

# Klare Taal

Nr.

98

Jaargang 25–maart 2009

Berichtgeving onder verantwoordelijkheid van de Koninklijke SlijtersUnie

Finalisten verkiezing Slijterij van het Jaar 2009 bekend

## Studenten Saxion Hogeschool keken vooral ook naar servicegehalte

Een groepje studenten Facility Management van de 'Hospitality Business School' op Saxion Hogescholen te Deventer heeft de ruim 80 genomineerde slijterijen die meedoen aan de verkiezing 'Slijterij van het Jaar 2009' inmiddels bezocht en beoordeeld aan de hand van tevoren in nauw overleg met de SlijtersUnie vastgestelde criteria. Vóór hun bezoeken hebben zij eerst pilotstores bezocht om zich een algemene indruk te vormen. De studenten hebben in het kader van hun opleiding onder professionele begeleiding van Saxion en van ervaren slijters hun beoordelingen uitgevoerd. Daaruit zijn tien finalisten (zie pagina 24) naar voren gekomen. Eén van de belangrijkste punten waarop werd beoordeeld was de mate van servicegerichtheid en klantvriendelijkheid. En dan met name ook de vraag hoe onderscheidend die serviceverlening is. Daarnaast werd gekeken naar uitstraling en assortimentssamenstelling. Na deze selectie volgt een tweede beoordelingsronde. Tijdens de Nationale SlijterDag, 8 juni aanstaande in Budel, zal de winnaar bekend worden gemaakt.

### IS SERVICEGERICHTHEID MEETBAAR?

Aansluitend aan de presentatie van de tien finalisten door de leerlingen van de Saxion, gaf Heleen Hattink, docent aan de Hospitality Business School in Deventer en bedrijfstrainer onder meer op het gebied van bewustwording, gastvrijheid en zorg een kort exposé rondom de vraag of zaken als servicegerichtheid, gastvrijheid ook in de detailhandel meetbaar zijn.

Klanten worden mondiger en kritischer en dus is het van belang dat een slijter of wijn-detaillist zich voldoende wapent om die consument zo tegemoet te treden, dat die zich als klant thuis voelt en terug komt. Bijblijven op je vakgebied en weten wat er om je heen gebeurt is daar één aspect van.

'Maar', zo vroeg Heleen de aanwezigen: 'hoe zorgen we dat de consument dat ook ervaart? Kortom, hoe onderscheidend kun je als detaillist in dit geval werken ten opzichte van de concurrentie? Kwaliteitsverbetering is een

belangrijk onderdeel om het effect van serviceverbetering of -uitbreiding zichtbaar te krijgen en dat kan het verschil ook voor de klant merkbaar gaan maken. Vriendelijk en

gekwalificeerd personeel. En altijd weer moeten we ons als detaillist bewust blijven van het belang van klantgerichtheid in de hele bedrijfsaanpak, die moet van goed naar



De Saxion-leerlingen, die de beoordelingen dit jaar voor hun rekening namen en er voor het bestuur van de SlijtersUnie weer een glasheldere presentatie omheen verzorgden

## Nationale SlijterDag 2009 op 8 juni

De Nationale SlijterDag, met onder meer de verkiezing van de Slijterij van het Jaar 2009 staat gepland op 8 juni aanstaande. Als gastheer voor dit jaarlijks terugkerende evenement zal De Budelse Bierbrouwerij in Budel optreden. Voor vragen over deze dag kan men terecht bij het secretariaat (040-2453785).

nog beter gaan. Dus geven we service, of nog net iets meer? De klant zit in een bepaald traject. Die komt voorbereid binnen en doorloopt dan een bepaalde emotionele cyclus. De eerste indruk wordt al tijdens de binnenkomst verkregen. De eerste oogopslag voor en in de zaak. Dan is er het verblijf in de winkel, waarbij zaken als assortiment, voorlichting, etc spelen. De volgende 'halte' in de cyclus is het vertrek. Hoe ervaart de klant dat? Hoe voorkom je irritaties door te lang wachten bij de kassa? Natuurlijk kent iedereen de gevleugelde kreet dat de 'laatste glimlach van de caissière' het belangrijkste is. De laatste indruk bepaalt mede of er van herhalingsbezoek sprake zal zijn. De cyclus zit er dan nog niet op. De volgende halte is de vraag: hoe houd ik contact met die klant? Met de hedendaagse mogelijkheden van bijvoorbeeld e-mail is dat al een stuk eenvoudiger geworden. Want door dat contact komt de klant weer aan het begin van de cyclus te staan: het ongemerkt voorbereiden van een volgende inkoopronde. De cyclus is daarmee rond.'

Heleen Hattink gaf afsluitend nog eens vijf cruciale punten aan waarop gewerkt moet worden: dienstbaarheid, belevingsvermogen, verantwoordelijkheidszin, communicatie en gebruik van kennis. Ze verdeelde de aanwezigen vervolgens in vijf groepjes en gaf aan elk groepje de opdracht om van een van die vijf hoofdpunten binnen vijf minuten onderbouwde aan te geven wat men zou kunnen verbeteren. En... het werkte!



Heleen Hattink: 'Bij klantgerichtheid zijn details van belang. Als je denkt dat kleine dingen er eigenlijk niet toe doen, bedenk dan eens wat er met je gebeurt als je opgesloten zit in een grote lege donkere kamer met een mug!'



### Accijns

Een team van topambtenaren buigt zich de komende weken over mogelijke maatregelen om de overheids-huishouding ook op lange termijn kloppend te houden.

Als de economische malaise aanhoudt, zullen de uitgaven om het tij te keren en voor uitkeringen snel stijgen, terwijl er juist minder belastinginkomsten zijn. Om die reden zal, in de woorden van premier Jan Peter Balkenende, 'bekeken worden of onorthodoxe stappen moeten worden gezet.'

Dan gaat het dus stuk voor stuk om ingrepen in wat tot de heiligste huisjes van de regeringspartijen worden gerekend. Daarbij wordt vooral aan vier mogelijkheden gedacht: verhoging van de AOW-leeftijd, bezuinigen op de AWBZ, afschaffen van de 'aanrechtsubsidie' (fiscale regels waarmee mensen die niet werken tegemoet worden gekomen) én de hypotheekrenteaftrek, een optie die Balkenende echter meteen weer uitsloot. Bij tekorten in de begroting is het

voor de alcoholbranche zaak om alert te zijn. Weet u nog? Per 1 januari 2003 werd plotsklaps de gedistilleerdaccijns verhoogd met € 271,- per hectoliter (100 liter) ad 100%. Dat betrof een verhoging van 18% ten opzichte van het oude accijnsniveau. De maatregel werd doorgevoerd om een begrotingsgat te dichten. De desastreuze effecten van die verhoging voor de detailhandel in de grensstreken zult u niet zijn vergeten. Dank zij intensieve lobby vanuit de SlijtersUnie gebeurde drie jaar later wat niemand voor mogelijk hield, namelijk een verlaging. Die verlaging kwam nadat bij de Tweede Kamer het besef was doorgedrongen van de rampzalige effecten van de verhoging. Op dat moment was het doek al voor veel van onze collega's in de grensstreek gevallen. Ik spreek de hoop uit dat de politiek een les getrokken heeft uit de vorige accijnsverhoging. Een ezel stoot zich geen twee keer aan dezelfde steen. Dat mag dan toch ook van onze volksvertegenwoordiging worden verwacht

Miranda Korendijk-Logt  
Voorzitter SlijtersUnie

## Invoering distributiesysteem gebaseerd op accijnscode in plaats van Zoet-Tax?

Naar aanleiding van een brief van de minister van Jeugd en Gezin aan de voorzitter van de Tweede Kamer van 3 november 2008 met daarbij gevoegd het rapport Bepaling Verkoop Zoete Zwak Alcoholhoudende Dranken tot Slijterijen en het rapport inzake de Juridische Haalbaarheid van een Zoet-Tax, heeft het bestuur van de SlijtersUnie de directie Voeding Gezondheidsbescherming en Preventie van VWS schriftelijk gevraagd of men invoering van een distributiesysteem gebaseerd op de accijnscode haalbaar acht. In de brief geeft de SlijtersUnie aan, dat het rapport inzake de Zoet-Tax in feite nu al is achterhaald. Immers vorig jaar juni heeft een wijziging plaatsgevonden van het standpunt van de douane door afschaffing van accijnsgroep 2206. Deze producten vallen tegenwoordig onder gedistilleer-

daccijns. Dit heeft reeds geleid tot een enorme verhoging van de kostprijs van deze productgroep. Producten uit de gedistilleerdgroep vallen onder de code 2208. Er is dus al een verhoging doorgevoerd op deze groep. Invoering van de zoet-tax stuit op definitieproblemen. Dit terwijl het voor de hand lijkt te liggen aansluiting te zoeken bij de definitie van de accijnsgroep 2208. Alles wat onder die code valt zou in de ideale situatie uitsluitend verkocht mogen worden bij slijters onafhankelijk van het percentage. Dat is een controleerbaar systeem. Alle producten hebben een Europese goederencode, die streng gecontroleerd wordt door de douane, waardoor invoering van een distributiesysteem gebaseerd op de accijnscode haalbaar zou kunnen zijn. Het is nu afwachten wat VWS ervan vindt.

## SlijtersUnie wint volgende ronde van Kruidvat

De officier van justitie te Utrecht gaat strafvervolgung instellen tegen de besloten vennootschap Kruidvat Retail BV, gevestigd te Renswoude ter zake van eerdere overtreding van artikel 18 lid 1 Drank- en Horecawet. De Koninklijke SlijtersUnie lijkt daarmee recht te krijgen in een door haar aanhangig gemaakte procedure tegen het verkopen van wijnen door de drogisterijketen Kruidvat. Doel is alle partijen duidelijkheid te verschaffen wat nu precies onder een gevarieerd levensmiddelenassortiment verstaan moet worden om zwakalcoholhoudende dranken te mogen verkopen. In de zaak is op 20 januari 2009 door het gerechtshof te Arnhem aldus beslist. Op 28 januari 2008 heeft mr M.C.J. Houben namens de SlijtersUnie schriftelijk beklag gedaan over een eerdere beslissing van de officier van justitie te Utrecht om tegen Kruidvat geen strafvervolgung in te stellen in deze kwestie. Dit klaagschrift is op 5 februari 2008 ter griffie van dit hof ingekomen. Op 21 oktober 2008 is dit klaagschrift namens de SlijtersUnie schriftelijk aangevuld. Op 10 december 2008 is deze zaak vervolgens in de raadkamer van het hof in Arnhem behandeld. Mr. M.C.J. Houben heeft al op 1 december 2006 namens de SlijtersUnie aangifte gedaan van het overtreden van de Drank- en Horecawet, in het bijzonder van het verkopen van zwakalcoholhoudende drank en met name wijn, gepleegd door Kruidvat. Uit de aanvulling op het klaagschrift blijkt dat er een voorstel tot wijziging van de Drank- en Horecawet bestaat. Deze wijziging houdt in dat er in een

winkel slechts sprake kan zijn van een grote levensmiddelenafdeling, wanneer deze afdeling een vloeroppervlakte heeft van 15 m2 en er een groot assortiment aan verpakte en onverpakte eetwaren wordt verkocht. Alleen als er een levensmiddelenafdeling van voornoemde omvang aanwezig is in een winkel, is het deze winkel ook toegestaan om zwakalcoholhoudende drank te verkopen. Naar aanleiding van een melding van de SlijtersUnie op 3 mei 2005, heeft P.F. de Klerk de SlijtersUnie bij brief van 23 oktober 2008 namens de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) bericht, dat Kruidvat een dusdanig gevarieerd assortiment aan levensmiddelen heeft dat de verkoop van alcoholhoudende drank op grond van artikel 18 tweede lid onder b van de Drank- en Horecawet is toegestaan. A.A.J.M. Martens heeft bij brief van 25 februari 2008 echter namens de VWA verklaard dat Kruidvat bij brief van 5 juli 2005 een waarschuwing heeft gekregen in verband met het onrechtmatig op voorraad houden van alcohol. Tevens werd op 17 maart 2006 een boetebeschikking naar Kruidvat verstuurd, die op 18 juli 2006 werd betaald. De VWA verklaart verder, dat er op het moment van schrijven door de controleurs van de VWA diverse locaties waren bezocht, maar alcoholhoudende drank niet werd aangetroffen. De zaak kwam eerder aan de orde in een beklag dat bij het hof bekend is onder nummer 820071025. Toen is geoordeeld dat nog geen sprake was van een situatie van niet vervolging. Geruime tijd heeft er onduidelijk-

heid bestaan over de toelaatbaarheid van de aan Kruidvat Retail BV. verweten gedraging. De officier van justitie heeft uiteindelijk besloten beklagde niet te vervolgen. Deze beslissing is bij brief van 24 januari 2008 aan de SlijtersUnie meegedeeld. Het OM sloot zich aan bij het standpunt van de VWA die bij brief van 23 oktober 2008 heeft geconcludeerd, dat beklagde een dusdanig gevarieerd assortiment aan levensmiddelen heeft, dat de verkoop van alcoholhoudende drank geen wettelijke overtreding van de Drank- en Horecawet oplevert. Het hof is echter van oordeel, dat in de onderhavige zaak een punt van principiële aard aan de orde is, dat zich niet alleen ter zake van Kruidvat Retail BV voordoet, maar dat ook in andere situaties van belang kan zijn. Het betreft in deze een geval, waarin zowel de uitleg als de handhaving van de Drank- en Horecawet onduidelijk is voor de SlijtersUnie, Kruidvat alsook voor de Voedsel en Waren Autoriteit, gezien de door dat orgaan genomen tegenstrijdige beslissingen. Op die grond zal het hof dan ook een bevel vervolging geven ten aanzien van Kruidvat, zodat in een openbare procedure waarin partijen rechtsmiddelen ter beschikking staan, over deze onduidelijkheid kan worden beslist. Het hof merkt hierbij op dat dit bevel tot vervolging geen betrekking heeft op de periode waarover de Voedsel en Waren Autoriteit reeds een boete aan beklagde heeft opgelegd en, die beklagde ook al heeft voldaan.

## Groot brancheonderzoek slijterijen start binnenkort

Om de professionaliteit van de branche te vergroten investeert de Koninklijke SlijtersUnie al jaren in kennisontwikkeling en -overdracht. Een goed inzicht in de structuur, de omvang en de ontwikkeling van de markt voor alcoholhoudende dranken is hiervoor noodzakelijk. De publicatie van de meest recente brancheverkenning 'De slijtersbranche gepositioneerd' dateert uit 2003, dus inmiddels 5 jaar geleden. Hoog tijd dus voor een update, zo vond de SlijtersUnie. Inmiddels is het Hoofdbedrijfschap Detailhandel akkoord gegaan met de vraag om dit onderzoek ten laste te laten komen van het onderzoeksbudget dat bestemd is voor het programma 'Brancheprojecten voor Onderzoek'. Het is de bedoeling de resultaten van het onderzoek tijdens de Nationale SlijterDag,

8 juni aanstaande in Budel, te presenteren. Het is zaak dat alle slijters die hiervoor worden benaderd ook daadwerkelijk alle mogelijke informatie geven aan de uitvoerders van de enquête. Doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de structuur en de ontwikkelingen van de slijtersbranche. Belangrijke vragen die daarbij aan bod komen zijn:

- Hoeveel ondernemingen zijn actief in de slijtersbranche?
- Welke ondernemingsvormen komen voor in de branche en in welke mate?
- Wat is de leeftijd van de bedrijven in deze branche?
- Welke typen ondernemingen kunnen worden onderscheiden op basis van assortimentssamenstelling?

- Hoe groot is de werkgelegenheid in de branche? En hoeveel werknemers (uitgedrukt in absolute aantallen en in FTE's) tellen de ondernemingen?
- Hoe groot is de omzet van de ondernemingen?
- Hoe heeft de omzet zich in de afgelopen 3-5 jaar ontwikkeld?
- In hoeverre zijn ondernemingen aangesloten bij de brancheorganisatie SlijtersUnie? En welke wensen hebben zij ten aanzien van hun lidmaatschap?

De resultaten uit het project worden beschikbaar gesteld aan alle ondernemingen uit de branche.



## Collectief lidmaatschap Mixx Inn en Wijnproevers verlengd

De Mix Inn-organisatie en de Wijnproevers hebben nieuwe meerjarenovereenkomsten getekend voor het collectief lidmaatschap van hun leden voor het lidmaatschap van de SlijtersUnie. Om een vuist te kunnen maken richting politiek en andere spelers in het alcoholveld is een sterke brancheorganisatie onontbeerlijk. Mede door dit collectief

lidmaatschap is het in de voorbije jaren mogelijk geweest dat de accijnsverhoging op gedistilleerd kon worden teruggedraaid en dat de vrijwel onbeperkte verkrijgbaarheid van alcohol op de agenda is geplaatst. De meerjarencontracten lopen t/m 31 december 2011.

## CAO-akkoord laat nog op zich wachten

De Vereniging Drankenhandel Nederland (VDN) en de SlijtersUnie hebben na constructief overleg dat tussen diverse partijen heeft plaatsgevonden aan FNV Bondgenoten en de CNV Dienstenbond een CAO-bod uitgebracht. Het bod volgt nadat het overleg niet heeft geleid tot overeenstemming van de verlenging van de bestaande CAO slijterijen. Het bod gaat, zo stellen VDN en SlijtersUnie, uit van het onder de huidige economische omstandigheden maximaal haalbare.

De onderwerpen waarover partijen in de eerdere overlegonden - in het kader van een totaalpakket, de zogenaamde "kwalitatieve agenda" - geheel of gedeeltelijk overeenstemming hebben zijn in dit eindbod opgenomen. Dat betreft onder meer de adviezen van de Werkgroep Veiligheid en Fysieke Belasting. Kijk voor het totale aanbod en de meest actuele ontwikkeling rondom de CAO op onze website [www.slijtersunie.nl](http://www.slijtersunie.nl).

## Finalisten

De top 10 is inmiddels bekend en we hopen ook dit jaar weer op een goede winnaar! De tien zijn (op alfabetische volgorde van plaatsnaam):

- Slijterij De Vuurtoren, Breskens
- De Bodega, Capelle aan de IJssel
- Slijterij Nijhuis, Glanerbrug
- Bottelier De Brink, Heerde
- Slijterij Wijnkoperij Zeewijck, IJmuiden
- Slijterij Bleekemolen, Lunteren
- Bottelier Laurijssens, Made
- T-Drinks, Tilburg
- Wijnhuis Blerick, Venlo
- Bergmans Drankenhuis, Waalwijk

Vier van deze finalisten stonden ook vorig jaar in de finale: slijterij de Bodega, slijterij en wijnhuis Zeewijck, bottelier Laurijssens en T-Drinks.

## Daarom lid worden van de Koninklijke SlijtersUnie

Naast de algemene belangenbehartiging biedt het lidmaatschap van de Koninklijke SlijtersUnie een aantal concrete voordelen. Bereken zelf uw direct financieel voordeel van het lidmaatschap van de Koninklijke SlijtersUnie:

• korting op de verplichte basisheffing van het bedrijfschap Slijters, uw voordeel	€ 31,25
• toezending jaarboek, voor niet-leden exclusief BTW	€ 25,00
• korting op basisplan en arbozorgplan van Commit en Commit Arbo	PM
• automatisch lidmaatschap MKB-Nederland (exclusief het blad Ondernemen), uw voordeel excl. BTW	€ 226,20
• korting op cursussen MKB-Nederland	PM
• korting op de verplichte basisheffing van het Hoofd Bedrijfschap Detailhandel, uw voordeel	€ 31,25
• het 'Klare-Taal' katern wordt u 6x per jaar gratis toegezonden, tegenwaarde exclusief BTW	PM
• korting op een jaarabonnement op het vakblad Drinks Slijtersvakblad	€ 5,00
• 10% korting op de kosten van de SSO opleidingen en examens bij aanvraag via de SlijtersUnie	PM
• brandstofkortingen (met tankpassen) bij diverse grote merken	PM
• eenmalige korting van 5% bij de Ziekteverzuimpolis en VerzuimVizier van Goudse Schadeverzekering NV	PM
• 5% korting gesprekskosten telefoon	PM
<b>Uw totale voordeel bedraagt tenminste</b>	<b>€ 318,70</b>
<b>Het lidmaatschap van de Koninklijke SlijtersUnie bedraagt in 2009 exclusief BTW</b>	<b>€ 160,00</b>
<b>U verdient dus door uw lidmaatschap tenminste</b>	<b>€ 158,70 per jaar!</b>

Wilt u lid worden? Vraag dan bij het secretariaat te Eindhoven (040-2453785) om toezending van een aanmeldingsformulier. Het lidmaatschap bedraagt in 2009 € 160,- exclusief BTW.

Koninklijke SlijtersUnie • Postbus 885 • 5600 AW Eindhoven • tel: 040-2453785 • fax 040-2431749

