

# Hoe ontwerp je een gastvrije én veilige balie?

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

Drs Fieke Horsten Eur. Erg.

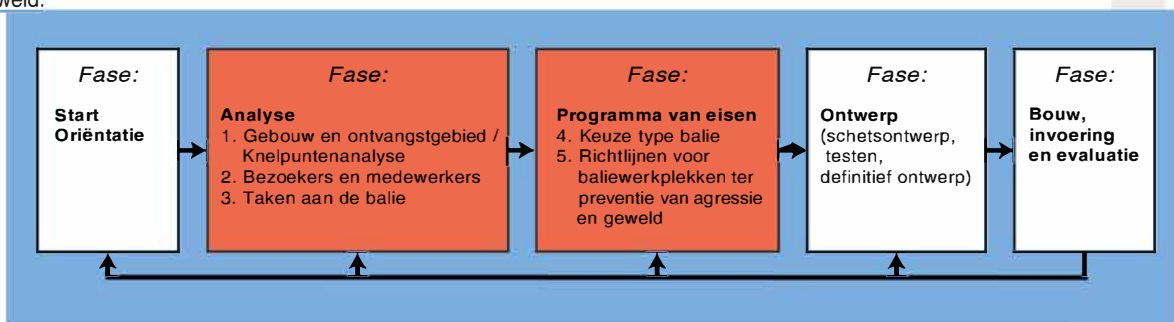
Balies zijn belangrijke werkplekken. Ze geven immers samen met de entree van een gebouw een eerste indruk van de organisatie. Daarbij is het voor veel organisaties belangrijk een gastvrije ontvangst van klanten te realiseren. Hierbij kan worden gedacht aan een open balie waar de medewerker zichtbaar 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 liefst achter een gesloten balie moeten worden gezet, niet te dichtbij de klant. Is een gastvrije én veilige balie dus wel mogelijk ?

Bij het ontwerp en inrichting van de baliewerkplek dient rekening te worden gehouden met meerdere belangen.

Een goede analyse biedt de oplossing.

Dit artikel geeft de 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.



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

## Analyse

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

### 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 wachruimte alsmede voorzieningen). De wensen van de organisatie op het gebied van het ontvangstgebied 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 belangrijkste aspect (bijvoorbeeld bij de afdeling burgerzaken van een gemeente).

In veel gevallen zal op basis van een bestaande situatie als uitgangspunt moeten worden genomen. Met een knelpuntenanalyse kunnen negatieve aspecten in de bestaande situatie onderkend worden 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 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 baliededewerker 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 etc. Deze kenmerken stellen verschillende eisen aan het ontwerp van de balie.

### c. Taken aan de balie

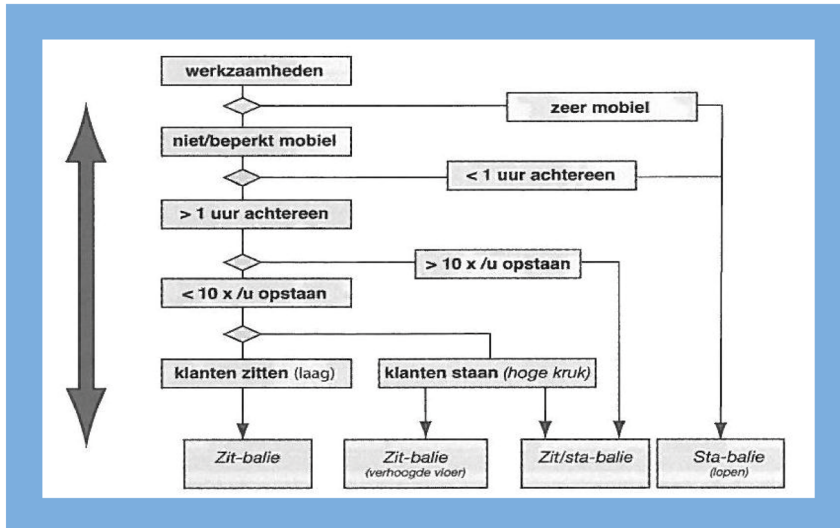
Onder baliewerk worden werkzaamheden verstaan aan een voorziening die is ingericht voor direct contact met klanten of bezoekers. Administratieve handelingen, het verstrekken van informatie, doorverwijzingen en het verrichten van transacties staan bij deze werkzaamheden centraal. Het is belangrijk de werkzaamheden en taken van de baliededewerker 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 inrichting van de baliewerkplek tenminste moeten voldoen. De uitkomsten van de analyse worden meegenomen in het PvE. Aangezien de aard van de dienstverlening en situatie per baliewerkplek 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 eerste aspecten van het programma van eisen is de keuze van de type balie. Bij de ene baliewerkplek is een zo open mogelijk 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 klant op gelijke ooghoogte met elkaar kunnen communiceren. Op basis van de uitkomsten uit de analyse is met onderstaand keuzeschema in figuur 2, een keuze voor een type balie te maken. Een keuze voor meerdere verschillende type balies komt ook voor. Hierbij wordt voor rolstoelgebruikers vaak een zit-zit balie aangeboden.

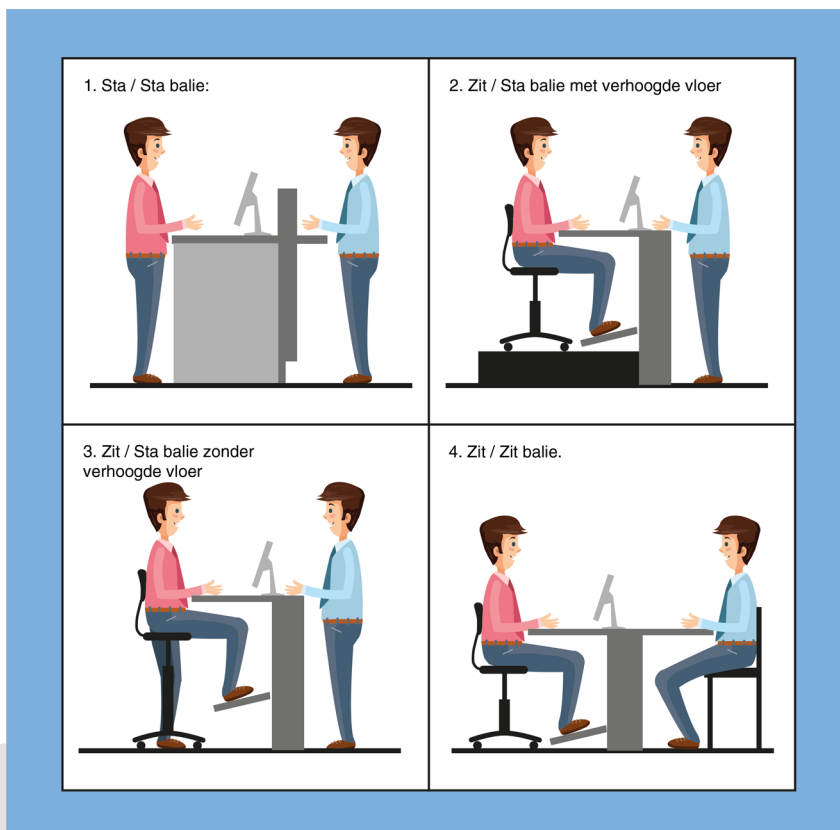


Figuur 2: Keuzeschema: welke type balie is geschikt?

## 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 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 staat een aantal 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.



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

## Richtlijnen voor baliewerkplekken ter preventie van agressie en geweld

Onderwerp	Prestatie - omschrijving (voorbeelden)
<b>Positie balie</b>	>> 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.
<b>Vormgeving baliemeubel</b>	>> De balie is zo vormgegeven dat de baliemedewerker voldoende wordt beschermd tegen kwaadwillende klanten.
	>> In sommige situaties is het wenselijk de balie af te sluiten met glas, permanent of met een schuifloket. Bij permanente afsluiting wordt gebruik gemaakt van een speaker. Hou rekening met de hoorbaarheid, ook in relatie met privacy gevoelige informatie wat hoorbaar kan zijn in de wachtruimte.
	>> De vormgeving is dusdanig dat de klant naar de juiste balie wordt aangestuurd (bijvoorbeeld d.m.v. informatieborden of door het toepassen van patronen in de vloerbedekking(bewegwijzering).
<b>Hoogte balie</b>	>> De balie is zo vormgegeven dat medewerker en klant elkaar op ongeveer gelijke ooghoogte aan kunnen kijken.
<b>Afstand tussen medewerker en klant</b>	>> De diepte van het balieblad is dusdanig dat tussen medewerker en klant voldoende sociaal veilige afstand aanwezig is. (De afstand en diepte van de balie wordt mede bepaald door frequentie en aard van transacties)
	>> Een fysieke scheiding tussen medewerker en klant wordt aangebracht. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door <ul style="list-style-type: none"> <li>• het plaatsen van een tassenplank,</li> <li>• een balieopstand of</li> <li>• een verhoogd geplaatst klantenblad</li> </ul>
<b>Apparatuur</b>	>> Apparatuur is dusdanig geplaatst dat de medewerker de klant zonder belemmeringen aan kan kijken (geen belemmering door monitoren e.d.).
	>> Apparatuur met vertrouwelijke informatie wordt uit het zichtveld van klanten geplaatst.
<b>Transacties</b>	>> 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 pinautomaten e.d.).
<b>Privacy</b>	>> De medewerkers en bezoekers beschikken over voldoende privacy.
<b>Licht en lichtinval</b>	>> De inval van het daglicht is dermate dat medewerker én klant elkaar goed kunnen zien (dus niet alleen contouren).
<b>Vluchtwegen</b>	>> De baliemedewerker kan in noodgevallen snel weg zonder langs klanten te moeten.
	>> De deurdraairichting is richting de looproute voor het verlaten van de balie.
<b>Materiaalgebruik</b>	>> Randen en hoeken van het baliemeubel zijn afgerond.
	>> Scherpe randen en hoeken komen aan het meubel niet voor.
<b>Kleurgebruik</b>	>> 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.



Drs. Fieke Horsten Eur. Erg.  
 Fieke is opgenomen in het Europese Register van Gecertificeerde Ergonomen.  
 Zij is werkzaam als zelfstandig adviseur op het gebied van Human factors en Gezond en Veilig werken.  
 Voor vragen kunt u contact opnemen met haar via [info@fiekehorsten.nl](mailto:info@fiekehorsten.nl) of 0640894114.