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, voor zover dit kan leiden tot overschrijding van de in de omgevingsvergunning opgenomen geluidsgrenswaarden.
De exploitant maakt dit verbod kenbaar aan bezoekers met duidelijk zichtbare bebording bij de inrit en op het terrein. De exploitant spreekt bezoekers hierop aan en kan verdere dienstverlening weigeren bij herhaalde overtreding.

Voorschrift 2 – Verbod op claxonneren zonder noodzaak

Het is bezoekers niet toegestaan om zonder directe noodzaak akoestische signalen te gebruiken (zoals claxons of sirenes). De exploitant draagt zorg voor handhaving en spreekt overtreders hier actief op aan.

Voorschrift 3 – Verbod op hinderlijk stemgeluid

Bezoekers dienen zich zodanig te gedragen dat geen hinderlijk stemgeluid, geschreeuw of andere vormen van luidruchtig gedrag ontstaan die kunnen bijdragen aan het overschrijden van de in de omgevingsvergunning opgenomen geluidsgrenswaarden. De exploitant spreekt hoorbare hinder aan de omgevingsgrens actief aan.

Voorschrift 4 – Meldpunt voor omwonenden

De exploitant stelt een meldpunt in (telefonisch en digitaal) waar omwonenden klachten over geluidsoverlast door bezoekers kunnen melden.
De exploitant registreert alle meldingen en onderneemt meteen passende actie. De actie naar aanleiding van een klacht wordt beschreven. Een melder krijgt terugkoppeling van de actie. Op verzoek van het bevoegd gezag wordt toegang tot het meldingssysteem verschaft.

Voorschrift 5 – Toezicht op piekmomenten

Dagelijks gedurende openingstijden, van 20.00 uur tot 03.00 uur, is minimaal één toezichthouder (shiftmanager) fysiek aanwezig. Deze toezichthouder (shiftmanager) beschikt over aantoonbare kennis en bevoegdheden om op te treden tegen gedrag dat kan leiden tot geluidsoverlast. Bij afwezigheid wordt een vervanger ingezet.
Het toezicht richt zich op het voorkomen van overschrijding van geluidsgrenswaarden en overlast door bezoekersgedrag.

De toezichthouder (shiftmanager) is speciaal getraind in omgaan met overlast veroorzakende personen en agressief gedrag. Zie voorschrift 6.

Voorschrift 6 – Instructie en handelingskader voor werknemers

De exploitant staat garant voor een degelijke opleiding van deze werknemers (shiftmanagers) op minimaal MBO II niveau, waarvan omgaan met agressie een onderdeel is.

Iedere shiftmanager volgt in de aanloop naar deze functie een intern opleidingstraject van 6 maanden tot een jaar. Daaronder valt ook de training van McDonald’s Nederland. Hierin is “Omgaan met ongewenst gedrag en agressie” een onderdeel.

Daarnaast volgen zij de cursus OLBA. Deze periodieke cursus omvat de volgende elementen:

- BHV: Bedrijfshulpverlening bij brand of calamiteiten;
- Training omgaan met moeilijk gedrag en agressie. De-escalerend handelen bij tegengedrag en agressie;
- Basis overvaltraining.

Deze training wordt afgesloten met een certificaat en wordt 2-jaarlijks herhaald.

Verder volgen zij nog een aanvullende cursus 'Omgaan met ongewenst gedrag en agressie' vanuit KHN. KHN organiseert deze periodiek in samenwerking met Instituut voor Veiligheid & Milieu (IVM).

Er is altijd minimaal 1 shiftmanager aanwezig. Op drukke diensten en momenten dat mogelijk verhoogde overlast wordt verwacht, staan er 2 shiftmanagers met bovenstaande training.

De exploitant stelt een schriftelijke instructie op voor toezichthouders (shiftmanagers) waarin is opgenomen:

- op welke wijze bezoekers moeten worden aangesproken,
- hoe meldingen van omwonenden worden geregistreerd en opgevolgd,
- hoe wordt omgegaan met herhaalde overtredingen.
  Deze instructie wordt op verzoek van het bevoegd gezag ter inzage verstrekt.

Voorschrift 7 – Capaciteitsbeheersing drive-in

Bij het bereiken van de maximumcapaciteit van de drive-in worden voertuigen met grote bestellingen verwezen naar een alternatieve locatie. Ter plaatse wordt een bord geplaatst met de tekst: **“Drive vol – parkeer in de garage, eerste uur gratis.”**

Voorschrift 8 – Geluidsmonitoring en registratie

De exploitant installeert binnen 3 maanden na ingebruikname een geluidsmonitoringsysteem met ten minste drie meetpunten op de relevante woningen langs de oprit (Locaties gekozen in overleg met de OD).
De exploitant treedt meteen op wanneer het systeem aangeeft dat sprake is van een overschrijding van een grenswaarde. De geluidsniveaus worden continu geregistreerd en opgeslagen voor ten minste 30 dagen. Op verzoek van het bevoegd gezag wordt een analyse van de gegevens gedeeld, waarbij partijen proactief in overleg treden.

Voorschrift 9 – Opschalen toezicht

Indien gedurende een aaneengesloten periode van 12 maanden blijkt:

- dat er in die periode meer dan 15 dagen meldingen van geluidsoverlast zijn binnengekomen die gegrond zijn verklaard door bevoegd gezag, dan zal de exploitant actie ondernemen door het opschalen van het aantal toezichthouders (shiftmanagers) van 1 naar 2 in de piekmomenten. De exploitant zal tevens in gesprek treden met de wijkagent over aanvullende maatregelen.

Voorschrift 10 – Informatievoorziening aan bevoegd gezag

De exploitant verschaft het bevoegd gezag op verzoek inzage in:

- de geluidsmonitoringsdata (voorschrift 9),
- het logboek van het meldpunt voor omwonenden (voorschrift 4), en
- de schriftelijke instructies voor toezichthoudende werknemers (voorschrift 6).
  Deze informatie wordt binnen vijf werkdagen na het verzoek verstrekt, tenzij anders overeengekomen.
