbeeld 2: Annelies toont inzicht in de wens van de gast door het belang van zijn vraag weer te geven: Dag meneer, ik begrijp dat u nog een biertje wil, maar....."*

Geef regel aan

Geef de regel aan op basis waarvan u 'nee verkoopt' door de inhoud van de geschreven of ongeschreven regel te benoemen. De gast is vaak niet op de hoogte van een regel en wil dan weten wat de regel is. Zo kan hij beter begrijpen dat je niet zomaar 'nee verkoopt'.

- *Voorbeeld 1: Hans geeft de inhoud van de regel aan: "Ik kan je geen wijntje verkopen, omdat je nog geen zestien bent."*
- *Voorbeeld 2: Annelies geeft de inhoud van de regel aan: "Ik kan u helaas geen biertje tappen, omdat u al behoorlijk aangeschoten bent. Wij hebben een bestuursreglement waarin staat dat aan mensen die te veel gedronken hebben niet meer geschonken wordt."*

Biedt alternatief aan of vraag 'nee' te accepteren

Biedt een alternatief aan. Hiermee geef je aan dat je oog hebt voor de belangen van de gast en bereid bent te helpen waar dat mogelijk is. Dit alternatief moet wel reëel en haalbaar zijn. Is dat niet het geval, dan is het niet uitgesloten zich op een later moment komt beklagen. Het kan ook voorkomen dat een gast geen alternatief aangeboden kan worden. Je moet hem dan vragen het 'nee' te accepteren.

- *Voorbeeld 1: Hans biedt een alternatief aan door te zeggen: "Ik kan je wel een colaatje inschenken."*
- *Voorbeeld 2: Annelies biedt een reëel alternatief aan door te zeggen: "Ik kan wel een taxi voor u bellen."*

Laat de gast reageren

Als je 'nee verkoopt' kan de gast het 'nee' of het alternatief accepteren. Het kan ook voorkomen dat de gast het 'nee' of het aangeboden alternatief niet accepteert en tegenwerkend gedrag vertoont.

- *Voorbeeld 1: Het meisje vertoont tegenwerkend gedrag als zij zegt: "Al mijn vriendinnen daar zitten ook aan de wijn, ik val dan zo uit de toon, doe niet zo flauw."*
- *Voorbeeld 2: De aangeschoten man vertoont tegenwerkend gedrag als hij zegt: "Meissie ik heb een nare dag op kantoor achter de rug doe niet zo moeilijk".*

Stap 3: Ombuigen van de reactie

Toon begrip

Dit is wellicht het belangrijkste onderdeel van de ombuigstrategie. Door begrip te tonen voor het tegenwerkende gedrag van de gast, geef je aan dat je begrip hebt voor zijn teleurstelling of boosheid. Door zijn gevoelens te erkennen, haal je de angel uit het conflict.

- *Voorbeeld 1: Hans toont begrip voor het tegenwerkende gedrag door te zeggen: "Ik begrijp best dat het niet leuk voor je is om zonder wijn bij je vriendinnen aan te schuiven, maar...."*
- *Voorbeeld 2: Annelies toont begrip voor het tegenwerkende gedrag door te zeggen: "Ik snap dat u na een baaldag op kantoor even een biertje wil drinken, maar...."*

Geef argumenten

Geef argumenten over het waarom van de regel, zoals die omschreven zijn bij het opstellen van de regel. Geef ook aan waarom je de regel wilt handhaven.

- *Voorbeeld 1: Hans geeft argumenten door te zeggen: "Deze regel is er om gebruik van alcohol door personen onder de 18 jaar tegen te gaan en bovendien ben ik strafbaar als ik je een glas witte wijn schenk en dat wil ik voorkomen."*
- *Voorbeeld 2: Annelies geeft argumenten door te zeggen: "Als ik u doorschenk en u wordt dronken, dan zij wij strafbaar en dat kan onze vereniging onze vergunning kosten. Om die reden wil ik elk risico uitsluiten."*

Vraag om medewerking

Vraag de gast medewerking het 'nee' of het aangeboden alternatief te accepteren.

- *Voorbeeld 1: Hans rondt het gesprek af door medewerking te vragen: "Ik hoop je mijn beslissing kunt accepteren. Zullen we het dan toch maar op een colaatje houden?"*
- *Voorbeeld 2: Annelies rondt het gesprek af door medewerking te vragen het alternatief te accepteren: "Zal ik die taxi maar bellen, dat lijkt mij de beste oplossing."*

Stap 4: Bij geen medewerking en blijvend tegenwerkend gedrag

Geef waarschuwing

Ondanks je poging de ombuigstrategie toe te passen kan het voorkomen dat de gast tegenwerkend gedrag blijft vertonen. Hij accepteert nog steeds het 'nee' of het aangeboden alternatief niet en verleent dus nog steeds geen medewerking. Je geeft hem dus een waarschuwing door hem aan te geven dat hij de kantine dient te verlaten wanneer hij blijft aandringen.

- *Voorbeeld 1: Het meisje verleent geen medewerking door het tonen van tegenwerkend gedrag. Zij zegt: "Man je hoeft die regel toch niet uit te voeren, de politie staat toch niet voor deur?" Hans geeft een waarschuwing door te zeggen: "Ik heb je zojuist uitgelegd waarom ik je geen wijn wil verkopen en als je blijft aandringen moet ik je vragen de kantine te verlaten."*
- *Voorbeeld 2: De aangeschoten man verleent geen medewerking door te zeggen: "Joh jij bent hier nu toch de baas en bepaalt dus zelf de regels. En jij gaat nu bepalen dat ik een biertje"*

mag.” Annelies geeft een waarschuwing door te zeggen: “Ik heb u zojuist uitgelegd waarom ik u geen bier meer schenk, als u blijft aandringen dan moet ik u vragen de kantine te verlaten.”

Stel voor de keuze

Stel de gast voor de keuze. Of hij/zij verleent medewerking (het ‘nee’ of het aangeboden alternatief te accepteren) of hij moet direct de kantine te verlaten.

- *Het meisje reageert met de opmerking: “Ik ga hier niet eerder weg voordat ik een glas wijn heb. “Hans stelt het meisje voor de keuze door te zeggen: “Of je koopt nu iets anders dan alcoholhoudende drank of je verlaat nu de kantine”.*
- *De aangeschoten gast wil niet dat Annelies een taxi bestelt en zegt: “Ik blijft net zo lang zeuren tot ik een biertje van je krijg”. Annelies stelt de man voor de keuze door te zeggen: “Of ik bel een taxi of u verlaat de kantine.”*

Stap 5 Geef sanctie

Als de gast nog steeds geen medewerking verleent, geef dan de geschetste sanctie. Geef aanwijzingen hoe de sanctie uitgevoerd moet worden.

- *Hans geeft de sanctie door te zeggen: “Ik vraag je nu direct de kantine te verlaten. Wil je met me meelopen? Het meisje volgt Hans naar de uitgang en verlaat de kantine.*
- *Annelies geeft de sanctie door te zeggen: “Ik heb u gewaarschuwd, ik wil dat u nu de kantine verlaat. De gast moppert nog wat en loopt vervolgens weg.*

Stap 6 Klant weigert kantine te verlaten

Het kan gebeuren dat een gast weigert de kantine te verlaten. Volg hier de instructies die het bestuur af heeft gegeven voor deze situaties. Mochten er geen instructies aanwezig zijn en de zaak dreigt te escaleren dan kunt u contact opnemen met de politie. (checken VWA)

- *Hans merkt dat de gast weigert de kantine te verlaten en storend gedrag blijft vertonen voor zijn omgeving. Hans besluit daarop de voorzitter van de barcommissie te bellen, waarmee door het bestuur is afgesproken dat hij bij problemen in de kantine gebeld mag worden. Het telefoonnummer van deze persoon is achter de bar opgehangen, zodat Hans snel kon bellen.*
- *Annelies merkt dat de gast weigert de kantine te verlaten en storend gedrag blijft vertonen voor zijn omgeving. Het bestuur heeft geen instructies opgehangen hoe te handelen bij dreigende escalatie. Annelies besluit de politie te bellen.*

NB: Van stap 5 en 6 is in de sport gelukkig zelden sprake en je zult hier hoogstwaarschijnlijk niet mee geconfronteerd worden als barvrijwilliger. Toch is het goed om te weten hoe je moet handelen, mocht een dergelijk geval zich voordoen.

*De bovenstaande voorbeelden zijn gebaseerd op de voorbeelden uit het cursusboek Sociale Hygiëne van de SVH, 2008