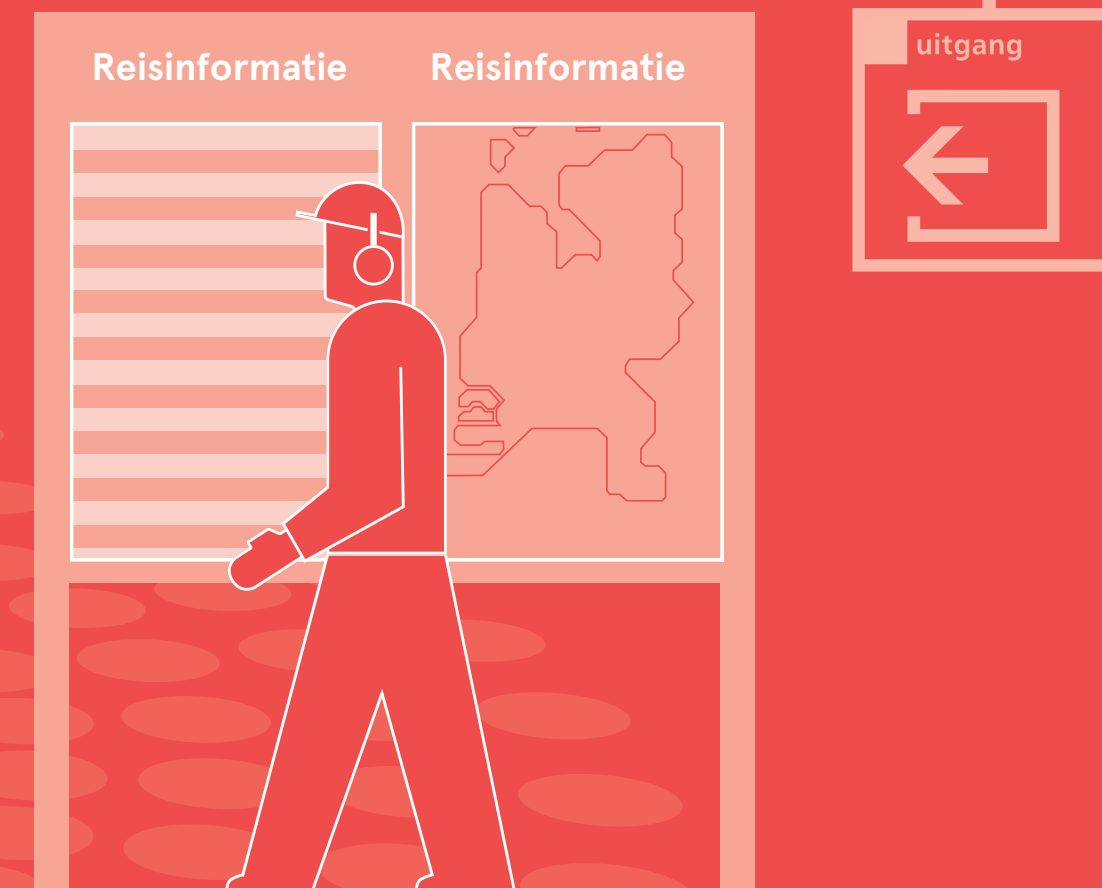


Visie op informatie

Handboek 2. Infostructuur

Versie 1.0 – Januari 2014



ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester

2. infostructuur

inhoud

2.

handboek infostructuur

inleiding	3
2.1 deelvisie	4
2.2 ontwerpkaders	6
2.3 ontwerpprincipes	11
2.4 productfamilies	21
2.5 gevelbelettering	23
2.6 bewegwijzering	27
2.7 reisinformatie	34
2.8 tijdsaanduiding	44
2.9 ovcp voorzieningen	48
2.10 stationsinformatie	51
2.11 markeringen	57
2.12 bijlagen	60

over dit handboek

Het Handboek Infostructuur is onderdeel van de Visie op Informatie. De Visie op Informatie bestaat uit een visieboek en zeven handboeken. Deze delen moeten altijd in samenhang met elkaar worden toegepast.

jurisdictie van dit document

De Visie op Informatie is géén juridisch document. Er kunnen geen verplichtingen uit volgen voor NS, ProRail en derden kunnen geen rechten aan deze documenten ontlelen.. Wat de Visie op Informatie wél wil zijn is een richtinggevend, sturend en inspirerend stuk. Dat wil niet zeggen dat het een vrijblijvend stuk is want een groot deel van het gedachtegoed zal vertaald zijn naar richtlijnen, eisen en voorschriften die binnen de spoorse organisaties gehanteerd worden. Zoveel mogelijk wordt verwezen naar deze documenten. Op plaatsen waar de Visie op Informatie in tegenspraak is met richtlijnen, eisen of voorschriften gelden de laatste.

begrippenlijst

Afkortingen en jargon dat gebruikt wordt door de spoorse partijen wordt zoveel mogelijk vermeden. In teksten worden generieke begrippen gebruikt met eventueel tussen haakjes het spoorse jargon: 'verstoringsbord (Argos)'. Achterin Handboek Inrichting is een begrippenlijst opgenomen. Begrippen uit deze lijst zijn in de lopende tekst gemarkeerd met een °.

vragen en suggesties?

visieopinformatie@nsstations.nl
visieopinformatie@prorail.nl

Engelse termen

Engelse termen worden tussen twee eenvoudige aanhalingstekens weergegeven: 'urban screen'.



eenheden

Alle niet-gespecificeerde maten in de Visie op Informatie zijn volgens ProRail conventie in millimeters.



touchpoints

Touchpoints zijn belangrijke momenten in de reis van de reiziger waarin informatie een rol speelt.



verwijzing

Een verwijzing naar gerelateerd beleid, handboek of ontwerpvoorschrift.



link

Een interne link naar een ander deel van de Visie op Informatie (in digitale tool).



ambitie

Een ambitie voortkomend uit de Visie op Informatie, nog geen bestaand beleid.



nieuw middel

Een nieuw middel dat nog ontwikkeld moet worden of in ontwikkeling is.

inleiding

Het Handboek Infostructuur beschrijft de ontwerprichtlijnen voor de primaire laag aan informatie op het station. De infostructuur is neutraal en op ieder station gelijk. Het gaat bij infostructuur bijvoorbeeld om bewegwijzering, reisinformatie en stationsinformatie. Het handboek is bedoeld voor iedereen die zich bezighoudt met de programmering, ontwikkeling, inrichting en het beheer van deze middelen. Het handboek beschrijft de specifieke ontwerpprincipes, basiselementen en ontwerputgangspunten per productfamilie.

Het Handboek Infostructuur is onderdeel van het Handboek Informatie. Onder informatie op het station verstaan we alle uitingen die een reiziger tijdens zijn reis tegenkomt: van reisinformatie en bewegwijzering tot kaartverkoop en reclame. Het geheel van informatie is van grote invloed op hoe een reiziger een station ervaart. Informatie zorgt er niet alleen voor dat ieder zijn weg kan vinden en goed voorbereid op reis kan gaan, maar prikkelt ook de nieuwsgierigheid en nodigt uit tot nieuwe ervaringen.

Het doel van het Handboek Informatie is om het landschap van informatie te sturen vanuit één centrale visie op de betekenis van informatie op stations voor de reiziger. In deze visie wordt gestreefd naar continuïteit en coherentie in de ervaring van de totale reis van de reiziger. Deze integrale visie, gedragen door NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester, maakt het mogelijk de reiziger centraal te stellen in alle keuzes die gemaakt worden bij de inrichting van een station.

1. inrichting	2. infostructuur	3. lijn en vervoerder	4. retail en service	5. media	6. lokale informatie	7. ongereguleerd
ontwerpprincipes	gevelbelettering	signing	retail	entertainment	lokale oriëntatie	interventies
stationsdomeinen	bewegwijzering	kaartverkoop	diensten	reclame	lokale omgeving	
touchpoints	reisinformatie	service en assistentie	horeca	cultuur	lokale identiteit	
	tijdsaanduiding	lijninformatie		nieuws		
	ovcp voorzieningen			evenementen		
	stationsinformatie			(toegepaste) kunst		
	markeringen			ambient		
				sociale media		
				muziek		

infostructuur

2.1 deelvisie

De infostructuur vormt de primaire laag aan informatie op het station. Het is de universele taal van het reizen per trein en is voor reizigers in een fractie van een seconde te herkennen. De infostructuur heeft daarom prioriteit boven andere lagen van informatie en vormt de ruggengraat van het aanbod aan informatie in het station.

achtergrond

De komst van meer vervoerders, lijnen en verknoping van de trein met lokale en regionale netwerken vraagt om een heldere identiteit die verschillende partijen met elkaar verbindt en op elk station gelijk is. Het openbaar vervoer presenteert zich binnens het station als één geheel. Voor reizigers moet de infostructuur vertrouwd, consistent en herkenbaar zijn. Dit vergemakkelijkt niet alleen het reizen, maar draagt ook in grote mate bij aan het imago van het openbaar vervoer als geheel. De infostructuur is niet alleen maar functioneel van aard. Een consistent vormgegeven infostructuur vergroot ook het gevoel van kwaliteit en herkenbaarheid van stations. De infostructuur bestaat uit alle informatiemiddelen die op ieder station, ongeacht vervoerder, gelijk zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor (visuele) bewegwijzering, reisinformatie, de stationsklok, stationsinformatie en voorzieningen voor het valideren van een vervoersbewijs. Deze middelen moeten voor iedere reiziger toegankelijk en begrijpelijk zijn. De generieke ontwerppuitlegspunten voor infostructuur volgen uit Spoorbeeld.

het stationsconcept

De basis voor dit handboek is het Stationsconcept waarin de gewenste beleving, uitstraling en inrichting van stations is vastgelegd. Met het Stationsconcept gaan ProRail en NS Stations vanuit hun rol als eigenaar van het station en Bureau Spoorbouwmeester in haar rol als adviseur op vormgevingsbeleid sturen op de inrichting en uitstraling van stations. De stationsdomeinen, zoals beschreven in het Stationsconcept, ordenen functies en voorzieningen naar de behoefte van de gebruikers op hun route naar en door het station. Binnen alle stationsdomeinen speelt de infostructuur een belangrijke rol. In het schematische overzicht van de reis van de reiziger hiernaast is te zien op welke momenten in de reis door het station de infostructuur van primair belang is. Informatie wordt gefaseerd aangeboden op momenten dat het ook relevant is voor de reiziger. Alhoewel de infostructuur primair gaat over informatiemiddelen,

staat informatie nooit op zichzelf. Er is altijd een verband met andere schaalniveaus en andere disciplines. Architectuur, inrichting, ontwerp, communicatie en beheer spelen allen een rol in hoe het landschap aan informatie zich manifesteert. Er is altijd een relatie met een lokale context, de omgeving en architectuur van het station. Het programmeren, ontwikkelen, inrichten en beheren van informatie vraagt daarom altijd om maatwerk en een integrale aanpak.

functie en betekenis

De infostructuur vervult vier specifieke functie tijdens de reis:

1. oriënteren en navigeren

De infostructuur helpt reizigers bij het oriënteren en navigeren op het station, de omgeving en de reis.

2. begeleiden

De infostructuur begeleidt reizigers door het bieden van een herkenbare en vertrouwde taal.

3. assisteren

De infostructuur helpt reizigers te anticiperen op volgende stappen in de reis, ook bij de overgang naar de omgeving en andere modaliteiten.

4. informeren en instrueren

Waar regels van toepassing zijn, geeft de infostructuur instructies en waar nodig verleidt de infostructuur tot gedragsverandering.

ambitie

De infostructuur bestaat uit één integraal systeem van informatie. De infostructuur omvat de primaire informatie die een reiziger nodig heeft tijdens de reis en heeft daarom prioriteit boven de andere lagen van informatie. De infostructuur zorgt voor duidelijke herkenningspunten tijdens de hele reis: van voorplein tot in de trein en vice versa. Samenhang wordt onder andere bereikt door heldere richtlijnen waarbij weinig ruimte is voor interpretatie. De infostructuur maakt het station en het openbaar vervoer begrijpelijk. De infostructuur vormt bovendien de (visuele) identiteit van het station en haar modaliteiten. Daarom is het belangrijk dat de infostructuur een kwalitatief hoogwaardige uitstraling heeft en in principe vrij is van profilering. Reizigers moeten feilloos kunnen vertrouwen op de informatie die het station biedt. Informatie binnen de infostructuur is altijd accuraat, juist ook in tijdelijke situaties en tijdens verstoringen.

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

2.1 deelvisie

Toegankelijkheid voor een brede groep ligt in de kern van wat openbaar vervoer is. De infostructuur helpt iedere reiziger, ongeacht ervaring, leeftijd of achtergrond, om prettig en zelfstandig te reizen. De infostructuur is gericht op het verkleinen van fysieke en mentale barrières voor reizen met openbaar vervoer. Zo vergroot de infostructuur niet alleen de gebruiksvriendelijkheid voor ervaren reizigers, maar maakt de infostructuur het systeem ook laagdrempeliger voor nieuwe en onervaren reizigers en bijzondere groepen.

dit handboek

Met behulp van dit handboek kan elke partij die iets te maken heeft met infostructuur op stations bepalen aan welke uitgangspunten middelen moeten voldoen. De middelen zijn ingedeeld in verschillende productfamilies, zoals bewegwijzering, reisinformatie en stationsinformatie. Dit handboek beschrijft specifieke ontwerpprincipes, basiselementen en ontwerpuitgangspunten voor de verschillende productfamilies uit de laag infostructuur.

Het Handboek Infostructuur is onderdeel van het Handboek Informatie. Het Handboek Informatie bestaat uit een aantal onderdelen die altijd met elkaar in samenhang moeten worden toegepast. De inrichtingsprincipes voor informatie zijn te vinden in Handboek Inrichting. Dit handboek beschrijft waar welke informatie op het station een plek krijgt en hoe informatie rondom *touchpoints* (moment in de reis van de reiziger) wordt geclusterd. De toepassing en positionering van middelen uit de laag infostructuur moet altijd in samenhang met deze basis aan informatie op stations bekeken worden.

spoorbeeld en brondocumenten

Belangrijke brondocumenten voor het Handboek Infostructuur zijn het Spoorbeeld, waaronder het Stationsconcept, het handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations, Toolkit RSB, de Visie op Stationsoutillage, het Stationsconcept in Tijdelijke Situaties (SITS) en diverse ontwerpvoorschriften. Waar relevant wordt naar deze brondocumenten verwezen. Een volledig overzicht van brondocumenten en een korte beschrijving van de inhoud is te vinden in Handboek Inrichting.

N.B. In de korte termijn ambitie is de infostructuur vooral verbonden aan de trein. Op een langere termijn kan de visuele identiteit van de infostructuur ook uitgebreid worden naar andere modaliteiten om zo te werken aan één hoogwaardig netwerk van openbaar vervoer.



De infostructuur zorgt voor duidelijke herkenningspunten tijdens de hele reis: van voorplein tot in de trein en vice versa.

infostructuur

2.2 ontwerpvaardigheden

infostructuur heeft een hoge attentiewaarde

De infostructuur is op ieder station gelijk en is onafhankelijk van de identiteit van vervoerders, lijnen en andere commerciële uitingen. De infostructuur heeft tijdens de reis prioriteit boven andere lagen van informatie. Naar infostructuur hoeft een reiziger niet te zoeken. Hij komt middelen en voorzieningen op een natuurlijke manier tegen tijdens de reis.

De infostructuur krijgt de hoogste attentiewaarde door de volgorde, positie, ruimtelijke context, clustering, vorm en inhoud van middelen. De eerste vier dimensies komen aan de orde in het Handboek Inrichting. Aspecten met betrekking tot vorm en inhoud worden in dit handboek beschreven.

volgorde

Informatie uit de infostructuur komt de reiziger op de momenten tegen dat deze informatie het meest relevant is, zoals bij binnenkomst in één van de stationsdomeinen en op beslispunten in de reis.

positie

De infostructuur wordt op een rustige en uniforme manier ingepast. De infostructuur krijgt prioriteit door zones die gereserveerd zijn voor infostructuur, zoals de zone tussen 2500 mm en 3500 mm vanaf het vloeroppervlak. De infostructuur is geconcentreerd in de zones in, boven of direct aan de loopverbindingszone. Deze zones bevinden zich in het blikveld van de reiziger en hebben daardoor de hoogste attentiewaarde.

ruimtelijke context

Er wordt niet alleen rekening gehouden met de positie, maar ook met de achtergrond waartegen middelen uit de infostructuur worden waargenomen. Zo wordt het luchtruim boven de

loopverbindingszone (boven 3600 mm) informatiearm gehouden zodat er zo min mogelijk ruis is en de infostructuur zo goed mogelijk tot zijn recht komt. Ook moet er rondom middelen vrije ruimte zijn zodat middelen onderling te onderscheiden zijn (vuistregel is 750 mm rondom elk middel).

clustering

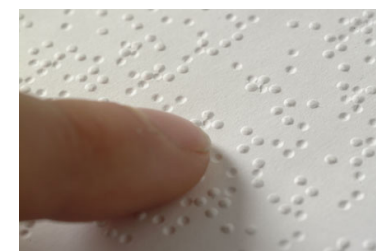
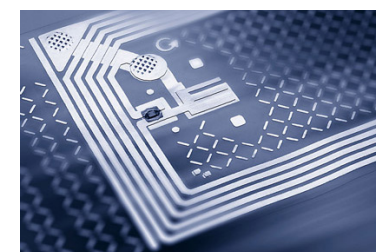
De middelen uit de infostructuur worden geclusterd rondom specifieke momenten in de reis, zoals oriëntatie en reisinformatie. Dat kan betekenen dat ze in elkaars nabijheid worden geplaatst, maar ook dat middelen in een vast ritme herhaald worden of gefaseerd worden toegepast, zoals bij bewegwijzering het geval is.

vorm

De infostructuur moet goed te onderscheiden zijn van andere informatielagen zodat een reiziger de informatie snel kan categoriseren. De herkenbaarheid wordt bepaald door het consequent doorvoeren van één visuele beeldtaal die samenhang tussen middelen tot stand brengt en exclusief is voor de laag infostructuur. De visuele beeldtaal bestaat uit vast gebruik van kleur, typografie, vorm, beeld, maatvoering en vaste lay-out. Voor een hoge attentiewaarde is ook doorlichting van middelen van belang.

inhoud

Informatie uit de laag infostructuur is altijd relevant en accuraat. Het taalgebruik, terminologie en beeld zijn begrijpelijk en toegankelijk voor een zo groot mogelijke groep reizigers en consistent. Conflicterende, irrelevante en verouderde informatie wordt tijdig verwijderd.



infostructuur

2.2 ontwerpvaarders

infostructuur vormt één integraal systeem

De middelen uit de laag infostructuur vormen samen één compleet en uitgebalanceerd systeem van informatie. Dit uit zich in een consistente visuele identiteit en zorgvuldige afstemming tussen middelen. De gebruikte terminologie, beeldtaal, pictogrammen, symbolen en tekens binnen de laag infostructuur zijn overal consistent. Deze identiteit is onafhankelijk van de identiteit van lijnen, vervoerders en andere partijen op het station. Vooralsnog beperkt de infostructuur zich tot ontwerpvaardigheden op en rond het station. Op langere termijn kan de infostructuur ook uitgebreid worden naar andere modaliteiten. Speciale aandacht binnen het integrale systeem van infostructuur gaat uit naar tijdelijke informatie die bijvoorbeeld een rol speelt bij wijzigingen, verstoringen en calamiteiten.

productfamilies

De infostructuur bestaat uit een aantal productfamilies. Voorbeelden zijn de bewegwijzering, reisinformatie en middelen rondom het valideren van vervoersbewijzen. Voor alle productfamilies geldt dezelfde beeldtaal, maar per productfamilie kunnen ook specifieke ontwerpvaardigheden gelden. De productfamilies, die in dit handboek worden beschreven, kunnen uit zowel bestaande als nieuwe middelen bestaan. Bij bestaande middelen wordt er verwezen naar relevant beleid of regelgeving. Voor nieuwe middelen worden ontwerpvaardighedenpunten opgesteld.

middelen

Per middel kan een onderscheid gemaakt worden tussen de drager en de content. Zowel drager als content zijn generiek. Dat betekent dat alle middelen uit de laag infostructuur op elk station herkenbaar en vertrouwd zijn. Op alle dragers, zoals schermen, pendels en displays, is de spooridentiteit van toepassing. De spooridentiteit is vastgelegd in de generieke ontwerpvaardigheden uit Spoorbeeld. Voor alle content is de visuele beeldtaal van de infostructuur van toepassing. Deze wordt beschreven in dit handboek en is gebaseerd op de generieke ontwerpvaardigheden voor grafische vormgeving uit Spoorbeeld.

profilering

Profilering door andere partijen binnen de laag infostructuur, zoals lijnen en vervoerders, is alleen mogelijk wanneer dit noodzakelijk is voor de navigatie van reizigers. Zo kan profilering binnen reisinformatie functioneel zijn omdat de reiziger dan weet bij welke vervoerder hij moet inchecken.

infostructuur

2.2 ontwerpkeaders

infostructuur is voor elke reiziger

Het station wordt gebruikt door een grote diversiteit aan mensen. De infostructuur helpt iedere reiziger, ongeacht ervaring, leeftijd of achtergrond, om prettig en zelfstandig te reizen. De infostructuur is gericht op het verkleinen van fysieke en mentale barrières voor reizen met openbaar vervoer.

design for all

Middelen uit de infostructuur zijn ontworpen voor de meest brede groep denkbaar. In plaats van het ontwerpen van aangepast hulpmiddelen voor reizigers met een lichamelijke of verstandelijke beperking is het zinvoller alle onderdelen van de infostructuur zo te ontwerpen dat iedereen ermee overweg kan.

Middelen zijn daarom onderbouwd vanuit universele principes die voortkomen uit de ergonomie en psychologie van de reizende mens. Daarbij spelen aspecten als leesbaarheid, taalgebruik, gebruiksvriendelijkheid, informatieverwerking en attentiewaarde een belangrijke rol. Aan de basis van ieder informatiemiddel ligt een goed begrip van hoe een reiziger kijkt, denkt en zich oriënteert, maar ook van zijn gevoelens en verwachtingen.

meerdere kanalen en zintuigen

Alle reizigers, en in het bijzonder reizigers met een lichamelijke of verstandelijke beperking, worden geholpen door informatie via verschillende zintuigen en verschillende kanalen aan te bieden. Dus zowel visueel als auditief en tactiel, en zowel in het station als via mobiele middelen en

medewerkers. Omroepberichten die moeilijk verstaanbaar zijn op een druk station met veel omgevingslawaaï kunnen bijvoorbeeld ook gevolgd worden via mobiele middelen. Voor iedere productfamilie binnen de laag infostructuur moet een afweging gemaakt worden welke combinatie van middelen het meest effectief is.

Meertaligheid is op stations met veel internationale reizigers wenselijk en is met name van belang bij verstoringinformatie.

stress

Reizen gaat altijd gepaard met een zeker vorm van stress. Het station is per definitie een gehaaste omgeving. De meeste reizigers komen immers naar het station om de trein te halen. Stress is van invloed op de manier waarop mensen informatie waarnemen en verwerken. Mensen zijn bij stress bijvoorbeeld minder in de stemming om nieuwe beelden te interpreteren. Dat vraagt om speciale aandacht bij het ontwikkelen van middelen die gericht zijn op het begeleiden en waarschuwen bij tijdelijke situaties, calamiteiten en verstoringen. De vormgeving van informatie moet op die momenten afwijken van de reguliere informatie.

infostructuur

2.2 ontwerpkeaders

infostructuur is fysiek, digitaal en mobiel

De infostructuur bestaat uit elementen die zich in de tijd hebben bewezen, zoals de bewegwijzering, en nieuwe elementen die de komende jaren onderdeel zullen worden van de infostructuur. Daarbij gaat het om digitale toepassingen op het station en mobiele middelen die reizigers ondersteunen tijdens of ter voorbereiding van hun reis. Dit kunnen bijvoorbeeld apps zijn die reizigers ondersteunen tijdens de reis. Deze middelen overstijgen de mobiele diensten van lijnen en vervoerders. Van belang is dat de infostructuur consistent is over alle kanalen (fysiek, digitaal en mobiel) heen. Zowel inhoud als vormgeving moeten over verschillende middelen een grote samenhang vertonen. Naast de fysieke infostructuur, dat het basisaanbod aan informatie vormt, wordt de infostructuur aangevuld met:

digitale infostructuur

Digitale toepassingen van de infostructuur, zoals binnen schermen voor reisinformatie en bij het valideren van een vervoersbewijs, maken het mogelijk om dynamische en actuele informatie weer te geven. De digitale infostructuur is gebonden aan een specifieke beeldtaal die afgeleid is van de grafische ontwerpuitgangspunten voor de infostructuur.

Bij digitale toepassingen kan ook interactiviteit een belangrijke rol spelen. De wijze waarop een in- en uitcheckpoortje communiceert is bijvoorbeeld essentieel voor de gebruiksvriendelijkheid van het middel.

mobiele infostructuur

Mobiele infostructuur, zoals een stationsapp, is op dit moment nog nauwelijks beschikbaar maar zou een goede aanvulling kunnen vormen op de bestaande middelen. In tegenstelling tot de fysieke infostructuur zijn deze middelen bij uitstek geschikt om individueel, contextueel en proactief met reizigers te communiceren. Vanuit het oogpunt van 'design for all' zijn juist deze middelen zeer geschikt om het station voor een zo groot mogelijke groep toegankelijk te maken.

Verschillen in hoe vaardig mensen zijn met nieuwe technologie zullen er altijd blijven maar met de komst van smartphones, tablets en apps zijn de mogelijkheden van nieuwe technologie vele malen toegankelijker gemaakt, juist voor mensen die niets van techniek weten. Deze middelen hebben zijn potentieel ook van grote waarde voor bijzondere doelgroepen zoals slechtzienden. Voor hen kan het de zelfstandigheid enorm vergroten. Het ontwikkelen van een mobiele infostructuur die rekening houdt met verschillende zintuigelijke en cognitieve beperkingen vraagt om nieuwe ontwerprichtlijnen.

Voor het versterken van de samenhang van de verschillende lagen is van belang dat reizigers attent worden gemaakt op de informatie die mobiel beschikbaar is. Ook een goed toegankelijk netwerk op stations en in treinen is een basisvoorwaarde om ook de mobiele infostructuur tot een succes te maken.

infostructuur

2.2 ontwerpkeaders

infostructuur verbindt station en omgeving

Het uitgangspunt voor de laag infostructuur is het bieden van informatie ten behoeve van de reis “van deur tot deur”, over het gehele OV-systeem heen. Daarbinnen speelt het station een belangrijke rol. Een ontbrekende schakel op veel stations is de verbinding met de omgeving. Voor aankomende reizigers is vaak onduidelijk hoe zij verder kunnen reizen.

De infostructuur houdt niet op bij de muren van het station, maar zorgt voor een soepele overgang tussen station en omgeving en sluit aan bij de lokale infostructuur. Middelen uit de laag infostructuur zorgen ervoor dat reizigers worden ontvangen op het station en begeleid tijdens de reis en op weg naar de volgende modaliteit of volgende bestemming. De infostructuur is zichtbaar vanaf en naar de ketendiensten.

over modaliteiten heen

 In de ambitie zorgen de middelen uit de laag infostructuur ervoor dat het openbaar vervoer door de reiziger wordt ervaren als één geheel, bestaande uit verschillende modaliteiten die naadloos in elkaar overgaan. De eerste stap richting deze ambitie is de informatie rond het spoor beter aan te laten sluiten op andere modaliteiten, zoals bus, tram, metro en lightrail, en ketendiensten. Deze overgang kan bijvoorbeeld versterkt worden door het bieden van overstapinformatie en het toepassen van een gemeenschappelijke systematiek van bewegwijzering.

lokale infrastructuur

De infostructuur helpt bij het maken van de overgang naar de omgeving. De huidige bewegwijzering verwijst naar de verschillende uitgangen maar zou een stap verder kunnen gaan dan dat. Zo wordt er in dit handboek een voorstel gedaan voor een omgevingsplattegrond die de reiziger op elk station op vertrouwde wijze verder helpt naar bestemmingen in de omgeving. De Visie op Informatie staat open voor uitwerking van deze overgang met lokale overheden.

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

De infostructuur krijgt een hoge attentiewaarde door de volgorde, positie, ruimtelijke context, clustering, vorm en inhoud van middelen. Ontwerpprincipes die betrekking hebben op de volgorde, positie en clustering van middelen worden beschreven in het Handboek Inrichting. Dit hoofdstuk beschrijft de ontwerpprincipes voor vorm en inhoud. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om toepassing van kleur, typografie, beeld, taal en leesafstand. Deze ontwerpprincipes zijn van toepassing op alle productfamilies uit de laag infostructuur. In de hoofdstukken hierna volgen de specifieke ontwerputgangspunten voor productfamilies en middelen.

De infostructuur kenmerkt zich door een herkenbare beeldtaal en duidelijke functionaliteit. De beeldtaal is exclusief voor de laag infostructuur, is neutraal en staat los van de beeldtaal van vervoerders. Zo kan een reiziger snel filteren op relevante informatie. Hierdoor, en door een grote samenhang tussen middelen onderling, krijgt de infostructuur een hoge attentiewaarde.

Voor elk middel kan onderscheid gemaakt worden tussen content en drager. Zoals eerder beschreven zijn alle dragers onderdeel van de spooridentiteit. De generieke ontwerpprincipes voor dragers zijn beschreven in Spoorbeeld. De ontwerpprincipes, die in dit handboek worden beschreven, hebben betrekking op informatie (vorm en inhoud). Drager en informatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Het visuele bewegwijzeringssysteem is één van de meest herkenbare en vertrouwde elementen uit de laag infostructuur. Hierin komt de visuele beeldtaal van de infostructuur het sterkst tot uitdrukking. Voor de basiselementen wordt dan ook voortgebouwd op de vormgevingsprincipes die in het handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations gehanteerd worden.

basiselementen

- 1 kleur
- 2 typografie
- 3 beeld
- 4 vorm
- 5 taal
- 6 leesafstand
- 7 digitaal
- 8 profilering
- 9 licht

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

1 kleur

basiskleuren

De informatiekleuren voor infostructuur zijn blauw en wit. Het gebruik van witte tekst en beeld op een blauwe achtergrond komt voort uit de UIC-regelgeving. Dit is de internationale regelgeving voor reisinformatie en bewegwijzering voor treinen en stations. Deze kleurcombinatie zorgt voor een goed contrast en daarmee een goede leesbaarheid.

Het consequent toepassen van blauw-wit versnelt allereerst het zoekproces; zoeken naar kleur gaat sneller dan zoeken naar andere dimensies van visuele informatie. Het blauw-wit structureert en organiseert de laag infostructuur en legt verbanden tussen ruimtelijk gescheiden elementen zoals bewegwijzeringsborden. Elementen kunnen geclusterd worden middels een blauw vlak. Ten slotte voegt het blauw betekenis toe aan objecten. Het vertelt iets over de waarde en betrouwbaarheid van de informatie. Informatiekleur blauw NCS S 4550-R80B kan alleen worden toegepast binnen de infostructuur. Magenta wordt gebruikt om in- en uitcheckvoorzieningen te markeren.

veiligheidskleuren

Veiligheidskleuren met bijzondere betekenis binnen de infostructuur zijn groen (veiligheid), geel (aandacht) en oranje en rood (waarschuwen voor gevaar).

constructies, dragers en pendels

Constructies, dragers en pendels zijn over het algemeen grijs en hebben een neutrale identiteit. Vaak toegepaste kleuren zijn RAL 9006 (stationsoutillage, bewegwijzering) en RAL 9007 (stationsoutillage).

informatiekleuren

blauw



NCS S 4550-R80B

informatiekleur algemeen

wit



NCS S 0500 N

informatiekleur algemeen

magenta



RAL 4010

informatiekleur ov-chip



figuur: voorbeelden toepassingen informatiekleuren

veiligheidskleuren

signaalgroen



NCS S 1565-G

veiligheidskleur 'veilig'

geel



NCS S 0580-Y10R

veiligheidskleur 'aandacht'

oranje



NCS S 0585-Y10R

veiligheidskleur 'waarschuwing'

rood



NCS S 1085-Y90R

veiligheidskleur 'gevaar'



figuur: voorbeelden toepassingen informatiekleuren en veiligheidskleuren

lees meer over het kleurensysteem op www.spoorbeeld.nl

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

2 typografie

Het lettertype NS Sign (een gemodificeerde Frutiger 65, eigendom van NS) is het lettertype van de infostructuur en wordt gebruikt voor alle informatie binnen deze laag. Het is het enige toegestane lettertype binnen de laag infostructuur. Toegestane variant is de bold-versie. Belangrijk voor deze letterkeuze is de leesbaarheid, geschiktheid en toepasbaarheid in onder andere bewegwijzering en geschiktheid als digitale letter voor beeldschermen.

Belettering wordt altijd blauw op wit of wit op blauw toegepast tenzij anders wordt aangegeven. Het lettertype wordt zowel in kleine letters als hoofdletters toegepast (nooit enkel hoofdletters). Hoofdletters worden alleen toegepast bij het begin van een zin of bij een naam (bijvoorbeeld stationsnaam). Bij functieaanduidingen wordt altijd gekozen voor een kleine letter. Tekst wordt altijd links uitgelijnd.

spatiëring en regelafstand

De spatiëring en regelafstand van de NS Sign zijn per middel verschillend. Voor digitale middelen wordt er een kleinere spatiëring toegepast dan voor analoge borden. Specifieke richtlijnen worden beschreven in de betreffende handboeken.

layout

Richtlijnen voor layout van middelen en zijn vastgelegd onder andere vastgelegd in het Handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations en ontwerpvoorschriften betreffende InfoPlus en Stationsconcept in Tijdelijke Situatie (SITS)



figuur: voorbeeld toepassingen NS sign binnen informatiebord



figuur: voorbeeld richtlijn regelafstand binnen informatiebord

.....
8 informatie over het lettertype is te verkrijgen bij de
8 systeemspecialist Transfer van ProRail AM RS

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

3 beeld

De infostructuur bestaat uit vaste beeldelementen waaronder een stationsbeeldmerk, pictogrammen, pijlen, plattegronden en kaarten. Het gebruik van fotografie is niet toegestaan. Andere beeldmerken zoals logo's van lijnen, vervoerders of retail zijn in bepaalde situaties alleen toegestaan indien deze nodig zijn voor de navigatie.

beeldmerk

Informatieborden en functieaanduidingen (bij faciliteiten) zijn te herkennen aan een blauw of wit blokje in de linkerbovenhoek. Dit beeldelement mag niet in ander typen borden worden toegepast.

pictogrammen

Pictogrammen en kleuren zijn afgeleid van de UIC (Union Internationale des Chemins de fer). De pictogrammen zijn aangepast voor de Nederlandse stations. Gebruik van deze pictogrammen garandeert een comfortabele leesbaarheid (op gedefinieerde leesafstanden) voor een grote groep (internationale) reizigers. Er zijn vier typen pictogrammen: spoornummers, aansluitend openbaar vervoer, faciliteiten en uitgang. De pictogrammen maken het gebruik van meertalige aanduidingen overbodig. Pictogrammen die buiten het bewegwijzeringsstelsel vallen en waarvoor geen UIC pictogram beschikbaar is, zoals bij roltrappen, worden conform de UIC pictogrammen ontwikkeld en getest.

pijlen

Bij verwijsborden wordt de richting aangegeven met pijlen. Pijlen staan altijd in een pijlaccolade. Deze witte 'pijlstroken' fungeren als accolade voor alle vermelde bestemmingen. Per bord wordt één richting verwezen. Voor een groep bestemmingen in dezelfde richting wordt één pijl gebruikt die geplaatst wordt in de pijlaccolade.

plattegronden

Ten slotte bestaat de infostructuur uit geografische informatie, zoals plattegronden en netkaarten. Een vaste beeldtaal voor plattegronden en netkaarten moet worden ontwikkeld.

modaliteiten



faciliteiten



figuur: selectie van pictogrammen uit Handboek Belettering en bewegwijzing Nederlandse Treinstations

Zie voor de universele pictogrammen de **UIC code**.
De aangepaste versie voor Nederlandse treinstations staan in het **Handboek Belettering en bewegwijzing Nederlandse Treinstations**

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

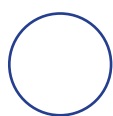
4 vorm

Voor de 2D-vorm worden drie grafische elementen aangereikt: de cirkel, de pilvorm en de rechthoek.

De **cirkel** staat voor attentie. In de productgrafiek wordt de cirkel ingezet daar waar een onderdeel speciale aandacht vraagt zoals bij (belangrijke) bedieningselementen.

De **pilvorm**, een rechthoek met aan twee zijden een halve cirkel, wordt toegepast op plaatsen waar de gebruiker interactie heeft met het product. Bij productgrafiek wordt de plaats van interactie gemarkeerd met deze vorm.

De **rechthoek** wijst naar de functie 'informatie'. De rechthoek markeert in productgrafiek de plaats van informatievoorziening.



attentie



interactie



informatie

.....
 lees meer over tweedimensionale ontwerpprincipes op
www.spoorbeeld.nl

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

5 taal

begrijpelijke taal

De taal van de laag infostructuur is kort, bondig en voor iedereen begrijpelijk. Om de informatie toegankelijk te maken voor een zo groot mogelijke doelgroep, zowel in omroepberichten als informatiemiddelen, worden jargon, afkortingen en moeilijke begrippen vermeden. De reiziger is de maat der dingen, niet de techniek of de juridische context. De taal sluit altijd aan bij de reiziger en mag niet voor verwarring en onduidelijkheden zorgen. Deze taal wordt centraal vastgelegd zodat over alle stations dezelfde begrippen worden gebruikt.

Voor berichten, zoals wijzigingen of waarschuwingen, wordt een taal gekozen passend bij en gericht aan de reiziger. Berichten zijn bondig, eenvoudig, maar voorzien de reiziger van voldoende informatie. Indien nodig wordt de reiziger ook een handelingsperspectief geboden. Daarnaast wordt de reiziger waar mogelijk persoonlijk aangesproken. Belangrijke berichten worden herhaald om de reiziger de tijd te geven deze te verwerken.

Termen die in een situatie meerdere betekenissen kunnen hebben, worden specifiek gemaakt. Wanneer een station bijvoorbeeld meerdere uitgangen heeft, wordt op het verwijsbord “uitgang” ook aangegeven welke uitgang hier wordt bedoeld.

speciale groepen

Om de laag infostructuur zo toegankelijk mogelijk te maken voor speciale (taal)groepen zoals internationale reizigers en laaggeletterden wordt zoveel mogelijk beeld gebruikt. De bewegwijzering is daarom niet meertalig.

Op stations waar internationale treinen stoppen zijn een aantal middelen uit de infostructuur, zoals actuele reisinformatie, meertalig om internationale reizigers op te vangen en te begeleiden. Per situatie wordt bepaald of meertaligheid wenselijk is. Er is hiervoor geen vaststaand beleid.

In Nederland zijn er 1.3 miljoen laaggeletterden. Deze mensen kunnen woorden lezen, maar zijn niet in staat om hele zinnen te lezen en te begrijpen. Ook voor deze doelgroep is het van belang pictogrammen te gebruiken en tekst kort en bondig te formuleren.

infostructuur

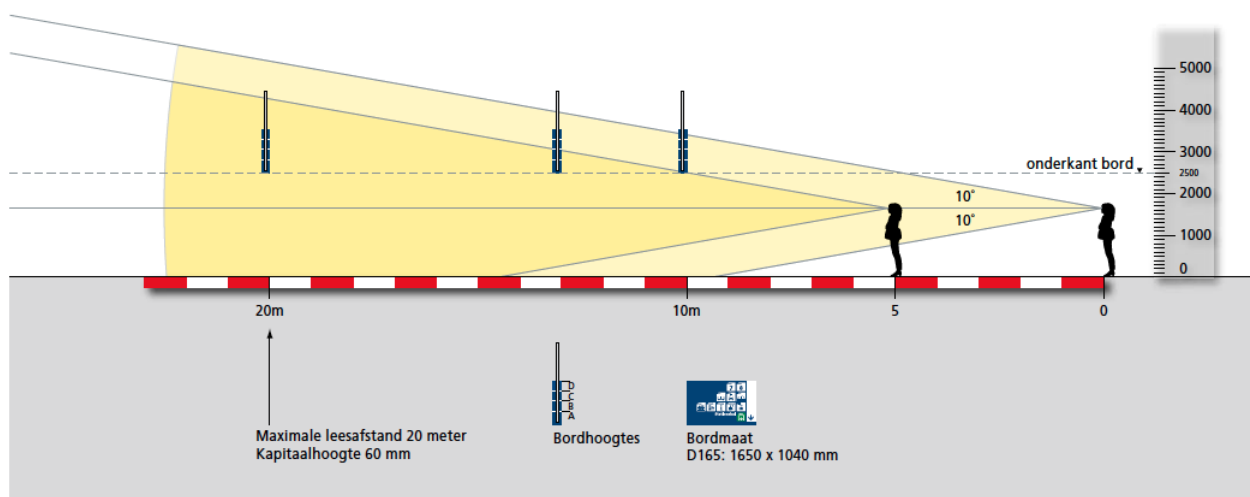
2.3 ontwerpprincipes

6 leesafstand

Bij het bepalen van formaten spelen zowel zichtbaarheid (weten dat het middel er is) als leesafstand een rol. De leesafstand en de snelheid waarmee de bezoeker een bord benadert, bepalen de lettergrootte die nodig is voor de leesbaarheid.

Doordat de vervorming die kan optreden bij het lezen van een bord onder een hoek en door minder gunstige lichtcondities en omdat niemand perfect scherp ziet, is het goed om bij informatiemiddelen uit te gaan van een minimale lettergrootte die comfortabel leesbaar is (bron: Mijksenaar).

De formule voor de gewenste leesafstand is per middel verschillend. Voor het bepalen van de comfortabele leesafstand is van belang of het middel doorlicht is, of het om een digitale weergave gaat en of de reiziger onder een bepaalde hoek kijkt. Op basis van de gewenste comfortabele leesafstand en zichtbaarheid wordt de lettergrootte en het bordformaat of formaat beeldscherm bepaald.



voorbeeld leesafstanden uit Handboek Bewegwijzering en Gevelbelettering

lees meer over richtlijnen voor leesafstanden en lettergroottes in het **handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations** en **ontwerpvorschrift Infoplus middelen OVS00192**

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

7 digitaal en mobiel

De infostructuur zal zich steeds meer binnen digitale en mobiele middelen manifesteren. Voor de digitale en mobiele infostructuur moet een (deels) nieuwe beeldtaal ontwikkeld en vastgelegd worden. De digitale en mobiele infostructuur biedt een gebruikservaring die consistent is met de infostructuur op het station.

digitale infostructuur

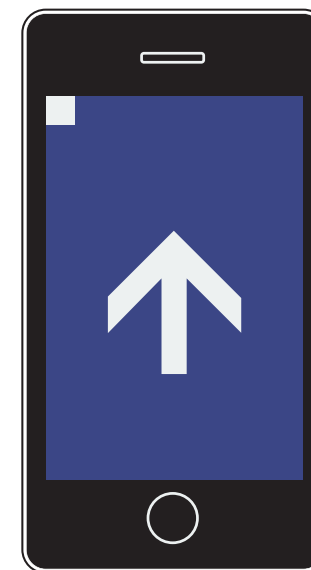
Bij digitale infostructuur gaat het om ontwerprichtlijnen voor schermen in het station en eventueel in de trein. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om actuele vertrektijden, maar ook om informatie uit de infostructuur binnen media, zoals in het calamiteitenscherm. Visueel moeten deze middelen een grote samenhang vertonen met de overige infostructuur en duidelijk te onderscheiden zijn van andere content die niet tot de infostructuur behoort.

mobiele infostructuur

Vooraf voor mensen met een functiebeperking en mensen die niets van computers weten, is technologie vele malen toegankelijker geworden. De mobiele infostructuur heeft potentieel een enorme waarde voor visueel gehandicapten en slechthorenden voor wie het de zelfredzaamheid vergroot. Op allerlei fronten worden nieuwe technologieën ontwikkeld waarbij alle zintuigen aangesproken worden. Maar ook voor mensen met een mentale beperking of autisme kan de mobiele infostructuur de reiservaring verbeteren. Voor deze mensen worden door gespecialiseerd ontwikkelcentra, meestal in opdracht van belangengroepen, producten ontwikkeld die prikkels kunnen filteren en informatie gedoseerd aanbieden. Het grote verschil is dat de mobiele infostructuur ook individuele data kan bevatten en dat deze gepersonaliseerd kan worden. Het is daardoor geen vervanging van de analoge infostructuur maar een waardevolle aanvulling. Ontwerprichtlijnen voor mobiele toepassingen zoals (mobiele) websites en apps die toegankelijk worden gemaakt binnen

09:37 Vertrek van de treinen				
tijd	naar	spoor	treinsoort	via/ opmerkingen
09:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations
09:53	Utrecht Centraal	1	Stoptrein	via Hilversum
10:02	Den Haag Centraal	5 ^a	Intercity	+ 5 minuten
10:07	Almere Oostvaarders	2	Sprinter	via Almere Centraal
10:18	Amsterdam Sloterdijk	10	Intercity	rijdt vandaag niet
10:27	Zoetermeer	12	Sprinter	via Utrecht Centraal
10:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations
10:53	Utrecht Centraal	1	Stoptrein	via Hilversum
11:02	Den Haag Centraal	5 ^a	Intercity	via Leiden
11:07	Almere Oostvaarders	2	Sprinter	via Almere Centraal
11:18	Amsterdam Sloterdijk	10	Intercity	rijdt vandaag niet
11:27	Zoetermeer	12	Sprinter	via Utrecht Centraal
11:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations
11:53	Utrecht Centraal	1	Stoptrein	via Hilversum
12:02	Den Haag Centraal	5 ^a	Intercity	via Leiden
12:07	Almere Oostvaarders	2	Sprinter	via Almere Centraal
11:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations

digitale infostructuur op het station
(impressie centrale halaanwijzer Utrecht Centraal)



mobiele infostructuur
(impressie, geen ontwerp)

verschillende platforms (iOS, Android, Windows) moeten onderdeel worden van de infostructuur. Voor elk platform zijn andere ontwikkelingsrichtlijnen beschikbaar. Naast een nieuwe beeldtaal, dienen ook interactieprincipes, bijvoorbeeld met betrekking tot toegankelijkheid en beheer, te worden vastgelegd.

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

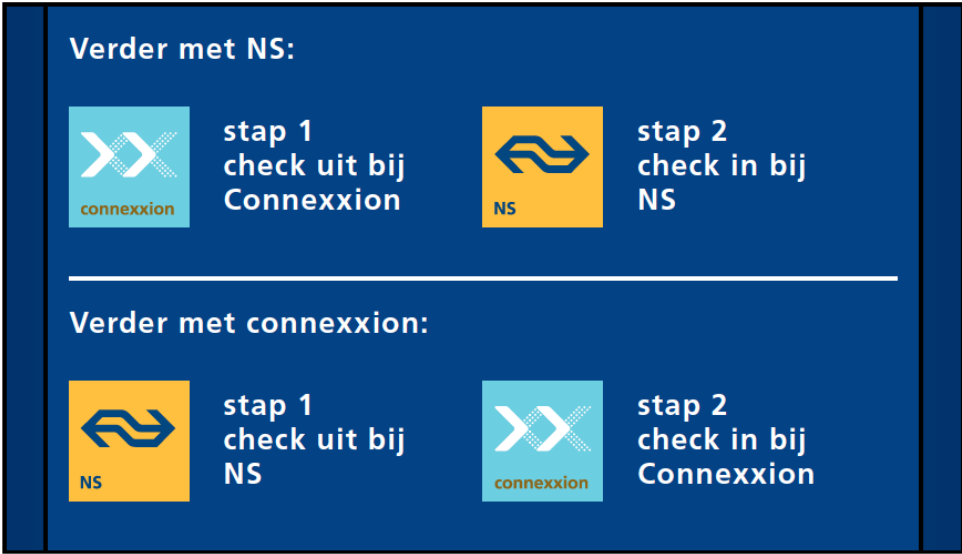
8 profilering

Uitgangspunt van de infostructuur is dat deze neutraal is. De infostructuur verwijst naar functies binnen het station, niet naar de merkidentiteit van partijen. Hierdoor is de infostructuur op ieder station vertrouwd en herkenbaar. Profilering binnen middelen uit de infostructuur is in beperkte mate mogelijk daar waar het de oriëntatie en navigatie van reizigers ondersteunt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn in een verbouwingssituatie waarin retailvoorzieningen slecht vindbaar zijn en er extra naar verwezen moet worden.

Profilering binnen de infostructuur door lijnen en vervoerders is alleen toegestaan wanneer de reiziger moet navigeren op een specifieke vervoerder en de keuze heeft tussen meerdere vervoerders. Profilering is dan mogelijk door naam of logo, zoals het logo van NS of Fyra binnen dynamische reisinformatie. Het logo is hier secundair aan de primaire informatie. Het logo wordt binnen de content toegepast, blauw op wit.

Bij een aantal middelen kan de profilering ondersteund worden door één huisstijlkleur op blauwe of witte achtergrond. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het valideren van vervoersbewijzen per vervoerder. Binnen deze middelen is een profileringsvlak bepaald. Deze richtlijnen worden beschreven in de Toolkit RSB.

De profileringsmogelijkheden voor lijnen en vervoerders worden verder toegelicht in **Handboek Lijn en Vervoerder**



figuur:
profilering bij overstappunten (toolkit RSB)

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Train	09:37
13:58	Vlissingen Via A'dam Sloterdijk, Schiphol	15	Intercity	
14:01	Amersfoort Via Hilversum	10	Intercity	
14:04	Uitgeest Via A'dam Sloterdijk, Haarlem, Beverwijk	1	Sprinter	+5 minuten
14:07	Lelystad Centrum Via Almere C.	10	Intercity	
14:07	s-Hertogenbosch Via Amstel, Bijlmer Arena, Utrecht C	5	Intercity	
14:09	Hoorn Via A'dam Sloterdijk	11	Intercity	
14:10	Zwolle Via A'dam Sloterdijk, Zaandam	11	Sprinter	

figuur:
profilering binnen treinbeeldscherm

Bus	Richting	Halte/V	vertrek	Vervoerder	09:37
137	Rotterdam Via Overschie	A	1 min	RET	
102	Rijswijk	B	2 min	RET	
80	Schiedam Openthoud	D	3 min	connexxion	Verwacht 09:45
40	Rotterdam Via Overschie	C	4 min	connexxion	
102	Rijswijk Via Overschie	E	4 min	RET	
137	Rotterdam Via Overschie	B	5 min	RET	
80	Schiedam Via Overschie	A	6 min	connexxion	

figuur:
profilering binnen busvertrekdisplay (geen ontwerp)

infostructuur

2.3 ontwerpprincipes

9 licht

Naast omgevingslicht, zowel kunstlicht als daglicht, kan informatie ook inwendig worden verlicht. Het doorlichten van informatie, bijvoorbeeld door middel van lichtbakken, vergroot de attentiewaarde en zorgt ervoor dat middelen in alle lichtomstandigheden te onderscheiden zijn van de omgeving.

De maat voor helderheid van licht is luminantie. Een te groot verschil in luminantie maakt het beeld onevenwichtig. Helverlichte middelen trekken onevenredig veel aandacht en bemoeilijken waarneming van donkerder middelen.

In een donkere omgeving moeten middelen daarom minder fel verlicht worden dan in een goed verlichte omgeving. Een te sterk verlicht bord kan verblinden, waardoor de kans groot is dat informatie op het bord niet gelezen wordt.

nader uit te werken

infostructuur

2.4 middelen

productfamilies

Alle middelen uit de laag infostructuur zijn ingedeeld in een aantal productfamilies. De ontwerpprincipes uit hoofdstuk 2.3 zijn van toepassing op alle middelen binnen deze productfamilies. Het vormgeven als productfamilies zorgt voor herkenning, rust en overzicht.

De ordening in productfamilies is gebaseerd op het perspectief van de reiziger. Vanuit dit perspectief moeten alle middelen die te maken hebben met bewegwijzering één familie vormen. Hetzelfde geldt voor de middelen rondom reisinformatie. Daar gaat het niet alleen om Infoplus, maar moet het systeem als geheel meer samenhang gaan vertonen.

In de volgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van alle middelen uit de infostructuur, bestaand beleid en regelgeving en worden aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op een nieuw middel of een aanpassing op een bestaand middel. De aanbevelingen hebben als doel het systeem aan informatie compleet te maken. Nieuwe middelen vullen gaten in het systeem op en spelen in op nieuwe mogelijkheden. De ontwerpprincipes uit hoofdstuk 2.3 zijn van toepassing op alle productfamilies.

spooridentiteit - drager
infostructuur - content
2.5 gevelbelettering
2.5.1 gevelbelettering
stationsnaam
stationsbeeldmerk
stationsklok
2.5.2 aanvullende middelen
signing modaliteiten

spooridentiteit - drager
infostructuur - content
2.6 bewegwijzering
2.6.1 visuele bewegwijzering
stationsnaamborden
verwijsborden
identificatieborden
vakaanduidingsborden
spoornummers
routestrips
2.6.2 tactiele bewegwijzering
geleidelijnen
braille
2.6.3 auditieve bewegwijzering
routebeschrijvingen
auditieve instructies
2.6.4 tijdelijke bewegwijzering
reguliere bewegwijzering
aanvullende bewegwijzering
2.6.5 plattegronden
stationsplattegrond
omgevingsplattegrond

infostructuur

2.4 productfamilies

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.7 reisinformatie

2.7.1 statische reisinformatie

vertrekstaten

spoorkaarten

2.7.2 dynamische reisinformatie

treinbeeldscherm

treinbeeldscherm perron

perronverwijzer

centrale halaanwijzer

2.7.3 actuele reisinformatie

verstoringbord

omroepberichten

calamiteitenschermbord

werkzaamheden

reizigersbegeleiding

2.7.4 lijninformatie

treinsamenstellingsbord

nieuwe middelen

2.7.5 lokale reisinformatie

overstapbord

2.7.6 mobiele reisinformatie

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.8 tijdsaanduiding

2.8.1 stationsklok

stationsklokken

monumentale klok

2.8.2 overige tijdsaanduidingen

binnen reisinformatie

overige middelen

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.10 stationsinformatie

2.10.1 stationsinformatie

welkomstbord

2.10.2 instructies en regelgeving

informatieborden

2.10.3 verbouwingsinformatie

2.10.4 stationsvoorzieningen

SOS-palen

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.9 valideren vervoersbewijs

2.9.1 ovcp-voorzieningen

check-in/check-out paaltjes

controlepoortjes

overstapzones

oplaadpunten

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.11 markeringen

2.11.1 markeringen

hoogtemarkeringen

glasmarkeringen

infostructuur

2.5 gevelbelettering

2.5.1 gevelbelettering

stationsnaam

stationsbeeldmerk 

stationsklok

2.5.2 aanvullende middelen

signing modaliteiten 

infostructuur

2.5 gevelbelettering

productfamilie gevelbelettering

De functie van gevelbelettering is het herkenbaar maken van het station als station. De gevelbelettering bestaat in de basis uit een neutraal stationsbeeldmerk, de stationsklok en de stationsnaam. Zo kan een reiziger van afstand zien om welk station het gaat en of hij zijn snelheid moet aanpassen om de trein te halen. De gevelbelettering is neutraal.

Aanvullende middelen voor signing richten zich op het zichtbaar maken van modaliteiten binnen een station en aanwezige lijnen en vervoerders. Bij aankomst op het station moet het voor een reiziger duidelijk zijn welke modaliteiten op het station aanwezig zijn. Modaliteiten die het station met de trein delen, zoals bus of metro, zijn herkenbaar op de gevel van het station.

Ook moet een reiziger bij aankomst kunnen zien wie de dienstverleners (waaronder lijnen en vervoerders) op het station zijn. Hierbij gaat het om de herkenbaarheid bij aankomst op het station. Beschikbare middelen hiervoor zijn landmarks. Dit zijn nieuw te ontwikkelen middelen. Ook kunnen aanwezige partijen op het station gepresenteerd worden in een welkomstbord. Het welkomstbord wordt beschreven in de productfamilie 'stationsinformatie' (hoofdstuk 2.9).

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.5 gevelbelettering

2.5.1 gevelbelettering

stationsnaam

stationsbeeldmerk

stationsklok

2.5.2 aanvullende middelen

signing modaliteiten

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

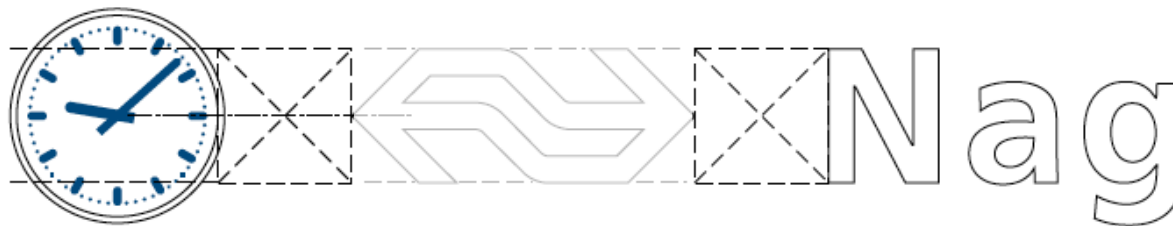
2.5 gevelbelettering

2.5.1 gevelbelettering

De gevelbelettering heeft als primaire functie het station herkenbaar te maken als station. De gevelbelettering duidt de functie van het station aan en vertelt om welk station het gaat. Op een station waar meerdere modaliteiten halteren, zoals metro of bus, moet dit duidelijk zijn vanuit de omgeving. Bij de gevelidentiteit hoort ook een iconische klok waardoor een reiziger bij aankomst zijn looptempo kan aanpassen op de actuele situatie. De stationssigning bestaat uit:

- stationsnaam
- stationsbeeldmerk
- stationsklok

Ook voor een station zonder stationsgebouw (of een in onbruik geraakt gebouw) beschrijft het handboek Belettering en bewegwijzing Nederlandse Treinstations een systematiek voor gevelbelettering. Er worden dan twee afzonderlijk verlichte borden geplaatst: één met de stationsnaam en één met het stationsbeeldmerk.



figuur: Voorbeeld van gevelbelettering.

Op basis van de Visie op Informatie wordt het NS-vignet de komende jaren vervangen door een neutraal stationsbeeldmerk

.....
8 lees meer over richtlijnen en ontwerputgangspunten
voor gevelbelettering en stationsklok in het **handboek**
Belettering en bewegwijzing Nederlandse Treinstations

infostructuur

2.5 gevelbelettering

2.5.2 aanvullende middelen

Waar de gevelbelettering op elk station gelijk is, zorgen aanvullende middelen ervoor dat ook modaliteiten, lijnen en vervoerders bij aankomst op het station herkenbaar zijn. Er is op dit moment nog geen structurele oplossing om modaliteiten, lijnen en vervoerders zichtbaar te maken. Het vinden van een geschikte oplossing vraagt om een nieuwe ontwerpopgave. In deze opgave moeten de volgende uitgangspunten meegenomen worden:

signing modaliteiten

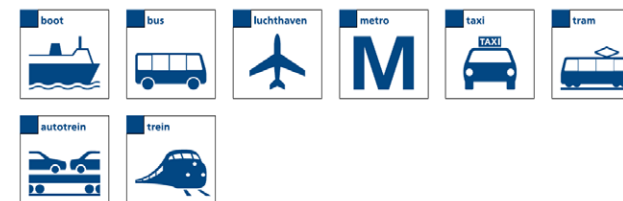
In stations waar veel modaliteiten samenkomen, zoals een OV-terminal, is het van belang dat een reiziger deze modaliteiten vanuit het omgevingsdomein kan herkennen. Modaliteiten die het station (ontvangstdomein) met de trein delen, zoals bus of metro, zijn herkenbaar op de gevel van het station. De wijze waarop deze modaliteiten worden weergegeven is een nieuwe ontwerpopgave. De UIC-pictogrammen uit de bewegwijzeringssystematiek voor modaliteiten vormen hiervoor de basis.

signing lijn en vervoerder

(geen onderdeel infostructuur)

Bij aankomst moet een reiziger kunnen zien wie de dienstverleners (waaronder lijnen en vervoerders) op het station zijn. Hierbij gaat

het zowel om de herkenbaarheid bij aankomst op het station als op de perrons. Hiervoor zijn landmarks in ontwikkeling waarop lijnen en vervoerders zich kunnen presenteren. Deze worden beschreven in het Handboek Lijn en Vervoerder.



pictogrammen voor modaliteiten uit de bewegwijzeringssystematiek

infostructuur

2.6 bewegwijzering

2.6.1 visuele bewegwijzering

stationsnaamborden
verwijsborden
identificatieborden
vakaanduidingsborden
spoornummers
routestrips

2.6.2 tactiele bewegwijzering

geleidelijnen
braille

2.6.3 auditieve bewegwijzering

auditieve routebeschrijvingen
auditieve instructies

2.6.4 tijdelijke bewegwijzering

primaire bewegwijzering
secundaire bewegwijzering

2.6.5 plattegronden

stationsplattegrond 
omgevingsplattegrond 

infostructuur

2.6 bewegwijzering

productfamilie bewegwijzering

De uitgangspunten en toepassingsprincipes voor visuele bewegwijzering zijn vastgelegd in het handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations. Naast visuele bewegwijzering zijn er ook andere middelen die reizigers helpen bij oriëntatie op het station en de omgeving. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om auditieve en tactiele vormen van bewegwijzering die reizigers met een beperking in staat stellen hun weg te vinden. Deze middelen zijn onderdeel van de regelgeving rondom toegankelijkheid van stations. Op stations in ontwikkeling en verbouwing is er bovendien tijdelijke bewegwijzering te vinden. De richtlijnen en ontwerputgangspunten voor deze verschillende vormen van bewegwijzering zijn in verschillende documenten vastgelegd. Hier worden de belangrijkste uitgangspunten gebundeld tot een overzichtelijk geheel.

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.6 bewegwijzering

2.6.1 visuele bewegwijzering

- stationsnaamborden
- verwijsborden
- identificatieborden
- vakaanduidingsborden
- spoornummers
- routrips

2.6.2 tactiele bewegwijzering

- geleidelijnen
- braille

2.6.3 auditieve bewegwijzering

- routebeschrijvingen
- auditieve instructies

2.6.4 tijdelijke bewegwijzering

- reguliere bewegwijzering
- aanvullende bewegwijzering

2.6.5 plattegronden

- stationsplattegrond
- omgevingsplattegrond

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

2.6 bewegwijzering

2.6.1 visuele bewegwijzering

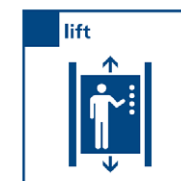
De visuele bewegwijzering bestaat uit een aantal typen borden:

- stationsnaamborden
- verwijsborden
- identificatieborden
- vakaanduidingsborden
- spoornummers
- routestrips

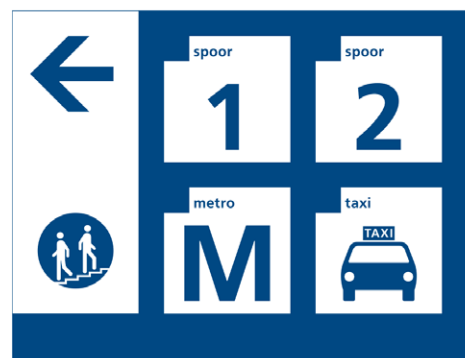
De richtlijnen en ontwerpuitgangspunten voor visuele bewegwijzering worden uitgebreid beschreven in het handboek *Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations*. Ook de systematiek voor het verwijzen naar bestemmingen in en rond het station en het positioneren van identificatieborden wordt hierin besproken. Vluchtrouteaanduidingen zijn hier buiten beschouwing gelaten.



stationsnaambord



identificatiebord



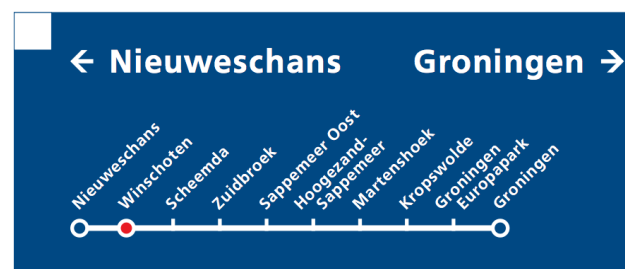
verwijsbord



spoornummer



vakaanduidingsbord



routestrip



uitbord (type verwijsbord)



.....
8 lees meer over richtlijnen en ontwerpuitgangspunten voor visuele bewegwijzering in het **handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations**

infostructuur

2.6 bewegwijzering

2.6.2 tactiele bewegwijzering

Tactiele bewegwijzering, zoals geleidelijnen op vloerniveau en braille op trapleuningen, begeleidt blinden en slechtzienden door het station. Op elk station zijn in ieder geval de hoofdroutes van omgevingsdomein naar perrons voorzien van geleidelijnen. Deze markeringen zijn niet alleen tactiel maar ook visueel van de omgeving te onderscheiden. De geleidelijn markeert de veilige (obstakelvrije) route op het station. Geleidelijnen, attentievlakken, attentie (klank) tegels spelen hier in een rol. Aanvullend hierop worden eisen gesteld aan trappen en liften, die soms bestaan uit tactiele markeringen en braille op leuning die de perronaanduiding tactiel leesbaar maken.



braille op leuning



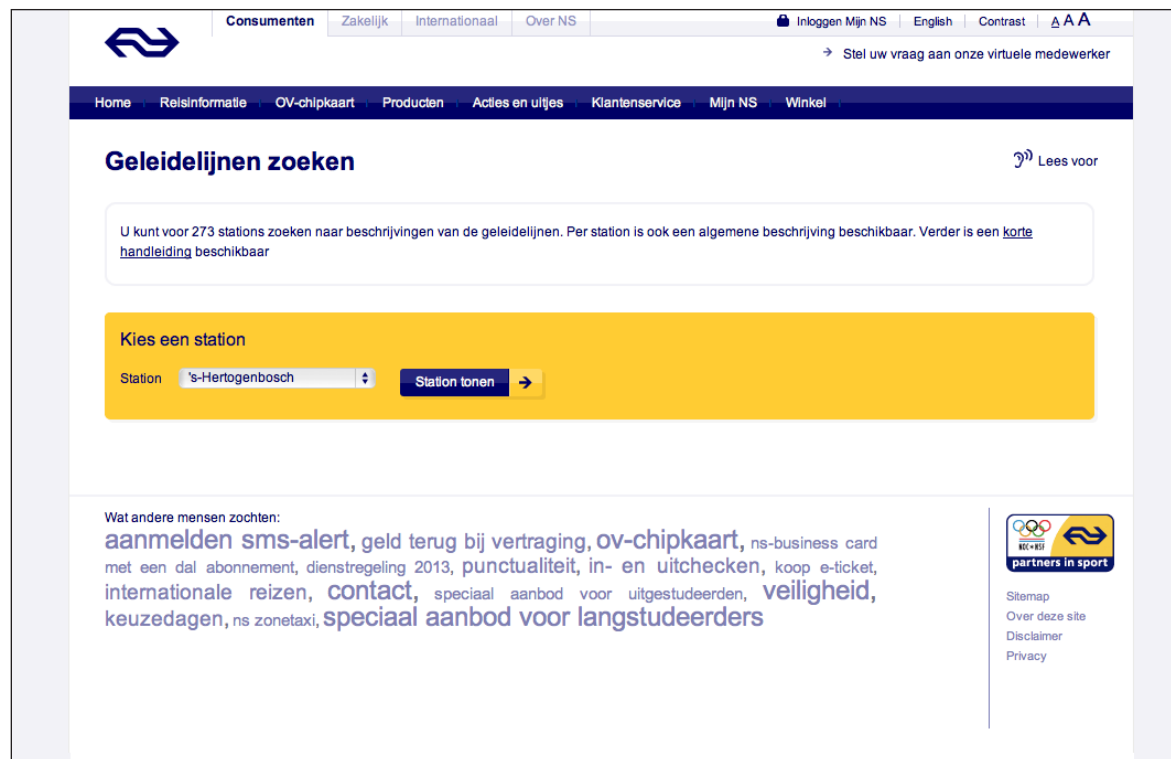
.....
zie ook ontwerpvoorschriften **OVS 00179 Geleidelijnen** en
OVS 00179 Braille

infostructuur

2.6 bewegwijzing

2.6.3 auditieve bewegwijzing

Voor blinden en slechtzienden zijn er voor 273 stations auditieve routebeschrijvingen beschikbaar die de geleidelijnen op stations beschrijven. Per station is een algemene beschrijving beschikbaar en bovendien een beschrijving van de looproutes van de ingang naar het perron, van het perron naar de uitgang en van perron naar perron. Bij een aantal functies, zoals de lift, zijn tevens auditieve instructies die de navigatie vergemakkelijken.



zoeken van auditieve beschrijvingen op www.ns.nl/geleidelijnen

.....
8 auditieve routebeschrijvingen zijn te vinden op
www.ns.nl/geleidelijnen en kunnen worden gedownload
als mp3-bestand

infostructuur

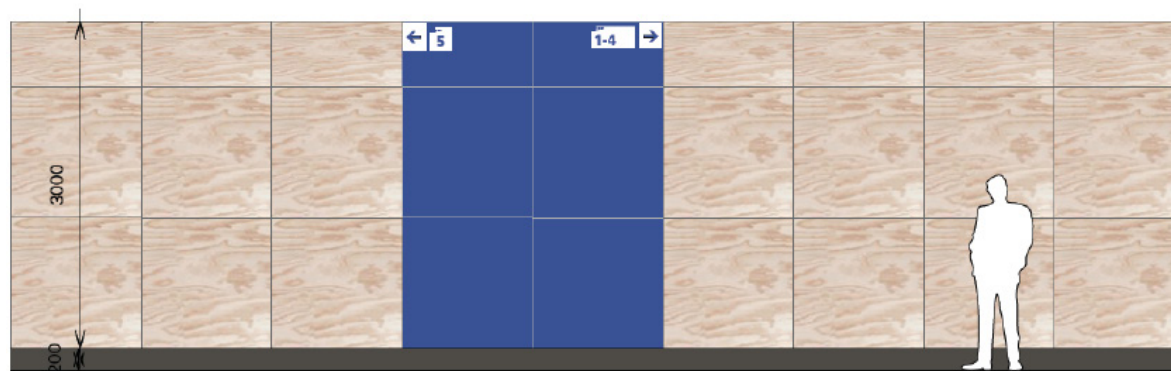
2.6 bewegwijzering

2.6.4 tijdelijke bewegwijzering

De situatie op stations die in ontwikkeling of in verbouwing zijn, vraagt om een andere benadering voor bewegwijzering. Looproutes worden vaak veranderd en voorzieningen zijn minder goed vindbaar.

De reguliere bewegwijzering wordt in deze situaties toegepast, eventueel in onverlichte borden. In tijdelijke situaties kan bewegwijzering worden geplaatst in het wandensysteem uit het Handboek Stationsconcept in Tijdelijke Situaties (SITS). De bewegwijzeringssystematiek uit het Handboek Belettering en bewegwijzering in Nederlandse Treinstations blijft daarbij van kracht.

Naast de reguliere bewegwijzering wordt er in SITS aanvullende bewegwijzering toegepast die bijvoorbeeld verwijst naar ketenvoorzieningen en het centrum. Deze secundaire bewegwijzering is ontwikkeld om extra ondersteuning in tijdelijke situaties te bieden in het omgevingsdomein. De secundaire bewegwijzering kan echter ook binnen andere domeinen toegepast worden waar het de reiziger ondersteunt.



reguliere bewegwijzering (Handboek SITS)



aanvullende bewegwijzering (Handboek SITS)

.....
richtlijnen voor tijdelijke bewegwijzering zijn te vinden in
**handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse
Treinstations** en **Stationsconcept in Tijdelijke Situaties**

infostructuur

2.6 bewegwijzering

2.6.5 plattegronden

Er dient een nieuwe uniforme standaard ontwikkeld te worden voor de systematiek en beeldtaal van plattegronden binnen de infostructuur. De ontwikkeling van deze plattegronden is een nieuwe ontwerpopgave.

stationsplattegrond

Een aantal grote stations vraagt om extra ondersteuning door middel van een plattegrond van het station. Deze plattegrond, die bij binnenkomst aanwezig moet zijn, biedt extra ondersteuning bij het vinden van bepaalde voorzieningen zoals een gehandicapten toilet of specifieke retail. De plattegrond moet ook online en mobiel beschikbaar zijn om specifieke groepen reizigers te helpen bij het voorbereiden op de reis.

omgevingsplattegrond

Bij aankomst in het omgevingsdomein moet de infostructuur voorzien in een soepele overgang naar de omgeving. Aanbeveling is een uniforme omgevingsplattegrond te ontwikkelen die de reiziger te voet ondersteunt bij het vinden van belangrijke bestemmingen in de omgeving van het station en de route naar het centrum. De omgevingsplattegrond kan ook ondersteunen in de aansluiting naar lokaal en regionaal openbaar vervoer.

specifieke ontwerprichtlijnen

- de plattegrond sluit aan op de bestaande lokale infostructuur voor voetgangers zoals (ANWB) bewegwijzering
- de plattegrond is 'heads-up' georiënteerd in de kijkrichting van de reiziger
- loopafstanden worden aangeduid in minuten
- een cirkel markeert de locaties waar een reiziger in 15 minuten heen kan wandelen
- de plattegrond is voorzien van een straatregister waarmee de reiziger een specifieke locatie kan opzoeken
- de (hoofd)route naar het centrum is gemarkeerd met een andere kleur

De omgevingsplattegrond wordt in samenwerking met de betreffende gemeente ontwikkeld. Wat te doen in een situatie waarin al een gemeentepplattegrond aanwezig is, wordt bij uitwerking van dit middel nader bepaald.



voorbeeld uniforme omgevingsplattegrond
(Legible London)

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.1 statische reisinformatie

vertrekstaten 
spoorkaarten

2.7.2 dynamische reisinformatie

treinbeeldscherm
perronverwijzers
treinbeeldscherm perron
treinbeeldscherm XL 

2.7.3 actuele reisinformatie

verstoringsbord
omroepberichten
calamiteitenschermb 
werkzaamheden 
reizigersbegeleiding 

2.7.4 lijninformatie

treinsamenstellingsbord
nieuwe middelen 

2.7.4 lokale reisinformatie

busvertrekdisplays 

2.7.5 mobiele reisinformatie

app voor reisinformatie 

infostructuur

2.7 reisinformatie

productfamilie reisinformatie

De productfamilie reisinformatie bestaat uit een groot pakket aan middelen dat erop gericht is reizigers in verschillende situaties te begeleiden tijdens de reis. Deze informatie is gericht op: plannen, begeleiden waarschuwen en het bieden van handelingsperspectief bij verstoringen en calamiteiten.

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.7 reisinformatie

2.7.1 statische reisinformatie

vertrekstaten

spoorkaarten

2.7.2 dynamische reisinformatie

treinbeeldscherm

treinbeeldscherm perron

perronverwijzer

centrale halaanwijzer

2.7.3 actuele reisinformatie

verstoringbord

omroepberichten

calamiteitenschermbord

werkzaamheden

reizigersbegeleiding

2.7.4 lijninformatie

treinsamenstellingsbord

nieuwe middelen

2.7.5 lokale reisinformatie

overstapbord

2.7.6 mobiele reisinformatie

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.1 statische reisinformatie

Statische reisinformatie is een vertrouwd en generiek element van stations. Op ieder station kan de reiziger rekenen op de vertrekstaten en de spoorkaart.

Met de komst van dynamische reisinformatie en mobiele middelen zijn er tegenwoordig meerdere kanalen waarlangs de reiziger zijn reis kan plannen. Maar de behoefte aan statische middelen blijft bestaan. Zo is een vertrekstaat op dit moment het enige middel waarmee een reiziger ook zijn terugreis kan plannen op het station.

vertrekstaten

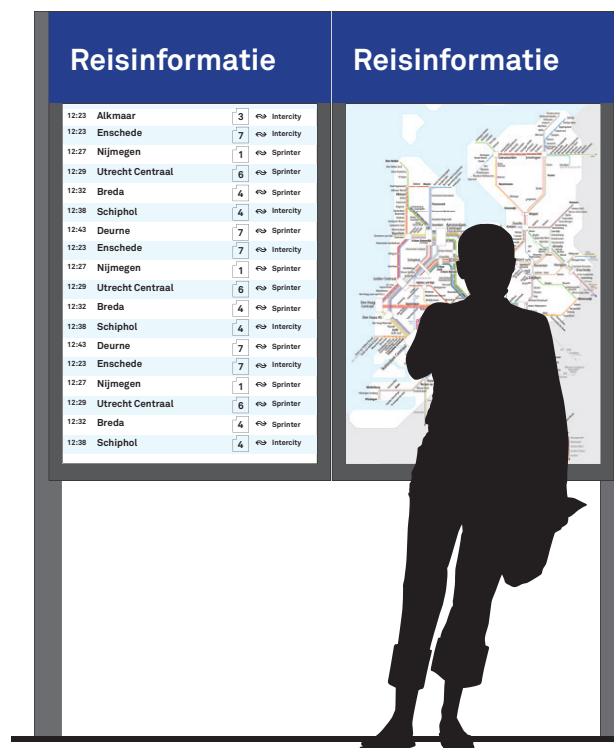
De reiziger kan hier de vertrektijden opzoeken van alle vertrekkende treinen, naar alle bestemmingen. Met de komst van dynamische reisinformatie en mobiele middelen zijn er tegenwoordig meerdere kanalen waarlangs de reiziger zijn reis kan plannen. Desalniettemin worden de vertrekstaten nog steeds frequent gebruikt, met name op kleine stations.

Met de komst van meerdere vervoerders op één station is bij vervoerders de behoefte ontstaan om vertrekstaten te ontwikkelen met een eigen identiteit. Dit is niet wenselijk omdat hiermee de samenhang met de andere middelen uit de productfamilie reisinformatie verloren gaat.

Er moet een nieuwe, neutrale vertrekstaat worden ontwikkeld, in lijn met de productfamilie reisinformatie, die over alle stations en vervoerders gelijk is. De systematiek en layout kan gelijk blijven aan de huidige vertrekstaten, enkel de kleurstelling moet worden aangepast aan de neutrale infostructuur.

spoorkaarten

Spoorkaarten geven een overzicht van het complete spoornetwerk. Ze spelen een belangrijke rol in het begrijpen van het netwerk. Met name voor internationale reizigers blijven spoorkaarten een belangrijk hulpmiddel bij het plannen van de reis op het station. De spoorkaart is neutraal en vervoerders en geprofileerde lijnen worden hierin niet verbijzonderd.



impressie van neutrale vertrekstaat (geen ontwerp)

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.2 dynamische reisinformatie

Dynamische reisinformatie op het station bestaat uit een aantal middelen uit het Infoplus programma. De reisinformatie wordt gegenereerd uit de dienstregeling en de actuele situatie (verstoringen en/of werkzaamheden).

treinbeeldscherm

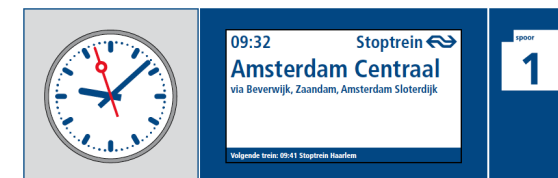
Het Treinbeeld (TB) toont een bondig overzicht van de eerste 7 vertrekkende treinen op het betreffende station binnen een bepaalde periode. Op grote stations worden 2 of 3 treinbeeldschermen gecombineerd. Het middel heeft als primaire doelstelling om van de betreffende locatie vertrekkende reizigers te informeren over de locatie (spoornummer) en tijd van eerst volgende vertrekkende treinen. Tevens wordt dit middel toegepast om op grotere locaties overstappende reizigers te informeren over vertrekkende treinen die de aansluiting verzorgt voor hun eindbestemming (bron: OVS00192). Afhankelijk van het aantal treinen dat per uur vanaf een station vertrekt, kunnen er meerdere treinbeeldschermen naast elkaar worden geplaatst.

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Trein	
09:48	Amsterdam Centraal Stopt niet op tussengelegen stations	3	Intercity	
09:53	Utrecht Centraal via Hilversum	1	Stoptrein	
10:02	Den Haag Centraal Extra trein	5a	Intercity +5 minuten	
10:07	Almere Oostvaarders via Almere Centraal	2	Stoptrein	
10:18	Amsterdam Sloterdijk Rijdt vandaag niet	5b	Stoptrein	
10:27	Zoetermeer via Utrecht Centraal	1	Intercity	
10:33	Amersfoort Schothorst via Diemen, Weesp, Hilversum, Baarn	3	Intercity	

treinbeeldscherm



perronverwijzers



treinbeeldscherm perron

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.2 dynamische reisinformatie

perronverwijzers

De Perronverwijzer (PV) geeft een richtingsindicatie naar alle sporen/spoordelen aangrenzend aan het betreffende perron, wanneer dit perron zich niet op het gelijke niveau bevindt als de transfer waarin men zich bevindt. Dit middel toont een bondig overzicht van de eerstvolgende vertrekkende trein op het betreffende spoor/spoordeel.

treinbeeldscherm perron

Het Treinbeeld Perron (TBP) toont uitgebreide informatie over de eerst vertrekkende trein op het naastgelegen spoor(-deel).

treinbeeldscherm XL

Waar de plaatsing van treinbeeldschermen uitgaat van een decentrale strategie, bijvoorbeeld bij elke entree, is het in een aantal situaties gewenst dat er ook één centrale plek is waar de actuele vertrektijden in de gaten kunnen worden gehouden. Dit is bijvoorbeeld bij een grote hal op een station waar veel treinen per uur vertrekken. Het ontvangstdomein en in sommige gevallen de passage van het reisdomein biedt dan ruimte mogelijkheden om te wachten.

Een grote versie van het normale treinbeeldscherm biedt twee duidelijke voordelen:

- 1) Het maakt het mogelijk vertrekkende treinen bij binnenkomst en tijdens het wachten van afstand te kunnen zien en geeft een duidelijke centrale focus aan het ontvangstdomein.
- 2) Bij verstoringen verzamelen reizigers zich graag op één plek om belangrijke verstoringen in de gaten te kunnen houden.

09:37 Vertrek van de treinen				
tijd	naar	spoor	treinsoort	via/ opmerkingen
09:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations
09:53	Utrecht Centraal	1	Stoptrein	via Hilversum
10:02	Den Haag Centraal	5 ^a	Intercity	+ 5 minuten
10:07	Almere Oostvaarders	2	Sprinter	via Almere Centraal
10:18	Amsterdam Sloterdijk	10	Intercity	rijdt vandaag niet
10:27	Zoetermeer	12	Sprinter	via Utrecht Centraal
10:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations
10:53	Utrecht Centraal	1	Stoptrein	via Hilversum
11:02	Den Haag Centraal	5 ^a	Intercity	via Leiden
11:07	Almere Oostvaarders	2	Sprinter	via Almere Centraal
11:18	Amsterdam Sloterdijk	10	Intercity	rijdt vandaag niet
11:27	Zoetermeer	12	Sprinter	via Utrecht Centraal
11:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations
11:53	Utrecht Centraal	1	Stoptrein	via Hilversum
12:02	Den Haag Centraal	5 ^a	Intercity	via Leiden
12:07	Almere Oostvaarders	2	Sprinter	via Almere Centraal
11:48	Amsterdam Centraal	3 ^a	Intercity	stopt niet op tussengelegen stations

impressie van 'treinbeeldscherm XL' (geen ontwerp)

Een treinbeeldscherm moet kunnen meebewegen met de schaal van het station en een centrale focus kunnen vormen in de ruimte. Daarom verdient het de aanbeveling om voor deze situaties een groot formaat scherm te ontwikkelen, vergelijkbaar met de oude centrale hilaanwijzers. Van belang is dat het scherm van ruime afstand leesbaar is. De leesafstand is afhankelijk van de afstand plekken voor wachten in een specifiek ontvangstdomein.

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.3 actuele reisinformatie

Tijdelijke situaties, zoals verstoringen of bijzondere dagen, bepalen in hoge mate de beleving van een station. Juist dan is de informatiebehoefte groot. Als een soort 'regisseur' moet het station kunnen anticiperen op de dynamiek van een station.

De attentiewaarde van middelen in deze productfamilie moet zeer hoog zijn en bovendien zichtbaar afwijken van de reguliere infostructuur. In een oogopslag moet duidelijk zijn dat de situatie anders is dan anders.

Actuele reisinformatie wordt ingezet bij tijdelijke wijzigingen in de reguliere situatie. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om verstoringen, calamiteiten of aankondigingen van werkzaamheden of andere tijdelijke wijzigingen. Reizigers worden via deze middelen op de hoogte gesteld van de situatie, de oorzaak en het gevolg voor de reiziger. Waar de focus bij statische en dynamische reisinformatie vooral ligt op het plannen en begeleiden tijdens de reis, gaat het bij de actuele reisinformatie veel meer over waarschuwen en handelingsperspectief. Bij het bieden van handelingsperspectief kan het gaan om alternatieve reisopties, zoals omreizen of begeleiding naar bussen die worden ingezet.

Middelen worden ingezet naar de ernst van de situatie. Er kan sprake zijn van een kleine verstoring, zoals een spoorwijziging, of een grote verstoring die een grote groep reizigers raakt. Deze grote verstoringen worden calamiteiten genoemd. Verder kunnen verstoringen zowel gepland als ongepland zijn. Geplande verstoringen betreffen bijvoorbeeld werkzaamheden of een aangepaste dienstregeling.

Anders dan de statische en dynamische reisinformatie vormen de middelen die hiervoor op dit moment beschikbaar zijn nog geen echte samenhangende productfamilie. Naast enkele vaste middelen, zoals het verstoringsbord en de omroepberichten, wordt er vaak nog ad hoc op verstoringen gereageerd. Bij een calamiteit is het vaak moeilijk om de juiste middelen (en medewerkers) tijdig op de juiste plek te krijgen. Daarnaast is er nog geen consistent beeld voor deze productfamilie. Deels vallen middelen nu onder de infostructuur en deels zijn het aanvullende middelen van vervoerders. Het verdient dan ook de aanbeveling om deze middelen goed tegen het licht te houden. Hier wordt in dit hoofdstuk een aanzet toe gedaan.

verstoringsbord

Het huidige verstoringsbord is het ARGoS bord (de actuele reisinformatie globaal op stations, ARGoS, welke tot doelstelling heeft de reiziger te informeren over werkzaamheden en/of actuele calamiteiten met grote impact op de dienstregeling). Het verstoringsbord toont tevens mogelijke omreisadviezen.

 Ambitie voor de toekomst is een nieuw middel dat beter aansluit op de overige infostructuur en gericht communiceert. Het huidige verstoringsbord is zeer beperkt in haar mogelijkheden. Informatie wordt stapsgewijs getoond en het is alleen mogelijk zeer sumier een alternatieve route te bieden.

omroepberichten

Op alle stations is de mogelijkheid om via omroepberichten met reizigers te communiceren over kleine en grote verstoringen. Met name in calamiteitsituaties is het omroepsysteem op een groot station snel overbelast. De berichten zijn dan niet voor alle reizigers goed te volgen. Daarom is het communiceren via tekst ook essentieel. Niet alleen voor reizigers met een gehoorbeperking maar ook voor reiziger met een koptelefoon ophebben of in lawaaiige

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.3 actuele reisinformatie

omstandigheden. Dat kan via de daarvoor bestemde middelen op het station maar ook middels mobiele middelen en sms.

calamiteitenscherm

De digital wall, ook in gebruik als calamiteitenscherm, wordt in reguliere situaties voor media gebruikt. In geval van een grootschalige verstoring kan ingebroken worden op de content en verandert de functie van het bord in een kanaal voor communicatie over de actuele situatie en mogelijke alternatieve routes. Hiermee wordt het bord (tijdelijk) infostructuur.

aankondiging werkzaamheden

Werkzaamheden aan het spoor worden een aantal weken van te voren aangekondigd via een aantal kanalen. Lijnen en vervoerders kondigen de werkzaamheden aan via hun eigen kanalen (websites, apps en sms) en in de trein.

Op stations ontbreekt een structurele oplossing om met de aankondiging van werkzaamheden (en andere geplande verstoringen) om te gaan. Vaak worden ad hoc posters opgehangen die reizigers informeren over werkzaamheden. Deze posters hebben de huisstijl van de vervoerder en worden provisorisch met plakband op wachtruimtes en bij loketten geplakt.

Informatie over werkzaamheden betreft wijzigingen in de dienstregeling en valt daardoor binnen de infostructuur. Binnen het station kan er conform de Visie op Stationsoutillage in het panelensysteem (onder reisinformatie) ook informatie geplaatst worden over werkzaamheden in neutrale stijl. Deze informatie is te vinden op een centrale plek in het ontvangstdomein en wordt per traject herhaald op de betreffende perrons, omdat wanneer reizigers wachten zij het meest ontvankelijk zijn voor deze soort aanvullende reisinformatie.

Bij de ontwikkeling van een structurele oplossing moet rekening gehouden worden met het verschil tussen incidentele en frequente reizigers. De incidentele reiziger maakt vaak thuis, ruim voor zijn reis, een reisplan en wordt via de mobiele app of de website dan ook tijdig op de hoogte gesteld van werkzaamheden en de gevolgen daarvan. De frequente reiziger met een vast reispatroon reist op een vast traject op vaste tijden. Dit type reiziger wordt vaak pas op het station op de hoogte gesteld van werkzaamheden. Het is wenselijk om deze reizigers op het station op werkzaamheden in de aankomende weken te attenderen.

reizigersbegeleiding

Tijdens verstoringen, calamiteiten of werkzaamheden is het noodzakelijk de reiziger te begeleiden bij het vinden van alternatieve routes. Hiervoor worden verschillende middelen ingezet zoals posters, klappborden, verplaatsbare schermen, omroepberichten, medewerkers en service punten. In de huidige situatie wordt het begeleiden van reizigers op het station op een ad hoc wijze ingevuld, gebruik makend van de aanwezige middelen. Middelen die worden ingezet voor reizigersbegeleiding zijn vaak slecht te onderscheiden van overige actuele informatie.

 De ambitie is een pakket aan middelen die op ieder station kan worden ingezet voor het begeleiden van reizigers tijdens verstoringen, calamiteiten of werkzaamheden. Deze middelen zijn vormgegeven als één product familie en aan hun specifieke vorm en kleur zeer duidelijk te onderscheiden van de reguliere middelen. Dit pakket aan middelen zal op ieder station worden ingezet, en is herkenbaar aan zijn generieke beeldtaal. Profilering en meertaligheid binnen de specifieke content wordt gebruikt, wanneer dit het begeleiden van de reiziger ondersteunt.

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.4 lijninformatie

Lijninformatie betreft reisinformatie rondom één specifieke lijn zoals de treinsamenstelling. Rondom dit type informatie zijn een aantal nieuwe middelen in ontwikkeling die reizigers bijvoorbeeld attent maken op de beschikbaarheid van zitplaatsen in een nog te arriveren trein. Reizigers kunnen met behulp van dit type informatie zich goed verdelen over het perron, en als het ware al voorsorteren. Een bijkomend voordeel is dat reizigers zich beter over het station zullen spreiden.

treinsamenstellingsbord

Een treinsamenstellingsbord laat de samenstelling van een aantal te verwachten treinen zien. Zo kan de reiziger bijvoorbeeld zien waar hij moet wachten voor een bepaalde zitplaatsreservering. Ook toont een treinsamenstellingsbord waar de eerste en tweede klas zich bevinden. Het treinsamenstellingsbord verwijst naar de vakaanduidingsborden boven de perrons.

Er zijn op dit moment verschillende typen treinsamenstellingsborden op stations in gebruik, soms gebaseerd op de beeldtaal van de infostructuur en soms op de identiteit van een lijn of vervoerder. Vanuit de systematiek die in dit handboek gehanteerd wordt, dient

het treinsamenstellingsbord onderdeel te zijn van de infostructuur. Het is een neutraal middel dat duidelijk samenhang moet vertonen met de dynamische reisinformatie en vakaanduidingsborden. Hierbinnen is profilering mogelijk om de lijn, de vervoerder en het type verbinding te verduidelijken.

nieuwe middelen

Er zijn nieuwe middelen in ontwikkeling die de treinsamenstelling van een te arriveren trein zichtbaar maken. Zo kunnen reizigers hiermee inschatten waar de trein zal stoppen en waar de meeste zitplaatsen zijn. Deze informatie kan zowel via mobiele middelen als op het perron zelf gecommuniceerd worden.

Deze nieuwe middelen moeten vanuit een proefopstelling doorontwikkeld worden tot echte herkenbare infostructuur. Bovendien moet de plaatsing van deze middelen in lijn worden gebracht met de overige middelen op het perron. Deze nieuwe typen informatie hebben zowel verwantschap met de middelen voor oriëntatie (vakaanduidingsborden, a- en b-zijde perron) als met de dynamische reisinformatie op het perron en binnen digitale middelen.

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.5 lokale reisinformatie

Stations worden steeds groter en dienen als OV-knooppunt. In toenemende mate halteren behalve treinen ook bussen, trams en metro's in de stations. De reizigersstromen van deze verschillende vervoersmodaliteiten lopen niet alleen parallel aan elkaar, maar soms ook door elkaar. De bewegwijzeringssystematiek wordt daarom ook toegepast voor verwijzingen naar de sporen en faciliteiten van andere modaliteiten. Bij knooppunten is het vaak wenselijk ook binnen het station al te informeren over mogelijke aansluitingen. Voor het begeleiden van deze overstappen zijn op dit moment nog maar weinig middelen beschikbaar.

busvertrekdisplays

Busvertrekdisplays faciliteren de overstap van trein op bus. Deze borden met actuele vertrektijden zijn met name relevant op het moment dat er sprake is van een keuzemoment binnen het station. Bussen vertrekken bijvoorbeeld vanaf beide zijden van het station.

De busvertrekdisplays zijn een eerste stap richting betere integratie van reisinformatie in en rond stations. Bij dit type overstapborden is van belang dat ze in lijn zijn met de infostructuur, maar tegelijkertijd ook goed te onderscheiden zijn van reguliere reisinformatie voor de trein. Modaliteiten moeten duidelijk zichtbaar zijn in de vorm van de in de bewegwijzeringssystematiek gehanteerde UIC-pictogrammen. Overigens zullen dergelijke overstapborden ook steeds vaker gebruikt worden in de bus, metro en tram om reizigers van informatie te voorzien over mogelijke overstappen, waaronder ook de trein.



The image shows a digital display titled 'Vertrek bussen' with a bus icon and the time '10:53'. It lists bus routes, directions, and departure times. Some entries are highlighted in black, indicating delays or arrivals.

Bus	Richting	Halte	Vertrek	Opmerking
137	Erfgooierskwartier	A		
1	Kerkelanden	B		oponthoud
70	Leusden	C	2 min	via Ziekenhuis
58	Zelst	B	4 min	
100	Bussum	E	5 min	
42	Hulzen	B		verwacht 10:58
132	Laren	A	10 min	
300	Bussum	A	12 min	
58	Zelst	C	14 min	
104	Nw Loosdrecht		16 min	via Hulzen
152	Weesp		18 min	

concept busvertrekdisplay voor vertrektijden bussen

 Zie voor meer informatie **ontwerpvoorschrift voor dynamische busvertrekdisplays op treinstations (concept)**

infostructuur

2.7 reisinformatie

2.7.6 mobiele reisinformatie

app voor reisinformatie

Op dit moment is er nog geen mobiele infostructuur voor reisinformatie. Een eventuele mobiele toepassing van reisinformatie binnen de infostructuur zou een grote samenhang met de infostructuur op het station moeten hebben. Bovendien zou dit middel zowel lijnen en vervoerders als modaliteiten moeten overstijgen. Op dit moment komt de 9292 app het dichtst in de buurt van een dergelijk middel. Het verdient daarom de aanbeveling om hier ook binnen het station naar te verwijzen.





infostructuur

2.8 tijdsaanduiding

2.8.1 stationsklok

stationsklok
bijzondere klokken

2.8.2 overige tijdsaanduidingen

digitale tijdsaanduiding

infostructuur

2.8 tijdsaanduiding

productfamilie tijdsaanduiding

In de korte tijd dat een reiziger op het station is, neemt hij, bewust en onbewust, allerlei beslissingen rondom tijd. Kan ik nog een kopje koffie kopen voor de trein gaat? Hoe lang doe ik erover om bij de trein te komen? Niet voor niets is de stationsklok een heel belangrijk onderdeel van de stationsomgeving. De ‘stationstijd’ is *het* referentiepunt voor elke reiziger. Een stationsklok moet daarom een zeer herkenbaar en iconisch onderdeel zijn van de infostructuur.

Naast de stationsklok zijn er ook andere vormen van tijdsaanduiding binnen een station. Zo wordt de tijd ook binnen de middelen voor dynamische reisinformatie geïntegreerd, ook in digitale weergave. Nieuwe middelen bieden mogelijkheden om het gevoel van controle over tijd verder te ondersteunen.

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.8 tijdsaanduiding

2.8.1 stationsklok

stationsklokken

monumentale klok

2.8.2 overige tijdsaanduidingen

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

2.8 tijdsaanduiding

2.8.1 stationsklok

stationsklok

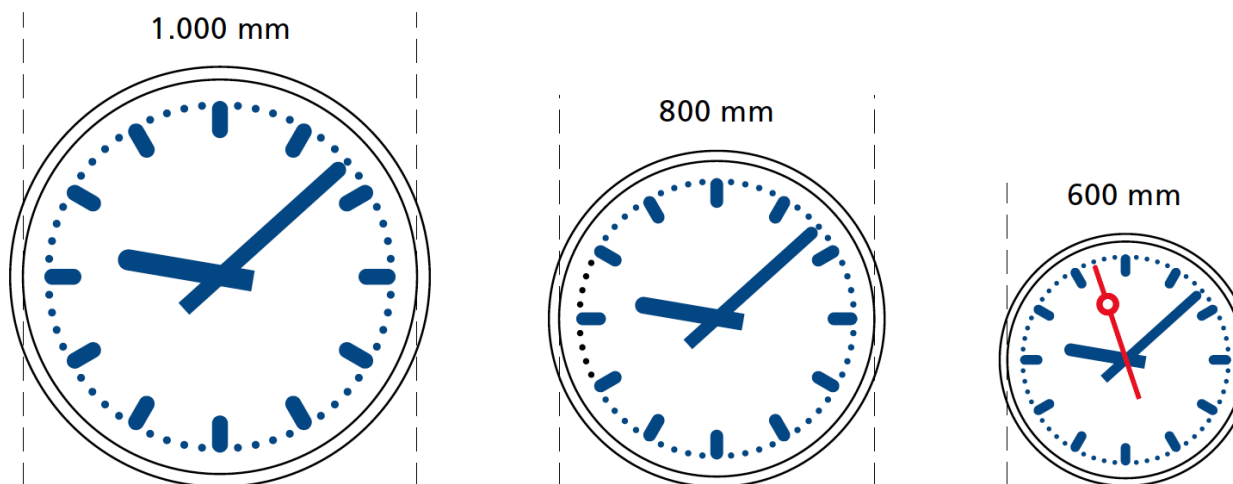
De stationsklok heeft een herkenbaar en iconisch karakter en moet ook zonder context direct herkenbaar zijn als een stationsklok. Afhankelijk van de positie in het station worden er verschillende formaten toegepast. Op de gevel moet de schaal van de klok in verhouding zijn met de gevel, de stationsnaam en het stationsbeeldmerk. Deze richtlijnen worden beschreven in het handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations. Op grote stations bestaat de mogelijkheid de klok op de gevel onderdeel te laten zijn van de architectuur. Op kleine stations is de stationsklok nog geen standaardonderdeel van de gevelbelettering. Het is van belang juist ook deze kleine stations van afstand herkenbaar te maken middels een stationsklok.

Er zijn op dit moment verschillende archetypes stationsklokken op stations aanwezig. Het verdient de aanbeveling om zoveel mogelijk

toe te werken naar één eenduidige vorm. In het ontvangstdomein is er geen vast principe voor toepassing van een stationsklok. Vaak wordt er volstaan met de tijdsaanduiding binnen de dynamische reisinformatiemiddelen. Toch is een grote stationsklok, met name in een groter ontvangstdomein, een belangrijk middel om de reiziger bij binnenkomst te ondersteunen in oriëntatie in tijd. De stationsklok vormt hier een belangrijk focuspunt in de ruimte.

bijzondere klokken

Op een aantal stations zijn bijzondere klokken die een belangrijk onderdeel kunnen vormen van bijvoorbeeld een monumentaal station. Deze dienen uiteraard zo veel mogelijk gekoesterd te worden. Deze dragen bij aan het lokale karakter van het station.



zie ook ontwerpvoorschrift klokken [OVS00218](#)

principes voor plaatsing van de stationsklok op de gevel zijn te vinden in het [handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations](#)

infostructuur

2.8 tijdsaanduiding

2.8.2 overige tijdsaanduidingen

digitale tijdsaanduidingen

Naast de analoge klokken kunnen ook digitale tijdsaanduidingen onderdeel zijn van informatiemiddelen op het station. Voorbeelden zijn de digitale klokken binnen de middelen voor dynamische reisinformatie en in het panelensysteem (in ontwikkeling).

overige middelen

Alternatieve weergaven van tijd (denk aan klokken die aftellen tot de actuele vertrektijden in de spoortunnel zodat mensen hun loopsnelheid kunnen aanpassen, loopafstanden uitgedrukt in minuten of actuele vertrektijd i.p.v. vertraging) kunnen een belangrijke rol spelen in het laten ontstaan van een gevoel van controle over tijd op en rond het station.

Ook het Programma Hoogfrequent Spoor zal er toe bijdragen dat reizigers anders met hun tijd op het station om zullen gaan. Treinen vertrekken dan niet meer op vaste tijden, maar volgens een vaste frequentie. De tijd tot vertrek gaat dan, net zoals bij tram en metro, een veel belangrijkere rol spelen. Nu maakt de reiziger deze som zelf. Onderzocht moet worden hoe nieuwe middelen rondom tijdsaanduiding het gevoel van controle over tijd kunnen beïnvloeden.



'Standard Time' door Mark Formanek op Rotterdam Centraal (2009)

infostructuur

2.9 valideren vervoersbewijs

2.9.1 ovcp-voorzieningen

check in/check out paaltjes
controlepoortjes
overstapzones
oplaadpunten 

2.9 valideren vervoersbewijs

productfamilie valideren vervoersbewijs

Het valideren van vervoersbewijzen gebeurt met een samenhangend pakket aan middelen die de reiziger faciliteren bij het reizen met de OV-chipkaart: de check-in/check-out paaltjes, de poortjes, de overstappunten en oplaadpunten. De kaartautomaten en andere verkooppunten zijn nauw verbonden met deze voorzieningen en worden beschreven in het Handboek Lijn en Vervoerder.

De toolkit RSB geeft richtlijnen voor een uniforme toepassing van alle OV-chipkaartvoorzieningen binnen het stationsgebied. Deze toolkit heeft als doel optimale vindbaarheid, herkenbaarheid en begrijpelijkheid van de OV-chipkaartvoorzieningen op de stations.

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.9 valideren vervoersbewijs

2.9.1 ovcp voorzieningen

check-in/check-out paaltjes
controlepoortjes
overstapzones
oplaadpunten

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

richtlijnen voor OV-chipkaartvoorzieningen zijn te vinden in
toolkit Routing Signing & Branding OVCP

infostructuur

2.9 valideren vervoersbewijs

2.9.1 ovcp-voorzieningen

check-in/check-out paaltjes

Zie voor ontwerprichtlijnen Routing, Signing, Branding OVCP.

controlepoortjes

Zie voor ontwerprichtlijnen Routing, Signing, Branding OVCP.

overstapzones

Zie voor ontwerprichtlijnen Routing, Signing, Branding OVCP.

bewegwijzering (t.b.v. routing)

Zie voor ontwerprichtlijnen Routing, Signing, Branding OVCP.

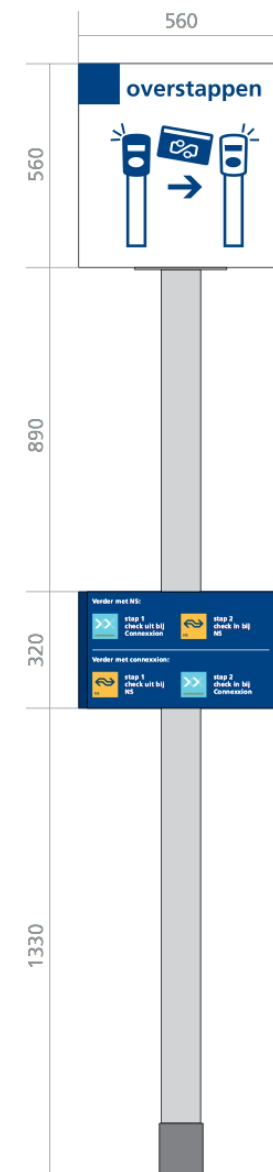
opwaardeerpunten

Naast kaartautomaten zijn er op het station eenvoudigere opwaardeerpunten waar reizigers snel hun reistegoed kunnen verhogen of hun saldo kunnen controleren. Deze opwaardeerpunten komen zowel in het ontvangstdomein als in het reisdomein (achter de controlepoortjes) voor. De opwaardeerpunten zijn vervoerderonafhankelijk en daarmee vrij van profilering

 richtlijnen voor OV-chipkaartvoorzieningen zijn te vinden in **toolkit Routing signing & branding OVCP**

algemene opmerking

De huidige middelen zijn gebaseerd op een situatie waarin in- en uitchecken per vervoerder noodzakelijk is. Dit is echter niet de meest reizigervriendelijke oplossing. Op het moment dat hier politiek een besluit over is genomen dient deze productfamilie te worden aangepast.



infostructuur

2.10 stationsinformatie

2.10.1 stationsinformatie welkomstbord 

2.10.2 instructies en regelgeving informatieborden

2.10.3 verbouwingsinformatie

2.10.4 stationsvoorzieningen SOS-palen

infostructuur

2.10 stationsinformatie

productfamilie stationsinformatie

De productfamilie stationsinformatie omvat alle middelen die informatie geven over het station, de regelgeving en instructies en informatie die behoort tot de generieke stations- en ketenvoorzieningen. Gerelateerd aan deze productfamilie is de stationsplattegrond uit de productfamilie bewegwijzering. Deze kan een onderdeel vormen van het welkomstbord. In stations wordt alle stationsinformatie uitgevoerd in blauw (NCS S4550-R80B) met witte letter (NS Sign).

Stationsinformatie kan door het gehele station een rol spelen. In het bijzonder zijn het moment van binnenkomst in het ontvangstdomein en de touchpoints voor service en assistentie van belang.

richtlijnen voor informatie- en instructieborden zijn te vinden in **handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse Treinstations**

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.10 stationsinformatie

2.10.1 stationsinformatie

welkomstbord

2.10.2 instructies en regelgeving

informatieborden

2.10.3 verbouwingsinformatie

2.10.4 stationsvoorzieningen

sos palen

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

2.10 stationsinformatie

2.10.1 stationsinformatie

welkomstbord

Het welkomstbord heeft als functie reizigers bij binnenkomst een overzicht te geven van de dienstverleners die aanwezig zijn op het station. De reiziger weet daarmee bij wie hij moet zijn voor service en ondersteuning. Daarnaast helpt het welkomstbord reizigers op weg in het station door het bieden van algemen stationsinformatie. Het welkomstbord is in ontwikkeling.

zichtbaar te maken. Met name op de grotere stations is dit van belang. Met het welkomstbord kunnen ook voorzieningen als bagagekluizen, toiletten en gevonden voorwerpen snel gevonden worden.

Op het welkomstbord kan de volgende informatie worden getoond:

- modaliteiten en voorzieningen
- aanwezige lijnen en vervoerders
- aanwezige retail en horeca
- belangrijkste huisregels
- plattegrond van het station
- contactinformatie
- Europese reizigersrechten

Anders dan in de reguliere bewegwijzering biedt het welkomstbord meer mogelijkheden om retailers, lijnen en vervoerders op het station



3D ontwerpuitgangspunten voor het welkomstbord zijn te vinden in de **Visie op Stationsoutillage**

infostructuur

2.10 stationsinformatie

2.10.2 instructies en regelgeving

Op een station gelden allerlei gedragsregels en sociale normen (geschreven en ongeschreven regels). De (fysieke) omgeving en specifieke interventies daarbinnen kunnen het gedrag van reizigers beïnvloeden. Bij het sturen van gedrag gaat het bijvoorbeeld om thema's als vandalisme, roken op het perron, het in- en uitstappen in de trein, doorstroming en spreiding in een drukke tunnel, op een druk perron of op een roltrap of nachtelijke situaties op een station. Deze regels hebben ook als doel de sociale veiligheid op stations te vergroten. Dat kan door middel van informatie ('emotional intelligent signage'), maar ook door andere ruimtelijke interventies zoals de rol die camera's spelen op het perron.

Binnen de bewegwijzeringssytematiek zijn er twee typen middelen voor instructies en regelgeving: pictogramborden met regelgeving en tekstborden waarmee uitgebreide boodschappen gecommuniceerd kunnen worden:

pictogramborden

Pictogramborden maken de reizigers attent op een bepaald verbod dat van kracht is op het station.

tekstborden

Tekstborden maken het mogelijk uitgebreidere boodschappen te communiceren zoals huisregels.

overige middelen

Naast regelgeving kunnen er op het station ook middelen aanwezig zijn die de reiziger juist verleiden tot bepaald gedrag. Voorbeeld is het pictogram voor rechts staan en links lopen op de roltrappen.

Op dit perron moet u in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs.

voorbeeld tekstbord



voorbeeld pictogrambord



roltrap pictogram

2.10 stationsinformatie

2.10.3 verbouwingsinformatie

Bij verbouwingsinformatie gaat het om communicatie over nieuwbouw of aanpassingen aan een bestaand station. De verbouwingsinformatie heeft als doel met reizigers te communiceren over de praktische consequenties van de verbouwing, het nieuwe ontwerp, de planning en eventuele aanpassingen in de looproutes.

De aangepaste informatievoorziening wordt beschreven in handboek Stationsconcept in Tijdelijke Situaties. Voor communicatie over de verbouwing zelf is een nieuwe standaard in ontwikkeling die grotere uniformiteit in communicatie over verbouwingen tot stand gaat brengen.

infostructuur

2.10 stationsinformatie

2.10.4 stationsvoorzieningen

Bij stationsvoorzieningen gaat het om informatie rondom een aantal basisvoorzieningen op het station zoals bagagekluissjes, toiletten en fietsenstallingen. Voor de visie op informatie zijn met name de SOS-palen van belang:

SOS-palen

SOS-palen op het station hebben een dubbele functie. Ze maken het mogelijk vragen te stellen op een station waar (tijdelijk) geen medewerkers aanwezig zijn en zorgen ervoor dat een reiziger alarm kan slaan in geval van nood. De vormgeving van de sos palen is vervoerderonafhankelijk. Het is een basisvoorziening op het station. De service kan wel worden geleverd door een vervoerder. In de toekomst kan deze functie worden geïntegreerd in het panelensysteem uit de visie op stationsoutillage.



infostructuur

2.11 markeringen

2.11.1 markeringen

hoogtemarkeringen
glasmarkeringen

*nieuw of in ontwikkeling

infostructuur

2.11 markeringen

productfamilie markeringen

Er zijn diverse typen markeringen op een station aanwezig. Hoogtemarkeringen worden gebruikt om een reiziger attent te maken op een hoogteverschil en eventueel gevaar zoals een perronrand. Glasmarkeringen worden gebruikt om transparante vlakken te doorbreken en zo de reiziger te attenderen.

spooridentiteit - drager

infostructuur - content

2.11 markeringen

2.11.1 markeringen

hoogtemarkeringen

glasmarkeringen

omgevingsdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- lokale reisinformatie
- lokale informatie
- retail
- wachten

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- retail
- wachten
- ontmoeten
- lokale informatie
- lokale reisinformatie

reisdomein / passage

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- retail
- wachten

reisdomein / perron

- in- & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

infostructuur

2.11 markeringen

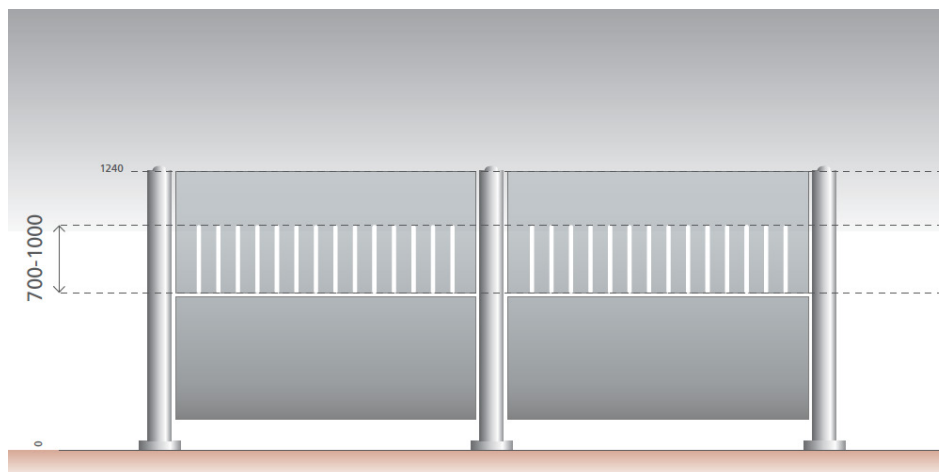
2.11 markeringen

hoogtemarkeringen

Hoogtemarkeringen worden gebruikt om een reiziger attent te maken op een hoogteverschil. Ze komen bijvoorbeeld voor op perronranden en op trappen binnen het station. Op een perronrand wordt zowel de rand zelf als de gevarenszone (middels een stippellijn) gemarkeerd. Om verwarring met de geleidelijnen en andere tactiele bewegwijzering te voorkomen mogen deze markeringen niet tactiel zijn.

glasmarkeringen

Glasmarkeringen worden gebruikt om reizigers te attenderen op transparante vlakken. Ze worden gebruikt op (micro)architectuur, zoals een ingang of gevel van een winkel en bij afscheidingen zoals in het voorbeeld hiernaast. Het aanbrengen van glasmarkeringen is een verplichting bij de wet en vastgelegd in de TSI regelgeving (Toegankelijkheid Stations). Voor glasmarkeringen wordt een lineair patroon in verticale stand toegepast.



voorbeeld van lineair patroon toegepast in glasmarkeringen



relevante OVS invoegen

infostructuur

2.12 bijlage ontwerpuitgangspunten

- omgevingsplattegrond
- opwaardeerpalen

N.B. Deze bijlage beschrijft een eerste aanzet voor ontwerpuitgangspunten volgend uit de Visie op Informatie voor nog te ontwikkelen nieuwe middelen of middelen in ontwikkeling. Dit deel heeft een conceptstatus. De ontwerpuitgangspunten worden verder aangevuld op basis van een definitieve lijst te ontwikkelen middelen.

infostructuur

2.12 bijlage

omgevingsplattegrond

touchpoint	oriëntatie in omgevingsdomein
attentiewaarde	focus van aandacht
productfamilie	bewegwijzering
drager	paneel
identiteit content	infostructuur
identiteit drager	spooridentiteit
profilering	geen

ontwerputgangspunten

functie en gebruik

- de omgevingsplattegrond kan zowel gebruikt worden om een route te plannen als om een indruk te krijgen van de omgeving
- de plattegrond sluit aan op de bestaande lokale infostructuur voor voetgangers zoals (ANWB) bewegwijzering
- in de toekomst is de plattegrond geschikt voor het koppelen van auditieve routeinformatie

content

- de plattegrond is 'heads-up' georiënteerd in de kijkrichting van de reiziger
- loopafstanden worden aangeduid in minuten
- een cirkel markeert de locaties waar een reiziger in 15 minuten heen kan wandelen
- de plattegrond is voorzien van een straatregister waarmee de reiziger een specifieke locatie kan opzoeken
- de (hoofd)route naar het centrum is gemarkeerd met een andere kleur
- vertrekpunten van andere modaliteiten en ketendiensten worden zichtbaar gemarkeerd

beeldtaal

- de beeldtaal voor plattegronden bouwt voort op de basiselementen van infostructuur zoals lettertype, beeld en kleur
- belangrijke locaties en landmarks in de omgeving worden aangeduid middels een 3D illustratie

vorm en afmeting

- de omgevingsplattegrond is rechthoeking en kan zowel in staand als liggend formaat voorkomen
- de standaard voor omgevingsplattegronden is uit te breiden naar plattegronden binnen het panelensysteem, bij haltes en in gedrukt formaat

zichtbaarheid

- een herkenbare functieaanduiding maakt duidelijk dat het middel voor voetgangers bestemd is
- de comfortabele leesafstand is 2 meter
- de omgevingsplattegrond is intern verlicht zodat deze ook bij matig omgevingsverlicht goed leesbaar is

ruimtelijke inpassing

- de omgevingsplattegrond is te vinden aan de rechterzijde vanuit de hoofduitgang van het perron
- eventueel kan de omgevingsplattegrond onderdeel zijn van de gevel mits deze goed zichtbaar is voor aankomende reizigers

verwijzingen

samenhang

- samenhang met panelensysteem uit de Visie op Stationsoutillage
- samenhang met lokale infrastructuur voor voetgangers, locaties van ketenvoorzieningen en lokaal en regionaal vervoer
- samenhang met stationsplattegrond

meer informatie

- Fixing the Link

infostructuur

2.12 bijlage

opwaardeerpunt

touchpoint	kaartverkoop in ontvangstdomein en reisdomein
attentiewaarde	focus van aandacht
drager	oplaadautomaat
identiteit content	infostructuur
identiteit drager	spooridentiteit
profilering	geen
functieaanduiding	infostructuur

ontwerputgangspunten

functie en gebruik

- het opwaardeerpunt is bestemd voor het snel en eenvoudig opladen van reissaldo
- naast opladen kan een reiziger ook snel zijn reissaldo controleren
- de opwaardeerpunten kunnen zowel in het ontvangstdomein als in het reisdomein geplaatst worden (*eventueel zelfs in de trein*)
- in het reisdomein zijn opwaardeerpunten noodzakelijk om bij een tekort aan saldo door de controlepoortjes te kunnen

content

- het opwaardeerpunt communiceert op snelle en efficiënte wijze en is zeer gebruiksvriendelijk
- het opwaardeerpunt is ook voor internationale reizigers te gebruiken en is op zijn minst tweetalig (Nederlands en Engels)

beeldtaal

- de opwaardeerpunten zijn vervoerderonafhankelijk en zijn daarmee onderdeel van de spooridentiteit

vorm en afmeting

- omdat de opwaardeerpunten in functionaliteit zeer eenvoudig zijn, kunnen ze qua omvang beperkt blijven (smal en ondiep)

zichtbaarheid

- de opwaardeerpunten zijn duidelijk herkenbaar aan een consistente vormgeving en heldere functieaanduiding die zowel voor doorgewinterde als onervaren en internationale reizigers te begrijpen is

ruimtelijke inpassing

- de opwaardeerpunten worden in lijn gebracht met het panelensysteem uit de Visie op Stationsoutillage
- opwaardeerpunten in het reisdomein bevinden zich in de nabijheid van de controlepoortjes zonder de vrije zones voor en achter de controlepoortjes te verstoren
- bij de positionering dient rekening gehouden te worden met de privacygevoeligheid van betaalgegevens
- om betaalgegevens te kunnen beschermen worden opwaardeerpunten zo mogelijk ingebouwd in de wanden van het station
- bij meerdere uitgangen zijn er ook altijd meerdere oplaadpunten aanwezig

verwijzingen

samenhang

- samenhang met kaartautomaten en winkels van lijnen en vervoerders
- samenhang met het panelensysteem uit de Visie op Stationsoutillage
- samenhang met controlepoortjes (in- en uitchecken) op stations

meer informatie

- ontwerputgangspunten voor het kaartverkooppaneel worden omschreven in de Visie op Stationsoutillage

ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester