



McDonald's België blikt terug op een bewogen jaar in 2020 en blijft geloven in een betere toekomst

- Vandaag maakt McDonald's België de balans op van 2020, een moeilijk jaar voor zijn 24 franchisenemers (zelfstandige ondernemers) die geconfronteerd worden met sluitingen van hun restaurants en beperkingen op hun activiteiten. De 95 restaurants in België worden allemaal beheerd door franchisenemers.
- Ondanks deze moeilijkheden zijn de franchisenemers zich onverminderd blijven inzetten voor hun klanten, hun medewerkers en hun lokale gemeenschappen
- Bouwen aan een duurzame toekomst bleef ook op de agenda van de restaurants staan, met voortdurende investeringen in zwerfvuilbeheer en plasticreductie
- Het gebrek aan vooruitzichten voor de horecasector bij de start van het nieuwe jaar maakt de toekomst onzeker, maar McDonald's België en zijn franchisenemers hebben altijd in de toekomst geloofd, en vandaag geloven ze meer dan ooit in een betere toekomst.

De gezondheid en veiligheid van klanten en werknemers is altijd een prioriteit geweest voor McDonald's en zijn franchisenemers. "In maart besloot de regering de restaurants te sluiten, maar thuisbezorging en service via de drive toe te staan. Wij hebben echter besloten alles vrijwillig te sluiten om de situatie te evalueren en onze bestaande procedures opnieuw te bekijken, aan te scherpen en nieuwe beschermende maatregelen te nemen waar nodig. Hierdoor konden we vanaf 20 april onze medewerkers weer verwelkomen op een veilige werkplek en onze klanten bedienen aan de Drive, via thuisbezorging en take-out", aldus Stephan De Brouwer, Managing Director van McDonald's België. Bij de heropening van de restaurantzalen op 8 juni werd contactloze bediening de nieuwe standaard en voerden we contactloze tafelbediening in. Deze service maakte het ook mogelijk de tafels af te ruimen voor de klanten. Sinds oktober zijn de restaurantzalen van McDonald's opnieuw gesloten. De activiteiten aan de Drive, de thuisbezorging en de afhaalmaaltijden worden nog steeds onder dezelfde strikte veiligheidsprocedures voortgezet. Deze verschillende sluitingen en drastische verminderingen van de activiteiten in 2020 hebben geleid tot een daling van het aantal klanten voor alle restaurants, die varieert van 30 tot 90% afhankelijk van het restaurant.

Een jaar waarin meer dan ooit aandacht werd besteed aan de menselijke factor

Ondanks totale sluitingen en de gedeeltelijke heropstart van activiteiten (Drive, thuisbezorging en afhaal) bleven de franchisenemers zich inzetten voor hun lokale gemeenschappen. Ook in 2020 hebben zij bijgedragen tot de ontwikkeling van de lokale werkgelegenheid dankzij de 9 openingen en hebben zij een actief opleidingsbeleid gevoerd voor hun medewerkers, zowel voor nieuw aangeworven als voor reeds in dienst zijnde. "We zijn nooit gestopt met investeren in training. We hebben onderzocht hoe wij de continuïteit van onze opleiding in een veilige omgeving kunnen waarborgen en hebben ons daaraan aangepast. Wij hebben ook onze veiligheids- en hygiënetraining versterkt. In 2020 zullen we meer dan 100.000 opleidingsuren hebben aangeboden", zegt Stephan De Brouwer.

In gewone tijden nemen de franchisenemers actief deel aan het plaatselijke leven door jeugdclubs te helpen, sportclubs te sponsoren of deel te nemen aan opruimacties van zwerfvuil in stads- en dorpsbuurten. In 2020 heeft deze betrokkenheid bij het lokale leven nog veel andere vormen aangenomen. De franchisenemers hebben maaltijden aangeboden aan gezondheidswerkers in ziekenhuizen en aan eerstelijns personeel, om hen te bedanken en hen een moment van rust aan te bieden zodat ze de batterijen konden opladen. Bovendien konden gezondheidswerkers van de COVID-



afdeling van UZ Brussel in het Ronald McDonald Huis, waarvan de kamers normaal gezien gereserveerd zijn voor de families van gehospitaliseerde kinderen, even uitrusten terwijl ze beschikbaar bleven voor het ziekenhuis.

En meer dan ooit boden McDonald's en zijn franchisenemers in 2020 gezinnen de kans om gezellige momenten te delen. Zo kreeg het langverwachte Halloweenfeest, dat op het laatste moment werd afgelast door nieuwe sanitaire maatregelen, een twist zodat de kinderen de traditie van verkleeden in stand konden houden, terwijl ze in de veilige bubbel van hun gezin in de auto konden blijven. "McDonald's is een familierestaurant en onze belofte aan gezinnen om deze leuke momenten te blijven aanbieden leek ons des te belangrijker", voegt Stephan De Brouwer toe.

Continuïteit in duurzaamheid

Onze investeringen in de zoektocht naar duurzame oplossingen, het verminderen van het gebruik van plastic en het opvoeren van de strijd tegen zwerfvuil bleven ook meer dan ooit op de agenda van de McDonald's restaurants staan. McDonald's België is de duurzame weg al meer dan 20 jaar geleden ingeslagen, met sterke initiatieven zoals het recycleren van gebruikte frituurolie tot biodiesel sinds meer dan 20 jaar, de keuze voor groene energie voor de restaurants sinds 2007, en de installatie van elektrische oplaadstations al sinds 2009. In 2018 waren McDonald's en zijn franchisenemers de eersten die plastic rietjes afschaften en vervingen door kartonnen rietjes. In 2020 werd plastic bestek vervangen door houten bestek.

Ook de strijd tegen zwerfvuil blijft prioritair. In 2018 hebben de franchisenemers en hun teams een actieplan opgezet op drie actieniveaus: regelmatig opruimen van afval in de buurt van restaurants, deelname aan opruimacties van steden en gemeenten en bewustmaking van klanten in en rond restaurants door communicatie rond afval en regelmatige sensibiliseringscampagnes. "Wij zijn voortdurend op zoek naar manieren om onze acties nog kracht bij te zetten. In 2020 hebben we samen met enkele franchisenemers een proefproject opgezet met elektrische bakfietsen voor het opruimen van afval rond restaurants", vult Stephan De Brouwer aan.

Een begin van 2021 in het verlengde van 2020

Gezien de huidige situatie blijven de voorspellingen voor 2021 zeer hypothetisch. De eerste maanden van 2021 liggen in lijn met het jaar 2020. Momenteel is er geen perspectief over heropening van de horecasector. "We weten nog niet wanneer de restaurantsector opnieuw zal kunnen openen, noch onder welke voorwaarden. Het is dus nog te vroeg om plannen te maken voor 2021. Maar we zijn ervan overtuigd dat zodra de restaurants heropenen, er klanten zullen komen. Restaurants zijn veel meer dan een plaats om te eten. Ze zijn bovenal een platform voor uitwisseling en sociaal contact, een intiem moment om te praten en emoties te delen met collega's, vrienden, familie en partners. Dat is het grootste gemis om mee om te gaan. En wij hopen dat er spoedig concrete perspectieven zullen worden geboden aan onze hele sector en vooral aan de mensen die dit extra welzijn echt nodig hebben. We hebben altijd in de toekomst geloofd, en vandaag moeten we daar meer dan ooit in blijven geloven", besluit Stephan De Brouwer.

Voor meer informatie, gelieve contact op te nemen:

Kristel Muls – McDonald's België – 32 2 716 04 50

Laure Miquel-Jean – TBWA Reputation – +32 477 31 71 61 – laure.miquel-jean@tbwa.be

Anneleen Coppens – TBWA Reputation – +32 497 05 08 81 – anneleen.coppens@tbwa.be