

Hoe reilt en zeilt 's werelds grootste hamburgerketen?

# Het 'dorp' McDonalds

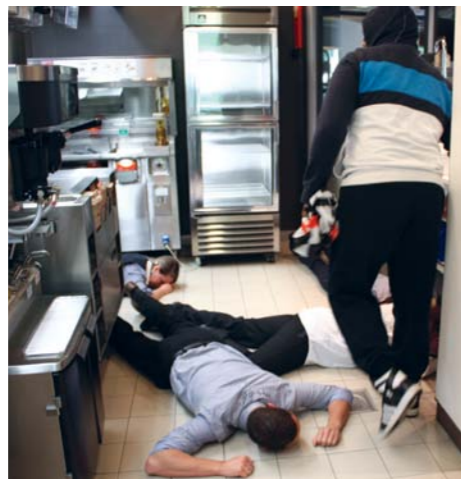
Wie kent niet die grote gele M, die hoog boven alles uit torent. McDonald's staat midden in de samenleving. Zowel letterlijk met de grote reclameborden als bedrijf zelf als afspiegeling van de maatschappij met zo'n 17.000 medewerkers en 350.000 gasten per dag. Met het enige verschil dat de gemiddelde leeftijd van het personeel relatief laag is.

TEKST ANNET DE VOOGD | FOTOGRAFIE C. VAN DER KUILEN

De redactie van EHBO.NL sprak met Cees van Ingen, directeur bedrijfsrecherche Nederland bv, die ruim 20 jaar interimmanager veiligheid is bij McDonalds, over wat zich achter de schermen afspeelt op het gebied van veiligheid.

## Alles komt voor

Diefstalletjes, ongevallen, (seksuele) intimidatie, ruzies, overvallen, onbeschofte klanten, dronken gasten, een bommelding, je kunt het zo gek niet bedenken of het gebeurt wel eens in een van de restaurants. Bijna drie miljoen gasten per week bezoeken de 240 restaurants van McDonalds in Nederland. Dagelijks staan zo'n 2500 medewerkers klaar voor hun gasten, bijna 24 uur per dag. Hoe regel je dan dat dit allemaal goed en veilig verloopt, zowel voor de gasten als voor het personeel?



Cees van Ingen vertelt dat voor alle restaurants in Nederland een strakke organisatie geldt. Zo is er in ieder restaurant altijd een veiligheidscoördinator aanwezig. Die

werkt met een checklist: werken de deurdrangers, hangen de verbandtrommel(s) en de AED op een strategische plek, is de vluchtweg vrij van obstakels enzovoort? Er is altijd een BHV'er aanwezig en er gaat geen restaurant open zonder dat de filiaalmanager aanwezig is.

## Mens de zwakste schakel

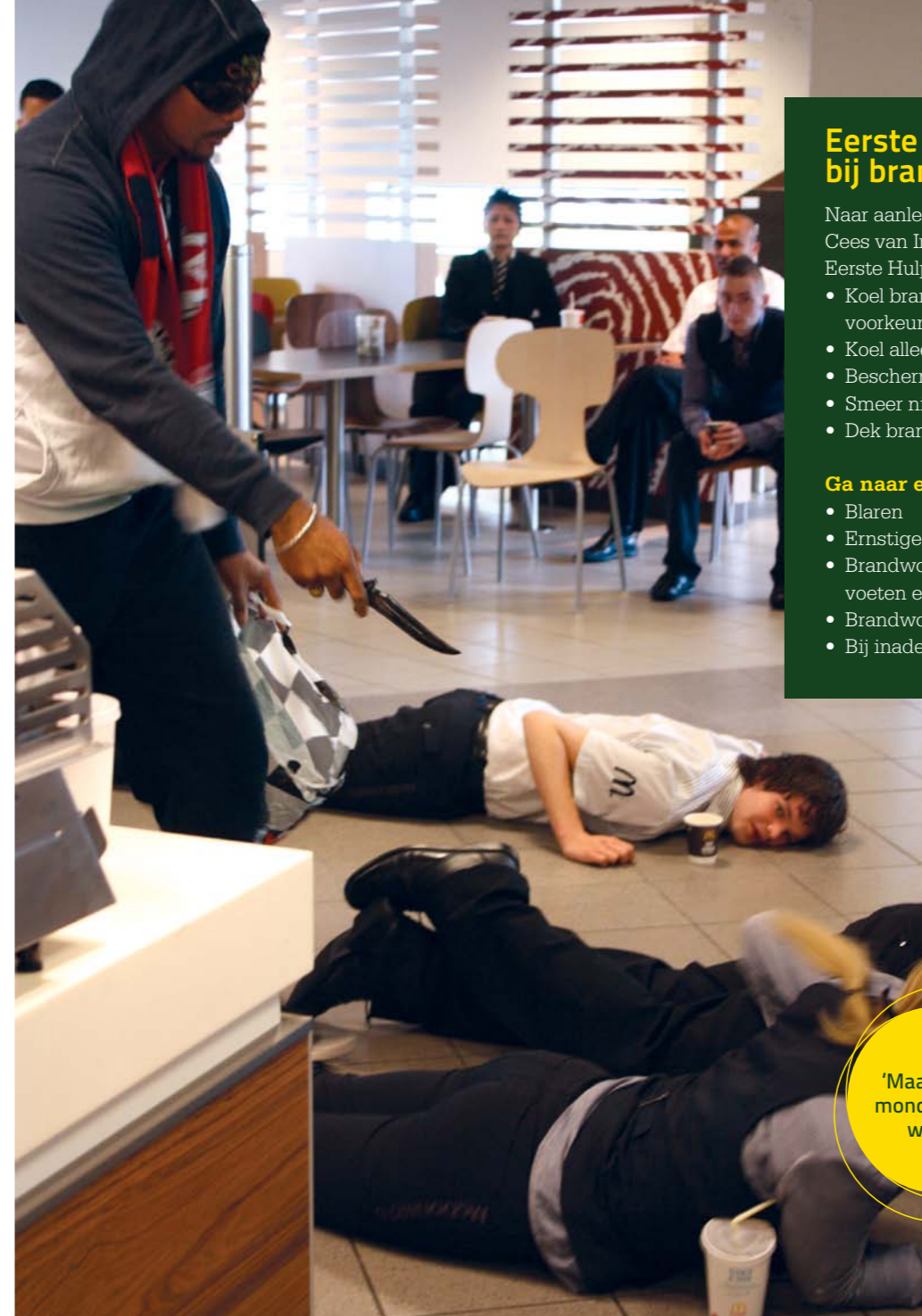
'De mens is de zwakste schakel in de beveiligingsketen', aldus Van Ingen. 'Je kunt het nog zo goed geregeld hebben, maar de mens moet zelf bewust zijn van de risico's en daar naar handelen. Hij of zij is degene die tenslotte een raam moet sluiten en voor het onderhoud aan de beveiligingscamera's moet zorgen.' De beveiligingsketen omvat de volgende aspecten:

- Organisatorisch** aanwezigheid van BHV'er(s) en bereikbaarheid van verbandtrommel, AED en brandblusser(s);
- Bouwkundig** vrije vluchtweg, juiste vergrendeling van de ramen en deuren;
- Elektronisch** beveiligingscamera's, elektrische voorzieningen up-to-date enzovoort.



“Er is altijd een BHV'er aanwezig en er gaat geen restaurant open zonder dat de filiaalmanager aanwezig is.”

Cees van Ingen



## Eerste Hulp bij brandwonden

Naar aanleiding van berichten in de media meldt Cees van Ingen dat er bij McDonalds Nederland de Eerste Hulp bij brandwonden ongewijzigd is, namelijk:

- Koel brandwonden tenminste 10 minuten met bij voorkeur lauw stromend water
- Koel alleen de brandwonden
- Bescherm het slachtoffer verder tegen afkoeling
- Smeer niets op de wond
- Dek brandwonden steriel of zo schoon mogelijk af

## Ga naar een arts bij

- Blaren
- Ernstige brandwonden
- Brandwonden op het gezicht, gewrichten, handen, voeten en geslachtsorganen
- Brandwonden door elektriciteit of chemische stoffen
- Bij inademing van rook/hete gassen

restaurant worden scènes nagespeeld met medewerking van acteurs. Daar leren de managers onder andere hoe ze een groep kabaalmakers, die zich nogal intimiderend gedragen naar personeel en andere gasten, kunnen benaderen en ervoor zorgen dat het niet uit de hand loopt. Maar ook wat ze moeten doen als er iemand met een pistool voor hun neus staat te zwaaien. Daar leren de managers dat hun mond het beste wapen is.

'Maak van je mond je beste wapen'

## Internationaal overleg

Vanwege het internationale karakter van het bedrijf vindt er zeer regelmatig overleg

plaats op Europees en internationaal niveau. Tweemaal per jaar is er een Europese bijeenkomst. Hieraan doen zo'n 15 landen mee. 'We wisselen dan ervaringen uit en de aanpak van bepaalde problemen. Ook signaleren we ontwikkelingen waar we in het veiligheidsbeleid rekening mee kunnen houden', aldus Van Ingen. 'Zo zie je verschillen in manieren van overvallen. In Spanje bijvoorbeeld is het 'in' om snel een greep uit de kassa te nemen. Dat zie je hier in Nederland haast niet. Het is goed om te weten hoe het in andere landen gaat. Daar kunnen we ons voordeel mee doen. Een gewaarschuwd mens telt voor twee...'. Verder is er een keer in de twee jaar een wereldwijd overleg. Hier ontmoet Van Ingen collega's uit 126 landen. Op deze bijeenkomsten zijn er ook contacten met bijvoorbeeld de CIA. Tegenwoordig moet men namelijk ook alert zijn op terroristische ontwikkelingen en signalen bespeuren. Ook hier merk je dat McDonalds een dorp is waar van alles kan gebeuren... ■

## 'Men moet zelf bewust zijn van de risico's en daar naar handelen'

Bij een bezoek aan een restaurant loopt Van Ingen altijd even een rondje om het gebouw en gaat het liefst via een achterdeur naar binnen. 'Dat is de beste check om te kijken of de zaken op orde zijn', aldus Van Ingen. 'Dan zie je of er een raam of deur openstaat die eigenlijk dicht hoort te zijn.'

Eenmaal per jaar vindt een ontruimingsoefening plaats, inclusief restaurantbezoekers. Deze krijgen na afloop een consumptie en zijn over het algemeen tevreden over het verloop. Men beseft dat dit soort oefeningen ook voor hun eigen veiligheid is.

## Maak van je mond je beste wapen

In zijn loopbaan bij McDonalds heeft Van Ingen het aantal overvallen zien dalen. 'Nu zijn het er nog maar zo'n 2 à 3 per jaar, gelukkig', meldt Van Ingen. 'Hieraan is veel aandacht besteed, vooral ook in de trainingen aan de restaurantmanagers. Behalve de levensreddende handelingen en brandpreventie worden de managers getraind op overvalpreventie, agressie- en conflictbeheersing. In een trainings-