

Visie op informatie

Handboek 3. Lijn en vervoerder

Versie 1.0 - Januari 2014



ProRail



Spoorbeeld

door Bureau Spoorbouwmeester

3. lijn en vervoerder

inhoud

3.

handboek lijn en vervoerder

inleiding	3
3.1 deelvisie	4
3.2 ontwerpkaders	6
3.3 ontwerpprincipes	13
3.4 middelen	15
3.5 signing	17
3.6 kaartverkoop	20
3.7 service & assistentie	26
3.8 lijninformatie	31
3.9 bijlagen	33

over dit handboek

Het Handboek Lijn en Vervoerder 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: 'verstoringbord (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 Lijn en Vervoerder beschrijft de ontwerprichtlijnen waaraan de informatie door lijnen en vervoerders op stations gebonden is. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om kaartverkoop, het verlenen van service en assistentie en profilering door lijnen en vervoerders. Het handboek is bedoeld voor iedereen die zich bezighoudt met de programmering, ontwikkeling, inrichting en het beheer van deze middelen. Het handboek is zowel voor lijnen en vervoerders op het spoor als andere modaliteiten die op een station aanwezig kunnen zijn.

Het Handboek Lijn en Vervoerder 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 services	5. media	6. lokale informatie	7. ongeregeerd
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		

lijn en vervoerder

3.1 deelvisie

De vervoerders, die op het station actief zijn, leveren samen één dienst, namelijk een kwalitatief hoogwaardig netwerk van openbaar vervoer. Het uitgangspunt van de Visie op Informatie is een netwerk dat zijn kracht ontleent aan samenhang. Het systeem werkt overal hetzelfde en is voor een reiziger overal vertrouwd. Dit uit zich niet alleen in een grote samenhang in reisinformatie en dienstregelingen, maar ook in de wijze waarop informatie rondom tarieven en vervoersbewijzen, kaartverkoop en serviceverlening wordt aangeboden. Binnen dit systeem zijn modaliteiten, vervoerders en lijnen op consistente wijze herkenbaar.

achtergrond

Sinds de jaren '90 zijn er door het concessiemechanisme naast NS steeds meer partijen actief en zichtbaar geworden op het spoor. Het concessiemechanisme heeft geleid tot een grotere diversiteit aan vervoerders, lijnen en treinformules. Hierdoor is het netwerk de laatste tien jaar versnipperd. Het spoornetwerk valt uiteen in verschillende concessieverleners, lijnen, vervoerders en treinformules. Delen van het netwerk hebben een verschillende identiteit. Soms is er profilering door de vervoerder, soms door een regio, soms door een treinformule en soms door een combinatie. De verschillen uit zich niet alleen in 'branding', maar ook in verschillende tarieven, kaartverkoop, service en signing van stations. Aanbestedingen worden door concessieverleners verschillend ingevuld. Er worden geen overkoepelende eisen gesteld aan reisinformatie, betaalstructuren en serviceverlening. Om een kwalitatief en hoogwaardig netwerk te behouden en te versterken zijn voor deze uitingen daarom nieuwe kaders nodig.

het stationsconcept

De basis voor deze nieuwe leidraad 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 gebruikers op hun route naar en door het station. Binnen de stationsdomeinen kunnen lijnen en vervoerders verschillende functies vervullen. In het schematische overzicht van de reis van de reiziger hiernaast is te zien op welke momenten in de reis door het station informatie door lijnen en vervoerders een rol speelt.

Voor stationsobjecten is het Stationsconcept uitgewerkt in de Visie op Stationsoutillage waarin een nieuwe ambitie is beschreven voor het verhogen van het comfort en de herkenbaarheid van stations. In dit deel, Lijn en Vervoerder, is het Stationsconcept verder uitgewerkt voor informatie verstrekt door lijnen en vervoerders.

toekomstige context

De komende jaren zullen met name op regionaal niveau lijnen en delen van het netwerk overgaan van vervoerder op vervoerder. Door de opdeling van het netwerk ontstaat het risico dat reizigers de systematiek van het spoor kwijt raken. Voor reizigers is het daarom van belang dat het netwerk herkenbaar blijft. Binnen deze vertrouwde basis krijgen lijnen en vervoerders de ruimte zich te profileren. Belangrijk uitgangspunt is de informatie door lijnen of vervoerders te concentreren rondom de momenten dat het ook betekenis heeft voor een reiziger. Zo blijft elk station herkenbaar als station.

Op regionaal en lokaal niveau zijn verschillende modaliteiten juist steeds meer met elkaar verweven. De dienstregeling van trein en bus, tram, metro en lightrail sluiten steeds beter op elkaar aan. Met de komst van de ov-chipkaart reist de reiziger met één betaalsysteem en een dienst als 9292 staat volledig los van modaliteiten en vervoerders en heeft als primaire uitgangspunt de reiziger te begeleiden bij zijn reis van bestemming naar bestemming. Om het netwerk zo fijnmazig mogelijk te maken, heeft een reiziger op het station steeds vaker aansluiting op ketendiensten zoals de ov-fiets, zonetaxi en car2go.

Binnen deze context is de grote uitdaging hoe de verschillende vervoerders, lijnen en modaliteiten zo goed mogelijk op elkaar kunnen aansluiten zonder dat de onderdelen hun identiteit verliezen.

ambitie

Een reiziger reist van bestemming naar bestemming. Het navigeren naar bestemming krijgt daarom prioriteit boven lijnen, vervoerders en modaliteiten. Vanuit het perspectief van een reiziger is één hoogwaardig

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

lijn en vervoerder

3.1 deelvisie

netwerk van openbaar vervoer het wensbeeld. Daarmee wordt niet alleen de gebruiksvriendelijkheid voor ervaren reizigers vergroot, maar wordt het systeem ook laagdrempeliger voor nieuwe en onervaren reizigers. De onderdelen van het netwerk zijn herkenbaar, maar vormen samen één geheel. Het doel van dit handboek is te sturen op samenhang in het informatieaanbod.

non-discriminatoire

Het uitgangspunt voor het Handboek Lijn en Vervoerder is een non-discriminatoire beleid. Dat betekent dat binnen een terminal alle vervoerders (trein, bus, tram, metro) op gelijke manier worden behandeld. Voor alle vervoerders gelden dezelfde rechten en plichten. Zaken als anciënniteit, bedrijfsomvang, importantie of eigenaarschap mogen geen enkele rol spelen in de toewijzing van faciliteiten, branchering en communicatiemogelijkheden.

dit handboek

Met behulp van dit handboek kan elke partij, die iets te maken heeft met service en merkprofilering van lijnen en vervoerders, bepalen waar en hoe deze op stations kan worden toegepast.

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 deel beschrijft waar welke informatie op het station een plek krijgt en hoe informatie rondom touchpoints (moment in de reis van de reiziger) wordt geclusterd. Specifiek van belang voor het Handboek Lijn en Vervoerder is het Handboek Infrastructuur waarin alle neutrale informatiemiddelen zijn omschreven die op stations te vinden zijn. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om reisinformatie en bewegwijzering. De toepassing en positionering van service en profilering door lijnen en vervoerders moet altijd in samenhang met deze basis aan informatie op stations bekeken worden. Ook het Handboek Retail is relevant als het gaat om de servicewinkels van lijnen en vervoerders.

spoorbeeld en brondocumenten

Belangrijke brondocumenten voor het Handboek Lijn en Vervoerder zijn het Spoorbeeld, het Stationsconcept, de Toolkit RSB (Routing, Signing en Branding), de Visie op Stationsoutillage en verschillende ontwerpvoorschriften (OVS). Een volledig overzicht van brondocumenten is te vinden in Handboek Inrichting.

N.B. Dit handboek beperkt zich tot de profilering door lijnen en vervoerders. Profilering door andere partijen, zoals de eigenaren van het station, ketendiensten, gemeentes en retailers, wordt in de overige handboeken behandeld.



Een reiziger reist van bestemming naar bestemming. Vanuit het perspectief van een reiziger is één hoogwaardig netwerk van openbaar vervoer daarom de ambitie.

lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

attentiewaarde van lijnen en vervoerders

De Visie op Informatie gaat uit van een systematiek waarbij verschillende typen informatie een andere attentiewaarde hebben. Zo wordt de aandacht van een reiziger gericht op die informatie die op een bepaald moment in de reis van belang is. De infostructuur heeft prioriteit boven andere lagen van informatie en vormt de ruggengraat van het aanbod aan informatie in het station. Informatie door lijnen en vervoerders heeft op een aantal momenten in de reis een hoge attentiewaarde. Wel is de informatie daarbij bijna altijd aanvullend aan de infostructuur op het station.

volgorde

Informatie rond lijnen en vervoerders komt de reiziger op de momenten tegen dat deze informatie het meest relevant is, zoals bij kaartverkoop en service en assistentie. Profilering kan ook een rol spelen bij reisinformatie en in- en uitchecken.

positie

Deze informatie en voorzieningen zijn geordend aan en buiten de loopverbindingszone. Middelen zijn over het algemeen parallel aan de looprichting geplaatst. Vanuit de loopverbindingszone heeft een reiziger goed zicht op de voorzieningen van lijnen en vervoerders.

ruimtelijke context

Voorzieningen van lijnen en vervoerders moeten passen binnen de ruimtelijke context (locatie en gebouw) van het station. Het station blijft zo herkenbaar en leesbaar.

clustering

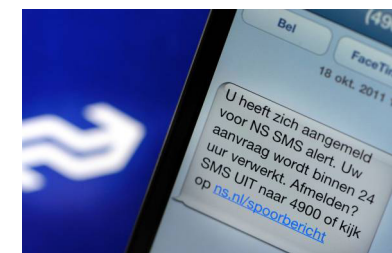
Middelen van verschillende lijnen en vervoerders worden zoveel mogelijk geclusterd en gebundeld. Dat geldt bijvoorbeeld voor kaartverkoop en service. Voorkomen moet worden dat een reiziger op zoek moet gaan naar de juiste automaat.

vorm

Binnen vaste kaders krijgen lijnen en vervoerders de ruimte om hun merkidentiteit te uiten op het station. Vaste kaders kunnen zowel op het niveau van de content als de drager voorkomen. Alle dragers zijn generieke objecten die deel uitmaken van de diverse productfamilies. De verbanden tussen voorzieningen van verschillende vervoerders en lijnen worden zo begrijpelijk voor een reiziger. Op het niveau van content kan een deel onderdeel zijn van de infostructuur. Een voorbeeld is een neutrale functieaanduiding boven een kaartverkoopautomaat. Zo zijn de vervoerders en lijnen herkenbaar terwijl de samenhang wordt bewaakt.

inhoud

Bij het categoriseren van informatie moet voor een reiziger duidelijk zijn welke informatie algemeen is en welke informatie van toepassing is op één specifieke vervoerder. Daarnaast moet de afzender altijd duidelijk zijn. Middelen voor boodschappen specifiek gericht op conversie worden beschreven in het Handboek Media.



lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

profielingsystematiek

De ontwerpkaders op de volgende pagina's beschrijven de systematiek voor profilering door lijnen en vervoerders op stations. Deze ontwerpkaders vertellen waar en op welke manier lijnen en vervoerders hun merkidentiteit binnen informatiemiddelen kunnen uiten op het station. Deze profileringssystematiek zal zowel van toepassing zijn op lijnen en vervoerders op het spoor als op de overige modaliteiten. Er geldt daarbij een non-discriminatoire beginsel (zie kader). De profileringssystematiek is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

non-discriminatoire

Binnen een terminal worden alle vervoerders (trein, bus, tram, metro) op gelijke manier behandeld. Voor alle vervoerders geldt dat zij dezelfde rechten en plichten hebben. Zaken als anciënniteit, bedrijfsomvang, importantie of eigenaarschap mogen geen enkele rol spelen in de toewijzing van faciliteiten, branchering en communicatiemogelijkheden.

1

momenten in de reis

De profilering van lijnen en vervoerders is geconcentreerd rond de momenten in de reis dat het voor een reiziger van belang is te weten met wie hij reist, van welke reisproducten hij gebruik kan maken en bij wie hij terecht kan voor vragen of assistentie.

2

heldere identiteit

Er is een duidelijk onderscheid tussen informatie die behoort tot de 'infrastructure' van een station en informatie die specifiek is voor een bepaalde lijn en vervoerder. Voor alle voorzieningen, ook die door meerdere vervoerders gedeeld worden, is er een overkoepelende identiteit.

3

consistente profilering

De profilering is consistent door de verschillende stappen van de reis heen. Het basisuitgangspunt is dat de serviceverlenende partij profileert. Of dit de vervoerder, lijn of treinformule is, is afhankelijk van de afspraken binnen de concessie.

4

clusteren van informatie

Om de leesbaarheid van het station te behouden wordt informatie van gelijke strekking, zoals aanvullende informatie, voorzieningen en service, van lijnen en vervoerders altijd geclusterd, ook als deze van verschillende partijen afkomstig is.

5

positie in netwerk

Bij het bepalen van profileringmogelijkheden wordt rekening gehouden met de positie van het station in het netwerk. Op knooppunten is het van belang dat een reiziger kan navigeren op lijn of vervoerder. Op stations langs een lijn is meer lijninformatie mogelijk.

lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

1 momenten in de reis

Binnen de stationsdomeinen kunnen lijnen en vervoerders verschillende rollen vervullen. In het schematische overzicht van de reis van de reiziger op pagina 4 is te zien op welke momenten in de reis door het station contact tussen reizigers en lijn of vervoerder een belangrijke rol kan spelen.

Een reiziger heeft interactie met een lijn of vervoerder tijdens het kopen van een vervoersbewijs en bij service en assistentie voor, tijdens en na de reis. Op deze momenten is het voor een reiziger belangrijk om te weten met wie hij reist, van welke reisproducten hij gebruik kan maken en bij wie hij terecht kan voor vragen of assistentie. Profilering heeft op deze momenten betekenis omdat het voor reizigers van belang is te weten wie de afzender is. Profilering door lijnen en vervoerders op het station heeft vier specifieke doelen die inspelen op deze momenten in de reis (zie hiernaast).

Vervoerders en lijnen kunnen verschillende typen reizigers bedienen. Waar bij regionale lijnen met name frequente reizigers met de trein reizen, gaat het bij internationale lijnen vaker om reizigers die minder ervaren zijn met het Nederlandse spoor. Verschillende groepen reizigers kunnen een andere informatiebehoefte hebben. Bij het bepalen van profileringsmogelijkheden zijn deze functies in de reis van de reiziger het startpunt.

a. serviceniveau

Lijnen en vervoerders spelen een belangrijke rol in het vergroten van het serviceniveau op een station. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om het bieden van goede informatie en herkenbare medewerkers. Hierbij kan profilering een rol spelen, maar dat hoeft niet. Het gaat er in de eerste plaats om de reiservaring niet alleen tijdens, maar ook voor en na de reis op een positieve manier te beïnvloeden.

c. navigeren

Op een knooppuntstation komen de lijnen van meerdere concessieverleners samen. Een reiziger moet dan op vervoerder kunnen navigeren om verwarring te voorkomen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om het inchecken bij de juiste vervoerder en het verduidelijken van specifieke lijnen wanneer er voor één bestemming meerdere opties zijn. Lijnen en vervoerders moeten in deze situaties van elkaar te onderscheiden zijn.

b. zichtbaarheid

Lijnen en vervoerders moeten zichtbaar aanwezig zijn op het station op het moment dat er geen treinen of medewerkers op het station aanwezig zijn. Met name bij aankomst in het ontvangstdomein en op de perrons speelt herkenbaarheid een rol. Dit heeft deels te maken met de promotie van de eigen lijn, acties en merk. Voor reizigers is met name van belang dat zij ergens terecht kunnen met vragen over de reis of een vervoersbewijs.

d. inspireren

Lijnen en vervoerders kunnen een bijzondere rol vervullen in het inspireren op de reis, zowel voor als tijdens de reis. Het stimuleren van voorpret over de bestemming van vandaag en mogelijke bestemmingen in de toekomst past bij uitstek bij de rol die de lijnen en vervoerders hebben op het spoor. Dit uit zich bijvoorbeeld in informatie over de omgeving van het spoor en bestemmingen langs de lijn.

lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

2 heldere identiteit

Op basis van de functies van merkprofilering op de voorgaande pagina is bepaald welke informatie specifiek tot de lijnen en vervoerders behoort. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen profilering binnen de infostructuur en informatiemiddelen van lijnen en vervoerders.

Het leidende principe waarmee bepaald wordt waar profilering betekenis heeft, is 'eerst bestemming, dan lijn of vervoerder'. Een reiziger navigeert eerst op bestemming en modaliteit en dan pas op lijn of vervoerder. Dat betekent dat er geen gescheiden informatiesystemen zijn per lijn of vervoerder, maar dat er gestreefd wordt naar uniformiteit binnen reisinformatie en bewegwijzering. Binnen dit systeem moet een reiziger informatie kunnen ordenen op modaliteit en bestemming. Binnen de infostructuur kunnen lijnen en vervoerders zich bescheiden profileren op momenten dat de navigatie ondersteund moet worden door middel van het verduidelijken van lijn of vervoerder.

Veel aanwezig zijn lijnen en vervoerders wanneer het gaat om kaartverkoop en het verlenen van service op het station. Er is dan een directe interactie tussen reiziger en lijn of vervoerder. Dit is dan ook de primaire focus van dit handboek. Ten slotte heeft een lijn en vervoerder eigen middelen op het station tot zijn beschikking waarin hij volledige vrijheid heeft. Daarbij gaat het om materieel, kleding, reclame en mobiele dienstverlening.

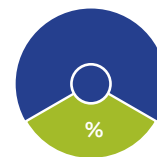
overkoepelende spooridentiteit

infostructuur



gevelbelettering
bewegwijzering
tijdsaanduiding
markeringen

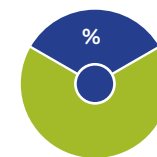
Zowel drager als content zijn neutraal en de content is onderdeel van de infostructuur.



reisinformatie
stationsinformatie
ovcp voorzieningen

Zowel drager als content zijn neutraal en de content is onderdeel van de infostructuur. Profilering binnen de content is mogelijk wanneer dat voor de navigatie voor de reiziger noodzakelijk is.

lijn en vervoerder



signing
service en assistentie*
kaartverkoop
lijninformatie

De drager is neutraal en de content wordt grotendeels bepaald door een lijn of vervoerder. Functieaanduidingen of instructies kunnen onderdeel zijn van de infostructuur en zorgen voor samenhang.

**service en assistentie omvat o.a. informatiebalies, servicepanelen en winkels*



materieel
medewerkers
reclame
mobiele diensten

Lijnen en vervoerders hebben volledige vrijheid bij het invullen van deze informatiemiddelen. Deze middelen zijn dan ook geen onderdeel van dit handboek.

zie [handboek infostructuur](#)

zie [handboek lijn en vervoerder](#)
zie [handboek retail en service](#)

schema:
onderverdeling middelen infostructuur en lijn en vervoerder

lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

3 consistente profilering

Het netwerk van openbaar vervoer bestaat uit verschillende onderdelen. Voor de profileringssystematiek draait het om de vraag welk onderdeel van het netwerk op welk moment in de reis voor een reiziger van belang is. Wanneer is het van belang om te weten met welke vervoerder je reist en op welke momenten heeft regionale profilering een meerwaarde op het station?

Om het netwerk te kunnen begrijpen zijn voor een reiziger met name 'modaliteit' en 'formule' van belang. Deze vertellen de reiziger iets over de fijnmazigheid van het netwerk en het type verbinding. Op secundair niveau is het van belang te weten wie de reis verzorgt en bij wie een reiziger terecht kan voor vragen. Wanneer er lijnprofilering of formuleprofilering wordt toegepast, moet daarom ook altijd de vervoerder

in de stappen in de reis zichtbaar zijn. Het belangrijkste uitgangspunt voor profilering is dat de wijze van profileren door de reis heen op alle contactmomenten in de reis gelijk is. In het station, het netwerk, de trein en online. Dat kan een vervoerder of lijn zijn, of een combinatie van lijn en vervoerder of formule en vervoerder. Het basisuitgangspunt is dat de serviceverlenende partij profileert. Wie of wat dit is is afhankelijk van de concessie.

modaliteit

Voor een reiziger is allereerst van belang te begrijpen met welk modaliteit hij reist. Gaat het hier om een trein, metro of lightrail verbinding?

uitgangspunt:

- De ambitie in het handboek informatie is een grote samenhang in reisinformatie en dienstregeling, maar ook in tarieven en vervoersbewijzen, kaartverkoop en serviceverlening. Binnen dit systeem zijn modaliteiten, vervoerders en lijnen op consistente wijze herkenbaar.

overheid (concessieverlener)

Naast lijnprofilering zijn (provinciale en regionale) overheden ook op andere niveaus op het station aanwezig. Dit uit zich bijvoorbeeld door het beeldmerk van de provincie op treinen.

uitgangspunt:

- Profilering door provinciale en regionale overheden heeft weinig meerwaarde op het station. Eventuele profilering door een provincie of regio is daarom bij voorkeur onderdeel van de lijnprofilering.

lijn

Een aantal lijnen heeft een eigen lijnidentiteit. Het kan daarbij gaan om één enkele lijn, maar vaker is de lijnidentiteit van toepassing op een multimodaal netwerk van trein, bus en eventueel tram, metro en lightrail. De lijnidentiteit komt voort uit de identiteit van een regio of provincie.

uitgangspunt:

- Bij lijnprofilering moet het altijd duidelijk zijn wie de serviceverlenende partij is en bij wie de reiziger afrekekt. Is dit de vervoerder? Dan bestaat de profilering uit een combinatie van lijn en vervoerder.

vervoerder (concessiehouder)

Een verbinding wordt altijd verzorgd door een vervoerder die de concessie voor een bepaalde periode mag voeren. De vervoerder is vaak ook de organisatie met wie de reiziger afrekekt en die, in veruit de meeste gevallen, service en assistentie verleent op het station.

uitgangspunt:

- Zolang vervoerders de belangrijkste serviceverlenende partij zijn, moeten zij herkenbaar en aanspreekbaar zijn op het station.

formule

De formule vertelt de reiziger iets over het type verbinding. Vaak gaat het daarbij enkel om de benaming van het type lijn, zoals een sprinter of intercity. Bij hogesnelheidslijnen zoals thalys of intercity direct is de formule uitgebouwd naar een echte productformule met een andere prijsstructuur.

uitgangspunt:

- Bij formuleprofilering moet het altijd duidelijk zijn wie de serviceverlenende partij is en bij wie de reiziger afrekekt. Is dit de vervoerder? Dan bestaat de profilering bij voorkeur uit een combinatie van formule en vervoerder.

lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

4 clusteren van informatie

Om een leesbaar station te creëren, is het van belang dat verschillende functies geclusterd zijn en onder één identiteit herkenbaar zijn. Dat betekent bijvoorbeeld dat servicepunten zoveel mogelijk gecombineerd worden en voorzien worden van een herkenbare functieaanduiding. Wanneer andere modaliteiten dan de trein ook een plek hebben binnen het station gelden deze uitgangspunten ook voor hen.

onder één identiteit

Streef naar één overkoepelende identiteit en systematiek voor gedeelde voorzieningen zoals kaartautomaten, oplaadpunten en servicepunten. Deze overkoepelende identiteit heeft tot doel dat de reizigers de voorzieningen overal kunnen herkennen en op een zelfde manier kunnen gebruiken. De overkoepelende identiteit uit zich in herkenbare vorm, kleur en materiaal passend in de spooridentiteit.

Binnen een servicepunt is het van belang dat een reiziger daar ook de vervoerder en verschillende modaliteiten, waarvoor service verleend wordt, kan herkennen.

De overkoepelende spooridentiteit uit zich bijvoorbeeld in de vormgeving van objecten (zoals een balie of kaartautomaat) en uniforme functieaanduidingen (zoals een 'i' boven een servicepunt).

op één plek

Bied informatie van gelijke strekking, zoals aanvullende informatie, voorzieningen en service, van lijnen en vervoerders altijd geclusterd aan, ook als deze van verschillende partijen afkomstig is. Dat kan op één plek zijn als er sprake is van stations met een gedeeld of eigen ontvangstdomein van de modaliteiten, maar op grotere stations zullen meerdere plekken ingericht moeten worden waar deze informatie geclusterd wordt aangeboden. Voorkom verwijzingen naar voorzieningen van verschillende vervoerders.

Veel reizigers hebben te maken met een overstap op trein, tram, bus of metro van een andere vervoerder. Combineer ook service voor de trein en voor aansluitend vervoer via één centraal informatiepunt.

lijn en vervoerder

3.2 ontwerpkaders

5 positie in het netwerk

De ruimte en mogelijkheden, die een lijn of vervoerder op een bepaald station heeft om zich te profileren, is mede afhankelijk van de positie in het netwerk. Er is een onderscheid tussen lijnstations waar één vervoerder actief is en knooppunten waar meerdere lijnen en vervoerders samenkomen. Daarnaast zijn er OV-terminals waarbij verschillende modaliteiten samenkomen in één gebouw.

lijnstation

één vervoerder actief op het station

Op stations die langs een lijn liggen kunnen concessieverleners bij uitstap de lijn profileren. De kracht zit in de herhaling: reizigers vinden de huisstijlkenmerken steeds op dezelfde plek terug en ze zijn telkens op dezelfde wijze vormgegeven.

! De mogelijkheden voor profilering bij lijnstations worden nader bepaald, ook in relatie tot lijninformatie en herkenbaarheid op perrons.

knooppunt

meerdere lijnen en vervoerders actief

Op knooppuntstations komen de lijnen van meerdere concessieverleners samen. Profilering is hier beperkt mogelijk om de visuele rust te bewaken. In situaties waarin reizigers moeten kunnen navigeren op een specifieke lijn of vervoerder is profilering juist wel van belang.

OV terminal

meerdere modaliteiten binnen één gebouw

In een situatie waarin meerdere modaliteiten en vervoerders samenkomen in één gebouw is het essentieel dat een reiziger de verschillen tussen modaliteiten en vervoerders goed kan herkennen. Verschillende modaliteiten worden in deze situatie gelijkwaardig behandeld en moeten dus dezelfde attentiewaarde hebben.

lijn en vervoerder

3.3 ontwerpprincipes

Bij informatie door lijnen en vervoerders op het station komt de identiteit van het station, de lijn(en) en de vervoerders samen. Binnen de kaders van de spooridentiteit kunnen vervoerders en lijnen hun identiteit en service zichtbaar maken, bijvoorbeeld door middel van de merkidentiteit en specifieke informatie en service rondom lijnen en vervoerders. Het schema op de volgende pagina geeft een overzicht van algemene ontwerprichtlijnen voor uitingen binnen de spooridentiteit. Deze ontwerprichtlijnen worden geordend naar een aantal basiselementen die van belang zijn bij profilering: kleur en beeldmerk, dragers, functieaanduidingen en content. Hieronder volgen de belangrijkste uitgangspunten:

basiselementen

- 1 drager
- 2 content
- 3 beeldmerk
- 4 kleur
- 5 functieaanduiding

1 dragers

Alle vaste objecten op het station worden vormgegeven volgens de generieke ontwerpprincipes uit Spoorbeeld en de Visie op Stationsoutillage. Dat geldt bijvoorbeeld voor informatiepanelen, informatiebalies en kaartautomaten. Dat betekent dat de ruimtelijke vormgeving van deze objecten op ieder station en voor iedere vervoerder gelijk is. Dat komt het gebruiksgemak ten goede en bij concessiewijziging kunnen deze informatiedragers hierdoor hetzelfde blijven. Voor elk object worden zones bepaald die beschikbaar zijn voor profilering en het toevoegen van vervoerderspecifieke content. (=ambitie)

- Wanneer een object door meerdere vervoerders wordt gebruikt, is de vormgeving van dit object voor alle vervoerders en op alle stations gelijk.
- Binnen objecten, waar profilering is toegestaan, worden zones aangeduid voor profilering door middel van signing en vervoerder- of lijnspecifieke content.
- Bij de overgang van een lijn op een nieuwe vervoerder moet de profilering en content eenvoudig aan te passen zijn.

specifieke richtlijnen voor dragers worden per middel beschreven vanaf 3.4

2 content

Binnen een aantal objecten op het station is ruimte om specifieke informatie en service namens een lijn of vervoerder aan te bieden. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om informatie rondom kaartverkoop en service. Uitgangspunt is dat het informatie betreft die echt specifiek is voor één lijn of vervoerder. Waar informatie een groter deel van het netwerk of een grotere groep reizigers raakt, is deze onderdeel van de infostructuur.

- Aanvullende informatie namens lijnen en vervoerders heeft specifiek betrekking op één lijn of vervoerder. Aanvullende informatie kan bijvoorbeeld betrekking hebben op serviceverlening of informatie rond een lijn.
- Waar de informatie het netwerk overstijgt, zoals bij werkzaamheden aan het spoor, is deze informatie onderdeel van de infostructuur.
- Conversie door reclame, aanbiedingen of advertenties is binnen de in dit handboek beschreven middelen niet toegestaan.
- Conversie is wel mogelijk binnen de servicewinkels en de daarvoor op het station bestemde mediakanalen. Deze mogelijkheden worden beschreven in de Handboeken Retail & Service en Media.

specifieke richtlijnen voor content worden per middel beschreven vanaf 3.4

lijn en vervoerder

3.3 ontwerpprincipes

3 beeldmerk

Een lijn of vervoerder kan zich profileren door middel van een beeldmerk en kleur. Een beeldmerk van een lijn of vervoerder kan bestaan uit een naam en/of logo. De beeldmerken worden bijvoorbeeld toegepast binnen reisinformatie, bij in- en uitchecken, bij servicepunten en bij kaartverkoop. Per concessie wordt één merkidentiteit tijdens alle contactmomenten in de reis consistent toegepast. Wanneer de vervoerder de serviceverlenende partij is, moet deze bij lijn- of formuleprofilering altijd zichtbaar aanwezig zijn.

- Gebruik bij lijnprofilering een consistente combinatie van lijnidentiteit en vervoerder. Bijvoorbeeld: Valleilijn door Connexxion (*mits de vervoerder ook de serviceverlenende partij is*).
- Wanneer de vervoerder voor een reiziger tijdens de gehele reis niet zichtbaar is (omdat de lijn/provincie de serviceverlenende partij is) mag ook alleen lijnprofilering toegepast worden.
- Gebruik bij formuleprofilering altijd een consistente combinatie van formule en vervoerder. Bijvoorbeeld: Fyra door NS HiSpeed.
- Een eenmaal gekozen beeldmerk (van vervoerder of combinatie van lijn en vervoerder) wordt op alle relevante contactpunten in de reis door het station op een zo consistent mogelijke wijze toegepast.
- Het beeldmerk mag geen gelijkenis vertonen met de beeldtaal van de infostructuur.

specifieke richtlijnen voor beeldmerken worden per middel beschreven vanaf 3.4

4 kleur

De belangrijkste regel voor toepassen van kleur is dat de profileringskleur geen gelijkenis mag vertonen met het blauw van de infostructuur. Altijd moet het voor een reiziger duidelijk zijn wie de afzender is van de boodschap.

- Profilering is mogelijk door naam of logo in meerdere kleuren of diapositief. Uitgesloten zijn de informatiekleuren blauw NCS S4550-R80B en magenta RAL 4010. Op de perrons mag bovendien geen verwarring ontstaan met de veiligheidskleuren uit Spoorbeeld: NCS geel S0580-Y10R, oranje S0585-Y50R, rood S1085-Y90R, groen S1565-G.
- Binnen middelen voor reisinformatie is geen merkkleur toegestaan en wordt het beeldmerk altijd uitgevoerd in informatiekleur blauw NCS S4550-R80B.
- Binnen middelen waar de content van de lijn of vervoerder vrij is, mogen meerdere kleuren worden gebruikt zolang deze geen overeenkomst vertonen met de informatiekleur blauw en veiligheidskleuren.

specifieke richtlijnen voor kleur worden per middel beschreven vanaf 3.4

5 functieaanduiding

Gedeelde voorzieningen zoals kaartverkoop en servicepunten worden voorzien van een uniforme functieaanduiding. Deze functieaanduidingen zijn in lijn met de identificatieborden uit het bewegwijzeringssysteem. Dit geldt ook voor servicebalie's en de signing van winkels van vervoerders waar kaartverkoop plaats vindt.

- Functieaanduidingen vertellen de reiziger welk type informatie hij op een specifieke plek kan verwachten. De functieaanduidingen zijn ter bevestiging. De invulling van het middel zelf, zoals een tickets en servicewinkel (zie ook handboek retail & services), servicepunt of paneel, moet vanzelfsprekend ook communiceren om welke informatie het gaat.
- Functieaanduidingen zijn uniform en richten zich op het 'wat' en niet op 'wie'. Daarmee sluiten de functieaanduidingen aan op de uitgangspunten uit de laag 'infostructuur' en het Handboek Bewegwijzering. Profilering binnen een functieaanduiding is niet mogelijk.
- Functieaanduidingen bestaan uit een pictogram en/of woord. Ze zijn onderdeel van de bewegwijzeringssystematiek en de kleurstelling is blauw op een witte achtergrond of wit op blauwe achtergrond in lettertype NS sign. Dit type functieaanduiding is ook voor internationale reizigers te begrijpen.

specifieke richtlijnen voor functieaanduidingen worden per middel beschreven vanaf 3.4

lijn en vervoerder

3.4 middelen

In de volgende delen van het handboek worden de specifieke ontwerprichtlijnen voor informatiemiddelen van lijnen en vervoerders beschreven. Er geldt een non-discriminatoire beginsel: elke vervoerder of lijn heeft in de basis dezelfde mogelijkheden tot zijn beschikking om zich te profileren en voor iedere lijn of vervoerder gelden gelijke regels en ontwerprichtlijnen.

Profilering door lijnen en vervoerders is geconcentreerd rond een aantal specifieke momenten in de reis. Deze momenten zijn hiernaast gemarkeerd in de reis van de reiziger en geordend naar stationsdomein. Op deze momenten is het van belang dat een lijn of vervoerder herkenbaar en aanspreekbaar is. Profilering levert een meerwaarde bij de touchpoints oriëntatie, bijvoorbeeld door een welkomstbord of vlag bij aankomst op het station, bij kaartverkoop en het in- en uitchecken op knooppunten en in de servicepanelen.

Daarnaast zijn er optionele mogelijkheden die afhankelijk zijn van de ambities van de lijn of vervoerder en het type station. Zo zijn winkels en servicepunten niet op elk station en voor elke vervoerder even relevant. Niet iedere lijn of vervoerder zal daarom het complete pakket aan middelen dat in de volgende hoofdstukken beschreven staat op elk station toepassen.

De specifieke richtlijnen voor profilering op stations zijn deels afhankelijk van het type station. Daarbij is de grootte van belang (klein, (middel)groot of kathedraal), de

positie in het netwerk (knooppunt of lijnstation) en het wel of niet aanwezig zijn van een internationale verbinding op het station. Zo speelt op knooppunten waar meerdere modaliteiten, vervoerders en lijnen samenkomen het ondersteunen van oriëntatie een veel belangrijkere rol.

!

Een groot deel van deze middelen zijn op dit moment in ontwikkeling of zijn deel van de ambitie van dit handboek. De ontwerprichtlijnen zijn daarmee nog enigszins vloeibaar en dienen in interactie met de betrokken stakeholders verder aangescherpt te 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

verblijfsdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

lijn en vervoerder

3.4 middelen

productfamilies

Alle middelen uit de laag lijn en vervoerder zijn ingedeeld in een aantal productfamilies. De basiselementen uit hoofdstuk 3.3 zijn van toepassing op alle middelen binnen deze productfamilies.

In de volgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van alle middelen rondom lijnen en vervoerders, 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 de zichtbaarheid van lijnen en vervoerders te vergroten op de momenten dat het van betekenis is voor een reiziger.

spooridentiteit - drager
lijn en vervoerder - content
3.5 signing
3.5.1 signing
welkomstbord
landmark
op perrons

spooridentiteit - drager
lijn en vervoerder - content
3.7 service en assistentie
3.7.1 servicepunten
informatiebalie
servicepaneel
3.7.2 aanvullende diensten
3.7.3 conversie

spooridentiteit - drager
lijn en vervoerder - content
3.6 kaartverkoop
3.6.1 verkooppunten
kaartverkoopautomaten
servicewinkels
opwaardeerautomaten
3.6.2 vervoersbewijs

spooridentiteit - drager
lijn en vervoerder - content
3.8 lijninformatie
3.8.1 lijninformatiemiddelen

lijn en vervoerder

3.5 signing

3.5.1 signing

welkomstbord 

landmark 

op perrons 

lijn en vervoerder

3.5 signing

productfamilie signing

De functie van signing is het herkenbaar maken van het station als station en het zichtbaar maken van aanwezige modaliteiten en aanwezige lijnen en vervoerders. De signing bestaat uit drie niveaus:

1) signing station (gevelbelettering)

De signing van het station is neutraal. 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. ([infostructuur](#))

2) signing modaliteiten

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. ([infostructuur](#))

3) signing lijn en vervoerder

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.

spooridentiteit - drager

lijn en vervoerder - content

3.5 signing

3.5.1 signing

welkomstbord

landmark

op perrons

De middelen voor signing van het station (gevelbelettering) en signing van modaliteiten worden omschreven in het Handboek Infostructuur. In dit deel worden de middelen die horen bij het derde niveau, het zichtbaar maken van lijn en vervoerder, kort toegelicht.

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

lijn en vervoerder

3.5 signing

3.5.1 signing

welkomstbord (in ontwikkeling)

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.

Onderdeel van het welkomstbord zijn een stationsplattegrond en de huisregels. Op het welkomstbord zijn ook de eigenaren van het station en aanwezige vervoerders duidelijk zichtbaar. Waar het relevant is kan ook plaats ingeruimd worden voor de aanwezige winkelvoorzieningen.

Dit zijn de partijen die de reiziger op het station ontvangen. De meest geschikte plek voor het welkomstbord is bij binnenkomst in het ontvangstdomein. De ontwerpuitgangspunten voor het welkomstbord worden beschreven in het Handboek Infostructuur.

landmarks

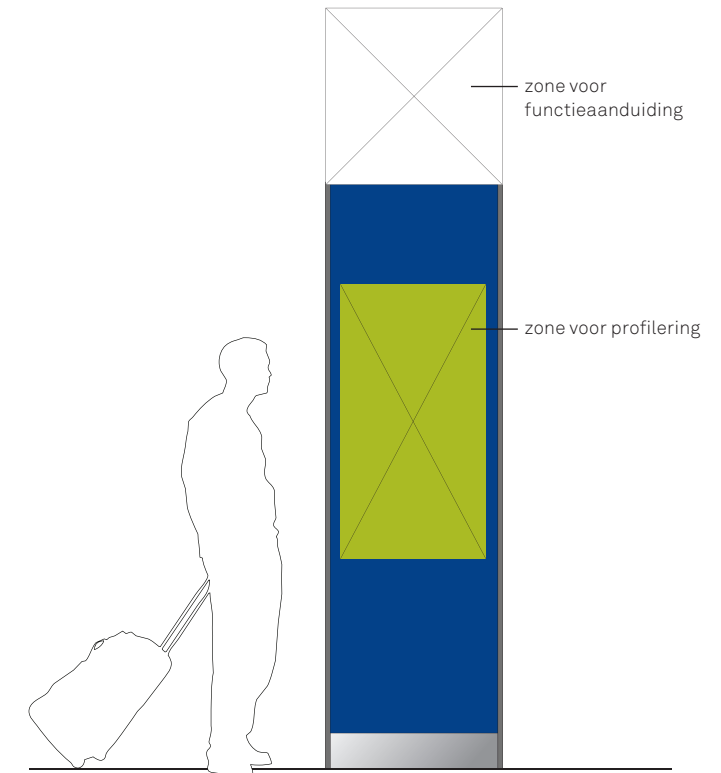
Het landmark is een optioneel middel op stations om de lijn of vervoerder zichtbaar te maken zijn bij aankomst op het station. Landmarks zijn een uitbreiding op de set aan

profielingsmogelijkheden en zijn met name zinvol op kleine stations waar vaak geen stationsgebouw aanwezig is. Middels een landmark kan een vervoerder of lijn hier toch zichtbaar aanwezig zijn.

De landmark is geen vervanging van de neutrale stationssigning, maar vormt hierop een aanvulling. Op stations die daarvoor in aanmerking komen, wordt één landmark geplaatst op de grens van omgevingsdomein en (hoofd)ontvangstdomein.

op de perrons

Onderdeel van een inventarisatieronde is de vraag of er middelen ontwikkeld moeten worden die de herkenbaarheid van lijnen en vervoerders op perrons vergroten. Daarvoor is dit moment alleen het servicepaneel (zie service en assistentie) ter beschikking.



figuur:
impressie landmark (geen ontwerp, beeld wordt vervangen)

 3D ontwerpuitgangspunten voor het welkomstbord zijn te vinden in de [Visie op Stationsoutillage](#)

 ontwerpuitgangspunten voor het welkomstbord worden beschreven in het [Handboek Infostructuur](#)

lijn en vervoerder

3.6 kaartverkoop

3.6.1 verkooppunten

kaartverkoopautomaten 

servicewinkels 

opwaardeerautomaten 

upgrade palen 

3.6.2 vervoersbewijs

lijn en vervoerder

3.6 kaartverkoop

productfamilie kaartverkoop

Met de komst van een overkoepelend betaalsysteem in de vorm van de ov-chipkaart kan de reiziger met één vervoersbewijs bij verschillende vervoerders en modaliteiten reizen. Toch blijven vervoerders voorlopig de belangrijkste partij als het gaat om vervoersbewijzen. Het ov-chipkaartsysteem is nog niet volledig vervoerderonafhankelijk waardoor overstappen tussen vervoerders en modaliteiten noodzakelijk blijft. En naast de ov-chipkaart zijn er ook vervoerderspecifieke vervoersbewijzen zoals abonnementen. Kaartverkoop blijft daarmee een belangrijk contactmoment tussen reiziger en vervoerder. Ook de komende jaren zal de kaartverkoop op stations nog flink in beweging blijven. Het ov-chipkaartsysteem wordt verder geoptimaliseerd en vervoersbewijzen veranderen naar verwachting van kaartjes en pasjes naar mobiele middelen waarmee een reiziger meer controle over zijn reisgegevens zal hebben. Ontwerpuitgangspunten die in dit deel omschreven worden zullen daarom in lijn gebracht moeten worden met de actuele ontwikkelingen.

spooridentiteit - drager
lijn en vervoerder - content
3.6 kaartverkoop
3.6.1 verkooppunten
kaartverkoopautomaten
servicewinkels
opwaardeerautomaten
3.6.2 vervoersbewijs

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

lijn en vervoerder

3.6 kaartverkoop

3.6.1 verkooppunten

kaartverkoopautomaten

Met de komst van nieuwe lijnen en vervoerders op stations is er een grote diversiteit aan kaartverkoopautomaten ontstaan. De automaten verschillen niet alleen in verschijningsvorm, maar ook in functionaliteit en betaal mogelijkheden. Op lange termijn heeft het de voorkeur één kaartverkoopautomaat te ontwikkelen die voor alle vervoerders gelijk is.

Zolang verschillende automaten een verschillende functionaliteit hebben, is profilering wenselijk. Een kaartautomaat is een belangrijk onderdeel van het dienstverleningsmodel van een vervoerder en moet als zodanig herkenbaar zijn. Op ruime afstand moet een reiziger kunnen herkennen bij wie hij zijn kaartje koopt en wat de verschillen in functionaliteit inhouden. Tegelijkertijd moet er gestreefd worden naar een grotere samenhang tussen verschillende automaten, zowel op het niveau van de drager als de manier waarop de automaat te gebruiken is. De volgende ontwerpuitgangspunten sturen op deze samenhang.

ruimtelijke inpassing

De kaartverkoopautomaat is onderdeel van de Visie op Stationsoutillage en wordt geplaatst volgens de ontwerpuitgangspunten en configuraties die daar beschreven staan. Ook de locaties worden hierin beschreven. Kaartautomaten van verschillende vervoerders worden altijd geclusterd.

drager

De kaartverkoopautomaat is onderdeel van het panelensysteem uit de Visie op Stationsoutillage. De ruimtelijke verschijningsvorm is voor iedere kaartverkoopautomaat, ongeacht vervoerder, gelijk. De automaat wordt uitgevoerd in een neutrale kleur.

zone voor functieaanduiding

De kaartverkoopautomaat is herkenbaar aan de neutrale functieaanduiding 'kaartverkoop', kleuren standaard wit op blauw, lettertype NS-sign.

zone voor profilering

Profilering is mogelijk door beeldmerk in gelijke zone (vaste positie en maatvoering) door middel van naam, logo en kleur. Uitgesloten zijn de informatiekleuren blauw NCS S4550-R80B en magenta RAL 4010. De profilering binnen de interface van de kaartverkoopautomaat is niet aan richtlijnen gebonden.

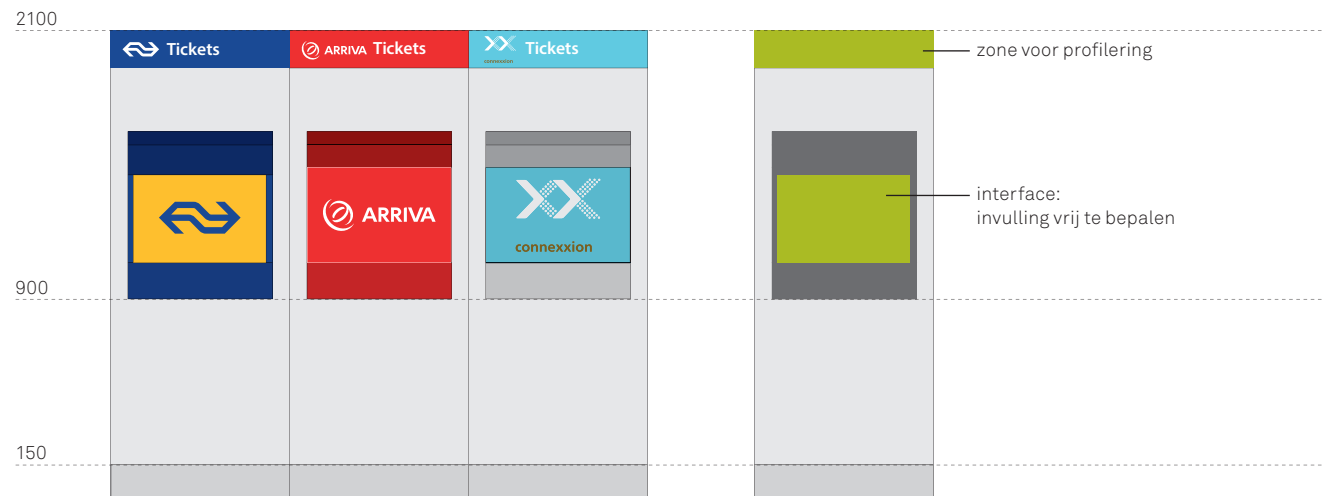
Op de volgende pagina is een visualisatie te zien van deze ontwerpuitgangspunten (geen ontwerp).

N.B. Deze richtlijnen zijn niet van toepassing op kaartautomaten van de buitenlandse spoorwegen op grensstations.

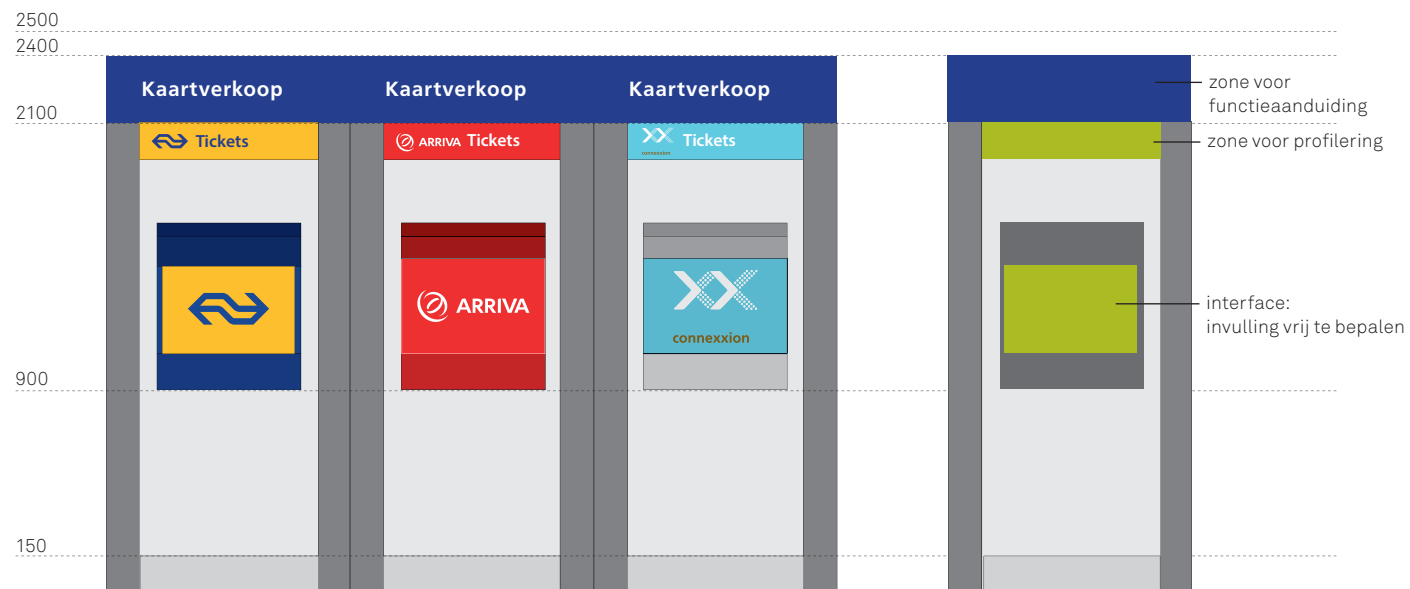
 3D ontwerpuitgangspunten voor het kaartverkooppaneel zijn te vinden in de **Visie op Stationsoutillage**

lijn en vervoerder

3.6 kaartverkoop



figuur: profilering kaartverkoopautomaten (geen ontwerp)



figuur: toepassing kaartverkoopautomaat als onderdeel van kaartverkooppaneel (geen ontwerp)

lijn en vervoerder

3.6 kaartverkoop

3.6.1 verkooppunten

servicewinkels

Naast kaartautomaten en digitale servicekanalen hebben vervoerders op grotere stations de mogelijkheid service en reisproducten aan te bieden middels een winkel. servicewinkels van verschillende vervoerders en modaliteiten worden waar mogelijk gecombineerd binnen één winkel zodat een reiziger altijd op één plek geholpen wordt bij vervoersbewijzen en vragen

Voor de gevelzone (signing, etc.) van deze winkel gelden dezelfde ontwerprichtlijnen als voor de overige commerciële gevels. Deze ontwerprichtlijnen worden beschreven in het Handboek Retail & Services.

Een toevoeging aan de bestaande ontwerprichtlijnen voor de commerciële gevelzone is een uniforme functieaanduiding die duidelijk maakt dat het hier om een punt voor kaartverkoop en service gaat en niet om een reguliere winkel. Deze functieaanduiding ondersteunt de identificatie en navigatie voor de reiziger. Verder krijgen winkels van lijnen en vervoerders een hoge prioriteit in de branchering van stations dan overige retail.

opwaardeerautomaten

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

upgrade palen

Upgrade palen maken het reizigers mogelijk om hun vervoersbewijs eenvoudig te 'upgraden'. Op dit moment is er een upgradepaal voor de Fyra. Mogelijke nieuwe upgradepalen zouden het bijvoorbeeld mogelijk kunnen maken over te stappen van 2e naar 1e klas.

De upgradepaal staat op de lijst van middelen in ontwikkeling. Essentieel voor de ontwikkeling van upgrade palen is het helder communiceren van het verschil tussen een upgade paal en een reguliere check-in/check-out paal. Verwarring moet voorkomen worden.

illustratie zonering van de commerciële gevelzone uit het Handboek Retail & Service toevoegen.

 ontwerprichtlijnen voor de commerciële gevelzone worden beschreven in het **Handboek Retail & Services** zie ook; **Handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations.**

lijn en vervoerder

3.6 kaartverkoop

3.6.2 vervoersbewijs

Hoewel het vervoerbewijs in de eerste plaats vooral bij de reis zelf hoort, zal het vervoerbewijs in de toekomst steeds meer raakvlakken en interactie met het station krijgen. Naast de ov-chipkaart kunnen ook mobiele middelen vervoersbewijzen worden. Er komen zo meer mogelijkheden om het reizen op saldo eenvoudiger, gebruiksvriendelijker en leuker te maken. Bij het ontwikkelen van nieuwe middelen is het van belang hier op te anticiperen.

Het vervoersbewijs zal in de toekomst steeds meer zelf een informatiedrager worden waaraan informatie zoals reisplan, persoonlijke data en service van station en vervoerders aan kan worden gekoppeld. Zo kan het vervoersbewijs van 'een internationale reiziger' geladen worden op je mobiel en vooraf informeren over de instaplocatie op het perron. Letterlijk log je in op het station.


Daarnaast is het zeer aannemelijk dat het vervoersbewijs ook een betaalmiddel zal worden dat gebruikt kan worden bij winkels op het station.



lijn en vervoerder

3.7 service en assistentie

3.7.1 servicepunten*

informatiebalie 
servicepaneel
servicewinkel (zie 3.6)

3.7.2 aanvullende diensten

3.7.3 conversie

lijn en vervoerder

3.7 service & assistentie

De mogelijkheid om een vraag te stellen of op zoek te gaan naar extra informatie als je er zelf niet uitkomt, geeft reizigers een gevoel van controle. Vragen kunnen te maken hebben met de reis, met het station of met de omgeving.

Iedere reiziger heeft zijn eigen strategie om problemen onderweg op te lossen. Een deel zoekt oplossingen in de omgeving, anderen zoeken het antwoord liever op een persoonlijk mobiel middel. En voor een deel van de reizigers blijft het meest vanzelfsprekende aanspreekpunt een medewerker op het station.

Service op het station moet kunnen anticiperen op specifieke situaties zoals grote drukte of een verstoring. Daarbij verwacht men ook toegankelijke informatie over de mogelijkheden tot assistentie, zodat ook reizigers met een beperking zich goed kunnen voorbereiden. Aandacht moet er ook zijn voor het verlenen van service aan toeristen en onervaren reizigers. Reizigers zullen steeds meer willen communiceren en ook reizigers onderling zullen elkaar vaker helpen. Service verandert daarmee van eenrichtings- naar tweerichtingsverkeer.

spooridentiteit - drager

lijn en vervoerder - content

3.7 service en assistentie

3.7.1 servicepunten

informatiebalie

servicepaneel

3.7.2 aanvullende diensten

3.7.3 conversie

Service is lastig te plaatsen op één moment in de reis maar haakt in op de reis als geheel. Service heeft veel meer te maken met een bepaalde mindset, zoals pro-actieve medewerkers, dan een bepaald informatiemiddel.

In dit deel worden de ontwerp-uitgangspunten voor servicemiddelen vastgelegd. Voor verschillende typen stations zijn er verschillende mogelijkheden voor serviceverlening. Onderdeel van het pakket aan servicemogelijkheden is ook de servicewinkel die in hoofdstuk 3.6 beschreven staat.

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

lijn en vervoerder

3.7 service & assistentie

3.7.1 servicepunten

grote informatiebalie (in ontwikkeling)

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. Hier vindt geen kaartverkoop plaats. Deze informatiebalie heeft dus meerdere functies en dient voor zowel vertrekkende als aankomende reizigers strategisch gepositioneerd te worden.

drager

De informatiebalie als drager is neutraal. De informatiebalie kan ook onderdeel zijn van de architectuur van het station.

zone voor functieaanduiding (n.t.b.)

Voor reizigers is de informatiebalie herkenbaar aan een 'i'. Aanbeveling is om ook in de bewegwijzeringssystematiek en op stationsplattegronden naar de informatiebalie te verwijzen.

zone voor profilering (n.t.b.)

Profilering is mogelijk in de daarvoor aangegeven zone. Bij één informatiebalie moet het mogelijk

zijn meerdere partijen middels logo en kleur te profileren. Dit kunnen één of meerdere vervoerders zijn namens verschillende modaliteiten (zoals trein en metro), maar ook een lokale partij die toeristen begeleidt.

kleine informatiebalie (in ontwikkeling)

Waar de grote informatiebalie gericht is op alle vragen die een reiziger tijdens zijn reis heeft, zijn de kleine informatiebalies sterker gericht op de treinreis. Afhankelijk van de ruimte die beschikbaar is, bestaat een kleine informatiebalie uit een kleine (mobiele) balie met een medewerker.

De kleine informatiebalies kunnen zowel in het ontvangstdomein (bij afwezigheid van een grote informatiebalie) als in de passage van het reisdomein voorkomen. Een kleine (mobiele) informatiebalie in het reisdomein is alleen mogelijk bij een overmaat aan ruimte. Service is hier vooral gericht op overstappende en vertrekkende reizigers. In sommige gevallen kan deze balie ook informatie verstrekken aan toeristen.

Bij aanwezigheid van meerdere vervoerders op een station, wordt een kleine

informatiebalie gedeeld. Voor het ontwerp van de kleine informatiebalie gelden dezelfde ontwerpuitgangspunten als voor de grote balie.

medewerkers

Naast vaste informatiedragers kan het serviceconcept van een vervoerder ook voorzien in rondlopende medewerkers die inspelen op de vragen van reizigers.

lijn en vervoerder

3.7 service & assistentie

3.7.1 servicepunten

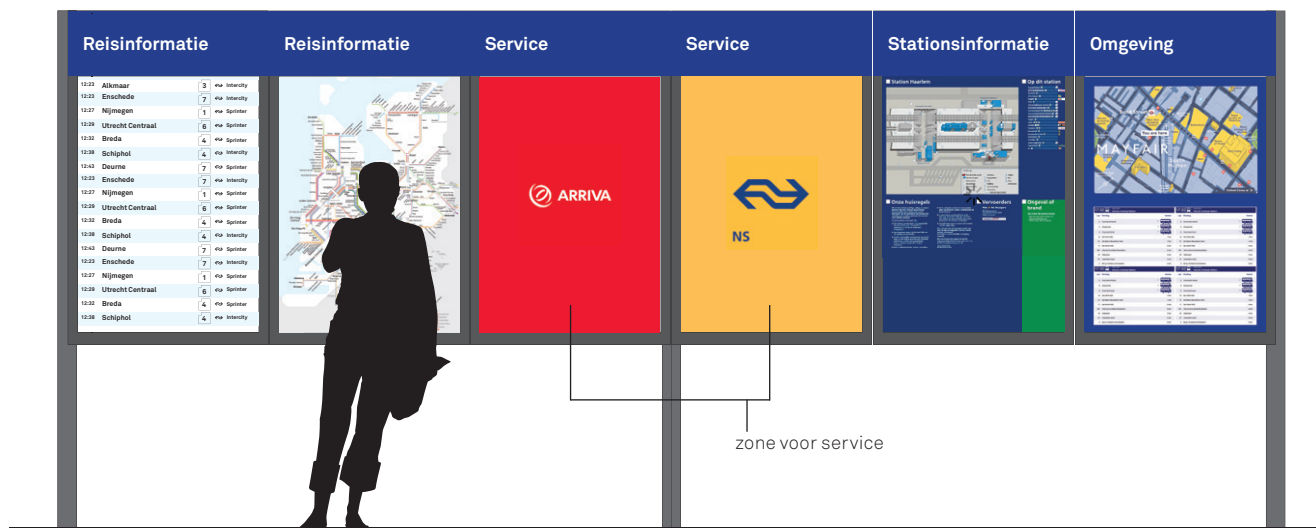
servicepaneel

De servicepanelen maken onderdeel uit van het panelensysteem uit de Visie op Stationsoutillage waarin ook vertrekstaten en spoorkaarten te vinden zijn. Het servicepaneel bestaat uit een neutrale drager en de neutrale functieaanduiding 'service'.

zone voor service

De servicepanelen bieden de mogelijkheid voor lijnen en vervoerders om aanvullende informatie te bieden rondom hun dienstverlening. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om contactgegevens van de klantenservice, een nieuwsbrief en informatie rondom aanvullende assistentie. De content is door de lijn of vervoerder vrij in te vullen. Conversie is binnen het servicepaneel niet toegestaan.

Binnen het servicepaneel zijn er verschillende opties voor invulling: op een station met één vervoerder is standaard een A0 formaat beschikbaar. Op een knooppuntstation kunnen verschillende vervoerders besluiten het panelensysteem te delen en hebben zij elk een A2 beschikbaar.



figuur: impressie van het panelensysteem met servicepanelen (geen ontwerp)

lijninformatie

De servicepanelen bieden tevens de mogelijkheid voor lijnen en vervoerders om aanvullende lijninformatie te bieden rondom een regionaal netwerk of internationale verbinding. Ook de treinsamenstellingskast kan deel uitmaken van het servicepaneel.

3D ontwerpuitgangspunten voor het servicepaneel zijn te vinden in de [Visie op Stationsoutillage](#)

lijn en vervoerder

3.7 service & assistentie

3.7.2 aanvullende diensten

digitale diensten


In het virtuele domein en middels mobiele middelen hebben lijnen en vervoerders oneindig veel mogelijkheden om hun dienstverlening uit te breiden. Voorbeelden van dergelijke aanvullende diensten zijn communicatie via twitter, sms en apps. Voor deze vormen van dienstverlening worden in het Handboek Informatie geen ontwerprichtlijnen vastgesteld. Wel heeft het de aanbeveling reizigers bij de verschillende servicepunten te informeren over deze aanvullende dienstverlening, eventueel middels een nieuw te ontwikkelen pictogram.

persoonlijke assistentie

Op een aanzienlijk aantal stations is persoonlijke assistentie mogelijk voor reizigers met een beperking. Het uitgangspunt is dat reizigers zelfstandig kunnen reizen. Dit wordt ingevuld volgens de regelgeving van de Europese (TSI) richtlijn voor toegankelijkheid. Wanneer dit niet mogelijk is, vullen vervoerders en/of Prorail dit in met aanvullende diensten.

3.7.3 conversie

De hiervoor beschreven servicemiddelen zijn niet gericht op conversie. Dat betekent dat reclame rondom aanbiedingen, speciale acties, etc. geen onderdeel mag zijn van de serviceverlening. Binnen de servicewinkels, mobiele middelen en diverse mediakanalen mag dat wel. De ruimte voor reclame op stations wordt beschreven in het Handboek Media.

 de mogelijkheden voor conversie op stations worden beschreven in het **Handboek Media**

lijn en vervoerder

3.8 lijninformatie

3.8.1 lijninformatie

nader te bepalen

lijn en vervoerder

3.8 lijninformatie

Het spoornetwerk is opgedeeld in een hoofdrailnet, een internationaal netwerk en regionale netwerken. Lijninformatie concentreert zich op delen van dit netwerk.

Lijninformatie heeft als doel reizigers aanvullende informatie te bieden rondom routes, aansluitingen, bestemmingen en lijn verbonden informatie zoals wandel- en fietsroutes.

Voor regionale netwerken is lijninformatie relevant omdat de (geprofileerde) lijnen vaak onderdeel uitmaken van een multimodaal netwerk van openbaar vervoerder dat niet alleen in merkidentiteit maar ook op het niveau van dienstregeling en service op elkaar aansluit. Lijninformatie is hier alleen mogelijk op stations langs een lijn waar slechts één vervoerder actief is.

Bij internationale lijnen gaat het vaak om samenwerkingsverbanden tussen verschillende vervoerders. Internationale reizigers en reizigers voor bestemmingen naar het buitenland hebben vaak een grotere informatiebehoefte. Naast het treinsamenstellingsbord kan lijninformatie hen, meertalig, van relevante serviceinformatie voorzien. Internationale lijnen hebben niet op alle stations een vast perron. Tot het mogelijk is om dynamisch met dit type informatie om te gaan, wordt de lijninformatie

rondom internationale lijnen geplaatst op het perron waar de lijn met de grootste regelmaat halteert.

Eventueel kan lijninformatie ook worden toegevoegd aan de servicepanelen. Het gaat hier echter om een interessante nieuwe profileringsmogelijkheid die zowel voor lijnen als reizigers relevant is. De insteek is dat het hierbij, meer dan bij de servicepanelen, gaat om contextuele informatie rondom de reis.

N.B. In een inventarisatie met vervoerders geïnterviewd welke aanvullende middelen er naast de servicepanelen gewenst zijn voor lijninformatie.

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

lijn en vervoerder

3.9 bijlage

lijn en vervoerder

3.9 bijlage

het netwerk (situatie 2013)

spoornetwerk	overheid (concessieverlener)	lijn	vervoerder (concessiehouder)	formule
internationaal			NS	Intercity Direct*
			SNCF / NMBS / NS / DB	Thalys*
			Deutsche Bahn / NS	ICE*
			Deutsche Bahn	Regionalbahn
				CityNightLine
			NMBS	
hoofdrailnet	Ministerie I & M		NS	Intercity
				Sprinter
regionaal	Provincie Zuid Holland	MerwedeLingelijn**	Arriva	Stoptrein (Spurt)
	Drente / Overijssel / Twente	Vechtdallijnen**		Stoptrein (Spurt)
	Groningen / Friesland	Noordelijke lijnen		Stoptrein (Spurt)
	Provincie Gelderland	Tiel - Elst - Arnhem		Stoptrein (Spurt)
	Provincie Limburg	Maaslijn	Veolia	Stoptrein
		Heuvellandlijn		Stoptrein
	Provincie Gelderland	Valleilijn**	Connexion	Stoptrein
	Regio Twente	Twents**	Syntus	Stoptrein

Railteam (serviceconcept)

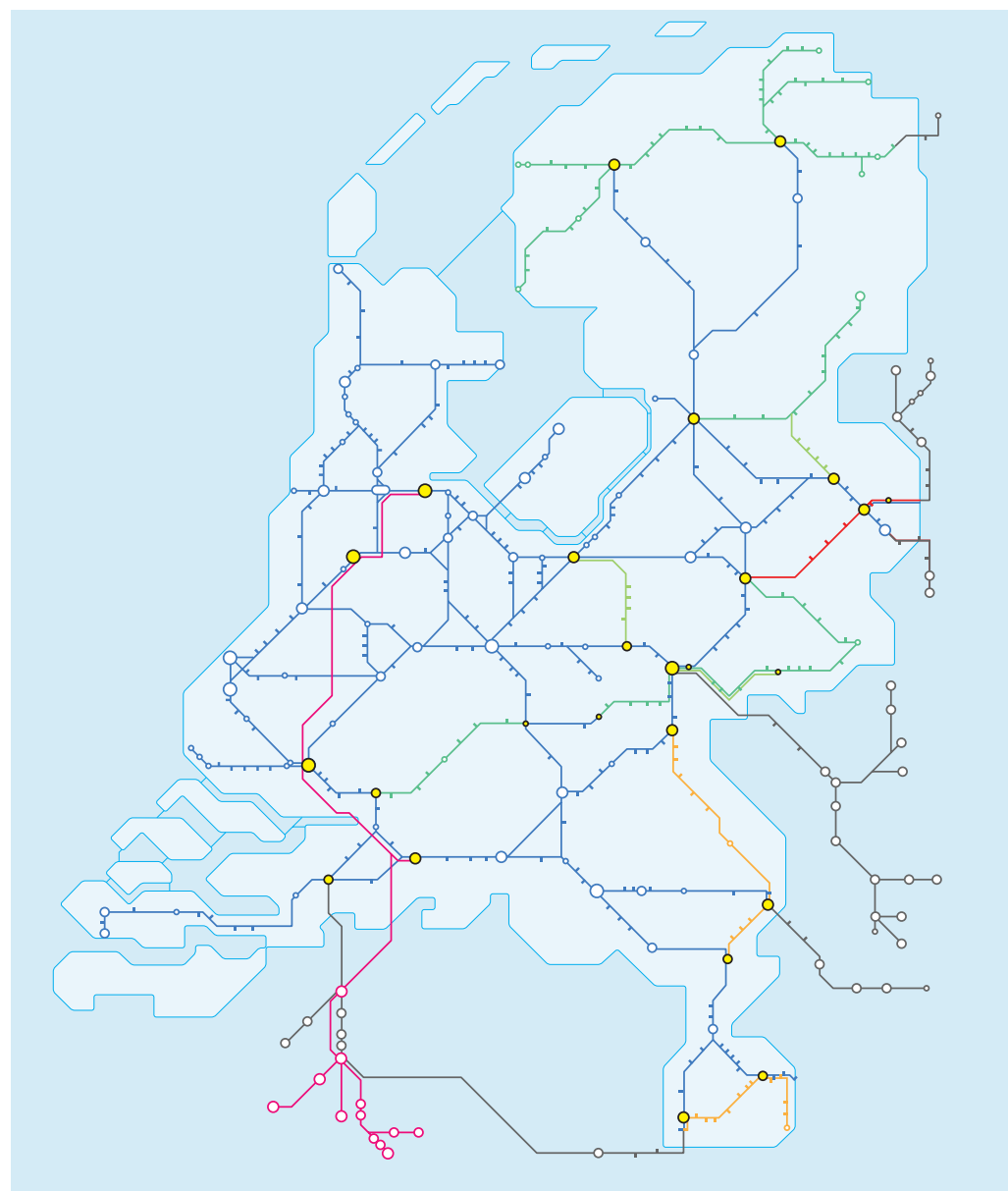
**lijnprofilering

*formuleprofilering









lijn en vervoerder

3.9 bijlage

het netwerk (situatie 2013)



figuur: spoorkaart met verschillende lijnen en vervoerders (situatie 2013)

-  = knooppunt
-  = NS
-  = hispeed
-  = Arriva
-  = Syntus
-  = Connexion
-  = Veolia
-  = internationale vervoerder

ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester