Geluidsbeheersing McDrive WOF 2.0 Daalwijkdreef

Met deze memo willen wij, McDonald's Nederland, toelichten hoe we geluidshinder zullen voorkomen en handhaven op de hernieuwde McDonald's-Locatie 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.

Deze memo bevat specifieke maatregelen die McDonald's proactief zal nemen en die reeds op andere locaties succesvol toegepast zijn. Als er toch sprake van geluidshinder zou zijn, dan zal er meteen gehandhaafd worden en geëscaleerd naar de politie indien nodig. Daarnaast willen we tijdens de exploitatie van het restaurant met de buurt in gesprek blijven om de situatie zo goed mogelijk te monitoren.

Aanleiding
Het produceren van onnodig geluid (schreeuwen, 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. 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. Zo zien we, bijvoorbeeld, positieve effecten, zoals het spontaan uitzetten van de autoradio, wanneer we de huisregels duidelijk zichtbaar presenteren aan onze gasten.

Preventieve maatregelen

- Samen met de ontwikkelaar bouwen we een luifel boven de McDrive om geluidsbelasting en andere soorten overlast door stilstaande wagens te voorkomen. De luifel is geoptimaliseerd volgens de geluidsberekeningen van Buro Bouwfysica en blokkeert 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.
- We definiëren duidelijke huisregels, waar onze gasten zich aan moeten conformeren wanneer ze zich op het terrein van McDonald's begeven. We hebben concept huisregels opgesteld (zie hieronder), die we intern verder aanscherpen en definitief vaststellen voor aanvang van de exploitatiefase.

  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
- We plaatsen verlichte informatieborden bij de entree van de McDrive, die de aanwezigheid van omwonenden en onze specifieke huisregels

duidelijk maken. Over de tekst op de borden zullen we intern goed overleggen om de boodschap zo effectief mogelijk over te brengen. We nemen hier lessons learned van de bredere McDonald's organisatie mee. De bebording zal voor de start van de exploitatiefase aangebracht worden en samen met de maaiveldinrichting schoongemaakt en onderhouden worden.

- Bij opening van de nieuwe McDonald's-locatie delen we proactief een e-mailadres en/of telefoonnummer met omwonenden, dat ze direct in contact met de restaurantmanager die op dat moment in het restaurant aanwezig is, brengt. We delen deze gegevens via flyers met de buurt. We zorgen er ook voor dat op elk moment van de dag een manager aanwezig is in het restaurant die daar direct aangesproken kan worden door omwonenden.
- Naast goede communicatie omtrent huisregels en de geluiddempende luifel, willen we verkeersopstoppingen op en rond het McDonald's restaurant voorkomen. We doen dit door onze hoge doorstroomsnelheid.~~en het afremmen van gasten als de capaciteit van de McDrive bereikt is.~~ Een hoge doorstroomsnelheid van voertuigen in de McDrive zorgt ervoor dat eventueel geluidsoverlast beperkt wordt, aangezien bezoekers maar korte tijd op de locatie aanwezig zijn. Deze doelstelling sluit volledig aan bij het bedrijfsmodel van McDonald's, dat gasten zo snel mogelijk wil bedienen, waardoor alle bedrijfsprocessen hier al op gericht zijn. Denk hierbij aan het tracé van de McDrive, de afstand tussen de microfoon en het afhaalpunt, de gemillimeterde indeling van de keuken, etc. ~~Als blijkt dat de McDrive toch vaker dan verwacht helemaal vol staat (zie kopje "Handhaving & correctieve maatregelen"), dan zullen we extra maatregelen nemen. We zullen dan een dynamische verkeersbord aan de rotonde plaatsen dat het volgende signaleert wanneer de maximale capaciteit van de McDrive bereikt is: "McDrive staat vol. Keer om." Zo zullen gasten afgeremd worden om naar de Mcdrive te gaan en zal de kans op verkeersopstoppingen en stilstaande auto's in de buurt van McDonald's verkleind worden.~~

Handhaving en correctieve maatregelen

- Naast het duidelijk presenteren van onze huisregels, zien we erop toe dat deze gevolgd worden door onze gasten. Zo houdt de restaurantmanager de situatie ten alle tijd in de gaten door middel van controlerondes en cameratoezicht.
    - Indien gasten zich niet aan onze huisregels houden, dan zal de manager de gasten verzoeken het terrein per direct te verlaten.
    - Mocht er escalatie met de betrokken gasten plaatsvinden, dan zal de manager de politie inseinen. Dit is standaard policy bij McDonald's om de veiligheid van onze medewerkers en gasten te garanderen. Gelukkig blijkt dit door de juiste training van onze crew vrijwel nooit nodig. Ook bouwen we aan een goede relatie met de wijkagent en buurtwacht.
- ~~Om onze bedrijfsprestatie als McDonald's in kaart te brengen, tellen we op gezette tijden het aantal auto's op de McDrive en leggen we vast hoelang ze er over doen om de McDrive weer te verlaten. Onze restaurantmanager begeleidt dit proces. We zullen dit uitbreiden met~~

~~hoe vaak de maximale capaciteit van de McDrive overschreden wordt. Als dit vaker dan x keren per maand is én we klachten van omwonenden ontvangen, dan zullen we op eigen terrein een dynamisch verkeersbord installeren.~~

- We trainen onze restaurantmanagers in het preventief handelen en de-escalerend optreden bij overlast veroorzakende gasten, zodat er snel en correct gehandeld kan worden wanneer overlast alsnog optreedt. Deze training is een verplicht onderdeel van het opleidingstraject van elke manager en wordt 2-jaarlijks herhaald. We garanderen ook dat er op ieder moment van opening een getrainde manager aanwezig is op de locatie.
- Op gezette tijden organiseren we inloopavonden waar omwonenden welkom zijn om aan te geven wat goed gaat en wat beter kan. De restaurantmanager zal hiervoor aanwezig zijn en alle zorgen noteren, direct aangeven wat hiermee gedaan wordt en zorgen dat er acties worden uitgezet. Zoals aangegeven bij de preventieve maatregelen kunnen omwonenden ook direct contact opnemen met de manager wanneer ze overlast ervaren.
    - Deze inloopavond zal jaarlijks worden geëvalueerd indien nodig worden voortgezet in een passende frequentie.

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 onze gastbeleving.

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, zullen interne en externe evaluaties organiseren, en kunnen waar nodig aanvullende maatregelen treffen. Want ook al leert onze ervaring dat een McDrive niet voor overmatig geluidshinder zorgt, vinden wij het belangrijk om eventuele zorgen weg te nemen. Indien de omgeving merkbaar geen tot weinig geluidoverlast ervaren, dan kunnen maatregelen in overleg ook afgeschaald worden.