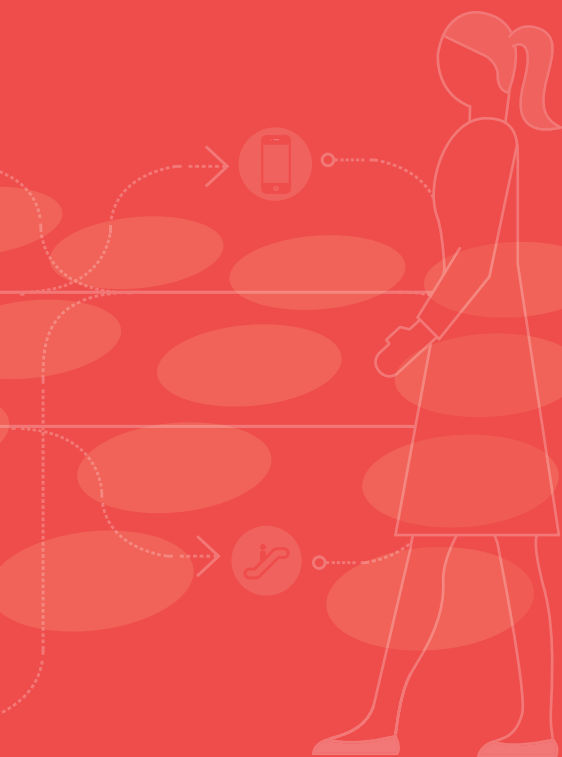


Visie op informatie

Handboek 6. Lokale informatie

Versie 1.0 - September 2014



ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester

6. lokale informatie

inhoud

6.

handboek lokale informatie

inleiding	3
6.1 deelvisie	4
6.2 ontwerpkaders	5
6.3 middelen	9
6.4 lokale oriëntatie	10
6.5 lokale omgeving	14
6.6 lokale identiteit	18
6.7 brondocumenten	21

over dit handboek

Het Handboek Lokale Informatie 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 ontleenen. 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 enkelvoudige 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 Lokale Informatie beschrijft de kaders en ontwerprichtlijnen voor de lokale laag aan informatie op het stations. Lokale informatie omvat alle informatie die *locatie-specifiek* is en het eigen karakter van het station versterkt. Deze informatie speelt een belangrijke rol in het verwelkomen van de reiziger en het begeleiden van de reiziger op zijn vervolgreis. Tevens vormt lokale informatie de link tussen station en haar omgeving.

Het Handboek Lokale Informatie is bedoeld voor iedereen die te maken heeft met programmering, inrichting, ontwikkeling en beheer van Lokale Informatie op en rond

stations. Zij kunnen dit handboek gebruiken als startpunt voor het creëren of het versterken van de lokale informatie laag. Daarbij gaat het zowel om de eigenaren van het station als om de lokale partijen.

Het Handboek Lokale Informatie 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		

lokale informatie

6.1 deelvisie

De laag lokale informatie draagt bij aan de verbinding tussen het station en haar omgeving. Door deze verbinding krijgt elk station een *eigen* karakter. Daarmee geeft dit handboek invulling aan een belangrijke ambitie uit het stationsconcept.

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. Het schematische overzicht van de reis van de reiziger hiernaast laat zien dat de laag Lokale Informatie met name van belang is in het ontvangstdomein en het omgevingsdomein. De laag Lokale informatie draagt bij aan de belevingsdimensies *'verwelkomen bij aankomst'* en *'uitnodigen in de omgeving'*. Bij *'verwelkomen bij aankomst'* draait het om een moeiteloze overgang van de reis naar de omgeving. *'Uitnodigen in de omgeving'* draait om het ervaren van het station als voorportaal van een stad, dorp of regio.

toekomstige context

Waar stations ooit aan de randen van historische binnensteden werden gebouwd, zijn station nu meer en meer onderdeel van een dorp, regio of omgeving. Het station is niet alleen een schakel in de reis, maar ook de entree naar de omgeving. Nu ontbreekt die connectie in veel gevallen: het station is eerder een puur op efficiëntie gerichte schakel in de reis dan een ontmoeting tussen reiziger en omgeving. Een reiziger kan vaak nog niet goed herkennen waar hij zich bevindt.

Een aantal ontwikkelingen veranderen dit beeld. Stations zijn niet alleen plekken van beweging, maar ook steeds meer van verblijven. Er is een groeiende ambitie om stationslocaties te laten evolueren tot betekenisvolle plekken in de omgeving. Het station en haar omgeving wordt niet alleen gebruikt door reizigers, maar ook door omwonenden en omwerkenden.

De laag lokale informatie draait om het maken van de verbinding tussen het station en haar omgeving. Zoals de elementen uit de infostructuur duidelijk maken dat je op een station bent, vertellen middelen uit de laag lokale informatie je op wélk station je bent. Lokale informatie geeft elk station een eigen identiteit.

ambitie

Elk station is een plek waar lokale structuren en het landelijk spoornet elkaar raken. Hier verandert de treinreiziger in een voetganger of een fietser, neemt bijvoorbeeld de tram of de bus en vervolgt zijn weg naar de bestemming. Het station is het visitekaartje van een stad, dorp of regio waar inwoners thuishouden en bezoekers verwelkomd worden. Lokale informatie is zowel gericht op frequente reizigers als reizigers die nieuw zijn op het station, zoals toeristen. De volgende drie aspecten zijn bij het ontwikkelen van de laag lokale informatie van belang:

1. een soepele aansluiting

Zelden eindigt de reis op het station, voor het grootste gedeelte van de reizigers ligt de bestemming verder en is deze (ook letterlijk) nog niet in zicht. Voor de reiziger is het cruciaal dat de infostructuur en lokale structuren, zoals bijvoorbeeld de weg naar lokale bezienswaardigheden, looproutes en lokaal vervoer duidelijk op elkaar aansluiten. Op het juiste moment in de reis en op een logische manier.

Het detailniveau van lokale informatie neemt toe naarmate de reiziger de grenzen van het station nadert. In het ontvangstdomein moet de reiziger weten aan welke kant het centrum ligt en in het omgevingsdomein moet de reiziger kunnen vinden welke route hij moet volgen om die bezienswaardigheid daadwerkelijk te bereiken. De prioriteit van de lokale informatie verschuift dus van marge naar focus naarmate de aankomende reiziger het omgevingsdomein nadert.

2. lokaal karakter

Een station is, naast een schakel in de reis, ook een echte plaats. Het is het visitekaartje van een plek en zou als zodanig een eigen identiteit moeten hebben. Informatie over: de historie van het station, de bezienswaardigheden in de stad, de unieke eigenschappen van het landschap rond het station of lokale evenementen, versterken deze 'eigen identiteit'. Door ruimte te geven aan deze aspecten binnen het station,

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

verblijfdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

lokale informatie

6.1 deelvisie

wordt het lokale karakter van het station benadrukt.

3. verwelkomen

Voor de inwoner van een stad of dorp is het station een vertrouwde omgeving; je bent op het station al bijna thuis. De lokale verschillen tussen stations spelen daar een grote rol in. Het is immers lastig thuiskomen op een plaats die is zoals alle anderen.

Voor bezoekers en internationale reizigers is het station een onbekende plaats, die hun eerste kennismaking met de stad vormt. Zij worden uitgenodigd om de omgeving te ontdekken.

dit handboek

Met behulp van dit handboek kan iedere partij, die bij wilt dragen aan het lokale karakter van het station bepalen via welke middelen dit mogelijk is. Deze middelen zijn in te delen in verschillende typen middelen, zoals lokale identiteit en lokale omgeving. Dit handboek beschrijft alle lokale informatiemiddelen en specifieke ontwerprichtlijnen per type. Het Handboek Lokale Informatie 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 delen 1 tot 4 van het Handboek Informatie. Deze delen beschrijven 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 lokale informatie moet altijd in samenhang met deze basis aan informatie op stations bekeken worden.

Het landschap van informatie is in het Handboek Informatie opgedeeld in zes verschillende informatielagen. De laag lokale informatie is lastig als één losse laag te onderscheiden, omdat deze deels wordt gevormd door middelen uit de *andere* lagen.

Middelen uit de laag 'Infostructuur' hebben bijvoorbeeld invloed op de lokale oriëntatie. Middelen uit de laag 'Lijn en vervoerder' kunnen de reiziger wijzen op bijzonderheden in het landschap. Een lokale retailvoorziening uit de laag 'Retail' verwelkomt zowel bewoners als bezoekers in de omgeving. En binnen de laag 'Media' is er ruimte voor de aankondiging van lokale evenementen of een lokale agenda.

In het Handboek Lokale Informatie wordt waar relevant naar deze andere lagen verwezen.

spoorbeeld en brondocumenten

Het belangrijke brondocumenten voor het Handboek Lokale Informatie is het Stationsconcept. Op een aantal middelen is Spoorbeeld van toepassing. Waar relevant wordt naar deze brondocumenten verwezen. Een volledig overzicht van brondocumenten is te vinden in Handboek Inrichting.



De lokale informatie zorgt voor een soepele overgang en versterkt het eigen karakter van het station.

lokale informatie

6.2 ontwerpkeaders

attentiewaarde van lokale informatie

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen lokale informatie die van primair belang is voor een soepele overgang en lokale informatie die het karakter van een station versterkt.

Informatie die de reiziger nodig heeft om zich op de omgeving te oriënteren krijgt een hoge attentiewaarde. Informatie die iets vertelt over bijvoorbeeld de geschiedenis van het station of de stad hoeft niet door iedereen bewust opgemerkt te worden, maar draagt wel bij aan het lokale karakter van het station. Deze informatie krijgt een medium of lage attentiewaarde. Dit mag bijvoorbeeld informatie zijn die de reiziger pas na een tijdje ontdekt.

volgorde

Lokale informatie kan voorkomen in elk stationsdomein. De “aard” van de informatie is per domein verschillend en is afgestemd bij het moment in de reis. Lokale informatie prikkelt de nieuwsgierigheid bij vertrek, maar wordt pas echt van belang bij aankomst op het station en in de omgeving. In het reisdomein kunnen reizigers worden geprikkeld, door subtiele lokale informatie zoals een lokale agenda, lokaal nieuws of een wetenswaardigheid over de omgeving. In het ontvangstdomein en omgevingsdomein is meer specifieke informatie over de omgeving te vinden zoals een omgevingsinformatiepunt of de lokale bewegwijzering.

positie

Lokale informatie heeft een hoge tot lage attentiewaarde, bevindt zich dus in, aan of buiten de loopverbindingzone en is in het algemeen aan de rechterzijde van aankomende treinreizigers geplaatst. Gepositioneerd op beslispunten of op plekken waar reizigers wachten. De aankomst in het omgevingsdomein vanuit het station is een belangrijk beslismoment voor een aankomende reiziger. Hier moet een reiziger zich kunnen oriënteren op mogelijke vervolgstappen. Tijdelijke middelen, die bijvoorbeeld ingezet worden tijdens een evenement, worden binnen het station geplaatst op de evenementenplek in het ontvangstdomein, of buiten in het omgevingsdomein.

ruimtelijke context

Zicht op de omgeving vanuit het ontvangstdomein maakt het mogelijk om je als reiziger al vroeg te oriënteren op de omgeving. Ook de inrichting van het omgevingsdomein, de wijze waarop aansluitingen zijn georganiseerd of de ligging van de route naar het centrum, zijn zeer bepalend voor de effectiviteit van lokale informatie. Een leesbaar omgevingsdomein is de basis voor een goede oriëntatie op de omgeving.

vorm

Content uit de laag lokale informatie kan specifiek en karakteristiek voor de omgeving van het station zijn. Lokale informatie kan dus over de stations verschillen, maar rondom één station wordt zo veel mogelijk één beeldtaal gehanteerd. Deze beeldtaal kan neutraal zijn maar ook specifiek, een “huisstijl” van de stad. Zo heeft bijvoorbeeld Amsterdam een hele uitgesproken eigen stijl gecreëerd met I amsterdam.

Dragers zijn generiek en neutraal vormgegeven passend binnen de spooridentiteit (zoals beschreven in spoorbeeld).

inhoud

Informatie is accuraat en up-to-date (dit vraagt om een protocol). Lokale informatie voorzien door het station sluit aan op lokale informatiesystemen (zoals bijvoorbeeld de stadsbewegwijzering). Dit houdt in dat daar waar een systeem ophoudt een ander systeem de informatievoorziening overneemt. Er vallen geen gaten en de informatie is consistent. Dit is bepaald door de content, maar ook de plaatsing van middelen. Deze zijn zo geïntegreerd dat de reiziger een naadloze overgang ervaart.



lokale informatie

6.2 ontwerpkaders

locatiespecifieke opgave

In de gewenste ervaring van het Stationsconcept speelt de balans tussen vertrouwde en verrassende elementen een belangrijke rol. Voor de vormgeving van informatie die bijdraagt aan een vertrouwde ervaring bestaat een generieke beeldtaal. Deze is eenduidig en wordt toegepast op alle stations.

Het station is óók een publieke plek die zich moet kunnen lenen voor verrassingen. Locatiespecifieke elementen verschillen per station en vormen de lokale laag van het station.

Bij de programmering, ontwikkeling en inrichting van lokale informatie zijn de specifieke eigenschappen van een station en de omgeving het uitgangspunt. Elke opgave rondom lokale informatie is dus locatiespecifiek.

Bij het programmeren van lokale informatie wordt er daarom rekening gehouden met de volgende vijf factoren:

1. welk type bezoekers maakt gebruik van het station?

Lokale informatie is afgestemd op het type bezoekers van een station en speelt in op de bestemmingen en doelen van de reizigers. Voor toeristen, studenten, voetbalsupporters of forensen is een andere soort informatie relevant. Kennis over de typen reizigers die een station bezoeken, helpt bij het programmeren van lokale informatie.

2. hoe ziet de omgeving van een station er uit?

De omgeving van het station heeft een grote invloed op de lokale informatie die nodig is op en rondom het station. In een stad is het logisch te verwijzen naar een centrum en de

belangrijkste bezienswaardigheden. Maar een buitenwijk, natuurgebied of een bedrijventerrein vraagt om hele andere verwijzingen die per locatie worden bepaald.

3. zijn er (tijdelijke) bezienswaardigheden en evenementen in de omgeving van het station?

Aankondigingen en verwijzingen naar (tijdelijke) bezienswaardigheden en evenementen in de omgeving van het station versterken de identiteit van een station en nodigen reizigers uit om de omgeving te ontdekken. Dit is op ieder station, ongeacht de schaal, van toepassing. Van een aankondiging voor de opening van een museum tot aan een verslag van een lokaal dorpsfeest of parade.

4. in welke mate voorziet de aanwezige infrastructuur de reiziger van lokale informatie?

De mate waarin lokale infrastructuur aanwezig is in het omgevingsdomein is bepalend voor het type en de hoeveelheid lokale informatie die moet worden geprogrammeerd op en rondom een station. Bij aankomst in een grote stad wordt de reiziger vaak opgevangen door lokale structuren, terwijl op een klein station in een landelijke omgeving de infrastructuur vaak minimaal is en de reiziger meer begeleiding nodig heeft. Belangrijk hierbij is dat systemen naadloos op elkaar over gaan en er geen 'gaten' vallen.

5. wat is de positie van het station in het netwerk?

De positie van een station in een netwerk heeft invloed op het gebruik van het station. Soms zijn bijvoorbeeld stations echte overstapknoppunten en is "het lokale" maar van beperkt belang voor de reizigers. In zulke gevallen is keteninformatie een stuk belangrijker dan de lokale agenda.

N.B. Stap 1 van het stappenplan voor inrichting (geïntroduceerd in hoofdstuk 1.3 van het handboek inrichting) bevat een uitvoerige stationsanalyse waar onder andere deze 5 factoren aan bod komen.

Fixing the Link

Fixing the Link is een onderzoek naar de link tussen station en binnenstad vanuit het perspectief van de voetganger. In fixing the link worden er vier criteria gehanteerd voor een succesvolle link:

1. levendigheid

Levendigheid heeft alles te maken met mensen op straat. Wanneer er op een plek veel te doen is, zijn er veel mensen op straat waardoor een levendige sfeer ontstaat. Het is daarom belangrijk om attracties te creëren en ervoor te zorgen dat deze niet alleen overdag maar ook 's avonds mensen aantrekken.

2. menselijke maat

De menselijke maat van de omgeving gaat over de fysieke bebouwing van een plek. Deze bebouwing moet corresponderen met de snelheid van een voetganger (Purciel & Marrone, 2006). Het is daarom belangrijk dat de bouwblokken niet al te groot zijn, net als de panden binnen deze blokken.

3. leesbaarheid

De leesbaarheid van de openbare ruimte heeft te maken met het gemak waarmee mensen hun omgeving kunnen herkennen en begrijpen (Lynch, 1961). Oriëntatie (waar ben ik en waar moet ik naar toe?) en de rechtlijnigheid van de link (wanneer je te veel hoekverdraaiingen moet maken, weet je niet meer waar je bent) en bewegwijzering zijn elementen die voor een groot deel bijdragen aan deze leesbaarheid (Lynch, 1961; Montgomery, 1998; Living Streets, 2009; Walk 21, 2009).

4. veiligheid & comfort

Veiligheid & Comfort gaat over hoe mensen zich voelen in de openbare ruimte. Voetgangers zijn de zwakste weggebruikers en hebben dus de meeste bescherming nodig. Levendigheid is een belangrijke voorwaarde voor kwaliteit van openbare ruimte. Wanneer mensen zich niet veilig voelen op een plek, zullen zij er niet komen en zal de plek dus nooit levendig zijn.

→ Voor meer informatie zie Fixing the Link.

lokale informatie

6.3 middelen

Alle middelen uit de laag lokale informatie zijn ingedeeld in drie “typen”. De ontwerpkeuzes, zoals beschreven in hoofdstuk 6.2 zijn van toepassing op alle middelen. In de volgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van alle middelen uit de laag lokale informatie, bestaand uit beleid en regelgeving en er worden aanbevelingen gedaan. Aanbevelingen kunnen betrekkingen hebben op een nieuw middel of een aanpassing op een bestaand middel.

De middelen zijn opgedeeld volgens de drie functies van lokale informatie:

6.4 lokale oriëntatie

Bij lokale oriëntatie draait het om oriëntatie op de omgeving van het station. De infostructuur van het station gaat over in lokale infrastructuur, zoals bewegwijzering voor fietsers en voetgangers en begeleidt reizigers naar hun aansluitende vervoer.

6.5 lokale omgeving

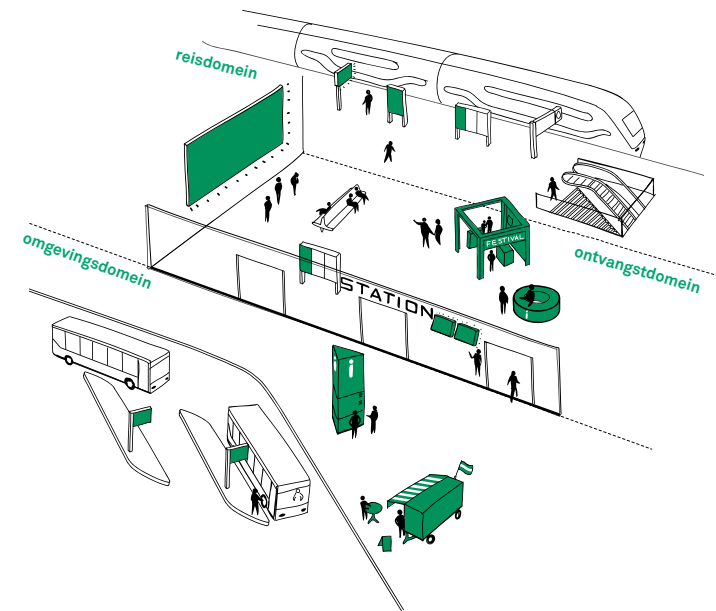
Aanvullende informatie over de omgeving van het station of het dorp, de stad of de regio helpt bij het maken van de overgang van station naar omgeving. Het gaat hier bijvoorbeeld om een omgevingsinformatiebalie voor bezoekers.

6.6 lokale identiteit

In dit deel wordt beschreven hoe informatiemiddelen uit onder andere informatielagen de eigen identiteit van een station vormen en/of versterken. Dit deel heeft raakvlakken met specifieke elementen binnen de lagen media, retail en services en lijn en vervoerder.

N.B. Voor elk deel worden een aantal specifieke ontwerprichtlijnen en middelen beschreven. Dit overzicht is echter nooit uitputtend, aangezien de situatie rondom elk station uniek is.

spooridentiteit - drager		
lokale informatie - content		
6.4 lokale oriëntatie omgevingsplattegrond stadsbewegwijzering wandel- en fietsroutes wandel- en fietsplattegrond	6.5 lokale omgeving informatiebalie omgevingsinformatiepunt omgevingsinformatiepaneel tijdelijke omgevingsinformatie aanvullende informatie lokale agenda	6.6 lokale identiteit lijn en vervoerder retail en services lokale media



Figuur: Een voorbeeld van de laag lokale informatie op een station

.....
 informatie over lokale reisinformatie wordt behandeld in het **Handboek Infostructuur**

lokale informatie

6.4 lokale oriëntatie

lokale informatie

6.4 lokale oriëntatie

lokale oriëntatie

Bij lokale oriëntatie draait het om oriëntatie op bestemmingen in de omgeving van het station.

Lokale oriëntatie moet zowel inspelen op reizigers met een plan als reizigers zonder plan. Dat betekent dat de informatie reizigers in staat moet stellen snel en efficiënt een route te plannen, bijvoorbeeld de looproute naar het centrum. Hoewel individuele begeleiding via persoonlijke digitale middelen steeds breder beschikbaar is, worden reizigers nog steeds voorzien van bevestiging in de fysieke omgeving. Informatie kan reizigers ook nieuwsgierig maken naar wat er in de omgeving van het station te doen is en uitnodigen om dit te ontdekken.

waar

De bewegwijzering uit infostructuur sluit aan op lokale bewegwijzering. Deze systemen gaan soepel in elkaar over. De visuele bewegwijzering van de infostructuur strekt zich uit tot buiten de grenzen van het station. Dat betekent dat de middelen voor lokale oriëntatie met name een rol spelen in het ontvangst- en omgevingsdomein.

 **Ambitie** is om in het omgevingsdomein *van* en *naar* de ketendientsen vanuit de infostructuur te bewegwijzeren.

De bewegwijzering van het station gaat bij de entree van het station over in de lokale bewegwijzering.

positie

Middelen voor lokale oriëntatie krijgen een hoge tot medium attentiewaarde en worden in of aan de loopverbindingszone geplaatst, haaks op de looprichting van de aankomende reiziger.

middelen

- omgevingsplattegrond (infostructuur)
- functieaanduidingen (infostructuur)
- stadsbewegwijzering (lokale overheid)
- wandel- en fietsroutes (lokale overheid)
- wandel- en fietsplattegrond (lokale overheid)

specifieke ontwerprichtlijnen

- Middelen zoals de stadsbewegwijzering en de omgevingsplattegrond, die voor alle reizigers relevant zijn, hebben een hoge attentiewaarde en zijn gericht op de aankomende reiziger. Dit wordt bepaald door de plaatsing van de middelen en een specifieke content en beeldtaal. Middelen met een specifieke doelgroep (bijvoorbeeld fietsroute aanduidingen) hebben een medium attentiewaarde en worden aangeboden op logische plekken in het omgevingsdomein (bijvoorbeeld gekoppeld aan de fietsverhuur).

- De overgang naar de haarvaten van het netwerk verloopt soepel. De benodigde informatie wordt daar aangeboden waar de reiziger die nodig heeft. In grotere stations kan dat betekenen dat lokale informatie al in het ontvangst- of reisdomein aangeboden wordt, bij kleinere pas in het omgevingsdomein.

- De vormgeving en content van lokale oriëntatiemiddelen is gericht op de voetganger. Hierdoor wordt de mentale afstand tussen station en stad voor de reiziger kleiner. Voorbeeld: afstanden zijn vertaald naar looptijden in plaats van afstanden.

- De lokale bewegwijzering wordt geprogrammeerd met de relevantie voor de reiziger als uitgangspunt. Dit zal per station verschillend zijn en is afhankelijk van de factoren geïntroduceerd in hoofdstuk 6.2.

- Infostructuur en lokale structuren gaan naadloos in elkaar over, informatie is actueel en consistent.

- Middelen voor lokale oriëntatie zijn in de domeinen zoveel mogelijk geclusterd.

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

verblijfdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

lokale informatie

6.4 lokale oriëntatie

omgevingsplattegrond (infostructuur)

Bij aankomst in het omgevingsdomein voorziet de infostructuur in de soepele overgang naar de omgeving. Een uniforme omgevingsplattegrond ondersteunt de reiziger per voet bij het vinden van belangrijke bestemmingen in de omgeving van het station en de route naar het centrum. De omgevingsplattegrond ondersteunt ook in de aansluiting naar lokaal en regionaal openbaar vervoer.

specifieke ontwerprichtlijnen

- de plattegrond sluit aan op de bestaande lokale route-informatie 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 door een opvallende kleur

 de omgevingsplattegrond en functieaanduidingen vallen onder de laag infostructuur zie voor meer informatie het **Handboek Infostructuur**

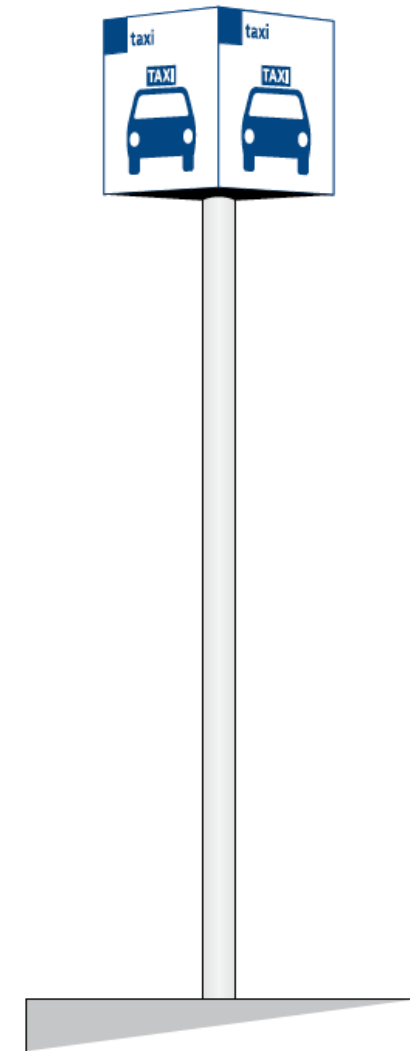
mobiele omgevingsplattegrond

De mobiele omgevingsplattegrond is onder andere beschikbaar via de NS Reisplanner App. Middels de plattegrond krijgen reizigers snel en eenvoudig een overzicht van: de voorzieningen op en rondom het station, de ligging van het station in de omgeving en de locatie van ketendiensten en overige natransport voorzieningen (zoals bijvoorbeeld Greenwheel of P + R).

functieaanduidingen (infostructuur)

Functieaanduidingen worden in het omgevingsdomein gebruikt om de reiziger overzicht te bieden over de verschillende functionaliteiten die het domein te bieden heeft (fietsenstalling, taxi, bus, stadsplattegrond). Richtlijnen voor functieaanduidingen (identificatieborden) worden in het Handboek Infostructuur besproken en maken deel uit van de bewegwijzeringssystematiek.

Functieaanduidingen worden binnen het omgevingsdomein nog niet altijd toegepast. Het verdient de aanbeveling de UIC-pictogrammen van de stationsbewegwijzering voor modaliteiten en ketendiensten ook zo veel mogelijk in het omgevingsdomein toe te passen. Juist hier is het van belang dat reizigers functies, zoals de OV-fiets en taxistandplaats, goed kunnen herkennen.



identificatiebord bewegwijzeringssystematiek

lokale informatie

6.4 lokale oriëntatie

stadsbewegwijzering

De stadsbewegwijzering heeft als doel voetgangers te begeleiden naar het centrum van de stad en overige lokale en toeristische doelen. Deze bewegwijzering wordt in iedere stad of dorp geplaatst door de gemeente en sluit zo goed mogelijk aan bij de behoefte van de bezoeker en de identiteit van de stad. De vormgeving kan per locatie verschillen. Vaak wordt echter het ANWB-bewegwijzeringssysteem gebruikt, een herkenbaar en vertrouwd systeem dat zich goed onderscheidt binnen de omgeving. Omdat hier bij de landelijke uniformiteit minder belangrijk is, kunnen verschillende kleursystemen voorkomen. Loopafstanden worden bij voorkeur uitgedrukt in looptijd in plaats van aantal kilometers.

wandel en fietsroutes

Lokale wandel- en fietsroutes worden aangegeven wanneer het station een beginpunt is van een route of het station aan (of in de nabije omgeving van) een route ligt. De aanduidingen worden geplaatst door de eigenaar van de route in samenspraak met de gemeente. De vormgeving kan per locatie verschillen; deze wordt bepaald door de eigenaar van de route. De bewegwijzering is actueel en afgestemd op overige middelen binnen het domein. Wandel- en fietsroute-aanduidingen bevinden zich in de marge van aandacht en worden op een logische manier aangeboden aan de reiziger (aan het begin van de hoofdloop- of fietsstroom).

wandel- en fietsplattegrond

Anders dan de generieke omgevingsplattegrond is een wandel- of fietsplattegrond specifiek voor een bepaalde omgeving. Ze moeten daarom ook duidelijk te onderscheiden zijn van de infostructuur. De informatie heeft een specifieke stijl die per locatie kan veranderen. De plattegronden zijn actueel en afgestemd op overige middelen binnen het domein. Voorbeelden zijn een plattegrond voor een toeristische wandelroute in Leerdam en een fietsknooppuntenkaart van de ANWB. Deze plattegronden moeten een herkenbaar startpunt van een route vormen. Ze zijn gepositioneerd in het omgevingsdomein aan de loopverbindingzone of nabij een fietsenstalling met verhuurmogelijkheden.



ANWB

We staan voor een goed, uniform en consistent werkend systeem van verwijzingen met grote aandacht voor verkeersveiligheid, milieu en praktische haalbaarheid van plannen.

kernpunten:

- de meest logische routing
- een vlotte, veilige en efficiënte verkeersafwikkeling
- continuïteit, dus een goed sluitend systeem van verwijzingen
- een optimale balans tussen leesbaarheid en vormgeving
- uniformiteit, omdat een snelle herkenning de veiligheid op de weg bevordert

bron: <http://www.anwb.nl/bewegwijzering/soorten-bewegwijzering>

lokale informatie

6.5 omgevingsinformatie

lokale informatie

6.5 omgevingsinformatie

omgevingsinformatie

Omgevingsinformatie is informatie over het dorp, de stad of de regio rondom de bestemming. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie over bezienswaardigheden, attracties, evenementen, maar ook achtergrondinformatie over het stationsgebouw of de stationsomgeving.

waar

Omgevingsinformatie is voornamelijk te vinden in het ontvangstdomein en in het omgevingsdomein. De manier waarop een reiziger deze informatie tegenkomt, is sterk afhankelijk van het station. Op een groot station, waar veel bezoekers komen, kan het noodzakelijk zijn naast een algemene informatiebalie ook informatiepunten speciaal voor toeristen in te richten.

Op kleine stations (haltes) kan een lokale agenda of wetenswaardigheid over het stationsgebouw juist in het reisdomein de reiziger prikkelen tijdens het wachten.

positie

Middelen van het type omgevingsinformatie krijgen een medium attentiewaarde en worden aan de loopverbindingzone, rechts van de aankomende reiziger, parallel aan de looprichting aangeboden.

middelen

- informatiebalie
- omgevingsinformatiepunt
- omgevingsinformatiepaneel
- tijdelijke omgevingsinformatie
- aanvullende informatie over het station of de omgeving
- lokale agenda

specifieke ontwerprichtlijnen

Niet alle omgevingsinformatie is geschikt om de lokale kwaliteit van een station zichtbaar te maken: het gaat om die elementen, of een combinatie er van, die uniek zijn voor een plek. Op een kleine halte is het landschap waarschijnlijk een meer bepalende factor in de beleving van het station dan de architectuur, terwijl een rijke geschiedenis van een plaats weer andere aanknopingspunten levert. Omgevingsinformatie heeft op een groot station een andere betekenis dan op een klein station. Op een station in een stedelijke omgeving moet de dynamiek van de stad voelbaar zijn. Op een klein station heeft de lokale betrokkenheid van reizigers meer betekenis.

- Omgevingsinformatie wordt gecureerd passend bij het karakter van omgeving en station. Informatie is afgestemd op de reiziger, met de relevantie voor deze reiziger als uitgangspunt.
- De reiziger wordt voorzien van de informatie die hij verwacht. Een reiziger reist niet van adres A naar adres B, maar reist naar de Efteling of het Rijksmuseum (Redeneer vanuit de bestemming).
- Op het station is ruimte voor de aankondiging van lokale gebeurtenissen. Door hier ook de koppeling met reisgerelateerde informatie te maken, wordt de connectie tussen het station en de lokale agenda expliciet.
- Omgevingsinformatie heeft een lage tot medium attentiewaarde en is gericht op de aankomende reiziger. Dit is bepaald door een positie buiten of aan de loopverbindingzone, de vormgeving en de content. Deze omgevingsinformatie is vaak gekoppeld aan het veld comfortabel wachten.
- Middelen voor omgevingsinformatie zijn gericht op de aankomende reiziger en worden zo geplaatst dat ze overige gebruikers van het station niet hinderen. Rechts aan of buiten de loopstroom van de aankomende reizigers.
- Binnen het station zullen de dragers uit het panelen systeem ingezet worden, maar in het omgevingsdomein kunnen ook andere dragers geprogrammeerd worden.

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

verblijfdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

lokale informatie

6.5 omgevingsinformatie

informatiebalie (lijn en vervoerder)

Op grote stations (kathedralen) is in het hoofdontvangstdomein een informatiebalie te vinden waar een reiziger terecht kan met alle vragen over de treinreis, aansluitingen op andere modaliteiten en informatie over de omgeving. Deze informatiebalie heeft dus meerdere functies en dient voor zowel vertrekkende als aankomende reizigers strategisch gepositioneerd te worden. De verschillende functies van de balie zijn door de reiziger goed van elkaar te onderscheiden. De balie en functieaanduiding zijn generiek, in de content is er ruimte voor profilering.

omgevingsinformatiepunt

Om grote stromen bezoekers op te vangen en verder te begeleiden op hun reis is het wenselijk om op stations waar veel toeristen worden verwacht naast de informatiebalie ook een omgevingsinformatiepunt te faciliteren. Dit kan zowel in het ontvangstdomein als in het omgevingsdomein een plek krijgen. Hier kunnen bezoekers alle informatie opvragen over de stad, het vervoer, verblijf, etc. Deze balie wordt bij voorkeur bemand door een toeristisch bureau of de gemeente.

Het is belangrijk dat reizigers in staat worden gesteld snel het onderscheid te maken tussen de informatiebalie en een omgevingsinformatiepunt (reizigers met een dringende vraag over een verbinding willen niet in de rij staan met toeristen).

Het omgevingsinformatiepunt is daarom gericht op de aankomende reiziger en wordt rechts aan of buiten de loopverbindingzone aangeboden. De balie en functieaanduiding zijn generiek, in de content is er ruimte voor profilering.

N.B. Het streven is zoveel mogelijk baliefuncties te integreren en gezamenlijk uit te voeren, daarom zal in veel gevallen de functie van het omgevingsinformatiepunt geïntegreerd worden met de informatiebalie.

omgevingsinformatiepaneel

Om bezoekers op te vangen en verder te begeleiden op hun reis is het wenselijk om op stations, waar een groot aantal bezoekers wordt verwacht minimaal een informatiepaneel te plaatsen. Hier kunnen bezoekers basisinformatie vinden die ze nodig hebben voor het vervolgen van hun reis. Het informatiepaneel is geplaatst in het omgevings- of ontvangstdomein, buiten de loopverbindingzone, aan de rechterzijde van de

aankomende reiziger, geclusterd met middelen voor lokale oriëntatie.

De drager en functieaanduiding zijn generiek, maar binnen de content is er ruimte voor profilering.

 de informatiebalie wordt beschreven in het **Handboek Lijn en Vervoerder**

 op grote stations kan het omgevingsinformatiepunt ook invulling krijgen als winkel in dat geval is het **Handboek Retail en Services** van toepassing

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

lokale informatie

6.5 omgevingsinformatie

tijdelijke omgevingsinformatie

Tijdens tijdelijke lokale evenementen (bijvoorbeeld een festival, biënnale of een sportevenement) kunnen bezoekers extra geïnformeerd worden met behulp van tijdelijke informatiemiddelen, zoals een pop-upbalie/-winkel, medewerkers, posters of via digitale schermen. Deze middelen zijn gericht op de aankomende reiziger en mogen overige gebruikers van het station niet hinderen. Binnen het station, in het ontvangstdomein wordt hier zoveel mogelijk de evenementenplek voor gebruikt.



•••••
⑧ middelen voor tijdelijke omgevingsinformatie zoals beeldschermen, seizoensaanleiding worden beschreven in **Handboek Media**.

⑧ voor het begeleiden van grote groepen reizigers tijdens evenementen kan reizigersbegeleiding worden ingezet. Deze productfamilie wordt beschreven in het **Handboek Infostructuur**

aanvullende informatie

Informatie over architectonische details, historische gebeurtenissen of het omliggende landschap nodigt de reiziger uit om om zich heen te kijken en versterkt de identiteit van het station. Deze aanvullende informatie is subtiel aanwezig op het station (in de marge van aandacht) via generieke dragers, met een mogelijkheid tot profilering binnen de content. Of enkel in het virtuele domein beschikbaar, bijvoorbeeld via een app.



lokale agenda

Een stad of plek onderscheidt zich niet alleen door architectuur en bezienswaardigheden, maar ook door wat er te doen is. Een lokale agenda, met een overzicht van tentoonstellingen, evenementen en overige culturele activiteiten draagt bij aan het lokale karakter van het station. Deze agenda zal gezonden worden via een media scherm of een low-tech middel. Deze middelen worden beschreven in Handboek Media. De lokale agenda heeft een lage attentiewaarde bepaald door de koppeling aan plekken waar reizigers vaak wachten, buiten de loopverbindingszone. De drager is generiek, binnen de content is er ruimte voor profilering. De lokale agenda is gekoppeld met het veld comfortabel wachten uit stations outfitage.

lokale informatie

6.6 lokale identiteit

lokale informatie

6.6 lokale identiteit

lokale identiteit

De lokale identiteit van het station wordt bepaald door specifieke elementen. Deze elementen hebben betrekking op de architectuur, de inrichting en de informatie. Informatiemiddelen uit alle lagen, behalve de infostructuur, kunnen de lokale identiteit van een station definiëren en/of versterken.

waar

Elementen die de lokale identiteit van een station definiëren en/of versterken kunnen voorkomen in alle domeinen van het station.

middelen

lijn en vervoerder

In een geprofileerde lijn (bijvoorbeeld de valleilijn) komt de identiteit van een regio tot uitdrukking. Informatie over de bezienswaardigheden op de route of informatie over de omgeving nodigt de reiziger uit in de lokale omgeving.

media

In de laag media kan lokaal nieuws, lokale tentoonstellingen of een lokaal evenement meer kleur geven aan het station en hiermee de eigen identiteit (tijdelijk) versterken.

retail en services

Branchering van lokale winkels of horeca geeft eigenheid aan het aanbod van retail. Dudok, bekend om zijn appeltaart, op Rotterdam Centraal is hier een goed voorbeeld van.

specifieke ontwerprichtlijnen

- Zorg binnen de lagen van media en retail en services voor een goede balans tussen generieke en specifieke elementen waarmee het karakter van elk station versterkt wordt. Dit kan zowel op de grote als de hele kleine stations.
- Middelen zijn geplaatst aan of buiten de loopverbindingszone en hebben een lage attentiewaarde.
- Het programmeren van informatie is een opgave die per station moet worden uitgevoerd. Opnieuw is de relevantie voor de reiziger hierbij het uitgangspunt.

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

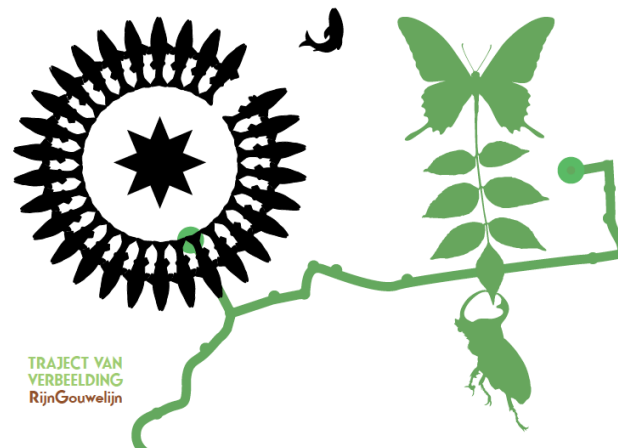
- in & uitchecken
- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- wachten
- retail

verblijfdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten



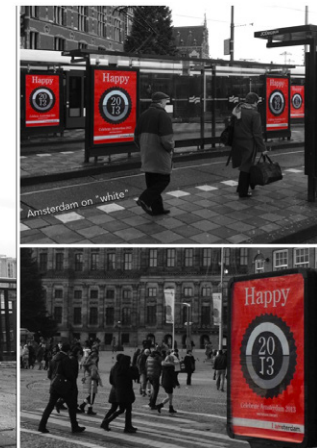
Dudok, Rotterdam Centraal



Rijn Gouwelijn, traject van verbeelding



I Amsterdam, Amsterdam Centraal



ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester