Gepubliceerd op *Arbocatalogus Zwembaden en zwemscholen* (https://wzz.dearbocatalogus.nl)

Veilig inrichten balie, receptie

Een receptie of baliemedewerker kan zich onveilig voelen wanneer een ontevreden gast hem agressief benadert. De inrichting van de balie en receptie speelt hierbij ook een rol.

Gelet moet worden op verschillende factoren, zoals:

• Baliehoogte: Bij een hoge balie kan de medewerker op gelijk niveau communiceren met de gast. Daarnaast kan de gast niet ver over de balie reiken.

• Vluchtweg: Wanneer achter de receptie ook een uitgang is (naar buiten of naar een andere ruimte) kan de medewerker eenvoudig de receptie verlaten zonder langs de (agressieve) gast te hoeven lopen.

• Alarmknop: Indien gewenst kan de balie uitgerust worden met een stil alarmknop.

Voordelen:
Een goede inrichting van de balie en receptie werkt preventief en verhoogt de veiligheid wanneer er een incident plaatsvindt.

Tips voor leidinggevenden:
• Zorg dat de bezetting van balie en receptie is afgestemd op te verwachten piekbelasting. Onnodig wachten is voor gasten en bezoekers een versterker om irritatie om te laten slaan naar agressie.

• Bij grote pieken en beperkte ruimte achter de balie of receptie kan een gastvrouw of gastheer vóór de balie ook goed helpen om de stroom klanten en gasten in goede banen te leiden.

Tips voor medewerkers:
• Je bent bij de balie of receptie vaak het eerste contactpunt van de gast met jouw bedrijf. Wees gastvrij. Signaleer je een risicogast, geef dat dan door aan je collega die als volgende met deze gast te maken heeft.

• Werk je met een kassa?
  - Los problemen niet aan de kassa op, maar indien mogelijk in een aparte ruimte.
  - Kijk ook eens naar de kassa-instructies [1].

• Open of sluit je de balie of receptie? Kijk dan eens naar de tips voor openen en sluiten van een pand [2].

Aandachtspunten:
• Bij bouw of verbouwing zijn veel mogelijkheden om aan de bron agressie en geweld te voorkomen of verminderen. Bijvoorbeeld:
  - Een open entree met veel (slagvast) glas, die veel overzicht biedt.
  - Mogelijkheid om vanaf de balie de deur dicht te maken.
  - Mogelijkheid om in het uiterste geval een ongewenst persoon tussen 2 deuren op te houden.
  - Direct zicht op de balie of receptie vanuit andere werkplekken.

• Let bij de inrichting van de balie en receptie niet alleen op de veiligheidsaspecten, maar ook de ergonomische aspecten. Door met beide aspecten rekening te houden kunnen bij herinrichting van de balie/receptie dubbele kosten worden voorkomen.

Bijlagen:
Kassa-instructie [3]
Openen en sluiten van een pand [4]

Bron-URL: https://wzz.dearbocatalogus.nl/maatregel/veilig-inrichten-balie-receptie

Links
[1] https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/kassa-instructie_0.pdf
[2] https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/openen_en_sluiten_van_een_pand.pdf
[3] https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/kassa-instructie_0.pdf
[4] https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/openen_en_sluiten_van_een_pand.pdf