

Richtlijnen voor het ontwerp van een veilige baliewerkplek

Hieronder staan enkele richtlijnen beschreven die gebruikt kunnen worden voor het opstellen van een programma van eisen voor het ontwerp van een baliewerkplek.

Houd bij het programma van eisen rekening met de eisen die de verschillende werkzaamheden aan de inrichting stellen, maak daarbij duidelijke keuzes:

- Welke handelingen moeten er precies verricht worden aan de balie? Is het eventueel wenselijk c.q. nuttig om deze werkzaamheden bij verschillende balies onder te brengen?
- Is voor de werkzaamheden een zit-stabalie, een sta-stabalie of een zit-zitbalie het meest adequaat?
- Moeten er aan de balie extra eisen gesteld worden omdat ook geldhandelingen moeten plaatsvinden?

Onderstaande lijst kan ook gebruikt worden om een beoordeling te maken of een bestaande situatie voldoet en waar deze eventueel aanpassing behoeft.

Positie balie

- Situeer de balie op een voor de bezoeker logische en goed vindbare plek. Accentueer dit door bijvoorbeeld de bewegwijzering (bord, patronen in de vloerbedekking e.d.).
- Zorg dat de baliemedewerker direct zicht heeft op de binnenkomende klanten, de entree, de wachtruimte, toiletten en portaal. Voorkom dat het zicht belemmerd wordt door obstakels.

Ontwerp balie

- Zorg dat de baliemedewerker de klant recht in de ogen kan kijken: verhoog de vloer van de baliewerkplek, creëer een apart sta-gedeelte of zorg ervoor dat de klant (bijvoorbeeld door een zitplaats te creëren) op dezelfde hoogte komt als de medewerker.
- Voorkom dat de baliemedewerker bij veelvoorkomende handelingen ver moet reiken, de armen omhoog moet tillen (bijvoorbeeld voor het neerleggen of innemen van formulieren, geldhandelingen e.d.), voorover moet buigen, moet bukken, draaien e.d.
- Creëer in alle gevallen voldoende beenruimte voor de medewerker onder de balie.
- Let ook op de verlichting: zorg dat medewerker en klant elkaar goed kunnen zien, er voldoende licht schijnt op het balieblad, waar handelingen moeten worden verricht, en voorkom spiegeling in het beeldscherm en voorkom dat er direct licht in het gezicht van medewerker of klant schijnt.
- Besteed bij het ontwerp aandacht aan de privacy van zowel medewerkers als klanten.

Plaatsing beeldschermen en andere apparaten

- Moeten er apparaten of hulpmiddelen op de balie staan, zoals beeldschermen: zorg er voor dat deze door hun plaatsing niet het zicht tussen baliemedewerker en klant belemmeren.
- Let er bovendien op dat apparaten op de balie voor de medewerker goed binnen handbereik kunnen staan, zodat er niet voorover gebogen en ver gereikt hoeft te worden.
- Houd bij het ontwerp ook rekening met de juiste kijkafstand ten opzichte van het scherm.

Veiligheid balie

- Bescherm medewerkers tegen kwaadwillende klanten: creëer voldoende sociaal veilige afstand (bijvoorbeeld voldoende breed balieblad), zorg dat andere medewerkers de baliemedewerker kunnen zien, en plaats eventueel een fysieke scheiding tussen baliemedewerker en klant.
- Plaats de balie waar geldhandelingen plaatsvinden op een plek waar in de directe omgeving ook andere collega's werkzaam zijn.
- Zorg er bij voorkeur voor dat collega's goed zicht hebben op de baliemedewerker. Is dit om de een of andere reden niet mogelijk zorg er dan voor dat de baliemedewerker altijd gemakkelijk alarm kan slaan in geval van nood.
- Zorg bovendien voor een goede vluchtweg, waarbij de baliemedewerker kan vluchten zonder langs de klant te hoeven. Voorzie de vluchtweg van een deur, die naar buiten toe open gedraaid kan worden.

Meer informatie (ook voorbeelden van verschillende baliefuncties en eisen die daaraan gesteld mogen worden, zoals maatvoeringen): AI-blad 13: 'Kassa- en baliewerk'.