Voorschriften ter voorkoming en beperking van geluidsoverlast door bezoekers van de drive-in.
Voorstel BPD/Lingotto

Voorschrift 1 – Verbod op geluidsoverlast door muziek uit voertuigen
De exploitant draagt zorg voor een verbod op het ten gehore brengen van ~~-~~muziek~~,~~ met een volume boven de geldende normen, ~~-~~uit voertuigen op het terrein van de drive-in. De exploitant maakt dit verbod kenbaar aan bezoekers door middel van duidelijk zichtbare bebording bij de inrit en het wachtroutegebied, en treedt op tegen overtredingen door bezoekers, waaronder het aanspreken van betrokkenen en, indien nodig, het weigeren van verdere dienstverlening.

Voorschrift 2 – Verbod op claxonneren zonder noodzaak
Het is bezoekers van de drive-in niet toegestaan om zonder directe noodzaak akoestische signalen (zoals claxonneren of sirenes) te gebruiken op het terrein. De exploitant draagt zorg voor de handhaving van dit verbod en spreekt bezoekers hier actief op aan.

Voorschrift 3 – Verbod op hinderlijk stemgeluid
Bezoekers dienen zich op het terrein van de drive-in zodanig te gedragen dat geen hinderlijke geluidsoverlast ontstaat door stemgeluid, geschreeuw of andere vormen van luidruchtig gedrag. De exploitant treedt op tegen hoorbare hinder in de omgeving door het aanspreken van betrokkenen.

Voorschrift 4 – Meldpunt voor omwonenden
De exploitant zorgt ervoor dat er ~~op elk moment van operatie~~tijdens openingstijden altijd tenminste één manager in het restaurant aanwezig is die direct door omwonenden aangesproken kan worden. Daarnaast stelt de exploitant een bereikbaar meldpunt in (telefonisch of digitaal), waar omwonenden geluidsoverlast door bezoekers kunnen melden. De exploitant registreert deze meldingen en onderneemt binnen 24 uur passende actie. ~~-~~Exploitant zal het bevoegd gezag op verzoek ter plaatse inzage verschaffen in deze registratie.
~~De registratie is inzichtelijk voor het openbaar gezag.~~

Voorschrift 5 – Toezicht ~~door beveiligingspersoneel~~ op piekmomenten
Dagelijks en met name tussen **20.00 en 03.00 uur** draagt de exploitant zorg voor actief toezicht op het gedrag van bezoekers ten aanzien van geluidsoverlast. Dit toezicht dient te worden uitgevoerd door de manager en/of **getraind personeel,** die een opleiding hebben gevolgd en in voorkomende gevallen kunnen op ~~om op te~~ treden tegen bezoekers die geluidsoverlast veroorzaken.

Voorschrift 6 – Instructie en handelingskader voor personeel
De exploitant stelt een schriftelijke instructie op voor het personeel van de drive-in, waarin is opgenomen hoe zij bezoekers aanspreken op gedrag dat leidt tot geluidsoverlast en op welke wijze meldingen van omwonenden worden verwerkt. Deze instructie dient op verzoek van het bevoegd gezag ter inzage te worden verstrekt.

Voorschrift 7 – Herhaaldelijke overtreding
Indien een bezoeker zich herhaaldelijk schuldig maakt aan gedrag dat leidt tot geluidsoverlast, is de exploitant binnen de mogelijkheden van de we t(waaronder doch niet beperkt Algemene Verordening Gegevensbescherming) en in samenspraak

met politie en justitie, gehouden verdere dienstverlening aan deze bezoeker te staken en hem de toegang tot het terrein te weigeren.

Nadere bepaling/maatregelen voor doorstroomsnelheid
Bij het bereiken van de maximum capaciteit van de McDrive, worden gasten met grote bestellingen naar de "hold"-plaatsen verwezen.
Tevens wordt een verwijs-bord geplaatst bij de ingang van de Drive. Met de tekst 'Drive vol? Parkeer in de garage, hier parkeert u het eerste uur gratis'.

Voorstel 5.1, 2, e

Voorschriften ter voorkoming en beperking van geluidsoverlast door bezoekers van de drive-in

Voorschrift 1 – Verbod op geluidsoverlast door muziek uit voertuigen
De exploitant draagt zorg voor een verbod op het ten gehore brengen van muziek uit voertuigen op het terrein van de drive-in. De exploitant maakt dit verbod kenbaar aan bezoekers door middel van duidelijk zichtbare bebording bij de inrit en het wachtroutegebied, en treedt op tegen overtredingen door bezoekers, waaronder het aanspreken van betrokkenen en, indien nodig, het weigeren van verdere dienstverlening.

Voorschrift 2 – Verbod op claxonneren zonder noodzaak
Het is bezoekers van de drive-in niet toegestaan om zonder directe noodzaak akoestische signalen (zoals claxonneren of sirenes) te gebruiken op het terrein. De exploitant draagt zorg voor de handhaving van dit verbod en spreekt bezoekers hier actief op aan.

Voorschrift 3 – Verbod op hinderlijk stemgeluid
Bezoekers dienen zich op het terrein van de drive-in zodanig te gedragen dat geen hinderlijke geluidsoverlast ontstaat door stemgeluid, geschreeuw of andere vormen van luidruchtig gedrag. De exploitant treedt op tegen hoorbare hinder in de omgeving door het aanspreken van betrokkenen.

Voorschrift 4 – Meldpunt voor omwonenden
De exploitant stelt een bereikbaar meldpunt in (telefonisch of digitaal), waar omwonenden geluidsoverlast door bezoekers kunnen melden. De exploitant registreert deze meldingen, onderneemt binnen 24 uur passende actie en houdt een logboek bij van ontvangen klachten en genomen maatregelen. Dit logboek wordt op verzoek van het bevoegd gezag ter beschikking gesteld.

Voorschrift 5 – Toezicht door beveiligingspersoneel op piekmomenten
Dagelijks tussen **20.00 en 03.00 uur** draagt de exploitant zorg voor actief toezicht op het gedrag van bezoekers ten aanzien van geluidsoverlast. Dit toezicht dient te worden uitgevoerd door daartoe **gekwalificeerd beveiligingspersoneel**, dat beschikt over een geldige vergunning als bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Het beveiligingspersoneel is aantoonbaar geïnstrueerd om op te treden tegen bezoekers die geluidsoverlast veroorzaken.

Voorschrift 6 – Instructie en handelingskader voor personeel
De exploitant stelt een schriftelijke instructie op voor het personeel van de drive-in, waarin is opgenomen hoe zij bezoekers aanspreken op gedrag dat leidt tot geluidsoverlast en op welke wijze meldingen van omwonenden worden verwerkt. Deze instructie dient op verzoek van het bevoegd gezag ter inzage te worden verstrekt.

Voorschrift 7 – Herhaaldelijke overtreding
Indien een bezoeker zich herhaaldelijk schuldig maakt aan gedrag dat leidt tot geluidsoverlast, is de exploitant gehouden verdere dienstverlening aan deze bezoeker te staken en hem de toegang tot het terrein te weigeren.

in de parkeergarag Hierdoor kunnen gasten met kleine bestellingen blijven doorschuiven, bediend worden en daarna zo snel mogelijk snel plaats maken in de wachtrij. Ook kunnen we op piekmomenten

Met deze memo willen wij, McDonald's Nederland, toelichten hoe we geluidshinder zullen voorkomen en handhaven bij de hernieuwde McDonald's in de oksel Develstein-Daalwijkdreef in Amsterdam Zuidoost. We streven er als McDonald's altijd naar een goede buur te zijn voor omwonenden en met dit maatwerkvoorschrift willen we het beste antwoord bieden aan de toekomstige situatie.

Aanleiding
Het produceren van onnodig geluid (schreeuwen en ander hinderlijk stemgeluid, harde muziek, claxonneren, onnodig geluid uit de auto uitlaat, e.d.) is verboden op het terrein van McDonald's en komt in onze ervaring niet of nauwelijks voor.

Daarnaast is het snel bedienen van McDrive-gasten en dus het voorkomen van opstoppingen, waardoor bezoekers maar korte tijd op de locatie aanwezig zijn en de kans op hinder verkleind wordt, inherent aan onze bedrijfsstrategie. In andere woorden, al onze bedrijfsprocessen zijn er op gericht om doorstroomsnelheid te verhogen. Denk hierbij aan het tracé van de McDrive, de afstand tussen de microfoon en het afhaalpunt, de gemillimeterde indeling van de keuken, etc.

Toch willen we diverse preventieve & correctieve maatregelen uitrollen en handhaving organiseren om overlast maximaal te voorkomen. We putten hierbij uit ervaring die we op andere McDonald's-locaties opgedaan hebben. We zien bijvoorbeeld positieve effecten, zoals het spontaan uitzetten van de autoradio, als we de huisregels duidelijk zichtbaar presenteren aan onze gasten aan de ingang van de McDrive.

Voorschrift 1 – Maximale geluiddemping op McDrive

Samen met de ontwikkelaar bouwen we een luifel die de gehele McDrive overkapt om geluidsbelasting en andere soorten overlast te voorkomen. De luifel is geoptimaliseerd volgens de geluidsberekeningen van Buro Bouwfysica en blokkeert bovendien het zicht van de Fusion-bewoners op de stilstaande auto's – een mooie bijvangst. De luifel wordt samen met de bedrijfsruimte voor McDonald's opgeleverd en kan dus voor de start van de exploitatiefase in gebruik genomen worden.

Voorschrift 2 – Aanwezigheid getraind personeel
We garanderen dat er te allen tijde van operatie een (restaurant)manager aanwezig is die getraind is in de-escalerend optreden bij hinderlijk gedrag. Hij/zij zal tijdens de avonduren (xx:xx tot xx:xx) extra actief toezicht houden op het gedrag van bezoekers ten aanzien van geluidsoverlast en wanneer piekmomenten verwacht worden, zullen er 2 of meer getrainde personeelsleden aanwezig zijn. Onze training voor de-escalerend optreden heet voluit xxx en wordt iedere 2 jaar herhaald. De training bevat ook specifiek instructies (hoe optreden in bepaalde situaties) en kan op verzoek van het bevoegd gezag ter inzage worden verstrekt.

Voorschrift 3 – Verbod op geluidsoverlast door luide muziek
We definiëren duidelijke huisregels (zie onderaan), zoals het uitzetten van de autoradio en het verbieden van luide muziek, waar onze gasten zich aan moeten conformeren wanneer ze zich op het terrein van McDonald's begeven. We maken deze regels kenbaar aan bezoekers door middel van duidelijk zichtbare en verlichte bebording bij de inrit van de McDrive en zien erop toe dat ze door onze gasten gevolgd worden. De bebording zal voor de start van de exploitatiefase aangebracht worden en samen met de maaiveldinrichting schoongemaakt en onderhouden worden.

- *Onze restaurantmanager of een andere hiervoor getrainde werknemer spreekt gasten aan die zich niet aan de regels houden. Als ze vervolgens hun gedrag niet aanpassen, dan wordt verdere dienstverlening hen geweigerd en zullen ze gevraagd worden het terrein per direct te verlaten.*
- *Mocht er escalatie met de betrokken gasten plaatsvinden, dan seint de restaurantmanager of andere hiervoor getrainde werknemer de politie om de zaak verder af te handelen. Dit is standaard policy bij McDonald's om de veiligheid van onze medewerkers en gasten te garanderen. Gelukkig blijkt dit door de juiste training, die iedere 2 jaar herhaald wordt, van onze crew vrijwel nooit nodig. Ook bouwen we aan een goede relatie met de wijkagent en buurtwacht.*

Voorschrift 4 – Verbod op claxonneren zonder noodzaak
Het is onze gasten niet toegestaan om in de McDrive zonder directe noodzaak akoestische signalen (zoals claxonneren of sirenes) te gebruiken. Dit verbod wordt opgenomen in onze huisregels, zodat we het op dezelfde wijze als voorschrift 3 kunnen kenbaar maken en handhaven.

Voorschrift 5 – Verbod op hinderlijk stemgeluid
Het is onze gasten niet toegestaan om in de McDrive geluidsoverlast door

stemgeluid (zoals geschreeuw, gezang of andere vormen van luidruchtig gedrag) te vooroorzaken. Dit verbod wordt opgenomen in onze huisregels, zodat we het op dezelfde wijze als voorschrift 3 kunnen kenbaar maken en handhaven.

Voorschrift 6 – Meldpunt voor omwonenden
We zorgen ervoor dat er op elk moment van operatie tenminste één manager in het restaurant aanwezig is die direct door omwonenden aangesproken kan worden. Daarnaast richten we een meldpunt in, zodat overlast ook per telefoon of email gemeld kan worden, en organiseren we jaarlijkse inloopavonden voor de buurt, waar we bespreken wat goed loopt en wat nog beter moet worden. We registreren alle meldingen en voorzien de melder van een gepast antwoord. De meldingen zijn ook input voor onze interne evaluaties en verbeterprocessen.

Voorschrift 7 – Herhaaldelijke overtreding
Indien een bezoeker zich herhaaldelijk schuldig maakt aan gedrag dat leidt tot geluidsoverlast, is de exploitant binnen de mogelijkheden van de wet verdere dienstverlening aan deze bezoeker te staken en hem de toegang tot het terrein te weigeren. #Aanvulling McDonald's.

Voorschrift 8 – Extra maatregelen voor doorstroomsnelheid
Als we merken dat de capaciteit van de McDrive bereikt wordt, dan zullen we gasten met grote bestellingen naar de "hold"-parkeerplaatsen op de McDrive omleiden. Hierdoor kunnen gasten met kleine bestellingen blijven doorschuiven, bediend worden en daarna zo snel mogelijk snel plaats maken in de wachtrij. Ook kunnen we op piekmomenten een bord aanbrengen aan het rondpunt dat gasten er extra attent op maakt op het feit dat ze voor een zacht prijsje in de publieke parkeergarage van Fusion kunnen parkeren.

Effect
Door het nemen van deze maatregelen zijn we ervan overtuigd dat geluidshinder tot een minimum beperkt kan worden en bouwen we aan een goede relatie met de omgeving. Dit komt niet alleen onze reputatie ten goede, maar de verkregen rust en efficiëntie dragen ook bij aan de restaurantbeleving van onze gasten.

Tot slot
Voor bovenstaande passages is het belangrijk om de goede staat van dienst van
McDonald's inzake handhaving van (eigen) opgelegde 'huisregels' mee te nemen: de recent gesloten vestiging kreeg zelden klachten over hinder en overlast. We laten ons aanspreken en willen een goede buur zijn. Deze goede staat van dienst is in eerdere overleggen ook bevestigd door de Omgevingsdienst.

Bovenstaande maatregelen zijn bovendien dynamisch in aard. We blijven in constante dialoog met onze omgeving, organiseren interne en externe

evaluaties, en kunnen waar nodig aanvullende maatregelen treffen. Indien de omgeving merkbaar geen tot weinig geluidoverlast ervaren, dan kunnen maatregelen in overleg afgeschaald worden.

Addendum

Hieronder een voorstel voor de McDonald's huisregels:

Denk aan onze buren:

- *Geen onnodig geluid*
- *Radio uit als je een bestelling plaatst*
- *Claxonneren niet toegestaan*
- *Bij overtreding wordt u niet geholpen*
- *Indien nodig schakelen wij politie in*