

Hoe ontwerp je een gastvrije én veilige balie?

Gastvrijheid aan de balie staat vaak voor open en transparant, iets wat we graag willen. Maar daardoor wordt de werkplek van de balie-medewerker niet veiliger. Als het slim wordt aangepakt, hoeft het een het ander echter niet uit te sluiten.

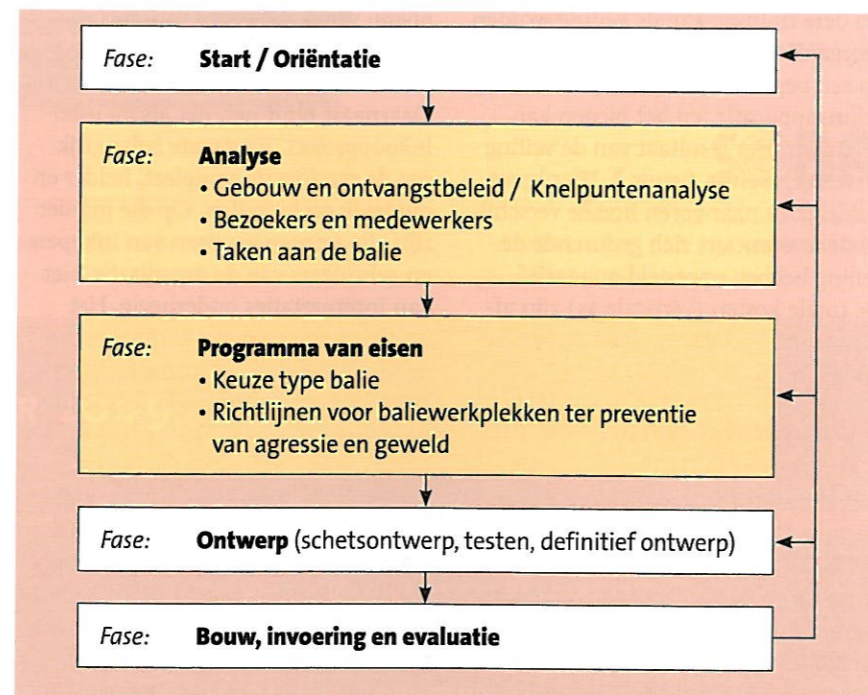
FIEKE HORSTEN EUR. ERG.*

Balies zijn belangrijke werkplekken. Ze geven immers samen met de entree van een gebouw een eerste indruk van de organisatie. Daarbij is het voor veel organisaties belangrijk een gastvrije ontvangst van klanten te realiseren. Hierbij kan worden gedacht aan een open balie waardoor de medewerker goed zichtbaar is en een gemakkelijke communicatie mogelijk is. Het contact met klanten levert echter ook mogelijke confrontaties met agressie en geweld op. Tegen agressie en geweld wil/moet een werkgever zijn werknemers zo goed mogelijk beschermen. Hiervoor zouden de medewerkers het liefst achter een gesloten balie moeten worden gezet, niet te dicht bij de klant. Is een gastvrije én veilige balie dus wel mogelijk? Bij het ontwerp en de inrichting van de baliewerkplek dient rekening te worden gehouden met meerdere belangen. Een goede analyse biedt de oplossing.

Dit artikel geeft een aanpak voor het ontwerp van een balie waarin de analyse de belangrijkste fase is. Ingegaan zal worden op deze fase en op het Programma van Eisen (PvE). Dit PvE bevat richtlijnen voor baliewerkplekken ter preventie van agressie en geweld.

Analyse

Verschillende aspecten zijn bij het ontwerp en de inrichting van een gastvrije én veilige baliewerkplek van belang. Deze aspecten worden in de analysefase onderzocht.



Figuur 1. De verschillende fasen die een rol spelen bij de totstandkoming van een gastvrije en veilige baliewerkplek.

a. Gebouw en ontvangstgebied

De baliewerkplek heeft een relatie met het gebouw (de ligging en bereikbaarheid, de inrichting en het ontwerp) en het ontvangstgebied (de entree, de wachtruimte alsmede voorzieningen). De wensen van de organisatie op het gebied van het ontvangstdeel moeten worden vastgesteld. De ene ontvangstruimte zal een zakelijke, formele uitstraling moeten hebben (bijvoorbeeld bij een bank), de andere moet meer uitnodigend zijn (bijvoorbeeld bij een casino) en bij weer een andere is het vlot helpen van klanten het belangrijk-

ste aspect (bijvoorbeeld bij de afdeling burgerzaken van een gemeente). In veel gevallen zal een bestaande situatie als uitgangspunt moeten worden genomen. Met een knelpuntenanalyse kunnen negatieve aspecten in de bestaande situatie worden onderkend en in het nieuwe ontwerp worden verbeterd. De uitgangspunten voor het nieuwe ontwerp worden hiermee vastgesteld. Het kan wenselijk zijn om naast de nieuwe baliewerkplek ook de logistieke routing door het gebouw te verbeteren. Verbetering van de bewegwijzering in

het gebouw kan ervoor zorgen dat klanten minder gaan dwalen (en dus minder geïrriteerd raken). Alternatieve mogelijkheden van dienstverlening, bijvoorbeeld de mogelijkheid om via internet bepaalde diensten of producten digitaal aan te vragen of een afspraak te maken, kunnen zorgen dat de kans op incidenten voor de balie-medewerker kleiner wordt.

b. Bezoekers en medewerkers

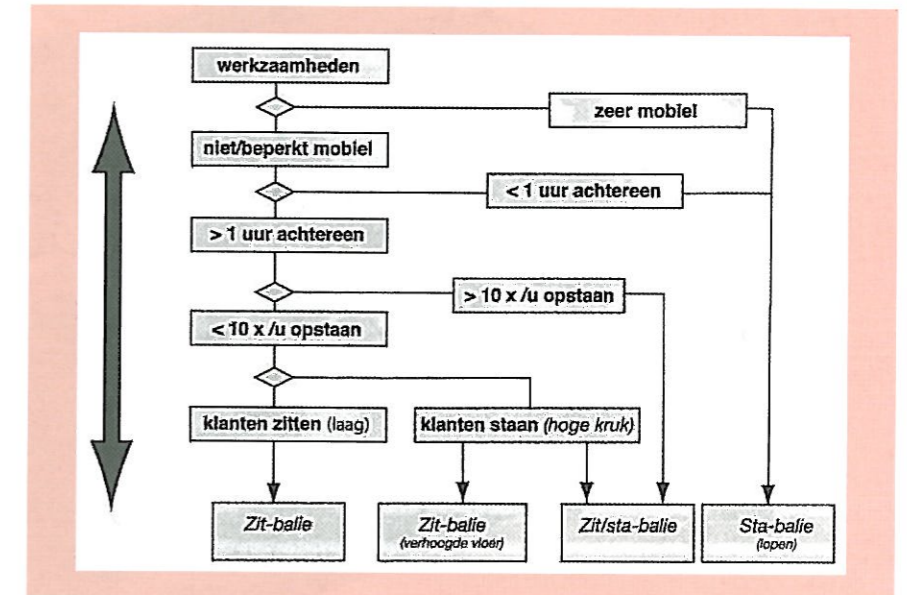
Wie maakt gebruik van de balie? Hierbij gaat het zowel om een analyse van de medewerkers als om de klanten. Geanalyseerd moet worden wat de kenmerken van deze groepen zijn. Klanten kunnen verschillen in leeftijd (kinderen, volwassenen of ouderen), nationaliteit, cultuur, lichaamsmaten et cetera. Deze kenmerken stellen verschillende eisen aan het ontwerp van de balie.

c. Taken aan de balie

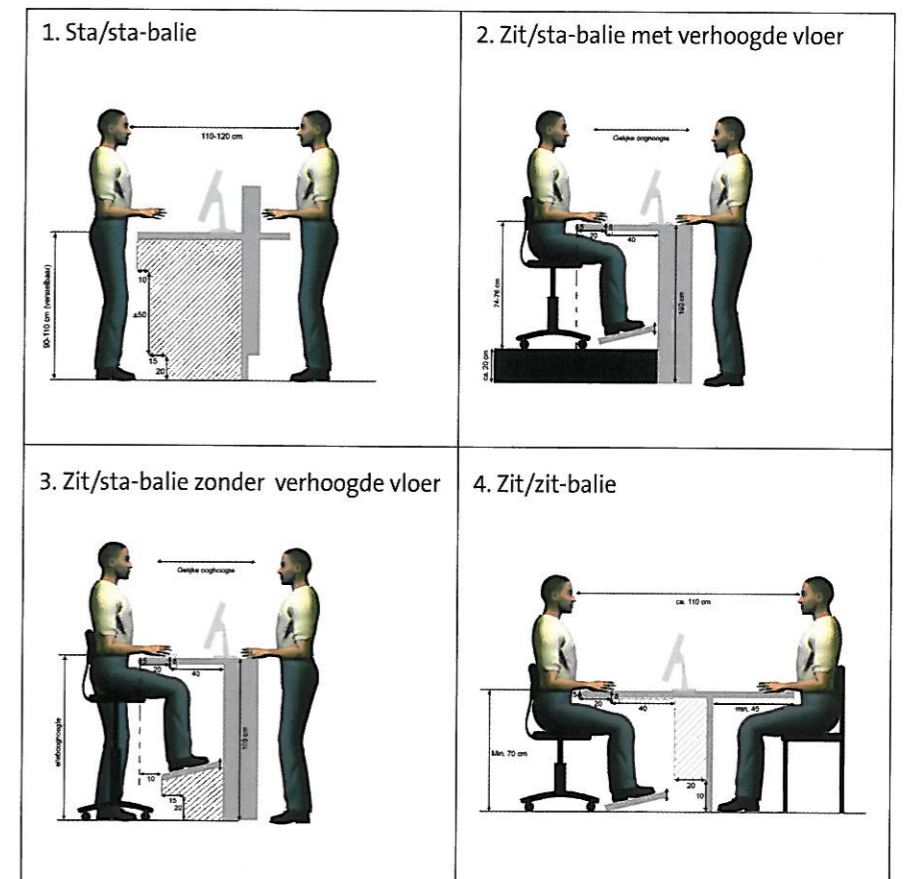
Onder baliewerk worden werkzaamheden verstaan aan een voorziening die is ingericht voor direct contact met klanten of bezoekers. Administratieve handelingen, het verstrekken van informatie, doorverwijzingen en het verrichten van transacties staan bij deze werkzaamheden centraal. Het is belangrijk de werkzaamheden en taken van de balie-medewerker zorgvuldig in kaart te brengen. Op basis hiervan worden eisen in het PvE opgenomen en keuzes in het ontwerp gemaakt.

Programma van eisen

In het PvE worden eisen en wensen vastgesteld waaraan het ontwerp en de inrichting van de baliewerkplek ten minste moeten voldoen. De uitkomsten van de analyse worden meegenomen in het PvE. Aangezien de aard van de dienstverlening en de situatie per baliewerkplek



Figuur 2. Keuzeschema: welk type balie is geschikt?



Figuur 3. Vier typen balies. 1. sta/sta, 2. zit/sta met verhoogde vloer, 3. zit/sta zonder verhoogde vloer en 4. zit/zit.

steeds sterk kunnen verschillen, is een universeel PvE niet mogelijk. Medewerkers moeten vanaf het begin betrokken worden bij het opstellen van dit PvE. Immers: zij weten het beste welke risico's van invloed zijn op agressie op het

werk, welke gevaren het belangrijkste zijn en het beste aan te pakken.

Keuze type balie

Eén van de eerste aspecten van het PvE is de keuze van het type balie. Bij de



Bent u zich aan het oriënteren op een nieuw kassasysteem?

Check dan eerst het Facility Leveranciersoverzicht

Bent u op zoek naar facilitaire producten of diensten, kijk dan in dit actuele overzicht van facilitaire leveranciers. Door de indeling in categorieën kunt u snel en effectief zoeken.

Het Facility Leveranciersoverzicht biedt de mogelijkheid om een bekeken product of dienst te bewaren en om direct extra informatie aan te vragen over dit product of deze dienst bij de leverancier middels het contractformulier. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u mailen naar FacilityLeveranciersoverzicht@kluwer.nl

Ga naar www.factomagazine.nl/leveranciersoverzicht

Facility Leveranciersoverzicht®

Facto Magazine®

ene baliewerkplek is een zo open mogelijke zit-zit-situatie gewenst (medewerker en klant zitten), terwijl in een andere situatie een gesloten balie met kogelvrij glas vereist is. Uitgangspunt bij de keuze van een type balie is dat de medewerker en de klant op gelijke ooghoogte met elkaar moeten kunnen communiceren. Op basis van de uitkomsten uit de analyse is met het keuzeschema in figuur 2 een keuze voor een type balie te maken.

Agressie en geweld

Medewerkers aan een balie komen veel in contact met publiek en krijgen hierdoor relatief vaker te maken met agressie en geweld. Maatregelen tegen agressie en geweld staan bij het ontwerp en de inrichting van de baliewerkplek niet op zichzelf. Naast maatregelen op organisatieniveau (bijvoorbeeld zorgen dat bezoekers zo snel mogelijk geholpen worden) moet bij het ontwerp en de inrichting van een baliewerkplek ook rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat klanten zich agressief gedragen.

In de tabel staan aspecten waaraan aandacht besteed moet worden in het ontwerp; in de tweede kolom staan voorbeelden van de daarbij te behalen prestaties vermeld. De wijze waarop deze prestaties vervolgens gerealiseerd worden is de taak van de architect of bouwkundige. Uiteraard kan het PvE na realisering ook worden gebruikt om te evalueren of de balie voldoet aan alle eisen. «



* drs. Fieke Horsten Eur. Erg is senior-adviseur vhp ergonomie, Den Haag (www.vhp-ergonomie.nl)

Richtlijnen voor baliewerkplekken ter preventie van agressie en geweld	
Onderwerp	Prestatie-omschrijving (voorbeelden)
Positie balie	» Een balie is voor de bezoeker op een logische en vindbare plek gesitueerd.
	» De baliemedewerker heeft direct zicht op binnenkomende klanten.
	» De baliemedewerker heeft vanuit de werkplek zicht op entree, toegang, wachtruimte, toiletten en portaal. Er is geen belemmering door obstakels.
	» Collega's hebben permanent zicht op de baliemedewerker.
Vormgeving baliemeubel	» De balie is zo vormgegeven dat de baliemedewerker voldoende wordt beschermd tegen kwaadwillende klanten.
	» De vormgeving is dusdanig dat de klant naar de juiste balie wordt gestuurd (bijvoorbeeld door informatieborden of door het toepassen van patronen in de vloerbedekking(bewegwijzering).
Hoogte balie	» De balie is zo vormgegeven dat medewerker en klant elkaar op ongeveer gelijke ooghoogte aan kunnen kijken.
Afstand tussen medewerker en klant	» De diepte van het balieblad is dusdanig dat tussen medewerker en klant voldoende sociaal veilige afstand aanwezig is. (De afstand en de diepte van de balie worden mede bepaald door frequentie en aard van transacties.)
	» Een fysieke scheiding tussen medewerker en klant wordt aangebracht. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door
	– het plaatsen van een tassenplank – een balieopstand – een verhoogd geplaatst klantenblad
Apparatuur	» Apparatuur is dusdanig geplaatst dat de medewerker de klant zonder belemmeringen kan aankijken (geen belemmering door monitoren e.d.).
	» Apparatuur met vertrouwelijke informatie wordt uit het zichtveld van klanten geplaatst.
Transacties	» Geldtransacties vinden veilig plaats voor medewerker en klant. Mogelijke veiligheidsrisico's zijn door inhoudelijk deskundigen geëvalueerd.
	» Contant betalen wordt zoveel mogelijk ontmoedigd (bijvoorbeeld door het plaatsen van pinautomaten e.d.).
Privacy	» De medewerkers en bezoekers beschikken over voldoende privacy.
Licht en lichtinval	» De inval van het daglicht is dusdanig dat medewerker én klant elkaar goed kunnen zien (dus niet alleen contouren).
Vluchtwegen	» De baliemedewerker kan in noodgevallen snel weg zonder langs klanten te moeten.
	» De deurdraairichting is richting de looproute voor het verlaten van de balie.
Materiaalgebruik	» Randen en hoeken van het baliemeubel zijn afgerond.
	» Scherpe randen en hoeken komen aan het meubel niet voor.
Kleurgebruik	» Het gebruik van rustige heldere kleuren en patronen maakt de kans op ongewenst gedrag door cliënten (agressie en geweld) kleiner.

Tabel. Richtlijnen voor baliewerkplekken ter preventie van agressie en geweld