

Visie op informatie

Handboek 4. Retail en services

Versie 2.0 – September 2016



ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester

inhoud

4.

handboek retail en services

kaders voor inrichting, ontwikkeling en beheer	3
samenhang met Visie op Informatie	4
4.1 ontwerp-kaders	5
4.2 ontwerp-richtlijnen	8
4.3 ontwerp-richtlijnen per casco	25
4.4 richtlijnen voor uitstallingen	35
4.5 richtlijnen voor pop-ups	37
4.6 richtlijnen voor services	39

over dit handboek

jurisdictie van dit document

De *Visie op Informatie* is géén juridisch document. Er kunnen geen verplichtingen uit volgen voor NS en ProRail. Derden kunnen geen rechten aan dit handboek ontleen. Als bestaande richtlijnen, eisen of voorschriften onverhoopt in tegenspraak zijn met de *Visie op Informatie*, is de laatste in principe leidend. Bij twijfel neemt het Operationeel MT van NS Stations en ProRail hierover het besluit.

inspiratiebron

De *Visie op Informatie* wil richtinggevend, sturend en inspirerend zijn. Dat wil niet zeggen dat de inhoud vrijblijvend is; een groot deel van het gedachtegoed in dit handboek is vertaald naar richtlijnen, eisen en voorschriften die nu binnen de spoororganisaties gelden.

Heeft u vragen of suggesties met betrekking tot het handboek Retail en Services? Mail ze naar visieopinformatie@nsstations.nl.

engelse termen

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



eenheden

Alle niet-gespecificeerde maten in de *Visie op Informatie* worden volgens de ProRail-conventie in millimeters aangegeven.



verwijzing

Een verwijzing naar gerelateerd beleid, handboek of ontwerpvoorschrift.



nieuw middel

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

retail en services

kaders voor inrichting, ontwikkeling en beheer

Treinreizigers krijgen op het station veel prikkels te verwerken. Voor een prettige reis hebben ze behoefte aan voorspelbaarheid, rust en duidelijkheid in de stationsinrichting. De juiste balans tussen reisinformatie en commerciële uitingen is hierbij van groot belang. U draagt bij aan die balans bij de inrichting, de ontwikkeling en het beheer van retail en services. Het *Handboek Retail en Services* schetst voor u de kaders en de richtlijnen voor het ontwerp en de inrichting van de winkelpuien.

voor wie?

Dit handboek is bedoeld voor iedereen die op stations in Nederland te maken heeft met de inrichting, de ontwikkeling en het beheer van retail en services. Onder retail vallen bedrijven die goederen direct aan consumenten verkopen, zoals horeca, boeken- en bloemenwinkels, onder services vallen bedrijven die diensten direct aan reizigers leveren, zoals toiletten, bagagedepots, geldautomaten, OV-servicewinkels en parkeervoorzieningen. Het handboek is dus in het bijzonder geschreven voor formulemanagers, verhuurders, en beheerders. Ook (interieur-) architecten hebben er baat bij. Want hoewel het handboek niet gaat over architectuur en branchering, is er wel een duidelijke relatie met architectuur. Ten eerste hebben de kaders en ontwerpprincipes in dit boek gevolgen voor bijvoorbeeld de mogelijkheden voor signing, transparantie, dichte wanden en de plaatsing van uitingen in de gevelzone. Ten tweede biedt het kader houvast bij het gebruik en de inrichting van monumentale (delen van) stations. En ten derde bepaalt het casco-ontwerp, net als de kaders en ontwerpprincipes, mede de gebruiksmogelijkheden van dat casco. Zijn er dus nieuwbouwplannen of komen er veranderingen in de bestaande stationsomgeving? Bent u bezig met pui-inrichting of nieuwe reclame-uitingen? Wilt u een beheercontract opstellen? Met dit handboek kunt u nagaan wat de mogelijkheden zijn, passend bij de gewenste uitstraling van het station.



Bijlage: tool voor onderwerpen die voor de dagelijkse exploitatie van belang zijn.

Het handboek is een tool voor de exploitatiemanager. Het biedt weliswaar kaders en ontwerpprincipes voor alle exploitanten van retail en services, maar is niet in eerste instantie voor hen bedoeld. Indien mogelijk is er per station een ruimteboek voor de exploitant beschikbaar, waarin de richtlijnen per casco staan beschreven. Een ruimteboek (zie kader) kan de kaders en principes in dit handboek specifiek maken voor 'uw' station, casco of set casco's. Voor onderwerpen die voor de dagelijkse exploitatie van belang zijn, is er een aparte tool. Die tool is onderaan deze pagina te vinden.

aandacht voor puizones en nieuwe middelen

In dit handboek is veel aandacht voor de puizone van casco's op het station, omdat hier het eigen domein van de winkel en de transferruimte van het station bij elkaar komen. Met de ontwerp-kaders en richtlijnen kunt u bepalen hoe u de puizone invult. Ook vindt u uitleg over nieuwe middelen die de retail en services de komende jaren mogelijk zullen verrijken. Zoals interactieve toepassingen en voorzieningen als licht en Wi-Fi.

geen architectuur en branchering

Het *Handboek Retail en Services* gaat niet over architectuur en branchering (en dus ook niet over het ontwerp van de casco's voor retail en service; dat ontwerp maakt deel uit van de architectuur van het station). De keuzes die hiermee samenhangen zijn al gemaakt op basis van elders beschreven richtlijnen. Deze aspecten worden daarom in dit handboek als een gegeven beschouwd.

vervanging van NS Retailbeeld

Het *Handboek Retail en Services* vervangt het *NS Retailbeeld*. De informatie uit het *NS Retailbeeld* is aangescherpt en in lijn gebracht met de totale *Visie op Informatie*. De documenten *Spoorbeeld* en het *Stationsconcept* vormen ook een belangrijke basis van het *Handboek Retail en Services*.

ondersteuning bij afwijkende keuzes

Als het niet mogelijk is de opgestelde richtlijnen toe te passen, dan worden afwijkende keuzes zoveel mogelijk in lijn gehouden met de neergelegde uitgangspunten van de *Visie op Informatie*. ProRail en NS Stations bieden hierbij ondersteuning. Voor vragen mailt u visieopinformatie@nsstations.nl.

de ruimteboeken...

zijn uitwerkingen van de kaders en richtlijnen in het *Handboek Retail en Services*. Elk station kan een eigen ruimteboek (laten) maken met behulp van een architect. Ruimteboeken zijn niet verplicht, maar wel wenselijk. Ze zijn een goede manier om in te spelen op unieke lokale omstandigheden – bijvoorbeeld qua bijzondere architectuur van een stationsgebouw, de aanwezige casco's en de ruimtelijke context. Het ruimteboek richt zich vooral op de plaatsing van de signing en op specifieke zones voor attentiefames. Daarbij wordt afstemming gezocht met het ontwerp van de pui, de vormgeving van de signing en de vormgeving van dichte wanden. Een ruimteboek maakt deel uit van het totaalontwerp van het station en draagt bij aan een consistente kwaliteit en uitstraling van het station. De exploitatiemanager gebruikt het ruimteboek om uitingen van voorzieningen te checken. Als die uitingen afwijken van de norm in het ruimteboek, buigt een kwaliteitsteam zich over eventuele oplossingen.

retail en services

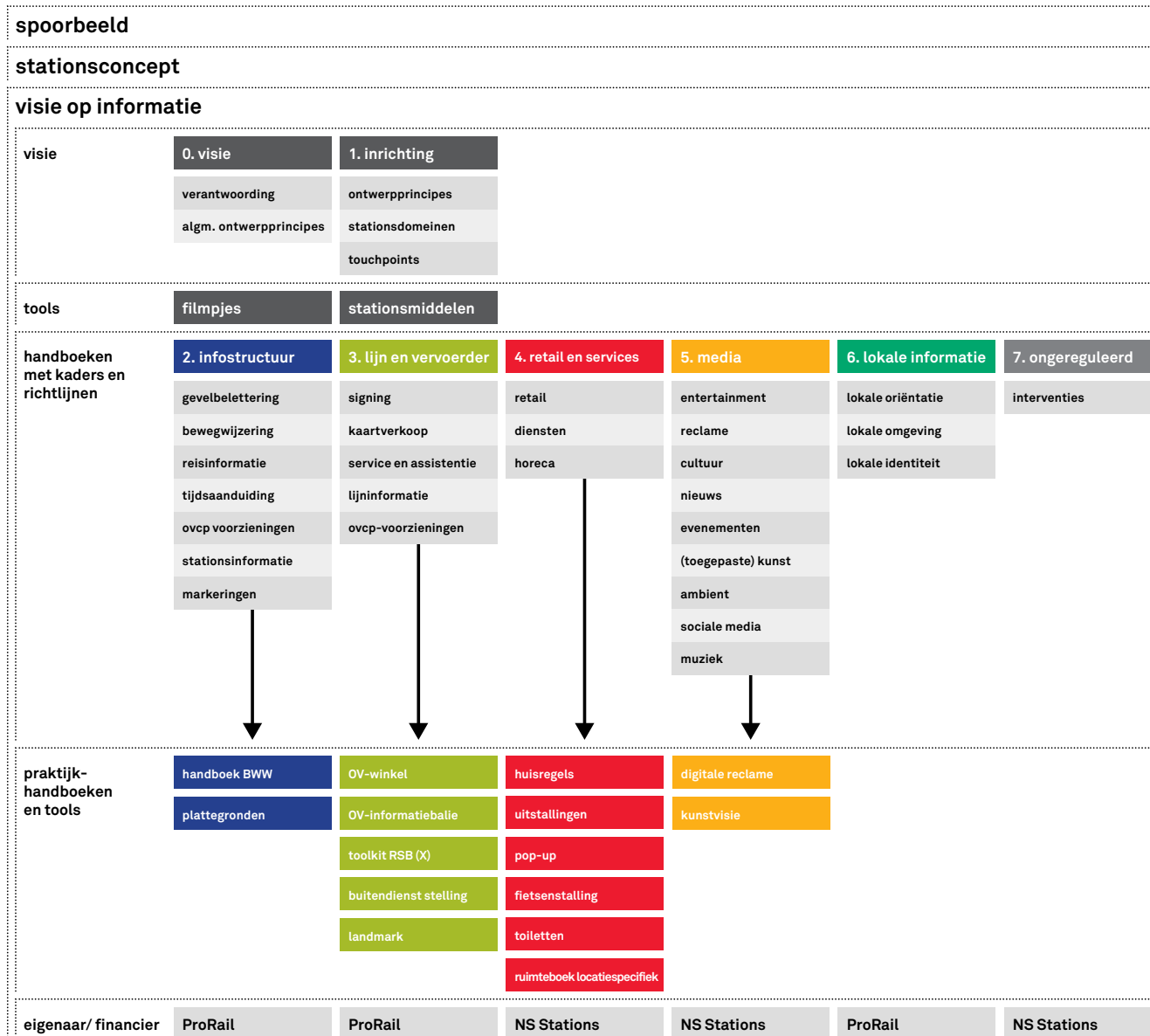
samenhang met Visie op Informatie

Het *Handboek Retail en Services* is onderdeel van de *Visie op Informatie*. De *Visie op Informatie* bestaat uit een visieboek en zeven handboeken. De inhoud van deze boeken moet altijd in samenhang met elkaar worden toegepast.

over de Visie op Informatie

Het doel van de *Visie op Informatie* is om alle informatievoorziening op het station integraal aan te sturen. En wel op zo'n manier dat de reiziger passende informatie krijgt op elk moment van zijn route door het station. Het gaat daarbij over alle informatie-uitingen die deze reiziger tijdens zijn route tegenkomt, zoals reisinformatieborden, bewegwijzering en mediaschermen. Klopt de volgorde waarin hij deze uitingen ziet? Krijgt hij op elk moment eerst de belangrijkste informatie te zien – en daarna de rest? Is er een goede samenhang in de presentatie van uitingen, zodat de reiziger snel herkent wat de aard is van informatie? Dat zijn essentiële vragen. Want het geheel van informatie is van grote invloed op hoe een reiziger een station ervaart.

Belangrijk is dat de infostructuur prioriteit heeft; die moet 'in de focus van de aandacht' zitten. Uitingen van de retail en services moeten zich in de 'context van de aandacht' bevinden. De *Visie op Informatie*, gedragen door de partijen ProRail, NS Stations en Bureau Spoorbouwmeester, maakt het mogelijk de behoeften en wensen van reiziger centraal te stellen in alle inrichtingskeuzes die gemaakt worden op het station. De *Visie op Informatie* bestaat uit zeven handboeken die elk diverse kaders en richtlijnen geven voor specifieke onderdelen. Het *Handboek Retail en Services* is één van die zeven. ProRail en NS Stations zijn verantwoordelijk voor de handboeken. Hoe de handboeken zich verhouden de andere onderdelen van de *Visie op Informatie* staat in de figuur hiernaast.





retail en services

4.1 ontwerpkaders

retail en services

4.1 ontwerp-kaders

De *Visie op Informatie* gaat uit van een hiërarchisch systeem dat de attentiewaarde van informatie bepaalt. Dankzij dit systeem richt de reiziger zijn aandacht op de juiste informatie op het juiste moment van de reis. In de hiërarchie is de functie en identiteit van het station dominant. Informatie van retail en services is in de informatiehiërarchie dus ondergeschikt aan de primaire informatie die een reiziger nodig heeft om te kunnen reizen (de ‘infostructuur’). Retail en services dragen weliswaar in grote mate bij aan de levendigheid en kwaliteit van een station, maar mogen nooit ‘concurreren’ met de infostructuur; ze horen niet in de ‘focus van de aandacht’, maar in de ‘context van de aandacht’.

De informatiehiërarchie heeft gevolgen voor een aantal ontwerp-kaders voor de volgorde, positie, en toepassing van informatie. Visuele eenduidigheid in de commerciële puizone draagt bij aan een dynamische atmosfeer van een station, zonder dat die atmosfeer gejaagd is. Om te zorgen voor een rustig geheel gelden gelijke richtlijnen en ontwerp-kaders, voor alle soorten retail en services. Voor meer over deze begrippen, zie *Visie op Informatie*, hoofdstuk 3.1, pagina 26 en 37.

volgorde

Een reiziger staat pas open voor retail en services als hij alle handelingen ter voorbereiding op zijn reis heeft verricht. Informatie van retail en services volgt daarom na de primaire informatie en voorzieningen die nodig zijn voor de reis. Zie de figuur hiernaast.

positie

Voorzieningen voor retail en services krijgen een gemiddelde tot lage attentiewaarde doordat ze aan of buiten de loopverbindingszone geplaatst worden. Middelen zijn over het algemeen parallel aan de looprichting geplaatst. Het zicht van de reiziger op middelen die haaks op de looprichting geplaatst zijn, wordt daardoor niet verstoord. Ook voor de pui zijn zones of vlakken voorgeschreven voor de plaatsing van signing, informatie, schap- en meubilairhoogte. Doel is een rustig gevelbeeld en doorzicht te garanderen.

vorm

Heldere, zeer herkenbare beeldmerken die zorgvuldig worden toegepast, trekken de aandacht van de reiziger. De belangrijkste ontwerp-richtlijn voor vorm is dat uitingen van retail en services nooit de infostructuur mogen belemmeren. Dat betekent onder andere ook dat de combinatie wit op blauw (een combinatie die gebruikelijk is in de infostructuur) niet toegepast mag worden in de puizone ter hoogte van de infostructuurzone.

transparantie

Retail en serviceformules op stations presenteren zich in de eerste plaats door de zichtbaarheid en herkenbaarheid van het interieur. Transparantie van de pui is daarom een belangrijk ontwerp-principe voor het casco, vanwege esthetiek, sociale veiligheid en zichtbaarheid. Geen afgesloten winkels dus, maar een transparante pui met heldere toegangen.

ruimtelijke context

Retailcasco's worden zo ontworpen dat ze geschikt zijn voor verschillende (soorten) huurders. Dit betekent dat het ontwerp van het casco zelf neutraal is. Retailcasco's maken deel uit van de stationsarchitectuur. Of de complete verschijningsvorm van de voorziening (het geheel van pui, interieur en inrichting) in de architectonische omgeving past, hangt niet alleen af van absolute afmetingen, maar vooral van de relatieve afmetingen. Het kader voor ruimtelijke context stelt verder dat omvang, kleur en intensiteit van retail-informatie goed afgestemd moeten worden op de achtergrond van de omgeving.

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

retail en services

4.1 ontwerpvaarders

casco's in bijzondere stationsgebouwen

Speciale aandacht verdient de inpassing van retail in bijzondere en/of monumentale gebouwen. Bijzondere stationsgebouwen zijn stationsgebouwen met een speciale, cultuurhistorische status, zoals: monumenten, Collectiestations en NSP-stations. Voor casco's in bijzondere gebouwen gelden dezelfde richtlijnen als voor alle stations, maar daarboven kunnen additionele richtlijnen gelden. Het retailcasco maakt deel uit van de stationsarchitectuur. In bijzondere gebouwen kan een maatwerkoplossing nodig zijn om de pui, de signing en de interieuraanpassingen af te stemmen op de architectuur en te laten passen in de monumentale status. Per geval wordt daarbij gekeken naar de stijlzuiverheid van de oplossingen. Bij tegenspraak is de additionele richtlijn leidend.

Voor alle monumentale stations en Collectiestations wordt op basis van cultuurhistorisch onderzoek een waardestelling gemaakt. Daarin is benoemd welke gebouwonderdelen het behouden waard zijn, worden knelpunten omschreven en worden aanbevelingen gedaan voor verdere ontwikkeling en omgang met het station. De uitkomsten van het onderzoek dienen als vertrekpunt en toetsingskader voor planvorming en (deel)ingrepen op het station. De specifieke richtlijnen en ontwerpvooroplossingen voor de retailcasco's vallen onder die planvorming en (deel)ingrepen.

bewegingsvrijheid en zichtlijnen

De branchering zorgt ervoor dat de belangrijke services op goed zichtbare en logische plekken geplaatst worden. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij de functie en uitstraling van de stationsdomeinen. Ook is er afstemming tussen het type casco (een-, twee-, of driezijdig benaderbare pui) en de exploitant die het casco huurt.

Bij de positionering van voorzieningen moet niet alleen rekening gehouden worden met afmetingen, maar ook met het effect op de 'loopverbindingszone' (zie kader). Voorkomen moet worden dat voorzieningen de bewegingsvrijheid en zichtlijnen beperken. Retail en services bevinden zich daarom altijd buiten de loopverbindingszone. Retail en services mogen de loopverbindingszone niet hinderen door bijvoorbeeld rijvorming, uitstallingen of terrassen. Ook bij bijzondere plaatsen als stijgpunten en 'check in/check out'-poortjes moet ruimte worden vrijgehouden en moeten zichtlijnen geborgd worden, bijvoorbeeld door transparantie van de puizone op hoeken.

Naast fysieke obstakels die de loopstromen kunnen hinderen, moet er ook rekening gehouden worden met de visuele rust in het informatielandschap.

Zichtlijnen mogen niet verstoord worden en informatie gericht op retail en services mag niet de aandacht wegnemen van essentiële informatie voor de reiziger, zoals bewegwijzering en reisinformatie. De transferruimte moet ruim en overzichtelijk blijven, met duidelijke zichtlijnen. Signing is daarom altijd evenwijdig aan de pui. Alle informatie die de transfer niet dient, bevindt zich buiten de loopverbindingszone en altijd binnen de overeengekomen randvoorwaarden uit het *Handboek Retail & Services* die zijn vastgelegd in een bijlage van het huurcontract of (indien van toepassing) in het ruimteboek.

belevingskwaliteit (tijdens en na openingstijden)

De kwaliteit en het succes van retail en services beïnvloeden de belevingskwaliteit van het station zeer sterk. Ze vormen een belangrijk deel van de identiteit van de omgevings-, ontvangst-, reis- en verblijfsdomeinen (zie kader op pagina 6). Retail en services zijn aantrekkelijk als ze open zijn. Die aantrekkelijkheid verdwijnt als de lichten uit zijn of als de winkel met een rolluik wordt afgesloten. Ook het gevoel van sociale veiligheid wordt dan minder.

Zeker ook vanwege dat gevoel van sociale veiligheid zijn de openingstijden van voorzieningen bij voorkeur gelijk aan die van het station. En als de voorzieningen wel gesloten zijn terwijl het station nog open is, dan houden de voorzieningen toch zoveel mogelijk een aantrekkelijke uitstraling. Het verlichtingsniveau is laag maar houdt de etalage wel aantrekkelijk. Rolluiken worden niet toegepast. Alleen wanneer het echt onontkoombaar is, wordt gekozen voor een transparante uitvoering. Dit is een uitzondering die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het kwaliteitsteam Visie op Informatie.

Door al deze maatregelen blijft de belevingskwaliteit zowel overdag als 's avonds intact.



retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

4.2 ontwerprichtlijnen

Stationswinkels en -services bevinden zich altijd in de context van de aandacht. Ze zijn aanwezig en herkenbaar, maar ondergeschikt aan de primaire reisinformatie. In dit handboek zijn algemene richtlijnen opgesteld voor zowel de winkels als de services op het station.

De richtlijnen zijn met name (maar niet uitsluitend) bedoeld voor de pui, omdat deze het raakvlak is tussen de transferfunctie en de commerciële functie van het station. Dit raakvlak, de 'puizone' genoemd, wordt in de eerste subparagraaf gedefinieerd. Vervolgens worden de verschillende zones van de pui gedefinieerd. Tot slot worden de richtlijnen voor de pui verder uitgewerkt in voorbeelden. Richtlijnen voor retail en services, dus ook voor de pui, zijn voor een deel maatwerk. In het ideale geval wordt dit maatwerk vastgelegd in een ruimteboek.

- 1 puizone**
- 2 pui: totaaloverzicht**
 - 2.1 pui: muizenplint
 - 2.2 pui: schap- en producthoogte
 - 2.3 pui: communicatievlak
 - 2.4 pui: zone voor attentieframes
 - 2.5 pui: beeldmerk en woordmerk
- 3 entree + fries**
 - 3.1 zone voor signing
 - 3.2 kleur voor signing
 - 3.3 techniek signing
 - 3.4 verlichting van signing
- 4 overige ontwerpprincipes**

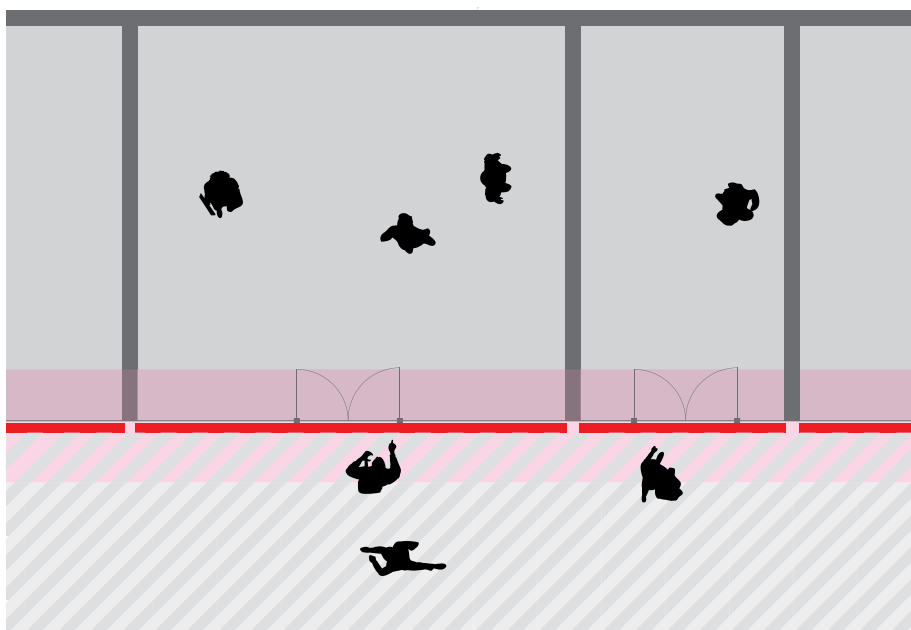
retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

1 puizone

Het *Handboek Retail en Services* richt zich vooral op de puizone: het raakvlak tussen de ruimte van de exploitant en de transferruimte van het station. Wat wel en niet is toegestaan in deze puizone wordt vastgelegd in het huurcontract en is sterk afhankelijk van de ligging ten opzichte van de loopverbindingszone.

De puizone bestaat uit de winkelpui en een strook van één meter vóór en achter de pui. Deze afmeting is een uitgangswaarde; de strook voor de pui kan smaller worden als deze de loopstromen belemmert en breder als dat niet het geval is. Binnen de meter achter de pui is het toegestaan schappen te plaatsen. De maximale schap- en producthoogte is hier 1.200 mm (zie pagina 13). Een uitstalling voor de pui is mogelijk als de richtlijnen voor uitstallingen (zie 4.4) dat toelaat.



-  = transferruimte
-  = puizone
-  = commerciële ruimte
-  = winkelpui

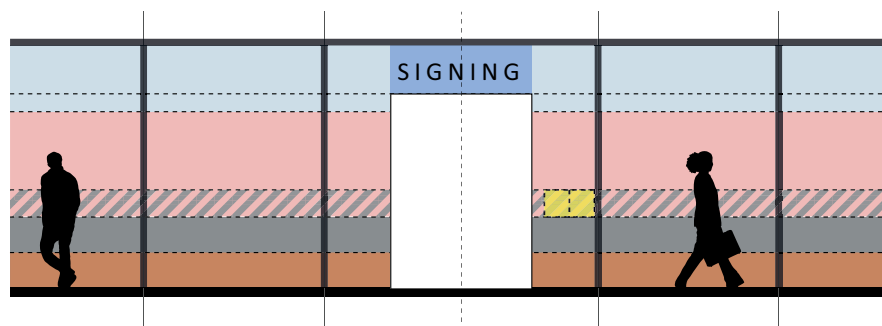
De puizone vóór het casco is grijs-rose gestreept afgebeeld. Deze zone is nodig om etalages te bekijken en is een transferzone.

retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

2 pui: totaaloverzicht

Op de afbeelding hieronder is de indeling van een pui te zien met daarin de zones voor informatie. De richtlijnen voor de verschillende zones worden in de volgende paragrafen per onderdeel toegelicht. Uitstallingen zijn in onderstaande afbeelding niet opgenomen.



Dit voorbeeld toont een transparante pui.

-  = fries
-  = zone voor signing
-  = zone voor attentieframes
-  = overlap (zone voor attentieframes en maximale schap- en producthoogte)
-  = maximale schap- en producthoogte
-  = communicatievlak
-  = muizenplint
-  = functionele plint (indien aanwezig)

retail en services

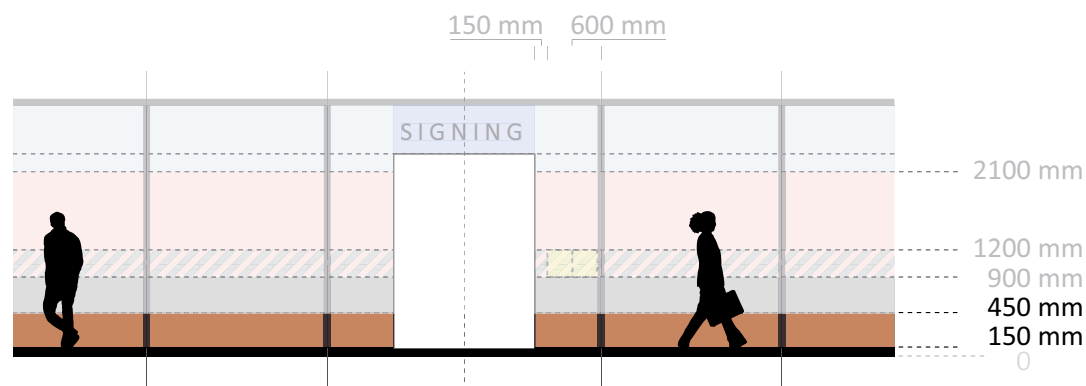
4.2 ontwerprichtlijnen

2.1 pui: muizenplint

De muizenplint is bedoeld voor tijdelijke acties waarbij het hele station 'van kleur verschiet', zoals een actie tijdens de Olympische Spelen. Deze muizenplint moet niet verward worden met de functionele plint. De functionele plint is een architectonisch element.

maatvoering

De muizenplint is maximaal 450 mm hoog, vanaf de grond gemeten. De uiting op de muizenplint is maximaal 300 mm hoog. De uiting wordt op de bovenmaat (450 mm) aangebracht. Dit laat aan de onderzijde ruimte over voor een mogelijke functionele plint.



-  = fries
-  = zone voor signing
-  = zone voor attentieframes
-  = overlap (zone voor attentieframes en maximale schap- en producthoogte)
-  = maximale schap- en producthoogte
-  = communicatievlak
-  = muizenplint
-  = functionele plint (indien aanwezig)

retail en services

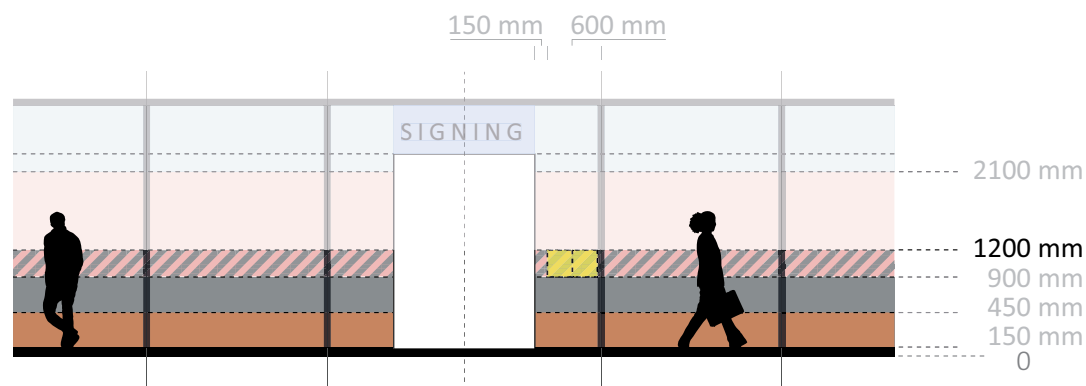
4.2 ontwerprichtlijnen

2.2 pui: schap- en producthoogte

Het doel van deze zone is om transparantie van de pui te waarborgen door een maximale schap- en producthoogte direct achter de pui. Met deze richtlijnen wordt invulling gegeven aan het raakvlak tussen de transferfunctie en de commerciële functie van het station.

maatvoering

Tot maximaal één meter achter de pui is de maximale schap- en producthoogte 1.200 mm. Buiten deze één meter achter de pui is de invulling aan de exploitant.



- = fries
- = zone voor signing
- = zone voor attentieframes
- = overlap (zone voor attentieframes en maximale schap- en producthoogte)
- = maximale schap- en producthoogte
- = communicatievlak
- = muizenplint
- = functionele plint (indien aanwezig)

retail en services

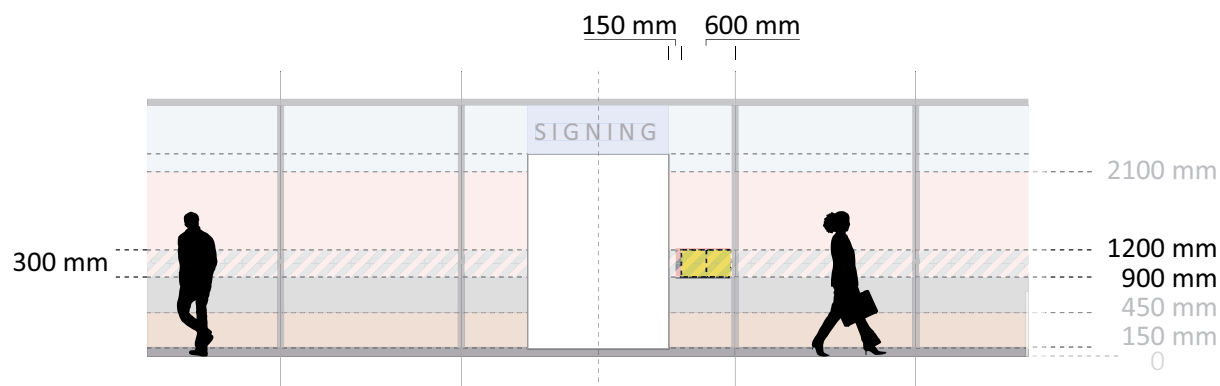
4.2 ontwerprichtlijnen

2.3 pui: communicatievlak

Het communicatievlak is bedoeld voor algemene informatie, zoals openingstijden, huisregels en voorzieningen als Wi-Fi in het casco. Deze strook mag in de huisstijl van de exploitant uitgevoerd worden.

maatvoering

Het communicatievlak bevindt zich rechts naast de entree op 150 mm afstand. Het mag de volgende stijl niet raken; idealiter houdt het ook 150 mm afstand van die stijl. Het vlak is 300 of 600 mm breed en 300 mm hoog. Het vlak wordt tussen de 900 en 1.200 mm boven de vloer geplaatst.



- = fries
- = zone voor signing
- = zone voor attentieframes
- = overlap (zone voor attentieframes en maximale schap- en producthoogte)
- = maximale schap- en producthoogte
- = communicatievlak
- = muizenplint
- = functionele plint (indien aanwezig)

retail en services

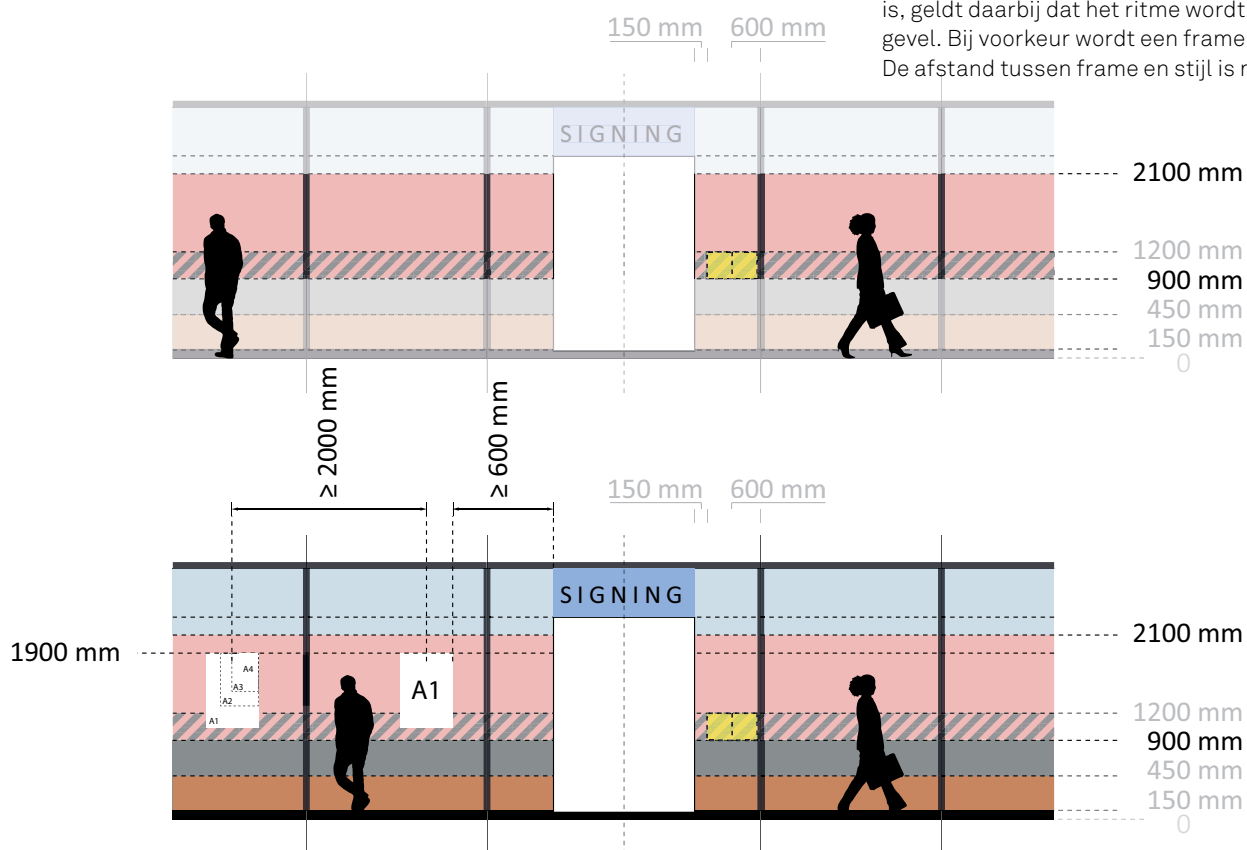
4.2 ontwerprichtlijnen

2.4 pui: zone voor attentieframes

In de zone voor attentieframes kunnen exploitanten acties promoten en/of het beeldmerk tonen. Het attentieframe wordt altijd achter de pui geplaatst. Commerciële acties kunnen gecommuniceerd worden via een frame of sticker. In dit handboek wordt aan beide uitingen gerefereerd met de term 'attentieframe'. Indien er een sticker wordt gebruikt, dan past deze binnen dezelfde afmetingen als een poster (maximaal A1-formaat). Ook wordt de sticker bij voorkeur cropped (dus deels transparant) gebruikt.

maatvoering

De zone voor attentieframes bevindt zich tussen de 900 mm en 2.100 mm van de grond. De bovenmaat van de attentieframes bevindt zich altijd op 1.900 mm. De maatvoering van het attentieframe is maximaal A1 (594 x 841 mm). Per twee meter op de pui mag één attentieframe worden opgehangen. Aan de linkerszijde van de entree mag, op minimaal 600 mm afstand van de deurstijl, een attentieframe geplaatst worden. Aan de rechterszijde van de entree is er eerst een communicatievlak. Een eventueel attentieframe aan deze zijde moet op minimaal 150 mm afstand van dit vlak komen. De vuistregel is dat er twee meter zit tussen de hartlijnen van elkaar opvolgende attentieframes. Omdat niet elk casco gelijk ontworpen is, geldt daarbij dat het ritme wordt afgestemd op de stramienen van de gevel. Bij voorkeur wordt een frame gecentreerd in een stramien geplaatst. De afstand tussen frame en stijl is minimaal 150 mm.



- = fries
- = zone voor signing
- = zone voor attentieframes
- = overlap (zone voor attentieframes en maximale schap- en producthoogte)
- = maximale schap- en producthoogte
- = communicatievlak
- = muizenplint
- = functionele plint (indien aanwezig)

retail en services

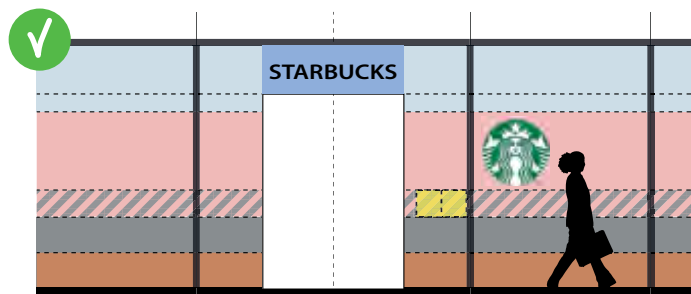
4.2 ontwerprichtlijnen

2.5 pui: beeldmerk en woordmerk

In de zone voor attentiefames kunnen exploitanten acties promoten en/of het beeldmerk kenbaar maken. Het beeldmerk heeft als doel de herkenbaarheid van retailers te vergroten.

Er mag maximaal één beeldmerk geplaatst worden aan de rechterkant van de entree (vanaf de buitenzijde gezien). Bij plaatsing van een beeldmerk blijft de resterende rechterzijde van de pui leeg. Bij sommige beeldmerken is een bijbehorend woordmerk ontworpen: een specifieke manier om de merknaam te 'schrijven'. Het woordmerk mag alleen boven de entree geplaatst worden, conform de richtlijnen voor signing. Er mogen geen twee woordmerken geplaatst worden (zoals hieronder in de rechterafbeelding). Wél mag er een woord- en beeldmerk in het fries boven de entree komen, zij het alleen binnen het signingkader.

Als de signing boven de entree zich bevindt in de infostructuurzone én in de nabijheid van bewegwijzing en reisinformatiemiddelen, dan wordt de signing uitgevoerd in een neutrale kleur. De naam en/of het beeldmerk zijn dan wit en komen op een neutraal fries te staan. Die keuze komt overigens de leesbaarheid ten goede; doorgelicht blauw, groen en rood zorgen voor een minder goede zichtbaarheid dan doorgelicht wit of geel. De contrastwaarde hangt uiteraard wel af van de achtergrondkleur.



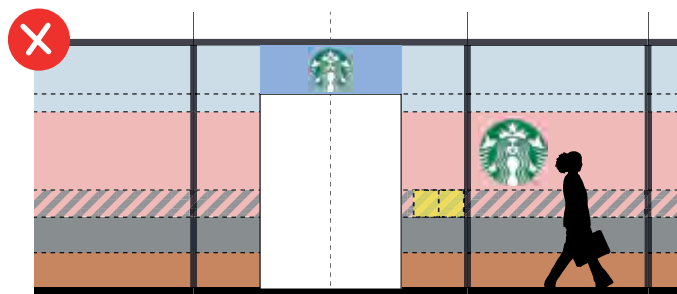
toegestaan: woordmerk boven entree of beeldmerk in de pui, rechts naast de deur

Het is ook mogelijk om het beeldmerk niet in het fries maar in de attentiefamezone te plaatsen. In het fries staat dan alleen de naam. In aanvulling daarop mag het beeldmerk in de zone voor attentiefames worden geplaatst (aan de rechterzijde van de entree). Alle andere combinaties van woord- en beeldmerk zijn niet toegestaan.

maatvoering

De maatvoering is gelijk aan de maatvoering voor de attentiefames (zie vorige paragraaf).

Het kader voor het beeldmerk in de attentiefamezone meet 600 x 600 mm. Dit vlak kan geheel of gedeeltelijk worden gebruikt. Het beeldmerk in de attentiefamezone mag als lichtbak aan de binnenzijde van de pui uitgevoerd worden, in eigen merkkleuren. Het beeldmerk mag geplaatst worden op een hoogte van 1.300 à 1.900 mm en moet uitgelijnd worden aan de bovenzijde. Voor de gehele rij moet het beeldmerk consequent aan de rechterzijde van de entree geplaatst worden, op 150 mm van het communicatievlak en steeds 150 mm van de stramienstijlen (zie afbeelding).



niet toegestaan: beeldmerk boven entree en beeldmerk in de pui

-  = fries
-  = zone voor signing
-  = zone voor attentiefames
-  = overlap (zone voor attentiefames en maximale schap- en producthoogte)
-  = maximale schap- en producthoogte
-  = communicatievlak
-  = muizenplint
-  = functionele plint (indien aanwezig)

retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

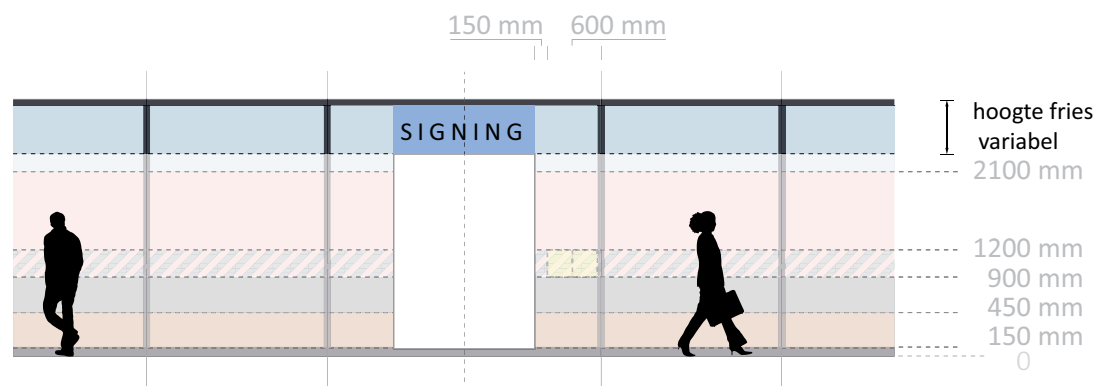
3 entree en fries

Het fries maakt deel uit van de architectuur van het station. Dit architectonische element bevindt zich boven de entree. Het fries dient gelijk te zijn voor alle gevels op het hele station, om zo de uniformiteit te waarborgen.

Tussen de 2.500 mm en 3.500 mm vanaf de grond bevindt het fries zich in de infostructuurzone. Op het fries ligt de zone voor signing (zie volgende pagina).

maatvoering

De hoogte van het fries is variabel, afhankelijk van de entreehoogte van het casco en de hoogte van het station. Bij nieuwe stations bepaalt de architect de hoogte van het fries.



- = fries
- = zone voor signing
- = zone voor attentieframes
- = overlap (zone voor attentieframes en maximale schap- en producthoogte)
- = maximale schap- en producthoogte
- = communicatievlak
- = muizenplint
- = functionele plint (indien aanwezig)

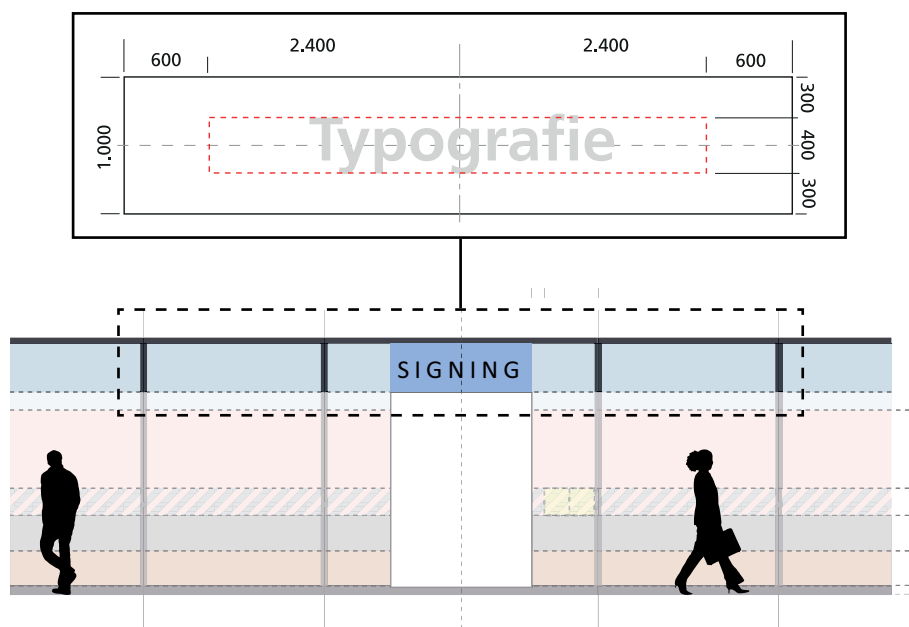
retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

3.1 zone voor signing

Signing heeft als doel om informatie te geven over de exploitant en daarmee onder andere de herkenbaarheid te vergroten. Dit levert een consequent beeld op, dat overeenkomt met de door de exploitant gewenste uitstraling van het merk.

Signing bevindt zich altijd op het fries boven de entree en wordt per station zoveel mogelijk op uniforme wijze geplaatst. De zone voor signing kan breder zijn dan de entree, om zo de leesbaarheid te vergroten en een evenwichtig beeld te creëren. In het station is signing haaks op de pui niet toegestaan, behalve in het omgevingsdomein en het verblijfsdomein.



figuur: voorbeeld van signing met uitsnede van het fries boven de entree.

 **Bijlage:** voor de nieuwste signinginstructies.

retail en services

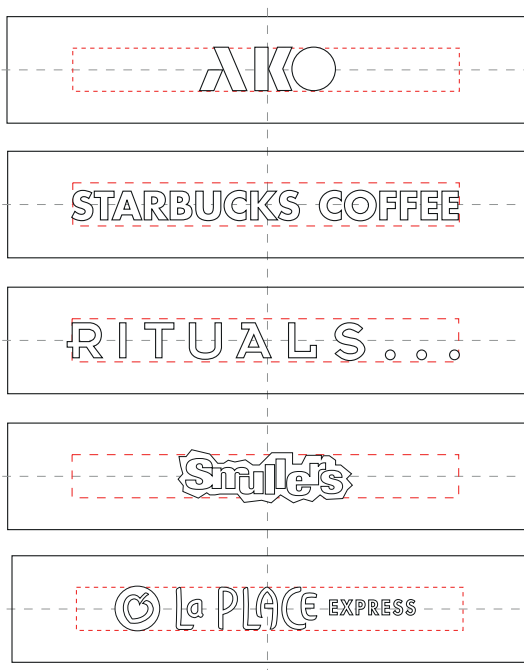
4.2 ontwerprichtlijnen

3.1 zone voor signing

maatvoering

Signing is horizontaal en verticaal gecentreerd. Er wordt een vast kader gehanteerd waarbinnen de naam en eventueel het beeldmerk passend worden gemaakt. Dit kader wordt in hoogte en breedte boven de entree gecentreerd. Er gelden minimale marges tot de randen van het fries. Zie voor de details en uitwerking de bijlage (signinginstructies). Zoals gezegd kunnen de afmetingen van het fries variëren. Belangrijk is dat signing ondanks deze variatie op gelijke manier wordt toegepast in de ruimte/rij. Past het in de breedte niet, dan is een maatwerkoplossing nodig: verscalen en in evenwicht brengen, met behulp van een architect.

De nieuwste, leidende instructies voor signing staan als bijlage onderaan op deze pagina. De instructies geven bijvoorbeeld aan dat het blauwe kader zonder problemen toepasbaar is tot een fries van 600 mm hoog. Het kader blijft dan van gelijke hoogte, maar de marges boven en onder worden kleiner. Als het fries minder hoog is dan 600 mm, is er ook de optie om de signing met eenzelfde kader naast de entree te plaatsen. Als de entree minder breed is dan twee stramienen van 1800 mm, blijft de breedte van het kader 3600 mm, gecentreerd boven de entree geplaatst. Het kader steekt dan links en rechts uit.



Bijlage: voor meer signinginstructies.

retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

3.2 kleur voor signing

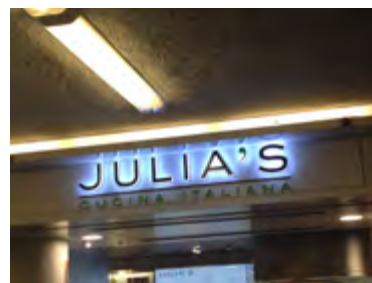
Er zijn meerdere kleurmogelijkheden voor signing. Van belang is dat de keuze stationsbreed gemaakt wordt. Die keuze hangt onder meer samen met de mate waarin de retail en de infostructuur in elkaars nabijheid zijn gepositioneerd, de mate waarin de coherentie van alle formules tezamen nagestreefd wordt, en het domein waarin deze formules zich bevinden. De architect kan ook de toepassing van een neutrale signingkleur voorschrijven.

Signing kan uitgevoerd worden in:

- een 'neutrale' kleur, maar wel met eigen typografie. Deze oplossing valt te zien op onder andere station Leiden en op station Eindhoven Airport. Als de retailer een neutrale kleur kiest voor signing, dan mag hij een extra beeldmerk plaatsen in de zone voor attentiefraam. Dit extra beeldmerk mag in dat geval een niet-neutrale kleur krijgen. (Zie ook pagina 16).
- de huisstijl van de retailer, op een neutrale ondergrond of op een ondergrond in een huisstijlkleur van de retailer. De keus mag geen verwarring creëren: het onderscheid met de infostructuur moet te allen tijde duidelijk blijven. Retailers mogen dus niet het lettertype NS Sign gebruiken, noch de kleur NCS-code blauw.



figuur: Neutrale kleur gecombineerd met eigen typografie



figuur: Eigen huisstijl

retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

3.3 techniek signing

Er zijn een aantal gangbare technieken om signing te realiseren. Hieronder een overzicht van toegestane en niet-toegestane technieken.

doosletters

De meest toegepaste techniek. Elke letter of elk beeldmerk-onderdeel wordt apart geplaatst, met ingebouwde verlichting. Voordeel is dat de letters of beeldmerkonderdelen op die manier zichtbaar zijn in de 'langsrichting': je ziet ze niet alleen als je erop afloopt, maar ook als je er langs loopt. De bevestigingswijze van de doosletters is bij voorkeur niet zichtbaar; bevestigingselementen zijn idealiter weggewerkt in de wand.



plakfolie

Verreweg de goedkoopste techniek. Heeft echter ook de goedkoopste uitstraling. Toepassing is alleen toegestaan in tijdelijke situaties (SITS).



lichtbak

Op een grote lichtbak wordt een folie geplakt. Geeft vaak een ongelijk verlicht resultaat en kan makkelijk overstralen. Daarom niet toegestaan.



neon

In het verleden toegepaste techniek. Moeilijk in lijn te brengen met andere beeldmerken en daarom niet toegestaan.



ledverlichting

Wordt steeds vaker toegepast. De mogelijkheden zijn groot om tot een beschaafde, herkenbare uitvoeringsvorm te komen. Met name de mogelijkheid om dunne letters te maken is interessant.



retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

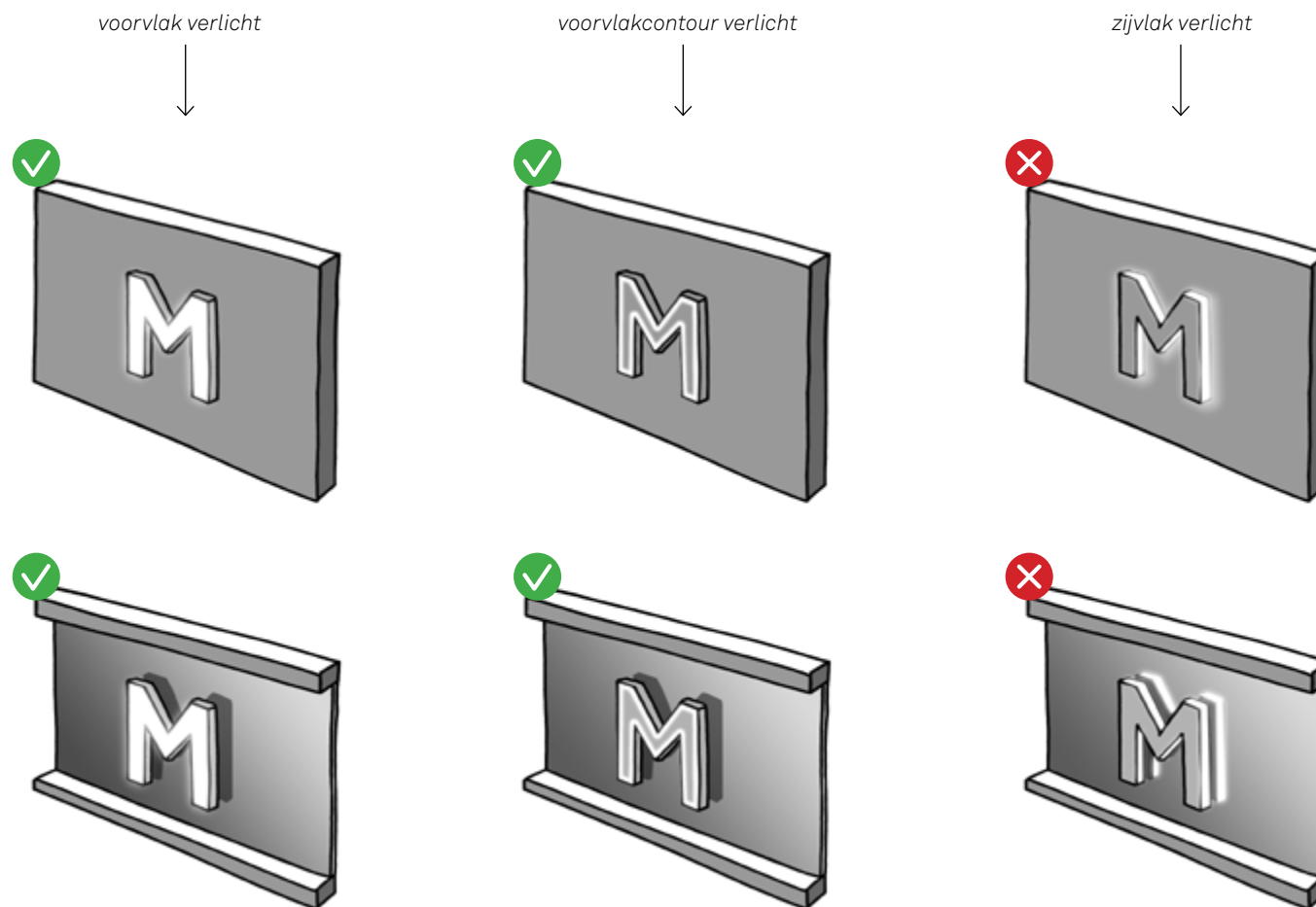
3.4 verlichting van signing

Technieken voor ledverlichting zijn interessant vanwege de langere levensduur en de grotere ontwerpmogelijkheden. Signing-ontwerpers zullen daarom in toenemende mate gebruikmaken van ledverlichting. Hierbij bestaat de keuze uit het verlichten van de letters zelf, van uitsluitend de contour of van de achtergrond. Deze ontwerpbeslissing moet per station gemaakt worden. Bij de beslissing spelen de omgevingsverlichting, de kleur en de glansgraad van zowel het fries als de letters een rol.

verlichting beeldmerk

Ook het beeldmerk in de pui kan verlicht worden. De toepassing van een verlicht beeldmerk in de pui is aan dezelfde regels gebonden als de toepassing van signing. In bredere zin moeten verlichte onderdelen de richtlijnen volgen die Intergo heeft opgesteld. Die richtlijnen omvatten ook randvoorwaarden voor helderheid, kleur en contrast. Deze randvoorwaarden zijn eveneens van toepassing binnen de *Visie op Informatie*.

Nog uit te werken: ontwerpprincipes voor lichtintensiteit in relatie tot de omgeving.



figuur: Het effect van verschillende verlichtingsmogelijkheden op gematteerde (boven) en spiegelen (onder) achtergrond.

retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

4 overige ontwerpprincipes

algemene richtlijn

De pui van retail, horeca en services is zo transparant mogelijk. Zones en puidelen mogen alleen kleuren, uitingen of patronen krijgen zoals in dit hoofdstuk is voorgeschreven. Staat er van een bepaalde toepassing geen omschrijving in dit hoofdstuk? Dan mag die toepassing niet.

blinde wanden

Een 'blinde wand' is een niet-transparante en voor reizigers zichtbare zijde van een casco. Een blinde wand wordt als zodanig ontworpen en staat niet ter beschikking voor signing of commerciële uitingen van de huurder. De architect kan kiezen voor een 'neutrale' afwerking van een blinde wand. Maar het is ook mogelijk dat hij de wand wil voorzien van een grafische toepassing of kunst. In dat geval wordt in overleg met de kunstcommissie een opgave bepaald en een kunstenaar geselecteerd. Uiteraard is de eigenaar van het station degene die uiteindelijk, als opdrachtgever, de knoop doorhakt.

wachtrijen

Als uitgangspunt voor nieuwe voorzieningen vindt de verkooptransactie plaats binnen de 'eigen' ruimte. Ook wachtrijen vallen binnen het eigen oppervlak, binnen de puilijn. Voor de balies/counter is een opstelruimte nodig van 2,5 meter.

backoffice

Backoffice-, magazijn- en personeelsvoorzieningen zijn direct gelegen aan of in de directe nabijheid van de verkoopruimte, en grenzen zo min mogelijk aan een pui aan de transfer.

geld- en keukenactiviteiten

Backoffice-verrichtingen, logistieke handelingen en geld- en keukenactiviteiten mogen niet verricht worden in het zicht van de stationsgebruiker. De lay-out van de winkel moet ervoor zorgen dat deze activiteiten zoveel mogelijk afgeschermd zijn. Om zichtbaarheid te voorkomen, houden retailers rekening

met de volgende punten:

1. Ze zorgen dat de activiteiten niet in een compleet transparant casco plaatsvinden, niet aan de pui en zeker niet aan de transparante buitengevel. De activiteiten moeten afgeschermd kunnen worden.
2. Ze clusteren de activiteiten in één ruimte. Door die clustering hoeven ze immers een minder groot deel van je casco af te schermen.
3. Ze kiezen de beste manier om af te schermen: geplaatst tegen een blinde achter- of zijwand, middels een alzijdig ontworpen meubelstuk of afgeschermd door een binnenwand op minimaal één meter van de pui. Met deze laatste afschermingsoplossing creëren ze een etalage waarin ze objecten mogen plaatsen, maar niet hoger dan 1.200 mm. In een hoekcasco dient bovendien één meter uit de hoek vrijgehouden te worden.

let op:

- Afplakken of dichten met (half-transparant) folie is het laatste redmiddel, waartoe bij wijze van uitzondering wordt besloten en waarvoor de richtlijnen voor blinde wanden gelden (zie de kolom hiernaast). Toestemming voor het afplakken of dichten komt via het kwaliteitsteam *Visie op Informatie*. Zo mogen er geen commerciële uitingen op de afgeplakte wand komen te staan; het afplakken gebeurt overal op het station hetzelfde en neutraal. Bij een station dat net is verbouwd of nog in verbouwing is kan de architect adviseren over de wijze van afplakken. In andere gevallen valt hier het kwaliteitsteam voor aan te spreken.
- Sommige keukenactiviteiten mogen deels zichtbaar zijn, omdat dat onderdeel is van de formule. In dat geval moet een meubelstuk zorgen voor de afscherming die wél nodig is. Dit meubelstuk mag binnen de puizone maximaal 1.200 mm hoog zijn. Buiten de puizone is een grotere hoogte toegestaan.

meubilair

Voor objecten in de puizone in de winkel (dus aan de binnenzijde van de pui) geldt dat ze los moeten staan van de pui. Voor objecten buiten de winkel gelden de richtlijnen voor uitstallingen, zoals beschreven in paragraaf 4.4.

Meubilair in de puizone wordt 'alzijdig' ontworpen: het heeft geen (zichtbare) achterzijde. Meubilair is geen drager van reclame of signing. Indien een (bar)meubel geplaatst wordt tegen een transparante pui is het niet toegestaan om de pui ondoorzichtig te maken. Als doorkijk ongewenst is, dan moet dat met het meubel zelf opgelost worden.

rolluiken/zonwering

In principe zijn rolluiken en hekken niet toegestaan. Als om veiligheidsredenen een rolluik nodig is, dan dient deze aan de binnenzijde van de pui te zijn bevestigd, de bouwkundige indeling van de pui te volgen en transparant te zijn. Rolluiken kunnen ook een onderdeel zijn van de generieke delen van de pui. Deze rolluiken worden in dat geval standaard in het gehele station toegepast.

De mogelijkheden voor vormgeving van de nachtsituatie moeten zo goed mogelijk benut worden, zodat de pui ook 's nachts aantrekkelijk oogt. Als er voor zonwering een standaard is vastgesteld in een bepaald station, dan dient de huurder er voor te zorgen dat de zonwering in lijn is met deze standaard. Het is gewenst dat zonwering evenwijdig aan de glaswanden en vlak tegen de glaswanden aan de binnenzijde wordt geplaatst en dat de vormgeving is afgestemd op de pui-indeling.

goederenstromen

Goederenstromen en vuilafvoerprocessen zijn zoveel mogelijk gescheiden van de reizigersstromen. Rolcontainers worden net als alle andere losse objecten in pandig opgeslagen.

glasmarkeringen

Markeringen op glazen wanden maken reizigers duidelijk dat er sprake is van glas. Ze voorkomen zo dat deze reizigers tegen dat glas opbotsen. De eisen voor het toepassen van glasmarkering gelden voor het hele station. Van OVCP en stationsoutillage tot de casco's.

retail en services

4.2 ontwerprichtlijnen

speciale verlichting: algemene richtlijnen

Verlichtingsplannen richtten zich tot voor kort alleen op het benaderen van een daglichtsituatie en het rendement en beheer van verlichting. Aspecten die in een *Visie op Informatie* nauwelijks een rol spelen. Tegenwoordig is er steeds meer aandacht voor de uitstraling en identiteit van de ruimte, en met de manier waarop de bezoeker die ruimte beleeft. Nieuwe verlichtingstechnieken zullen zich aandienen in de stationsomgeving. Dat vraagt om nieuwe richtlijnen:

- Achter de pui hebben exploitanten een eigen lichtplan, passend bij de locatie en vooraf goedgekeurd door de eigenaar. Hierbij worden licht- én inrichtingsplan in onderlinge samenhang beoordeeld.
- Speciale verlichting moet afgestemd worden met de algemene verlichting van de ruimte waaraan de winkel grenst. Dit moet leiden tot een goed evenwicht in attentiewaarde.
- In het belang van de beleving van sociale veiligheid dient er na sluitingstijd een zeker verlichtingsniveau te zijn dat qua duurzaamheid te verantwoorden is. Dit niveau is lager dan de verlichting in de looproute. In verband met de sociale veiligheid en uitstraling zijn tijdens de openingsuren van het station donkere units niet toegestaan.
- De inrichtings- en informatiemiddelen mogen niet meer dan drie keer zo helder zijn als de achtergrond, de directe omgeving en de infostructuur. Een te groot verschil in helderheid maakt het totaalbeeld van het station bijvoorbeeld onevenwichtig. Te sterk verlichte middelen trekken onevenredig veel aandacht en bemoeilijken de waarneming van donkerdere middelen. Van bijvoorbeeld neonverlichting is een hogere helderheid toegestaan omdat deze (als gevolg van de constructie) direct licht uitstraalt en dun is.
- Retail, horeca en services mogen licht / bewegend beeld niet inzetten als aandachtstrekker. Dat wil zeggen dat projecties op de vloer in de commerciële puizone en transfer niet zijn toegestaan. Schermen met bewegend beeld zijn binnen de commerciële puizone evenmin toegestaan.

geluid: algemene richtlijnen

De reiziger op weg van en naar de trein is gebaat bij een rustige omgeving, zodat hij zichzelf ongestoord kan informeren, oriënteren en navigeren. Deze richtlijnen voorkomen dat geluid storend wordt en zorgen ervoor dat de omroep duidelijk hoorbaar is in de transfer van het station:

- Retail, horeca en services mogen geluid niet inzetten als aandachtstrekker.
- Muziek binnen casco's is toegestaan indien het de transfer niet stoort. Dat wil zeggen: de muziek mag niet waarneembaar zijn buiten het casco (ook niet op een eventueel terras).



Bijlage: BSM-20110815-Verkenning_richtlijnen intergo



retail en services

4.3 ontwerprichtlijnen per casco

4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

In deze paragraaf vindt u voorbeelden van de verschillende casco's die op stations te vinden zijn. In elk voorbeeld zijn de basisregels voor puizones (paragraaf 4.2) toegepast. Daarnaast zijn bij elk casco zo nodig aanvullende richtlijnen aangegeven. Wellicht heeft u een voorbeeld in gedachten dat niet in deze paragraaf voorkomt. In dat geval gelden de standaardregels, maar kan in uitzonderlijke gevallen méér mogelijk zijn. Voor zulk maatwerk vindt dan overleg plaats met het kwaliteitsteam *Visie op Informatie* van NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester.

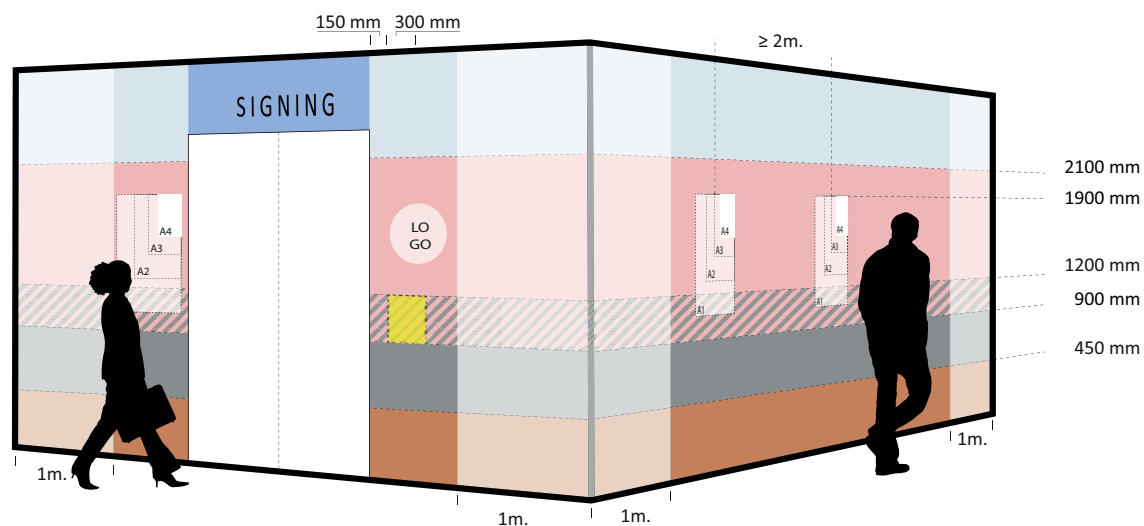
- ❶ **vrijstaand casco**
- ❷ **middencasco met één entree**
- ❸ **hoek met twee entrees**
- ❹ **klein/smal casco**
- ❺ **hoekcasco naast een (rol)trap**
- ❻ **casco's in bijzondere stationsgebouwen**
- ❼ **buitengevel algemeen**
- ❽ **commercieel paviljoen (Perron Kiosk)**
- ❾ **casco op etage (Utrecht balkon)**

retail en services

4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

1 vrijstaand casco

Heeft één of meerdere blinde wanden als gevolg van de functies in de winkel. Het casco is aan alle kanten omgeven door transfer. Hier gelden richtlijnen voor blinde wanden zoals beschreven op pagina 23. Omdat het hier een hoekcasco betreft, wordt 1 meter uit de hoek vrijgehouden van objecten, om zo transparantie en doorzicht te bieden.

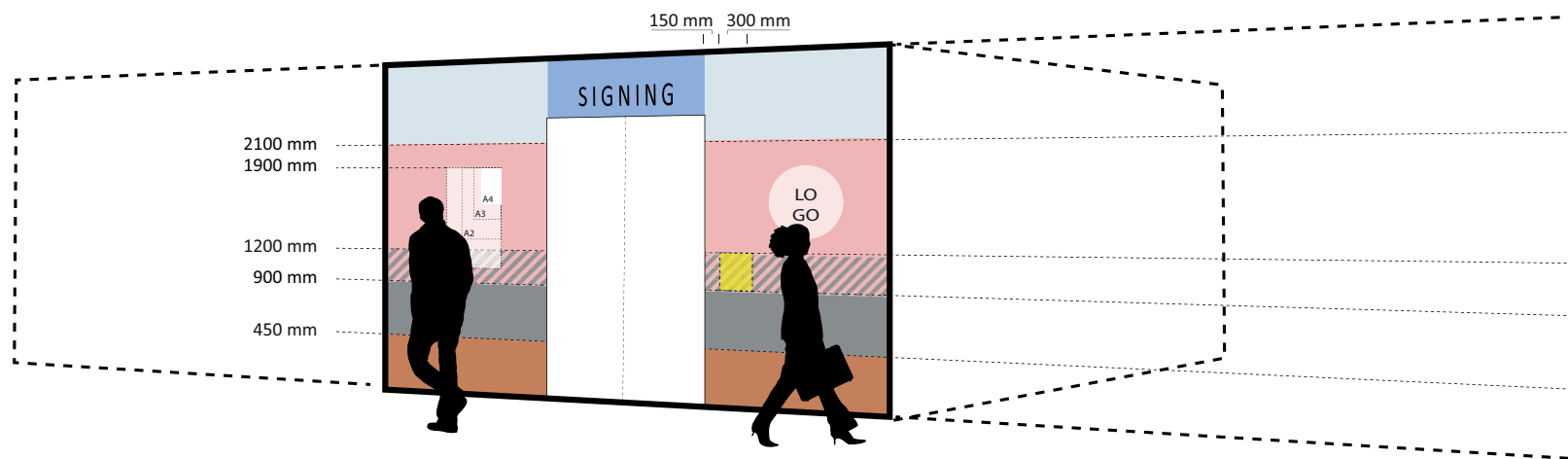


retail en services

4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

2 middencasco met één entree

Hiervoor gelden de regels en richtlijnen zoals beschreven in 4.2.



retail en services

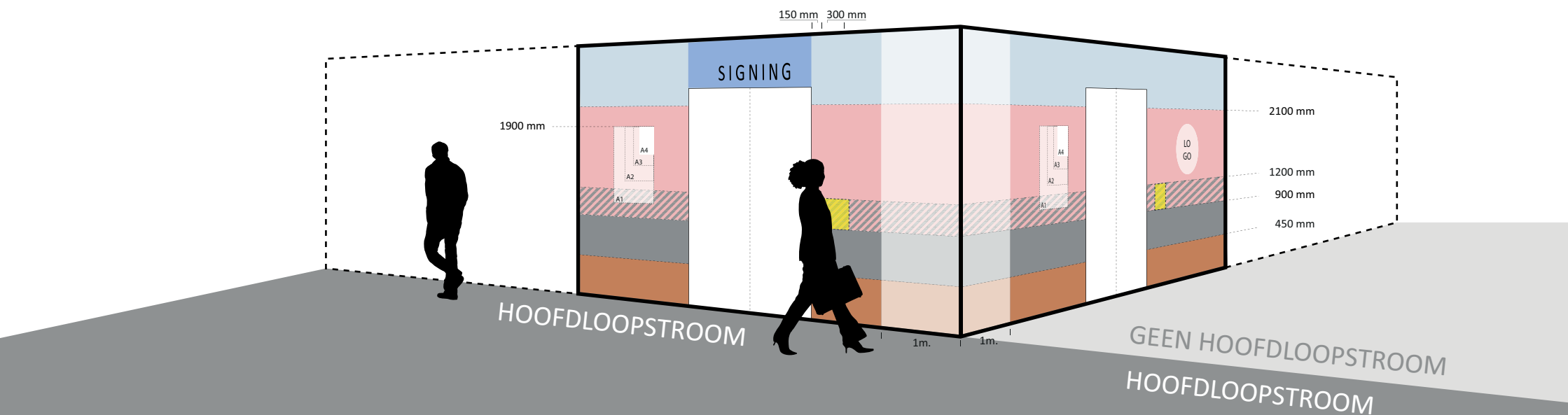
4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

3 hoek met twee entrees

Dit is een casco met twee entrees, waarvan één de hoofdentree is. De hoofdentree is de ingang aan de grootste loopstroom. Signing komt alleen boven deze hoofdentree, in het zicht van de grootste loopstroom.

Het is uitzonderlijk, maar mogelijk dat de twee loopstromen even sterk zijn. In dat geval zijn er twee hoofdloopstromen. Het is dan toegestaan om boven beide ingangen signing te plaatsen. Het gaat in zo'n geval om maatwerk, dat vorm krijgt in overleg met het kwaliteitsteam *Visie op Informatie* van NS Stations, ProRail en Bureau SpoorBouwmeester.

Omdat het hier een hoekcasco betreft, wordt 1 meter uit de hoek vrijgehouden van objecten, om zo transparantie en doorzicht te bieden.

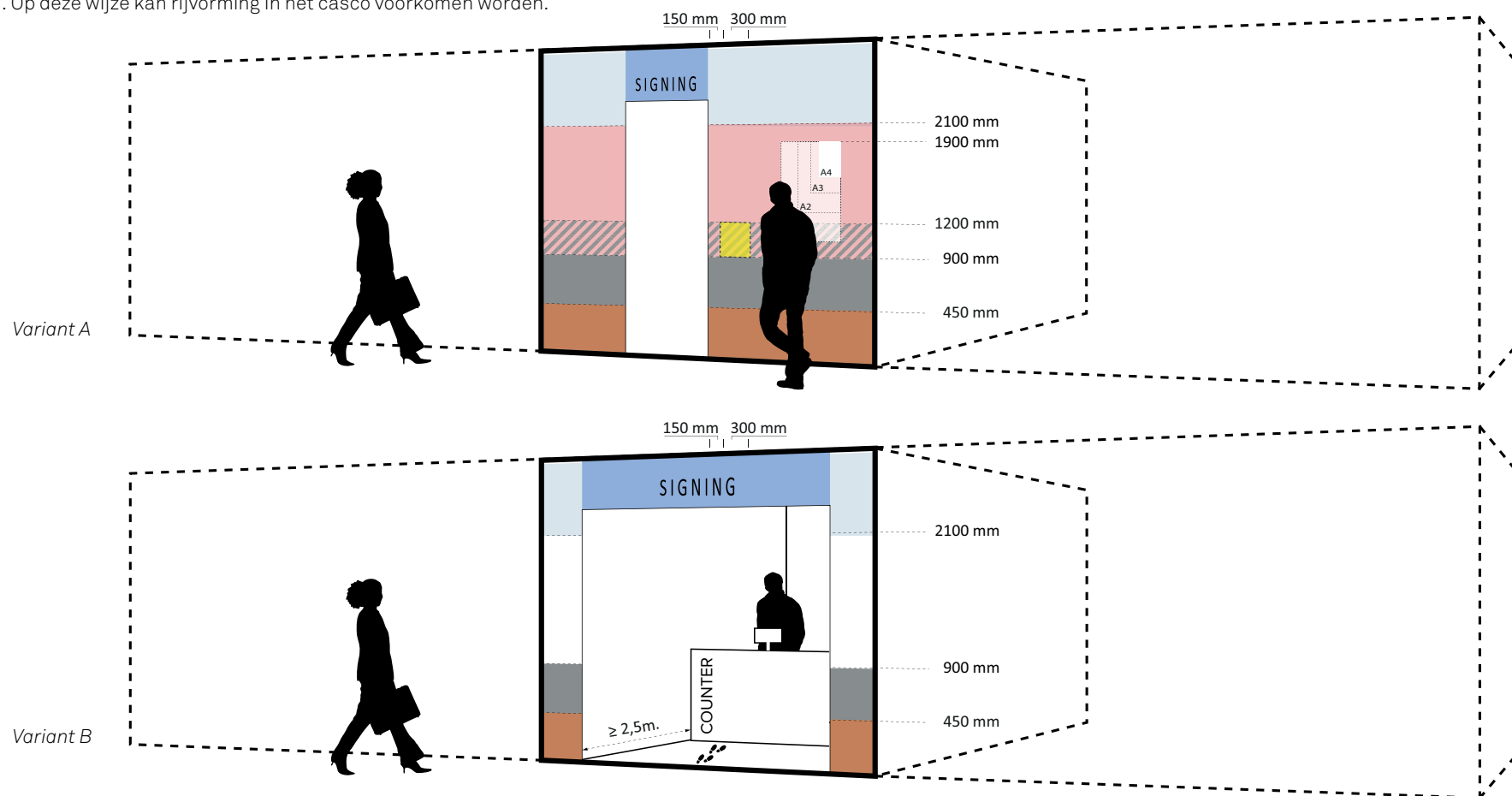


retail en services

4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

4 klein/smal casco

Er zijn twee soorten kleine casco's: een smalle winkel met inloofunctie (figuur a) en een casco met een brede entree en counter (figuur b). Het tweede soort casco heeft geen pui. Hier zijn dus ook geen middelen te plaatsen. Er is geen etalagefunctie en ook geen ruimte voor attentiefames. De aandacht moet getrokken worden vanuit de binnenkant van het casco. Daarbij komt dat de counter minimaal op 2,5 meter van de pui geplaatst moet worden. Op deze wijze kan rijvorming in het casco voorkomen worden.

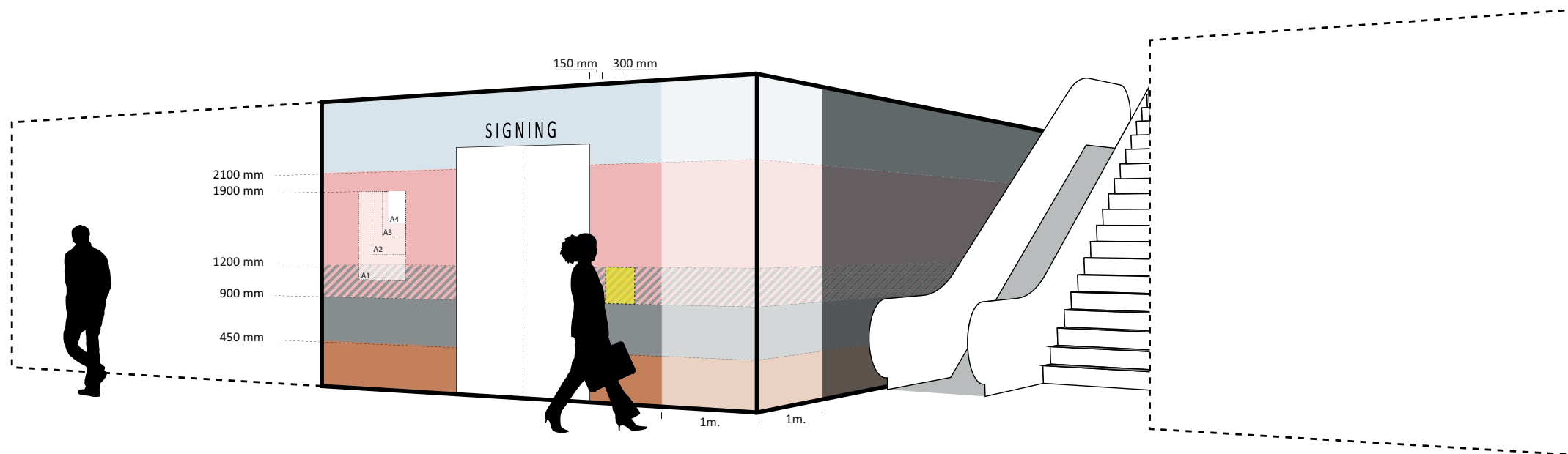


retail en services

4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

5 hoekcasco naast een stijgpunt

Vanuit de hoek gezien moet langs beide zijden van dit type casco altijd één meter vrij gehouden worden van uitingen. Op hoeken en naast stijpunten moet de reiziger zich een beeld kunnen vormen van de zone die door de hoek geblokkeerd wordt. De hoek is daartoe over één meter volledig transparant.



4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

6 casco's in bijzondere stationsgebouwen

Bijzondere stationsgebouwen zijn stationsgebouwen met een speciale, cultuurhistorische status, zoals: monumenten, Collectiestations en NSP-stations. Voor casco's in bijzondere gebouwen gelden dezelfde richtlijnen als voor alle stations, maar daarbovenop kunnen additionele richtlijnen gelden. Het retailcasco maakt deel uit van de stationsarchitectuur. In bijzondere gebouwen kan een maatwerkoplossing nodig zijn om de pui, de sigining en de interieuraanpassingen af te stemmen op de architectuur en te laten passen in de monumentale status. Per geval wordt daarbij gekeken naar de stijlzuiverheid van de oplossingen. Bij tegenspraak is de additionele richtlijn leidend.

retail en services

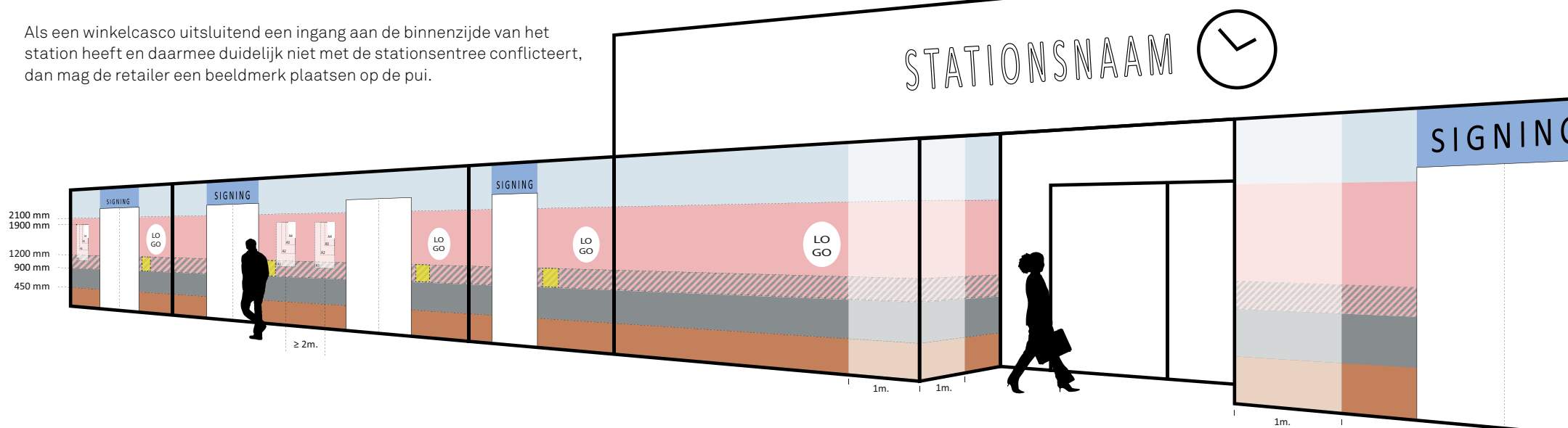
4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

7 buitengevel algemeen

Qua ontwerp hebben het station en de stationsentree de hoogste prioriteit. De gevel van een retailvoorziening aan de buitenzijde van het station dient daarom terughoudend vormgegeven te worden. Het ontwerp van de retailsigning is ondergeschikt aan het ontwerp van het station en de stationsentree. Er dient daarom een ontwerp gemaakt te worden waarin het geheel in samenhang wordt ontworpen en de juiste prioriteit gegeven wordt aan de stationsentree. Hierdoor wordt voorkomen dat reizigers de entree van het station verwarren met de ingang van een winkel. Dergelijke verwarring mag nooit plaatsvinden.

Als winkelcasco's niet in de buurt van een stationsentree staan, dan is er ook minder kans op verwarring. In dat geval zijn er meer toepassingsmogelijkheden voor retailers.

Als een winkelcasco uitsluitend een ingang aan de binnenzijde van het station heeft en daarmee duidelijk niet met de stationsentree conflicteert, dan mag de retailer een beeldmerk plaatsen op de pui.



4.3 toepassing van de ontwerprichtlijnen

8 commercieel paviljoen (Perron Kiosk)

Op het commercieel paviljoen zijn de principes van stationsoutillage van toepassing. Daarnaast gelden de richtlijnen zoals beschreven in 4.2.

9 casco op etage (Utrecht balkon)

Hier is maatwerk nodig.



retail en services

4.4 richtlijnen voor uitstallingen

retail en services

4.4 richtlijnen voor uitstallingen en terrassen

1 Soorten uitstallingen

Uitstallingen zijn dingen die in of rond het station worden neergezet, ofwel met als doel om goederen te verkopen, dan wel om diensten te verlenen of horeca-activiteiten te verrichten.

Dit zijn de belangrijkste soorten uitstallingen:

- Goederen die verkocht worden in het bijbehorende casco. Denk aan uitstallingen van bloemen en kaartenmolens.
- Reclame- of aanbiedingsborden. Deze kunnen voor het gehele station worden voorgeschreven.
- Decoratieve objecten, zoals ballonnen.

Voor terrassen zijn specifieke richtlijnen opgesteld, omdat deze alleen in het verblijfsdomein zijn toegestaan.

2 Richtlijnen

Uitstallingen moeten voldoen aan de volgende richtlijnen:

- Uitstallingen mogen het reisproces niet in de weg staan en zijn dus nooit toegestaan op het perron of in de loopverbindingszone. Uitstallingen aan de loopverbindingszone mogen soms wel. Ze moeten dan wel getoetst en akkoord bevonden zijn door ProRail.
- Een uitstalling mag alleen aan de voorzijde van het casco staan. De entree blijft te allen tijde vrij.
- De diepte van de ruimte voor de uitstalling is maximaal één meter (gemeten vanuit de gevel van het casco). De breedte is maximaal de breedte van de gevel van het casco. De hoogte is maximaal 1,20 meter, tevens de maximale product- en schaphoogte.

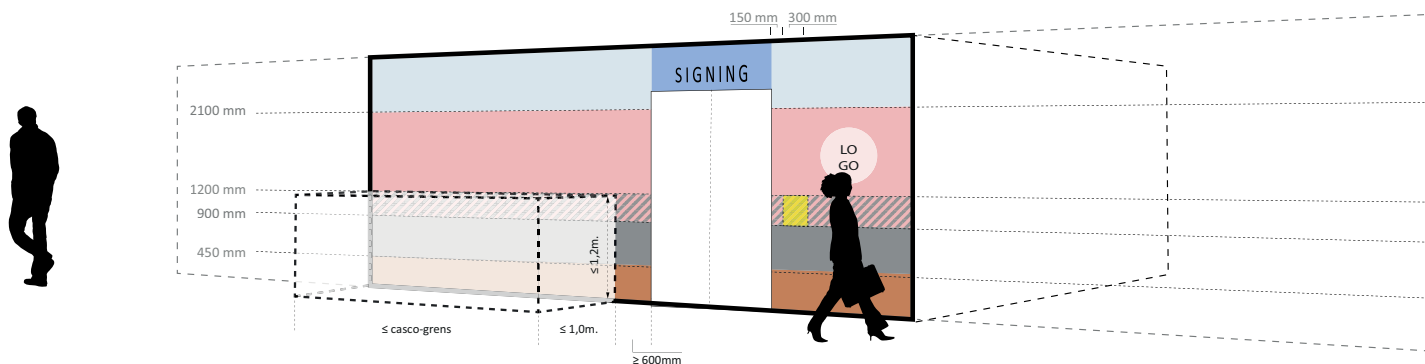
• De precieze toegestane lengte en de breedte zijn afhankelijk van afspraken tussen de exploitant en de desbetreffende vertegenwoordiger van NS Stations.

• Een uitstalling mag alleen aan de linkerkant van de pui worden geplaatst. Tussen de uitstalling en de entree moet 60 centimeter zitten.

• Binnen de één meter vanaf de pui mag de uitstalling haaks op de loopstroom opgesteld staan.

• Er mag één soort uitstalling geplaatst worden in de aangegeven ruimte.

• De kleuren en uitstraling van de uitstalling moeten altijd in lijn zijn met de ruimtelijke context, zoals de architectuur.





retail en services

4.5 richtlijnen voor pop-ups

4.5 richtlijnen voor pop-ups

Deze richtlijnen worden nog uitgewerkt.



retail en services

4.6 richtlijnen voor services

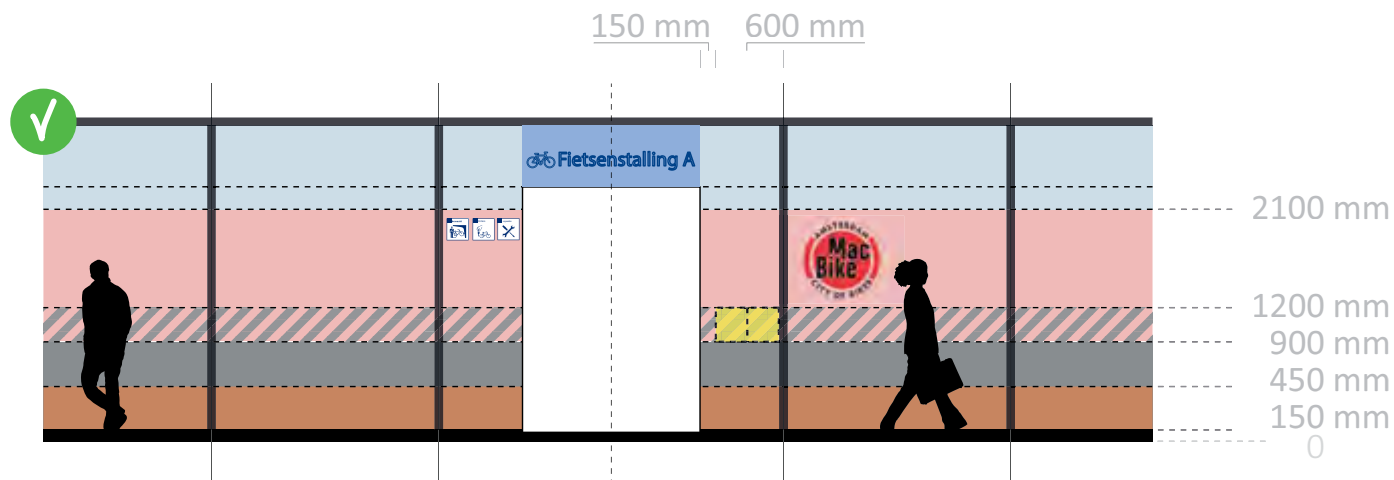
retail en services

4.6 richtlijnen voor services

De richtlijnen voor commerciële retailunits zijn niet in alle gevallen toepasbaar op services. De afwijkingen zijn als volgt:

- De primaire signing is functioneel en wordt uitgevoerd in infostructuur-stijl.
- De exploitant kan zijn eigen merkidentiteit uiten in de zone voor attentiefames en in het interieur.
- In de zone voor attentiefames moet zowel algemene service-informatie als commerciële informatie kunnen worden getoond. Dit onderscheid is helder voor de bezoeker.
- De primaire signing is een functieaanduiding in NS Sign, gecombineerd met een identificatiebord (zie handboek *Bewegwijzering*) vlak of haaks op de gevel.
- Neutrale informatie hangt rechts van de toegang, op 1.850 hoogte, 150 mm van de toegang.

Het beeldmerk van de exploitant hangt bij voorkeur aan de linkerkant in de zone voor attentiefames, of in het interieur. Voor commerciële boodschappen van de exploitant gelden de richtlijnen voor de zone attentiefames.



ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester