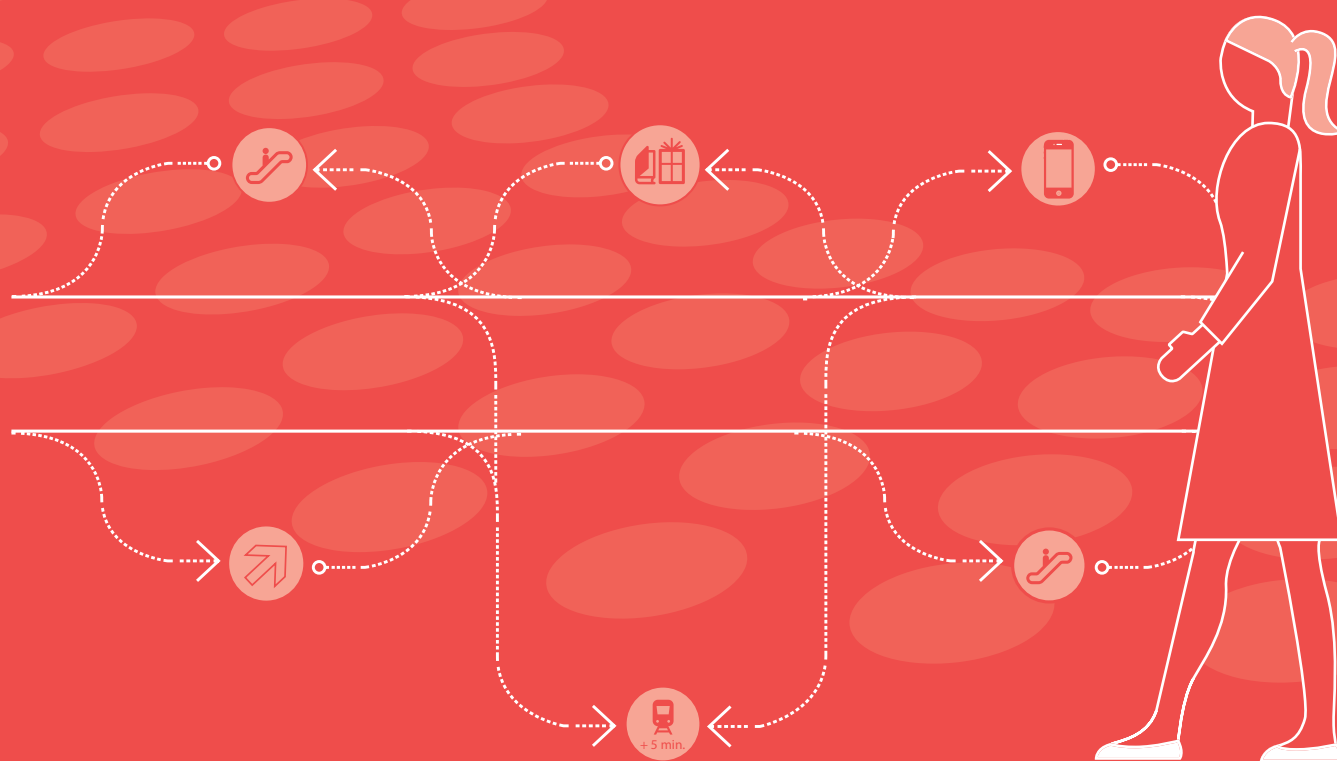


Visie op informatie

Handboek 1. Inrichting

Versie 1.0 - Januari 2014



ProRail



Spoorbeeld

door Bureau Spoorbouwmeester

1. handboek inrichting

inhoud

2.

handboek inrichting

inleiding	3
1.1 introductie	4
1.2 ontwerpprincipes	7
1.3 stappenplan	17
1.4 stationsconcept	21
1.5 loopverbindingzone	25
1.6 omgevingsdomein	29
1.7 ontvangstdomein	39
1.8 reisdomein passage	52
1.9 reisdomein perron	62
1.10 verblijfdomein	72
1.11 begrippenlijst	80
1.12 brondocumenten	85
1.13 bijlage a	88

over dit handboek

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

jurisdictie van dit document

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

begrippenlijst

Afkortingen en jargon dat gebruikt wordt door de spoorse partijen wordt zoveel mogelijk vermeden. In teksten worden generieke begrippen gebruikt met eventueel tussen haakjes het spoorse jargon: 'verstoringsbord (Argos)'. Achterin 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.



virtueel middel

Middelen die onderdeel uitmaken van het virtuele domein.

inleiding

Het Handboek Informatie is bedoeld voor iedereen die zich bezighoudt met de inrichting, ontwikkeling en het beheer van informatie op stations. Van stationsmanagers tot ontwerpers en van vervoerders^o tot (lokale) overheden. Onder informatie op het station verstaan we alle uitingen die een reiziger tijdens zijn reis tegenkomt: van reisinformatie en bewegwijzering tot media^o en profilering^o. 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 dit project 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.

Dit eerste deel van het Handboek Informatie gaat in op de inrichting van informatie op stations. Het beschrijft de inrichtingsprincipes^o

die bepalen waar een reiziger welke informatie tegenkomt en welke dragers^o en middelen (via verschillende kanalen) daarvoor gebruikt worden. Consequent is de reis van de reiziger het uitgangspunt.

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

handboek inrichting

1.1 introductie

1.1.1 visie op informatie

1.1.2 leeswijzer

handboek inrichting

1.1 introductie

1.1.1 visie op informatie

Informatie is een essentieel onderdeel van de reiservaring. Alle boodschappen die een reiziger tijdens zijn of haar verblijf tegenkomt, van reisinformatie en bewegwijzering tot reclame en media°, kleuren de reisbeleving. Informatie zorgt er niet alleen voor dat ieder zijn weg kan vinden en goed voorbereid op reis kan gaan, maar kan ook nieuwsgierigheid prikkelen en uitnodigen om nieuwe dingen te ontdekken.

Het landschap aan informatie° op stations is zeer gelaagd. Er zijn steeds meer partijen op het station actief die om de aandacht° van reizigers vragen. Daarnaast zijn er in de toekomst steeds meer mogelijkheden om op andere manieren met reizigers te communiceren en interacteren.

Het centrale uitgangspunt in de visie is *aandacht*°. De stroom aan informatie die op reizigers afkomt, zal in de toekomst toenemen. Een overvloed aan informatie maakt het herkennen en verwerken van informatie erg lastig. Daarom wordt het van steeds groter belang relevante informatie te kunnen onderscheiden van minder relevante informatie.

Om orde te scheppen in het landschap aan informatie° wordt de analogie van een lens gebruikt. Een reiziger ervaart het station alsof hij door een lens kijkt waarin bepaalde delen focus hebben en andere delen zich meer in de context of marge van de aandacht° bevinden. Door in kaart te brengen wat in welk domein voor de reiziger focus, context en marge is, kan bepaald worden welke informatie een hoge, medium of lage attentiewaarde° moet hebben.

Naast een overvloed aan informatie kan er ook een tekort aan informatie op het station zijn. Op plekken waar te weinig prikkels zijn, zal een reiziger zich eerder vervelen of onveilig voelen. Het is dus zaak om in ieder domein op zoek te gaan naar een goede balans tussen veel en weinig prikkels.

Het Handboek Informatie vertaalt deze visie naar praktische spelregels en richtlijnen die zowel in ontwikkeling als in beheersituaties toepasbaar zijn. Het Handboek Informatie gaat daarbij uit van de reis van de reiziger. Consequent wordt het perspectief van de reiziger gevolgd in het rangschikken van informatie.



De wijze waarop een reiziger zijn of haar aandacht verdeelt, is de kern van de Visie op Informatie. Een heldere hiërarchie waarin bepaalde informatie duidelijk prioriteit krijgt boven andere, helpt reizigers hun aandacht te richten.



handboek inrichting

1.1 introductie

1.1.2 leeswijzer

Het handboek informatie is geschreven voor vier typen vragen die te maken hebben met informatie op stations. Hiernaast is te zien welk deel van het handboek voor welk type vraag relevant is.



programmeren

Bij programmeren gaat het om de vraag welke informatie op welk station een plek krijgt. Dat kan voor een heel nieuw station, maar vaker gaat het om het toevoegen of vernieuwen van een bepaald type informatie op een station, zoals het uitbreiden van middelen voor reisinformatie of het toevoegen van media°.

Voor dit typen vragen zijn de volgende delen relevant:

deel 1 **inrichting**
deel 2 **infostructuur**
deel 3 **lijn en vervoerder**
deel 4 **lokale informatie**
deel 5 **retail**
deel 6 **media**
deel 7 **ongereguleerd**



inrichten

Bij het inrichten van een station met informatie gaat het om de vraag waar bepaalde informatie een plek krijgt. Het kan gaan om het inrichten van een domein als geheel maar ook om het inrichten van informatie rondom een touchpoint of het positioneren van één nieuw middel.

Voor dit typen vragen zijn de volgende delen relevant:

deel 1 **inrichting**



ontwikkelen

Bij het ontwikkelen van nieuwe middelen is het van belang te weten aan welke voorwaarden het middel moet voldoen en welke rol ze spelen in de reis van de reiziger als geheel. Hierbij gaat om het opzoeken van ontwerpuitgangspunten voor zowel bestaande als nieuwe middelen.

Voor dit typen vragen zijn de volgende delen relevant:

deel 1 **inrichting**
deel 2 **infostructuur**
deel 3 **lijn en vervoerder**
deel 4 **lokale informatie**
deel 5 **retail**
deel 6 **media**
deel 7 **ongereguleerd**



beheren

Bij beheer draait het om het beoordelen van een bestaande situatie. Vervolgens kan bepaald worden of er middelen ontbreken, moeten worden verplaatst of moeten worden opgeruimd. Het handboek geeft aanknopingspunten voor verbetering.

Voor dit typen vragen zijn de volgende delen relevant:

deel 1 **inrichting**
deel 2 **infostructuur**
deel 3 **lijn en vervoerder**
deel 4 **lokale informatie**
deel 5 **retail**
deel 6 **media**
deel 7 **ongereguleerd**

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

1.2.1 attentiewaarde

1.2.2 volgorde

1.2.3 positie

1.2.4 context

1.2.5 clustering

1.2.6 vorm

1.2.7 inhoud

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

1.2.1 over attentiewaarde

De wijze waarop een reiziger zijn of haar aandacht° verdeelt, is de kern van de Visie op Informatie. Een heldere hiërarchie waarin bepaalde informatie duidelijk prioriteit krijgt boven andere, helpt reizigers hun aandacht° te richten. Informatie die op een bepaald moment in de reis prioriteit heeft voor een reiziger moet ook het meest opvallen. Het doel van het Handboek Informatie is daarom om de attentiewaarde° van informatiemiddelen° te sturen naar 'focus', 'context' en 'marge'.

De attentiewaarde° wordt gestuurd door de ruimtelijke context, volgorde, positie, clustering, vorm en inhoud van informatiemiddelen°. In het Handboek Inrichting ligt de nadruk op het tot stand brengen van hiërarchie door de volgorde, positie en clustering van informatie. Voor elk domein is de onderlinge hiërarchie van verschillende typen informatie vastgesteld. Deze hiërarchie vertaalt zich in specifieke inrichtingsprincipes° voor de

volgorde, positie en organisatie van informatie in elk domein. Daarnaast wordt ingegaan op verschillende aspecten van de ruimtelijke context die de attentiewaarde° beïnvloeden zoals licht en achtergrond.

De ontwerpuitgangspunten° voor vorm en inhoud per middel komen aan bod in de handboeken over de verschillende lagen informatie. Vorm en inhoud bepalen de mate van prikkeling van een middel. Een beeldscherm met bewegend beeld is in staat alle aandacht° op te zuigen (veel prikkeling dus hoge attentiewaarde) terwijl een bord met huisregels misschien niet eens opgemerkt wordt (weinig prikkeling dus lage attentiewaarde).

Op de volgende pagina's worden algemene ontwerpprincipes voor deze aspecten van attentiewaarde° besproken. Deze ontwerpprincipes vormen de basis voor de inrichting van domeinen en touchpoints en het ontwerp van informatiemiddelen°.

attentiewaarde

- 1 ruimtelijke context
- 2 volgorde
- 3 positie
- 4 clustering
- 5 vorm
- 6 inhoud

De attentiewaarde° van middelen wordt bepaald door de ontwerpprincipes in samenhang toe te passen. De combinatie van principes geeft sturing bij het programmeren en inrichten van het station.



focus van aandacht° hoge attentiewaarde

De focus van een reiziger ligt op informatie in de omgeving die op dat moment van belang is voor de reis. Een reiziger is extra gespist op één type informatie in de ruimte terwijl andere uitingen ondergeschikt zijn.



context van aandacht° medium attentiewaarde

Een reiziger neemt meer waar dan waar zijn ogen op gericht zijn. Vanuit je ooghoeken en via andere zintuigen vertelt de omgeving veel meer. De context van aandacht° is van groot belang om de wereld om je heen te begrijpen.



marge van aandacht° lage attentiewaarde

In de marge van de aandacht° neemt een reiziger uitingen waar die zich op de achtergrond bevinden. Toch zijn ze onderdeel van de reiservaring. Ze kunnen bijvoorbeeld van invloed zijn op de atmosfeer van het station of pas in de aandacht° komen op het moment dat je even staat te wachten.

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

1 ruimtelijke context

Bij de plaatsing van informatie in de ruimte moet altijd rekening gehouden worden met de ruimtelijke context waarbinnen het middel wordt waargenomen. Zo kunnen achtergrond en licht de attentiewaarde° van een middel sterk beïnvloeden.

(visuele) ruis

Van belang is de visuele ruis op een station zoveel mogelijk te beperken. De reiziger moet het station als opgeruimd en overzichtelijk ervaren. Maar ook drukte, stress, omgevingsgeluid, leeftijd en ervaring beïnvloeden de mate waarin een reiziger informatie waarneemt en kan verwerken.

licht

Omgevingslicht, waaronder daglicht en kunstlicht, beïnvloeden de leesbaarheid van informatiemiddelen°. Er moet bij de positionering en het ontwerp van een middel daarom altijd rekening gehouden worden met de wijze waarop omgevingslicht de waarneming beïnvloedt.

achtergrond

De achtergrond waartegen een middel wordt waargenomen kan grote invloed hebben op de attentiewaarde°. Voor bepaalde informatie wordt een rustige achtergrond verlangd omdat deze de leesbaarheid van middelen ondersteunt. Bewegwijzering in één zichtlijn met bewegend beeld is minder goed zichtbaar dan tegen een rustige achtergrond. Daarom is het belangrijk dat er ook zones zijn die 'informatiearm' gehouden worden. In een informatiearme zone wordt de attentiewaarde° van overige middelen laag gehouden, deze middelen bevinden zich in de marge van aandacht°. Op de volgende pagina's wordt toegelicht hoe de attentiewaarde° van informatie middelen te sturen is.

transparantie

Transparantie is voor de inrichting van station een belangrijk ontwerpprincipes. Door lange zichtlijnen en het tot stand brengen van zichtrelaties, bijvoorbeeld tussen binnen en buiten, wordt de leesbaarheid van het station vergroot en zijn voorziening van afstand herkenbaar. Transparantie draagt ook bij aan een gevoel van veiligheid.

architectuur

De architectuur draagt bij aan het bereiken van samenhang. De ervaring van de ruimte en architectuur zorgt voor rust en helpt bij de oriëntatie en navigatie. Bij het ontwerp en de inrichting van het stationsgebouw is oriëntatie, navigatie en informatie een belangrijk deel van de opgave. Door ordening en vormgeving van entrees, passages, stijpunten en voorzieningen°, informatie en het zorgen voor doorzicht en overzicht, kan de ervaring van een toegankelijk en gebruiksvriendelijk station bereikt worden. De implementatie van informatie in het station is een ontwerpogave. Architectonische en ruimtelijke uitgangspunten van een bestaand gebouw en omgeving zijn daarbij het vertrekpunt. Ook de waardestelling van het station moet worden meegenomen. De bestaande architectuur moet altijd met aandacht° en respect behandeld worden. Dat geldt ook voor de wijze waarop informatiemiddelen° middels pendels en staanders met de architectuur verbonden worden. Uitgangspunt is dat het stationsgebouw zelf geen drager is van boodschappen. Zo staat het bewegwijzeringssysteem los van de architectuur. Alle informatiemiddelen° die op het gebouw worden bevestigd, moeten ook weer te verwijderen zijn. Bijzondere aandacht° gaat daarbij uit naar de stations uit De Collectie, vijftig stations met cultuurhistorische waarde. Speciale aandacht° vragen decoratieve en architecturale kwaliteiten van het gebouw. Deze mogen door informatiedragers en objecten, en bijhorende infra en bevestiging, niet teniet worden gedaan.

■ ■ ■ ruimtelijke elementen *specifieke richtlijnen*

stationsgevel

Het station moet bij aankomst in het omgevingsdomein herkenbaar zijn aan de stationsnaam, stationsklok, stationsbeeldmerk en een duidelijke entree. Voor overige informatiemiddelen° is de stationsgevel ongeschikt.

vloeroppervlak

Reizigers met een visuele beperking oriënteren zich met behulp van markeringen° en geleidelijnen°. De geleidelijnen° bevinden zich in de loopverbindingzone°. Elk station heeft van en naar elk spoor één looproute die aan deze richtlijn voldoet. Verder is het vloeroppervlak (inclusief trappen en roltrappen) vrij van informatie, met een uitzondering van eventuele noodzakelijke markeringen° ten behoeve van de veiligheid. Het vloeroppervlak heeft weinig attentiewaarde° en is bovendien sterk aan slijtage onderhevig.

dak en plafond

Het plafond of overkapping van het station vaak ongeschikt voor informatiemiddelen° omdat reizigers deze informatie letterlijk over het hoofd zullen zien. Daarnaast mag de architectonische waarde van het plafond niet verstoord worden door de bevestiging of impact van middelen. Het is wel mogelijk dat er binnen een ontwerpogave voorzieningen worden ontwikkeld om informatie aan het dak of plafond op te hangen. In dat geval wordt de architectonische waarde gerespecteerd.

kolommen

Kolommen zelf zijn geen informatiedrager maar kunnen wel gebruikt worden voor de bevestiging van informatiemiddelen° mits ze buiten de loopverbindingzone° staan en de kolom niet een belangrijk architectonisch element is. In een monumentaal station ligt het voor de hand dat kolommen minder geschikt zijn voor bevestiging van informatie.

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

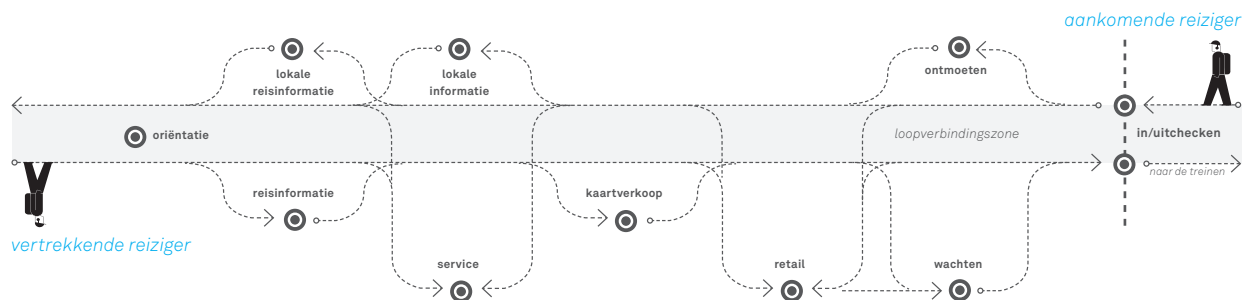
2 volgorde

Waar welke informatie het beste tot zijn recht komt, wordt bepaald door het verwachtingspatroon van de reiziger. Een reiziger heeft een beeld van hoe een station eruit ziet en hoe een reis verloopt.

Afhankelijk van de prioriteit die informatie heeft op een bepaald moment in de reis, komt de reiziger informatie op elk station in globaal dezelfde volgorde tegen. Informatie volgt het verwachtingspatroon van de reiziger en concentreert zich op beslispunten in de reis. Vanaf hoofdstuk 1.6 van dit handboek wordt voor elk stationsdomein weergegeven hoe het verwachtingspatroon van een reiziger is aan de hand van een 'mental map'. In deze mental maps wordt vastgelegd in welke volgorde een reiziger informatie binnen een domein tegen komt. De volgorde waarin een reiziger informatie tegenkomt, is verschillend voor aankomende en vertrekkende reizigers. Elke mental map toont daarom beide looprichtingen.

De samenstelling en invulling van een touchpoint° verschilt per station. Afhankelijk van de grootte van het station kan ook de mental map verschillen. Op een klein station is bijvoorbeeld geen retail of ontmoetingspunt aanwezig. Ook zullen touchpoints op een klein station sneller op elkaar volgen of zijn ze zelfs gecombineerd (zoals reisinformatie, service° en kaartverkoop op een klein station).

Belangrijk om te onthouden is dat de mental maps weergeven in welke volgorde een reiziger informatie tegenkomt. Dat hoeft niet automatisch te betekenen dat de informatie ook letterlijk in deze volgorde is gepositioneerd. Sommige informatie is immers al van grote afstand zichtbaar, zoals de stationsklok op de gevel van het station.



figuur: mental map van het ontvangstdomein

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

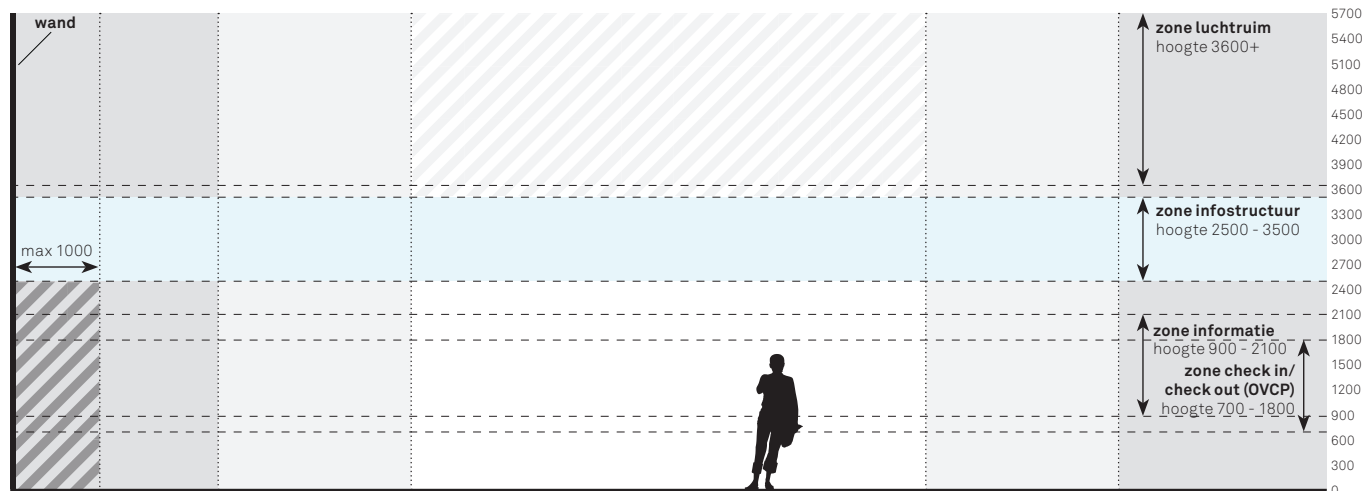
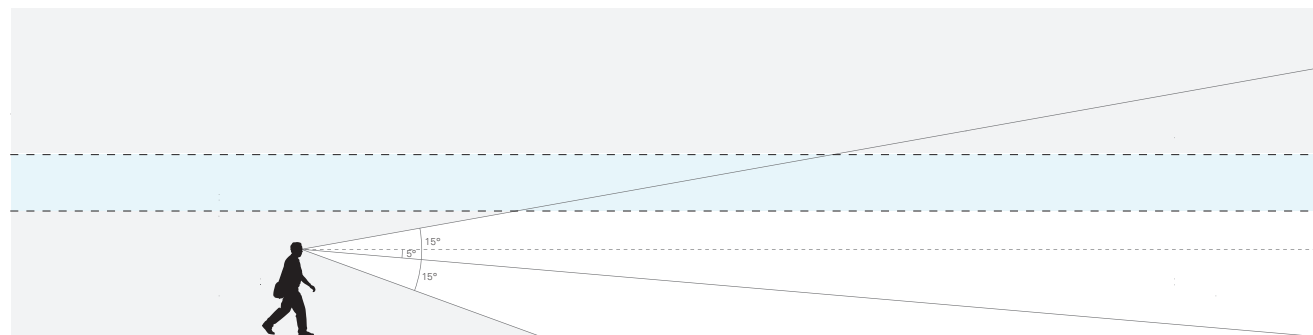
3 positie

De plaatsing van informatie in de ruimte heeft grote invloed op de attentiewaarde°. De positie van een informatiemiddel wordt bepaald door de horizontale en verticale positie in de ruimte. Op basis van de horizontale en verticale positie van informatie kunnen zones rondom de loopverbindingzone° worden aangewezen.

De centrale spil in de zonering is de loopverbindingzone° welke is voor te stellen als een denkbeeldige gang waaromheen zones voor informatie zijn georganiseerd. In en aan de loopverbindingzone° bevindt zich de primaire informatie die benodigd is voor de reis, zoals bewegwijzering, tijdsaanduiding en reisinformatie. De zones met de hoogste attentiewaarde° worden gereserveerd voor informatie die zich in de focus van aandacht° bevindt. Zones die verder buiten de loopverbindingzone° liggen zijn geschikt voor service°, media en retail. Dit zijn ook de zones waar reizigers verblijven en meer aandacht° hebben voor verstrooiing. Ook de oriëntatie van middelen ten opzichte van de looprichting, haaks of evenwijdig, beïnvloedt de attentiewaarde°.

De zonering is een hulpmiddel bij het positioneren van informatie in een ruimte. De indeling in deze zones zorgt voor helderheid en rust in het systeem van informatie en zorgt er bovendien voor dat verschillende lagen van informatie° niet met elkaar in conflict komen. De zones delen het station op in zones in, aan en buiten de loopverbindingzone°. Verder kan er onderscheid gemaakt worden tussen loopruimte en luchtruim en de diverse relevante hoogtezoneringen uit Spoorbeeld°. Dit is het kader waarbinnen informatiemiddelen° kunnen worden geplaatst.

zie voor indeling in horizontale en verticale vlak volgende pagina's



- = in de loopverbindingzone
- = buiten de loopverbindingzone
- = zone infostructuur
- = aan de loopverbindingzone
- = informatiearme zone
- = schrikruimte

figuur: zonering in horizontaal en verticaal vlak

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

3 positie

a. horizontale vlak

Naast de volgorde van informatie laten de mental maps ook zien of een touchpoint zich in, aan of buiten de loopverbindingszone bevindt. De informatie met de hoogste prioriteit wordt altijd in of aan de loopverbindingszone gepositioneerd.

in de loopverbindingszone

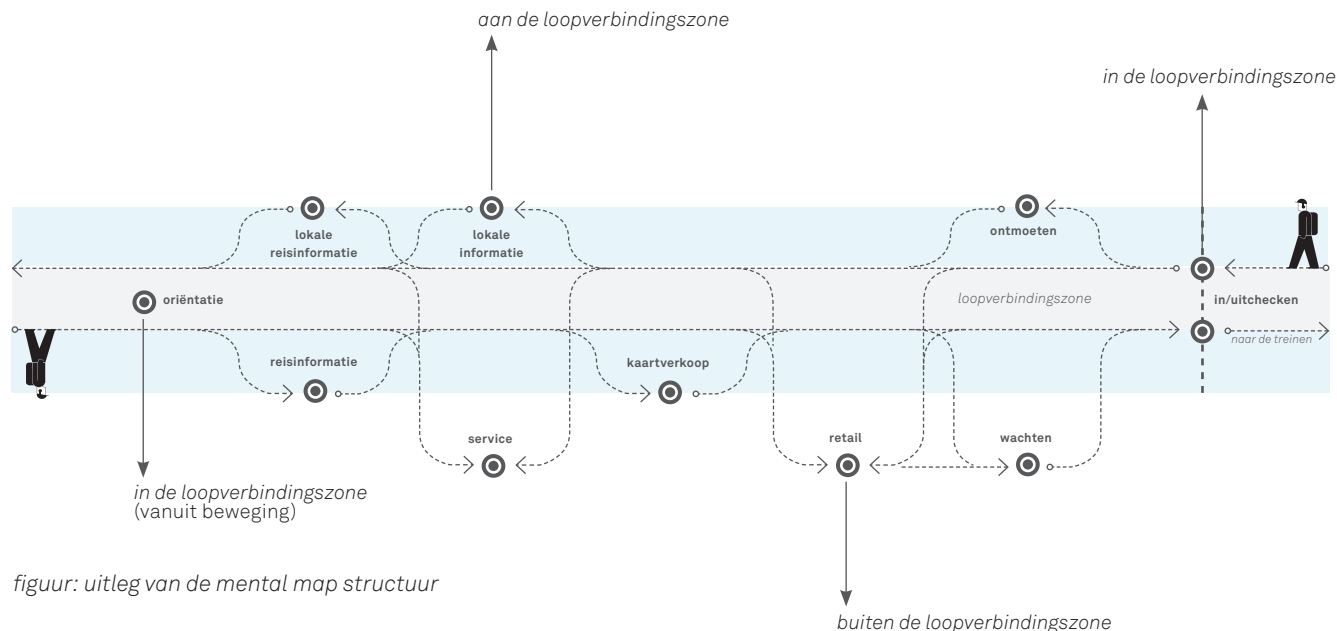
Als informatie in de loopverbindingszone wordt geplaatst, betekent dit dat de reiziger de informatie vanuit beweging moet kunnen waarnemen. Informatie wordt alleen in de loopverbindingszone gepositioneerd wanneer deze zeer hoge prioriteit heeft zoals bewegwijzering en bepaalde reisinformatiemiddelen zoals de perronverwijzers. Deze informatie wordt haaks op de looprichting direct boven de loopverbindingszone gepositioneerd. Alleen de controlepoortjes voor het valideren van vervoersbewijzen worden in de loopverbindingszone gepositioneerd.

aan de loopverbindingszone

Direct aangrenzend aan de loopverbindingszone wordt die informatie gepositioneerd die hoge prioriteit heeft maar waarbij een reiziger wel stil moet kunnen staan om de informatie te gebruiken. Deze informatie wordt (meestal) evenwijdig aan de looprichting in een zone aan de loopverbindingszone of op een aangrenzende wand gepositioneerd.

buiten de loopverbindingszone

Ruim buiten de loopverbindingszone wordt de informatie gepositioneerd die zich in de context en marge van aandacht bevindt en/of waarvoor meer ruimte nodig is. Voorbeelden zijn service en middelen die het wachten op het station veraangenamen. Deze middelen zijn wel zichtbaar vanuit de loopverbindingszone.



figuur: uitleg van de mental map structuur

schrikruimte

De loopverbindingszone grenst nooit direct aan een wand of commerciële gevel. De afstand van een wand of gevel tot de loopverbindingszone is afhankelijk van gebruik. Bij een wand zonder informatie hanteren we een 'schrikzone' van 400 mm breed. Een wand met informatie heeft een strook van 1000 mm nodig om mensen de gelegenheid te geven deze informatie op te nemen. Een wand met informatie die zich buiten de loopverbindingszone bevindt, wordt beschouwd als een wand zonder informatie.

over de loopverbindingszone

Om te kunnen bepalen waar 'in', 'aan' en 'buiten' de loopverbindingszone precies is, is het van belang te weten hoe de loopverbindingszone precies gedefinieerd is. De bepaling en dimensionering hangt samen met de benodigde capaciteit, transferruimte en circulatieruimte. In **bijlage A** worden deze onderwerpen verder toegelicht.

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

3 positie

b. verticale vlak

De verticale positie van middelen wordt bepaald aan de hand van het Spoorbeeld° modulair maatsysteem. Dit maatsysteem beschrijft de dimensionering en positie van middelen in het verticale vlak. Een aantal zones zijn in het bijzonder relevant voor het Handboek Informatie. Het gaat daarbij om de zone infostructuur, de zone voor informatie, de zone voor check in/ check out (OVCP), de zone voor markeringen en het luchtruim. Daarnaast zijn er specifieke zones voor verlichting en camera's.

zone infostructuur

Deze zone bevindt zich op een hoogte van 2500 tot 3500 mm vanaf de vloer. Deze zone is exclusief gereserveerd voor middelen die gericht zijn op oriëntatie, bevestiging en waarschuwen bij verstoringen. Voorbeelden zijn de visuele bewegwijzering, tijdsaanduiding en dynamische en actuele reisinformatie.

zone informatie

Deze zone bevindt zich op een hoogte van 900 tot 2100 mm vanaf de vloer. De zone informatie is bestemd voor aanvullende informatie zoals panelensystemen.

zone check in/ check out (OVCP)

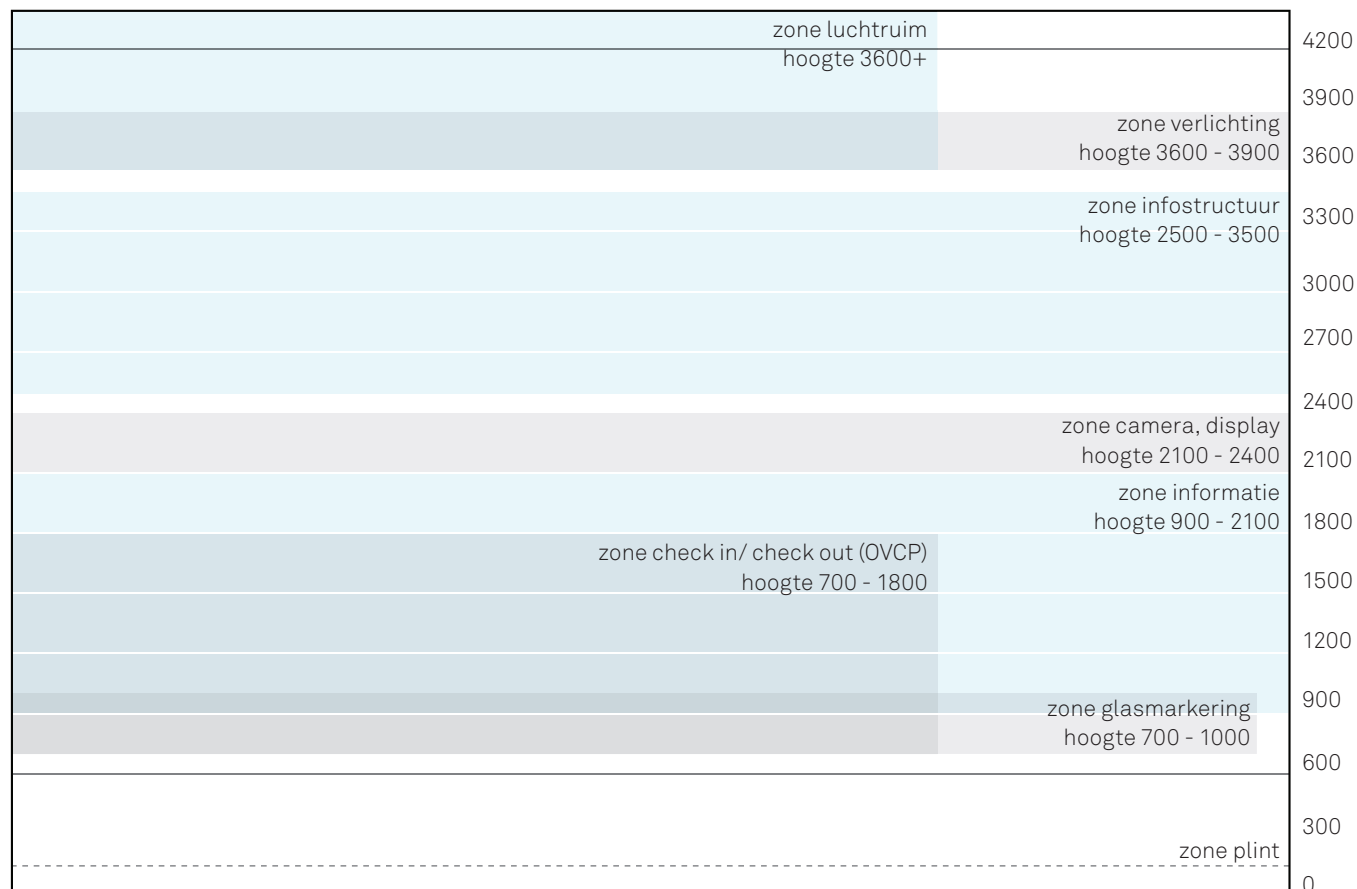
De informatiezone voor check in/ check out (OVCP) middelen bevindt zich op 700 tot 1800 mm vanaf de vloer. Het heeft echter de voorkeur om uit te gaan van de lage variant controlepoortjes om zichtlijnen zoveel mogelijk te behouden.

zone glasmarkeringen

Glasmarkeringen° bevinden zich altijd op een hoogte van 700 tot 1000 mm vanaf de vloer.

zone luchtruim

Het luchtuum is de zone boven de 3600mm. Hierin is ruimte voor informatie in de marge zoals seizoensaankleding en projecties, maar ook voor architecturale stationsklokken en het calamiteitenscherf.



figuur: zonering in het verticale vlak

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

4 inrichten rondom touchpoints

De attentiewaarde° van informatie wordt naast volgorde en positie ook bepaald door de relaties en afstanden tussen de informatiemiddelen° onderling.

Informatie wordt georganiseerd rondom touchpoints. Een touchpoint° is een moment in de reis waarop er interactie is tussen reiziger en station. Vanuit een touchpoint° ziet of gebruikt een reiziger bepaalde informatie. Een touchpoint° wordt gevormd door de middelen of medewerkers die aanwezig zijn.

Er zijn tien soorten touchpoints in de reis van de reiziger. De meeste touchpoints komen op meerdere momenten in de reis terug in verschillende domeinen.

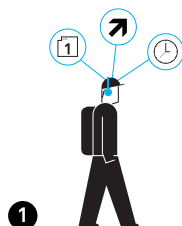
De middelen en inrichtingsprincipes kunnen verschillen per domein. Vanaf hoofdstuk 1.6 wordt voor elk domein, per touchpoint, aangegeven met welke middelen het touchpoint kan worden ingevuld.

clusteren, herhalen en faseren

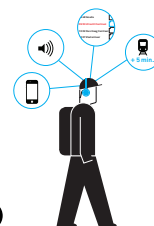
Door het clusteren van informatiemiddelen° rondom één moment in de reis, wordt de attentiewaarde° van deze middelen vergroot. Ook het herhalen van informatie volgens een vast patroon is een manier om de attentiewaarde° te vergroten. Faseren heeft als doel informatie stapsgewijs aan te bieden. Mensen nemen informatie over het algemeen alleen op waar ze die informatie verwachten.

onderlinge afstanden

Algemeen geldt dat middelen die in elkaars nabijheid worden geplaatst en worden uitgelijnd als één worden gezien. Dat betekent ook dat middelen die geen verwantschap hebben, zoals een reclamedrager en een paneel voor reisinformatie, op duidelijke afstand van elkaar moeten worden geplaatst. Als vuistregel kan gesteld worden dat de vrije ruimte



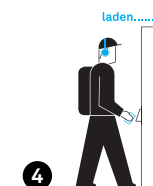
1 oriëntatie



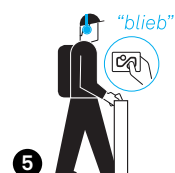
2 reisinformatie



3 service en assistentie



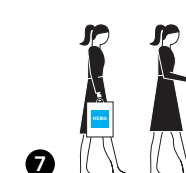
4 kaartverkoop



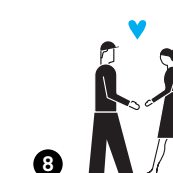
5 in en uitchecken



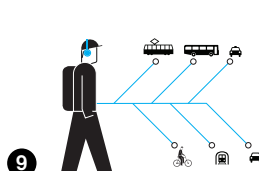
6 wachten



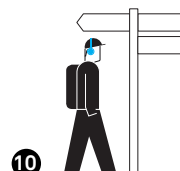
7 retail



8 ontmoeten



9 lokale reisinformatie



10 lokale informatie

figuur: clustering rondom momenten in de reis van de reiziger

rondom elk informatiemiddel minimaal 750 mm moet zijn tenzij middelen nadrukkelijk bij elkaar horen, zoals binnen een panelensysteem. Deze vrije ruimte vergroot de onderscheidbaarheid van middelen.

opstelruimte

Ook rondom middelen is vrije ruimte noodzakelijk zodat mensen zich buiten de loopstroom opstellen wanneer ze de informatie waarnemen. De ruimte die benodigd is hangt samen met de comfortabele leesafstand van elk middel.

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

5 vorm

Bij vorm draait het om aspecten die betrekking hebben op het ontwerp van een middel. Daarbij gaat het zowel om het ontwerp van de drager als het ontwerp van de content. Aspecten die de attentiewaarde° beïnvloeden zijn bijvoorbeeld kleur, licht, typografie, contrast, formaat, beweging en herhaling.

design for all°

Een informatiemiddel ontleent haar bestaansrecht aan haar functie. De mate van functionaliteit van het ontwerp bepaalt of potentiële gebruikers het ontwerp uiteindelijk op een makkelijke manier kunnen gebruiken. Elementen moeten herkenbaar zijn aan hun functie en eenduiding zijn vormgegeven.

Middelen op het station zijn ontworpen voor de meest brede groep denkbaar. In plaats van het ontwerpen van aangepaste hulpmiddelen voor reizigers met een lichamelijke, sensorische of mentale beperking is het zinvoller informatiemiddelen zó te ontwerpen dat iedereen er mee overweg kan.

generiek en specifiek

De begrippen generiek en specifiek zorgen voor een goede verhouding tussen eenheid en verscheidenheid. Daardoor blijft het spoor herkenbaar voor iedereen.

Generiek wil zeggen dat de vorm, beeldtaal en inrichtingsprincipes° op elk station vertrouwd en herkenbaar zijn. Onder generiek vallen die objecten en elementen die mensen nodig hebben om per trein te kunnen reizen: van bewegwijzering tot een heldere indeling van stations.

De gewenste ervaring wordt bereikt door het toepassen van generieke principes en richtlijnen voor ordening en vormgeving. Specifiek zijn die elementen in de spooromgeving die de plek en/of de route een eigen karakter geven. De gewenste ervaring wordt bereikt door maatwerk te leveren en

in te spelen op de specifieke kenmerken van de omgeving.

kleur

Kleur is zeer belangrijk voor de attentiewaarde° van informatie en het snel kunnen categoriseren. Kleur heeft als informatiedrager drie functies: de aandacht° trekken, structureren en organiseren van informatie en betekenis toevoegen aan een object. Kleur versnelt het zoekproces: zoeken naar kleur gaat sneller dan naar andere dimensies van visuele informatie. Kleur zorgt er bovendien voor dat er verbanden gelegd kunnen worden tussen ruimtelijk gescheiden elementen (bron Mijksenaar). Bepaalde kleuren zijn daarom gereserveerd voor de laag infostructuur° omdat deze laag de hoogste attentiewaarde° verdient. De meest kenmerkende en herkenbare kleurcombinatie voor de laag infostructuur° is blauw-wit.

lagen van informatie

Hoe meer informatie een reiziger aangeboden krijgt, des te meer tijd hij nodig heeft om de gewenste informatie te vinden en te verwerken. Een systeem waar verschillende lagen van informatie° van elkaar te onderscheiden zijn, door vorm, kleur, stijl, typografie en zonering, helpt reizigers informatie te herkennen. Daardoor kan een reiziger makkelijker selecteren op één type informatie en andere uitingen negeren. De informatie op het station is daarom onderverdeeld in zes lagen met elk een eigen functie en betekenis. Binnen elke laag van informatie moet er een grote verwantschap zijn tussen informatiemiddelen°. Deelvisies, ontwerpaders en ontwerpprincipes voor deze lagen worden in handboek 2 t/m 7 beschreven.

beweging

Bewegend beeld kan de attentiewaarde° van een middel sterk vergroten. Vuistregel is dat bewegend beeld wordt toegepast waar reizigers hoofdzakelijk verblijven en beeld statisch is waar reizigers bewegen.

lagen van informatie

infostructuur

De basis van ieder station is de infostructuur°. Het doel van deze laag van informatie is de herkenbaarheid en continuïteit van stations te waarborgen. Bij infostructuur° hoort bijvoorbeeld reisinformatie en bewegwijzering.

lijn en vervoerder

De vervoerders° die op het station actief zijn leveren samen één dienst, namelijk reizen per trein. Deze laag omvat alle middelen die samenhangen met deze dienstverlening zoals kaartverkoop en service en assistentie.

retail en service

'Retail en service' gaat over alle uitingen die te maken hebben met retail, horeca en (commerciële) diensten die op het station te vinden zijn. Specifiek van belang binnen de Visie op Informatie is het ontwerp van de commerciële gevelzone°.

media

De laag media° draait om nieuwe en bestaande vormen van media° op het station, zowel in het fysieke als virtuele domein. Voorbeelden zijn nieuws, sociale media, reclame, entertainment, evenementen en (toegepaste) kunst.

lokale informatie

De laag van lokale informatie° draait om de verbinding tussen het station en haar omgeving. Het gaat hierbij om lokale bewegwijzering, omgevingsinformatie° en het versterken van de lokale identiteit van een station.

ongereguleerd

Het station en haar omgeving is (deels) publieke ruimte. Met ongereguleerde° informatie worden alle uitingen bedoeld die niet tot de andere lagen behoren maar wel deel van het station kunnen zijn.

handboek inrichting

1.2 algemene ontwerpprincipes

6 inhoud

Ten slotte speelt de boodschap van het middel een rol bij de attentiewaarde° van het middel. Bepaalde typen informatie trekken eerder de aandacht° dan anderen. De volgende factoren spelen daarbij een rol:

informatiedichtheid

Elk middel heeft een bepaalde informatiedichtheid. De informatiedichtheid wordt bijvoorbeeld bepaald door het aantal regels tekst in een informatiepaneel of de snelheid waarmee beeld verspringt. Te veel informatie nodigt uit om stil te staan en te lezen en kan daardoor de loopstroom hinderen. Middelen met een hoge informatiedichtheid moeten daarom altijd buiten de loopverbindingzone geplaatst worden.

emotionele lading

Een sterk emotionele lading in tekst of afbeelding kan de aandacht° van nabij geplaatste reisinformatie te sterk afleiden of veroorzaken dat de loopstroom gehinderd wordt omdat reizigers stilstaand gaan kijken.

herkenbaarheid

De attentiewaarde° kan hoger of lager zijn naarmate de informatie meer of minder herkenbaar is. Een zeer herkenbaar beeldmerk°, zoals dat van de HEMA, zullen de meeste reizigers in een fractie van een seconde herkennen, ook in een drukke omgeving. Ook het hanteren van vormgevingsuitgangspunten voor productfamilies zorgt voor herkenbaarheid. Zo is de laag infostructuur herkenbaar aan de informatiekleuren, pictogrammen en NS-sign. Verschillende lagen mogen echter niet met elkaar interfereren. Zo mag de laag infostructuur° niet vermengd worden met andere uitingen, omdat de aard van de boodschap dan niet meer helder en herkenbaar is.

taalgebruik

Het taalgebruik op het station is voor een zo groot mogelijke groep reizigers toegankelijk. Specifieke ontwerpkeuzes voor de infostructuur, de primaire informatie op het station, worden beschreven in het Handboek Infostructuur. Taalgebruik bepaalt op belangrijke wijze de manier waarop mensen de wereld waarnemen en deze perceptie is vormend voor ideologische oordelen. Daarom moet erop gelet worden dat overal waar het station communiceert met reizigers, en er sprake is van speciale condities, de reiziger vóór de conditie geplaatst wordt. Het plaatsen van een 'conditie' vóór de mensen leidt de aandacht° af van deze mensen en legt onnodig nadruk op de conditie zelf: 'blinde mensen' leidt de aandacht° af van het feit dat het om mensen gaat die deel uitmaken van een gemeenschap van mensen die blind zijn. Door zo te spreken gaan we deze mensen zien als 'anders, niet zoals ik'. De Visie op informatie spreekt dan ook bijvoorbeeld an reizigers met een visuele beperking' en niet van 'blinden'.

handboek inrichting

1.3 stappenplan

handboek inrichting

1.3 stappenplan

Het stappenplan voor inrichting volgt een aantal basisprincipes uit de Visie op Informatie. Het eerste uitgangspunt voor informatie is altijd de lokale situatie. Deze wordt bepaald door aspecten als de omgeving, type station, aantal en type reizigers en de morfologie en architectuur van het station. Vervolgens worden de stationsdomeinen° volgens het stationsconcept bepaald en worden de belangrijkste loopstromen, voorzieningen° en velden voor stationsoutillage° ingetekend. Met name de loopstromen zijn van belang omdat informatie altijd relatief ten opzichte van de loopstroom wordt gepositioneerd. Op basis hiervan kan een programma van eisen voor informatie (in de breedste zin van het woord) op het station worden samengesteld.

Op basis van dit programma van eisen kan informatie worden gerangschikt, geclusterd en gepositioneerd. Met name de rangschikking op basis van de hiërarchie van informatie per domein is van belang voor hoe een reiziger het station ervaart. Een heldere rangschikking, clustering en ordening van informatie helpt hem op een logische manier door het station te bewegen.

stappenplan

- a** type station
- b** loopstromen intekenen
- c** rangschikken informatie
- d** clusteren informatie
- e** positioneren informatie
- f** ruimtelijke inpassing

handboek inrichting

1.3 stappenplan

a bepaal type station

Baseer het programma van informatie op de specifieke situatie van elk station zoals aantal en type reizigers, positie in het netwerk en lokale identiteit.

De context van een station bepaalt voor een groot deel welke informatie er aanwezig is. Deze wordt bijvoorbeeld gevormd door het aantal en type reizigers, de ligging in het netwerk, de morfologie en architectuur van het station, bezienswaardigheden en de lokale omgeving. Aan de hand van deze factoren kan bepaald worden welke informatie op het station moet worden aangeboden. Op basis van deze stationsanalyse kan er een programma van informatie worden opgesteld, waarin wordt vastgelegd welke informatie-middelen op het station aanwezig moeten zijn op basis van de stationsanalyse.

resultaat

- stationsanalyse
- programma van informatie voor specifiek station
- programma van eisen voor informatie

b bepaal loopstromen

Start met het in kaart brengen van de belangrijkste loopstromen, beslispunten en bestemmingen in en rond het station.

Vervolgens worden de stationsdomeinen° volgens het stationsconcept en de belangrijkste loopstromen, bestemmingen in en rond het station en velden voor stationsoutillage° ingetekend. De looproutes van reizigers bepalen waar informatie het meest tot zijn recht komt. Aan de hand hiervan kan de loopverbindingszone° bepaald worden. De loopstromen bepalen niet alleen waar informatie moet komen, de plaatsing van informatie heeft ook invloed op hoe reizigers lopen. Om informatiemiddelen° zo effectief mogelijk te kunnen positioneren is het gedrag van reizigers in loopstromen van belang: reizigers kiezen altijd de kortste route, elke reiziger heeft zijn eigen loopsnelheid en reizigers houden altijd een bepaalde afstand tot andere voetgangers, muren en andere obstakels. Reizigers passen deze afstand aan afhankelijk van de drukte.

resultaat

- plattegrond met ingetekende stationsdomeinen, velden voor stationsoutillage en voorzieningen zoals toiletten en bagagekluisen
- ingetekende loopstromen, loopverbindingszone en beslispunten

c rangschik informatie

Deel informatie in per domein en bepaal vervolgens per domein de hiërarchie van informatie.

Verdeel het programma van informatie over de stationsdomeinen° op basis van de resultaten van stap a en b. Deel aan de hand van de nieuwe systematiek per domein informatie in naar focus, context en marge. De wijze waarop een reiziger zijn of haar aandacht° verdeelt, is de kern van de visie op informatie. Het ordenend principe om prioriteit toe te kennen aan informatie is gebaseerd op de drie niveaus van aandacht°: focus, context en marge. Informatie in focus heeft een hoge attentiewaarde°, informatie in context heeft een medium attentiewaarde° en informatie in de marge heeft een lage attentiewaarde°.

resultaat

- indeling van informatieprogramma naar focus, context en marge, per domein

handboek inrichting

1.3 stappenplan

d inrichten rondom touchpoints

Cluster, faseer of herhaal informatie rondom touchpoints en bepaal hiermee de samenhang van informatie.

Informatie wordt geordend aan de hand van de stappen die een reiziger tijdens een reis doorloopt. Ieder moment waarin er interactie is tussen een reiziger en deze informatie op het station wordt omschreven aan de hand van een touchpoint°. Voor het inrichten rondom touchpoints zijn drie basisprincipes van belang: clusteren, herhalen en faseren van informatiemiddelen°. Door het clusteren of herhalen van informatie rondom één moment in de reis wordt de attentiewaarde° en de samenhang van de middelen vergroot. Faseren heeft als doel informatie stapsgewijs aan te bieden waardoor de reiziger deze informatie makkelijker kan verwerken.

De mental maps vanaf hoofdstuk 1.5 laten zien in welke logische volgorde een reiziger informatie op en rond het station tegenkomt.

resultaat

- ordening van informatiemiddelen naar touchpoints

e positioneer informatie

Bepaal met de positionering van de middelen de attentiewaarde° van informatie. Houd bij het ordenen van informatiemiddelen° rekening met zichtlijnen en transparantie.

De positie van informatiemiddelen° wordt bepaald aan de hand van de indeling in zones. Deze zones zijn gebaseerd op het blikveld van de reiziger. De zones met de hoogste attentiewaarde° worden gereserveerd voor informatie die zich in de focus van aandacht° bevindt. Zones met een lage attentiewaarde°, zoals het vloeroppervlak, worden in principe vrij gehouden van informatie om de visuele rust te behouden. Zones die verder buiten de loopverbindingszone° liggen zijn geschikt voor service, media° en retail. Dit zijn ook de zones waar reizigers verblijven en meer aandacht° hebben voor verstrooiing. De indeling in deze zones zorgt voor helderheid en rust in het systeem van informatie.

resultaat

- ruimtelijk ontwerp van touchpoints conform inrichtingsprincipes en ingetekende middelen

f ruimtelijke inpassing

Zorg ervoor dat informatiemiddelen° passen in het specifieke ruimtelijke karakter van het station.

Om de gewenste samenhang te bereiken, moet de ruimte waarin de voorzieningen° en informatiemiddelen° worden geplaatst met aandacht° en respect behandeld worden. De implementatie van een informatieprogramma in een station is een ontwerpogave. Dit geldt zowel voor nieuwbouw en grootschalige herinrichting als voor kleinere ingrepen (uitrol programma's, beheer). Daar waar een architect bezig of bekend is, wordt deze betrokken bij het ontwerp voor inpassen of wordt de mogelijkheid geboden voor review van de ingrepen. De architectonische en ruimtelijke uitgangspunten van een bestaand gebouw en de omgeving moeten als vertrekpunt worden genomen bij implementatie. De eigenschappen van de stationscomplexen moeten afleesbaar blijven. Voor de collectiestations is de waardestelling daarvoor bruikbaar.

resultaat

- ruimtelijk ontwerp met inpassing in architectuur en inpassing van benodigde infrastructuur

handboek inrichting

1.4 stationsconcept

handboek inrichting

1.4 stationsconcept

Informatie op het station krijgt een plek door het station eerst in te delen in stationsdomeinen° en loopverbindingszone° volgens het stationsconcept en deze domeinen vervolgens verder uit te werken naar touchpoints en middelen. De stationsdomeinen° zijn het omgevingsdomein, het ontvangstdomein, het reisdomein en het verblijfdomein. Het reisdomein is onderverdeeld in een passage en een perron. De loopverbindingszone° voorziet in een snelle en efficiënte route van en naar de trein en verbindt de domeinen.

In hoofdstuk 1.5 t/m 1.10 worden de belangrijkste inrichtingsprincipes° voor informatie in elk stationsdomein per touchpoint° beschreven. Deze inrichtingsprincipes° zorgen ervoor dat er een heldere ordening ontstaat waarbinnen de identiteit van elk stationsdomein tot zijn recht kan komen.

De hiërarchie van informatie binnen elk domein is van essentieel belang voor de beleving van de reiziger. De aandacht° van de reiziger wordt gericht op dat wat prioriteit heeft in de reis. Informatie die minder prioriteit heeft, mag een lagere attentiewaarde° hebben. Dit uit zich op het niveau van inrichting van de domeinen in richtlijnen voor de volgorde, positie, ruimtelijke context en organisatie van informatie.

figuur: stationsdomeinen en bijbehorende touchpoints

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

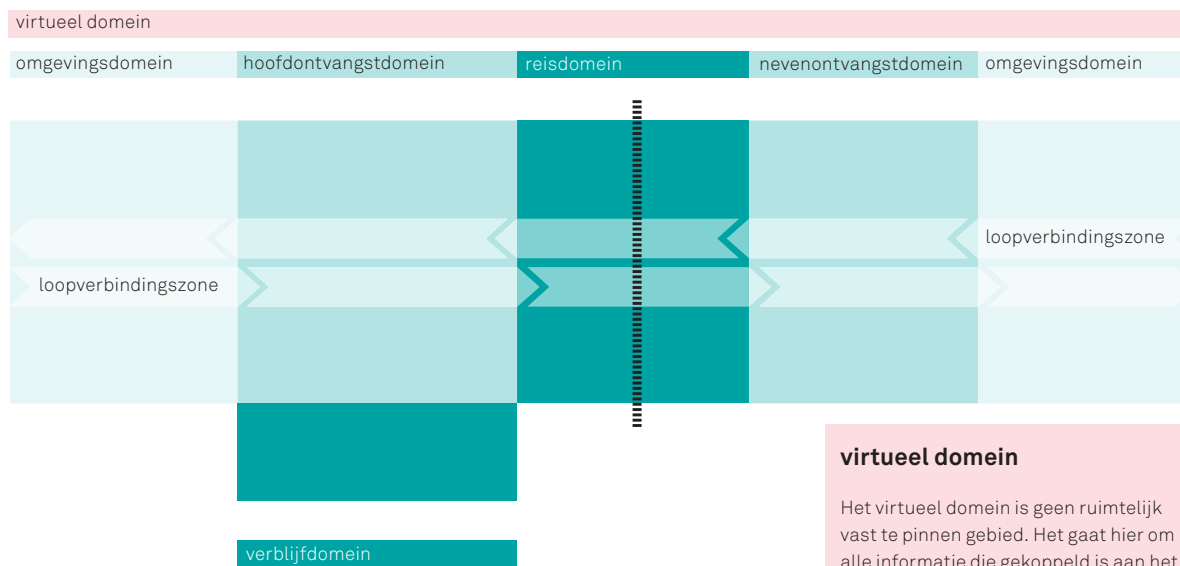
handboek inrichting

1.4 stationsconcept

over het stationsconcept

De stationsdomeinen^o ordenen functies en voorzieningen^o naar de behoefte van de gebruikers op hun route naar en door het station. Elk domein heeft zijn rol in het bereiken van de gewenste ervaring vanuit het Stationsconcept. In de stationsdomeinen^o komen ruimte, functionaliteit en beleving samen. Hierdoor ontstaat per stationsdomein een herkenbare identiteit. Idealiter kent elk station vier stationsdomeinen^o: een omgevingsdomein, een ontvangstdomein, een reisdomein en een verblijfdomein. De domeinen worden met elkaar verbonden door de loopverbindingszone. Hieronder volgt een korte introductie van de domeinen.

 bekijk het stationsconcept op www.spoorbeeld.nl



figuur: stationsdomeinen volgens het stationsconcept

virtueel domein

Het virtueel domein is geen ruimtelijk vast te pinnen gebied. Het gaat hier om alle informatie die gekoppeld is aan het station en de reis en via persoonlijke mobiele middelen te raadplegen is, alsmede augmented reality.

loopverbindingszone

De loopverbindingszone^o is een obstakelvrije zone die de verschillende domeinen met elkaar verbindt. De loopverbindingszone^o loopt dwars door alle domeinen en 'schampt' in het ideale geval het verblijfdomein. In het omgevingsdomein sluit de loopverbindingszone^o aan op bestaande loopstructuren in de omgeving. De loopverbindingszone^o loopt door tot op de perrons, inclusief de stijpunten naar het perron. Op grotere stations kunnen binnen één domein meerdere loopverbindingszones voorkomen. De loopverbindingszone^o wordt gebruikt door reizigers én passanten.

omgevingsdomein

Bij de meeste stations heeft het omgevingsdomein de vorm van een voorplein of voetgangersgebied waaraan openbaar vervoer en parkeer- en fietsvoorzieningen zijn georganiseerd. Het is een duidelijk begin en eindpunt van de routes tussen het station en bestemmingen in de stad. Bij stations met grote aantallen reizigers kunnen de aankomstvoorzieningen zo groot worden dat ze meer ruimte in beslag nemen dan op het maaiveld voorhanden is. Dan wordt het station een OV-terminal waarin verschillende modaliteiten een plek krijgen. Deze modaliteiten delen dan ook het ontvangstdomein.

ontvangstdomein

Bij het betreden van het station komen reizigers in het ontvangstdomein. Het ontvangstdomein bevindt zich in het stationsgebouw of net buiten het stationsgebouw, bij of op het perron. De keuze en positie van informatie wordt bepaald aan de hand van de aanwezigheid van een stationsgebouw dat als zodanig in gebruik is, de ruimtelijke opbouw van het ontvangstdomein, de beschikbare ruimte en het aantal entrees. Als er meerdere entrees aanwezig zijn, kunnen hoofd-, neven- en subontvangstdomein worden onderscheiden.

reisdomein

Het reisdomein is onderverdeeld in de passage en het perron. Een passage is een ongelijkvloerse kruising met het spoor. De passage kan zowel onderlangs (tunnel) als bovenlangs (traverse) kruisen. Het perron is de plek waar mensen per trein aankomen of vertrekken. Op grote stations vormt het perron het uiteinde van het reisdomein aan de treinkant. Voor kleine stations kan het ontvangstdomein haast ongemerkt over gaan in het reisdomein. Er is vaak beperkte ruimte en dient er ruimte behouden te worden voor een veiligheidszone^o als marge voor (snel) passerende treinen.

verblijfdomein

In het verblijfdomein kan een reiziger ontsnappen uit de hectiek van het station om even te werken, te winkelen of met iemand af te spreken. Je aandacht^o is minder bij het reizen en meer bij wat je op dat moment aan het doen bent. Je ervaart het verblijfdomein als onderdeel van het station, maar de reis staat niet zo op de voorgrond als in het ontvangstdomein en reisdomein. Een verblijfdomein is nu vooral op grote stations aanwezig, maar kan in principe op elk station een plek krijgen, ook op kleinere stations.

handboek inrichting

1.4 stationsconcept

Dit overzicht laat globaal zien welke touchpoints aanwezig zijn per stationscategorie*.

De precieze samenstelling en invulling van de touchpoints is ook afhankelijk van het aantal en type reizigers, lijnen en vervoerders°, de positie in het netwerk en de ligging van het station in de omgeving. Het programma van informatie is dus afhankelijk van meerdere factoren en is per station uniek. De schema's weergegeven op deze pagina zijn geen checklists, maar dienen slechts als hulpmiddel bij het programmeren van informatie op stations.

Per handboek wordt beschreven welke factoren precies een rol spelen bij het programmeren van een bepaalde laag van informatie. In de volgende hoofdstukken wordt per touchpoint° beschreven uit welke informatiemiddelen° het touchpoint° kan bestaan.

* Dit is de door ProRail gehanteerde categorisering. NS gebruikt een functionele indeling (bijvoorbeeld: overstapstation, perifeer station, centrum station).

halte minder dan 1.000 reizigers

omgevingsdomein

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

ontvangstdomein

- oriëntatie
- reisinformatie
- service & assistentie
- kaartverkoop
- wachten
- lokale reisinformatie

reisdomein

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

basis 1.000 - 10.000

omgevingsdomein

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

ontvangstdomein

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

reisdomein passage

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

reisdomein perron

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

plus 10.000 - 25.000

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

reisdomein perron

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

mega 25.000 - 75.000

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

kathedraal meer dan 75.000

omgevingsdomein

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

ontvangstdomein

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

reisdomein passage

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

reisdomein perron

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

verblijfdomein

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

figuur: touchpoints in de domeinen in de vijf door ProRail gehanteerde stationscategoriën

handboek inrichting

1.5 loopverbindingszone

1.5.1 uitgangspunten

1.5.2 hiërarchie van informatie

1.5.3 zonering

handboek inrichting

1.5 loopverbindingszone

1.5.1 uitgangspunten

De loopverbindingszone° heeft in de inrichtingsprincipes° een bijzondere status. Ieder inrichtingsplan moet daarom beginnen met het intekenen van de belangrijkste loopstromen, beslispunten en bestemmingen in en rond het station. Aan de hand hiervan kan de loopverbindingszone° bepaald worden. De loopverbindingszone° is de hoofdloopstroom die een reiziger volgt van omgevingsdomein naar het perron. Vanuit de loopverbindingszone° heeft de reiziger zicht op alle belangrijke voorzieningen° van het station.

De loopverbindingszone° maakt deel uit van alle domeinen, maar heeft daarin een bijzondere eigen status. De drukte in de loopverbindingszone° bemoeilijkt het opnemen van informatie. Informatie is hier daarom vooral functioneel van aard. Voor reizigers is de loopverbindingszone° het meest herkenbare en vertrouwde deel van het station. De loopverbindingszone° voorziet primair in een snelle en veilige transfer. Voor andere lagen van informatie° is in de loopverbindingszone° daarom geen plek.

mental map loopverbindingszone

☞ klik voor specifieke richtlijnen per **touchpoint**



figuur: mental map van de loopverbindingszone

ruimtelijke context

De loopverbindingszone° is een obstakelvrije zone die de verschillende domeinen met elkaar verbindt. De loopverbindingszone° loopt dwars door alle domeinen en 'schampt' in het ideale geval het verblijfsdomein. In het omgevingsdomein sluit de loopverbindingszone° aan op bestaande loopstructuren in de omgeving. De loopverbindingszone° loopt door tot het perron. Ook de opgang naar het perron, in de vorm van een trap of roltrap is onderdeel van de loopverbindingszone°.

Op grotere stations kunnen binnen één domein meerdere loopverbindingszone's voorkomen, bijvoorbeeld in een ontvangstdomein waar meerdere hoofdloopstromen doorheen lopen. De loopverbindingszone° wordt gebruikt door reizigers, maar ook door bezoekers en passanten, bijvoorbeeld wanneer de loopverbindingszone° twee stadsdelen met elkaar verbindt. De loopverbindingszone° is dan niet alleen onderdeel van het station, maar ook een belangrijke verbinding in de omgeving.

handboek inrichting

1.5 loopverbindingszone°

1.5.2 hiërarchie van informatie

gewenste ervaring



focus van aandacht°

De focus in de loopverbindingszone° ligt op informatie die een reiziger helpt zich te oriënteren in ruimte en tijd en het navigeren naar de volgende bestemming op het station. Voor vertrekkende reizigers ligt de focus bij het op tijd bij de juiste trein komen. Ook in- en uitchecken is onderdeel van de loopverbindingszone°. Voor aankomende reizigers ligt de focus op het vinden van de juiste uitgang.

context van aandacht°

De loopverbindingszone° staat in het teken van beweging. In de context van je aandacht° ben je aan het navigeren, zorg je dat je anderen niet tegen het lijf loopt en anticipeer je op veranderingen. Doordat je op een logische manier door de loopverbindingszone° wordt geleid, heb je zo min mogelijk last van tegemoetkomende reizigers.

marge van aandacht°

Wat zich in de marge van aandacht° bevindt, wordt bepaald door het domein dat de loopverbindingszone° doorkruist.

systematiek

bewegwijzering	touchpoints
reisinformatie	⦿ oriëntatie
tijdsaanduiding	⦿ in en uitchecken
ovcp voorzieningen	
markeringen	
vervoersbewijs	

inrichting

attentiewaarde hoog°

De loopverbindingszone° is ingericht als een denkbeeldige gang waar rondom zones voor informatie zijn aangewezen. De middelen uit de infostructuur°, waaronder visuele en tactiele bewegwijzering en dynamische reisinformatie, hebben hier absolute prioriteit.

attentiewaarde medium

De loopverbindingszone° is altijd onderdeel van het domein dat wordt doorkruist. Zodra de reiziger uit de loopverbindingszone° stapt, verandert de hiërarchie aan informatie. De positie van informatiemiddelen° in de loopverbindingszone° moet daarom altijd in samenhang worden gezien met het stationsdomein dat de loopverbindingzone doorkruist.

attentiewaarde laag

Om de belangrijkste informatie in de loopverbindingszone° prioriteit te kunnen geven, is het van belang de directe omgeving van de loopverbindingszone°, zoals het luchtruim boven de bewegwijzering, vrij te houden van ruis. Het luchtruim boven de loopverbindingszone° is daarom alleen geschikt voor informatie met een lage attentiewaarde°.

handboek inrichting

1.5 loopverbindingszone

1.5.3 zonerings

De loopverbindingszone^o is ingericht als een denkbeeldige gang waar rondom zones voor informatie zijn aangewezen. De middelen uit de infostructuur^o, waaronder visuele en tactiele bewegwijzering en dynamische reisinformatie hebben hier absolute prioriteit. De volgende inrichtingsprincipes^o zorgen ervoor dat deze informatie de hoogste attentiewaarde^o krijgt:

in de loopverbindingszone

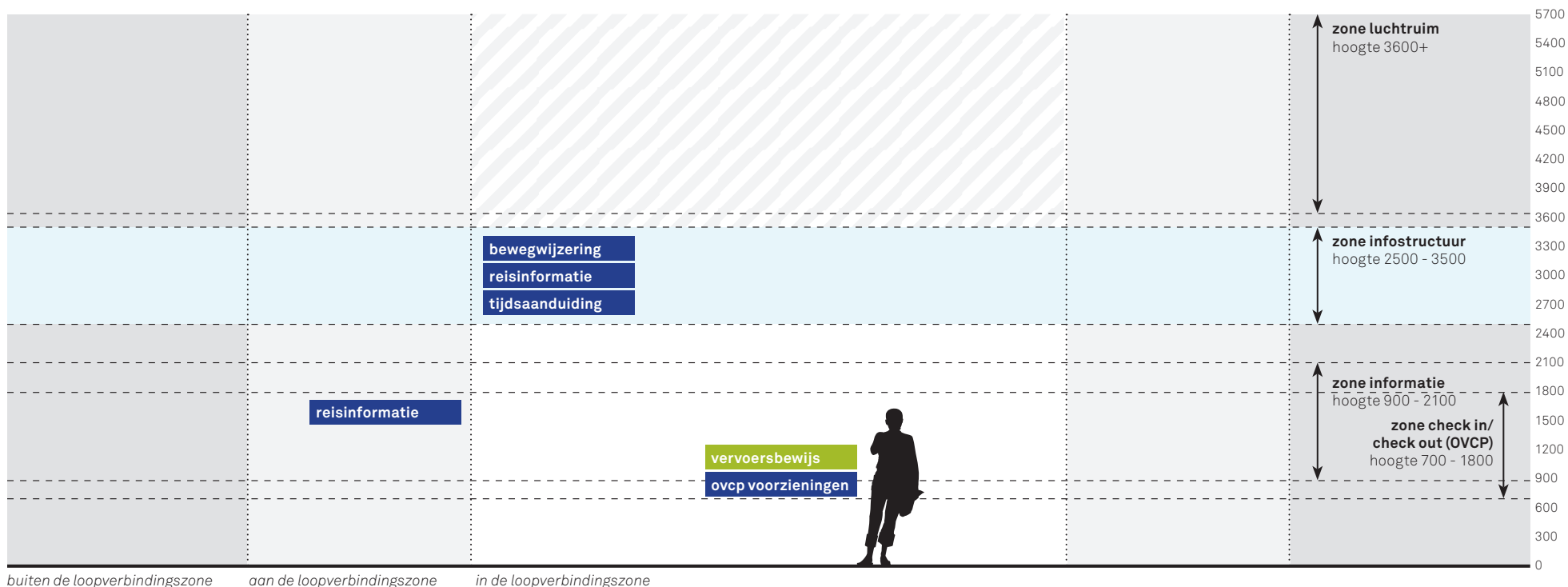
In de loopverbindingszone^o bevinden zich de voorzieningen voor in- en uitchecken (ovcp). Hier worden bij voorkeur de lage poortjes toegepast omdat het station zo het best leesbaar blijft. Verder wordt het vloeroppervlak gebruikt voor tactiele bewegwijzering in de vorm van geleidelijnen^o.

boven de loopverbindingszone

Direct boven de loopverbindingszone^o bevindt zich een zone tussen 2500 en 3500 mm die zuiver gereserveerd is voor middelen uit de infostructuur^o. De visuele bewegwijzering is altijd haaks op de belangrijkste looprichting in de zone boven de loopverbindingszone^o gepositioneerd. Dat geldt ook voor een deel van de reisinformatie zoals perronverwijzers en verstoringsinformatie. Informatie in de loopverbindingszone^o is altijd statisch. Reizigers zijn in beweging en hebben daarom moeite met het opnemen van bewegend of verspringend beeld.

aan de loopverbindingszone

Net buiten de loopverbindingszone^o bevinden zich de schermen met actuele vertrektijden. Deze kunnen zowel evenwijdig als haaks op de looprichting worden geplaatst. Aan de loopverbindingszone^o bevindt zich aanvullende informatie over de reis zoals vertrekstaten, het welkomstbord en kaartautomaten. Deze informatie kan zowel evenwijdig aan de looprichting (vertrekstaten) als haaks op de looprichting (dynamische reisinformatie) worden geplaatst. Van belang is dat de reiziger voldoende ruimte heeft om de informatie te bekijken zonder opstoppingen te veroorzaken.



buiten de loopverbindingszone aan de loopverbindingszone in de loopverbindingszone

figuur: zonerings in relatie tot de loopverbindingszone

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.1 uitgangspunten

1.6.2 hiërarchie van informatie

1.6.3 zonering

1.6.4 inrichting touchpoints

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

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.1 uitgangspunten

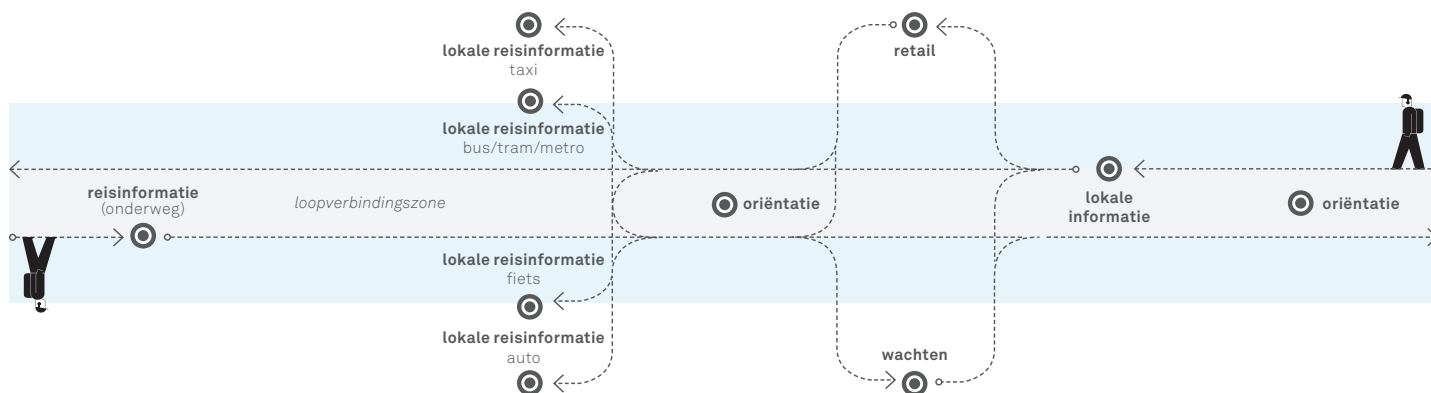
Met het omgevingsdomein wordt de directe omgeving van het station bedoeld. Het omgevingsdomein zorgt dat vertrekkende reizigers veilig, soepel en gemakkelijk hun weg kunnen vinden en aankomende reizigers hun fiets, auto en het aansluitende lokaal en regionaal vervoer. De stationsomgeving heeft de lokale identiteit met daarbinnen aanwijzingen, hints voor herkenning van de (geplande) reis. Het voorplein van een station kan een vrij chaotische plek zijn. Informatie moet reizigers helpen om het omgevingsdomein leesbaar te maken.

Voor elk station is de inbedding in de stationsomgeving uniek. Het handboek informatie richt zich op die typen informatie die in elk omgevingsdomein in meer of mindere

mate aanwezig zijn. Belangrijke uitgangspunten zijn: vertrouwde principes voor informatievoorziening voor reis en transfer, vertrouwde principes voor oriëntatie in de stationsomgeving, herkenbaarheid van de gevel en entree van het station en uniformiteit tussen het spoor en lokaal en regionaal vervoer.

mental map omgevingsdomein

👁️ klik voor specifieke richtlijnen per **touchpoint**



figuur: mental map van het omgevingsdomein

ruimtelijke context

Het omgevingsdomein heeft de vorm van een voorplein of voetgangersgebied waaraan openbaar vervoer en parkeer- en fietsvoorzieningen zijn georganiseerd. Het is een duidelijk begin en eindpunt van de routes tussen het station en bestemmingen in de stad.

Het omgevingsdomein kan deel uit maken van de openbare ruimte of een gebouwencomplex. Bij stations met grote aantallen reizigers kunnen de aankomstvoorzieningen zo groot worden dat ze meer ruimte in beslag nemen dan op het maaiveld voorhanden is. Dan wordt het station een OV-terminal in een gebouwencomplex waarin verschillende modaliteiten een plek krijgen. Het omgevingsdomein is in de eerste plaats ingericht op voetgangers. Een groot deel van de reizigers, of het nu forensen, bezoekers of toeristen zijn, vervolgt zijn reis per voet. Vervolgens zijn er voorzieningen om de reis per lokaal of regionaal vervoer of met eigen vervoer te vervolgen. De voorzieningen van het lokaal en regionaal vervoer kunnen eveneens volgens het principe van de domeinen worden georganiseerd. In de directe omgeving kunnen ook voorzieningen zijn die de omgeving van het station verlevendigen zoals restaurants, hotels, winkels, woningen en werkruimte.

Het inrichten van het omgevingsdomein gaat altijd in afstemming met de dienst openbare ruimte van de desbetreffende gemeente. Als gevolg van de beperkte zeggenschap gelden de 'inrichtingsprincipes' van dit domein als een ambitie en niet als een af te dwingen eis.

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.2 hiërarchie van informatie

gewenste ervaring



focus van aandacht°

In het omgevingsdomein verschuift je aandacht° van daar waar je vandaan kwam naar daar waar je naartoe gaat. Voor een vertrekkende reiziger betekent het omgevingsdomein het eerste zicht op het station. Aankomende reizigers die in een onbekende omgeving komen, hebben een grote informatiebehoefte. Zij willen zich oriënteren op de omgeving en aansluitend vervoer.

context van aandacht°

Informatie maakt nieuwsgierig naar wat er in de omgeving van het station te doen is. Belangrijk daarbij is dat het omgevingsdomein door de reiziger als voetganger ervaren wordt. Het omgevingsdomein is het visitekaartje van de omgeving. Informatie in het omgevingsdomein moet uitnodigen tot ontmoetingen en verblijf.

marge van aandacht°

Het omgevingsdomein is overzichtelijk en geordend, maar tegelijkertijd is er ook ruimte voor het onverwachte. Verrassingen zoals kunst of tijdelijke evenementen maken erfahrbaar dat je op een unieke plek bent aangekomen.

systematiek

	touchpoints
gevelbelettering	○ oriëntatie
bewegwijzering	○ reisinformatie
reisinformatie	○ lokale reisinformatie
tijdsaanduiding	
lokale oriëntatie	

	touchpoints
signing lijn en vervoerder*	○ retail
lokale identiteit	○ lokale informatie
lokale omgeving	○ wachten
retail	
horeca	
diensten	

	touchpoints
evenementen	
(toegepaste) kunst	
interventies	

inrichting

attentiewaarde hoog°

Het station moet bij aankomst in het omgevingsdomein herkenbaar zijn aan de stationsnaam, stationsklok en een duidelijke entree. Informatie in en aan de loopverbindingszone° is gericht op oriëntatie op de omgeving, oriëntatie op het station en de reis en oriëntatie op aansluitingen. Bus-, tram- en metrohaltes zijn ingericht als kleinere ontvangstdomeinen met gelegenheid tot wachten, duidelijk zicht op de tijd en tijd tot vertrek. Voor een aankomende reiziger moet duidelijk zijn wat de looproute naar het centrum is. Deze route wordt ondersteund door (lokale) bewegwijzering.

attentiewaarde medium

Aan de loopverbindingszone° bevindt zich lokale informatie° zoals een plattegrond van de omgeving. Verder zijn er in het omgevingsdomein commerciële voorzieningen, zoals horeca en retail, waar een reiziger, bezoeker of omwonende kan verblijven. In de directe omgeving kunnen ook voorzieningen zijn die de omgeving van het station verlevendigen zoals toeristeninformatie°, hotels, winkels, woningen en werkruimte.

*Mogelijkheden voor signing van lijnen en vervoerders worden op basis van het Handboek Lijn en Vervoerder uitgewerkt.

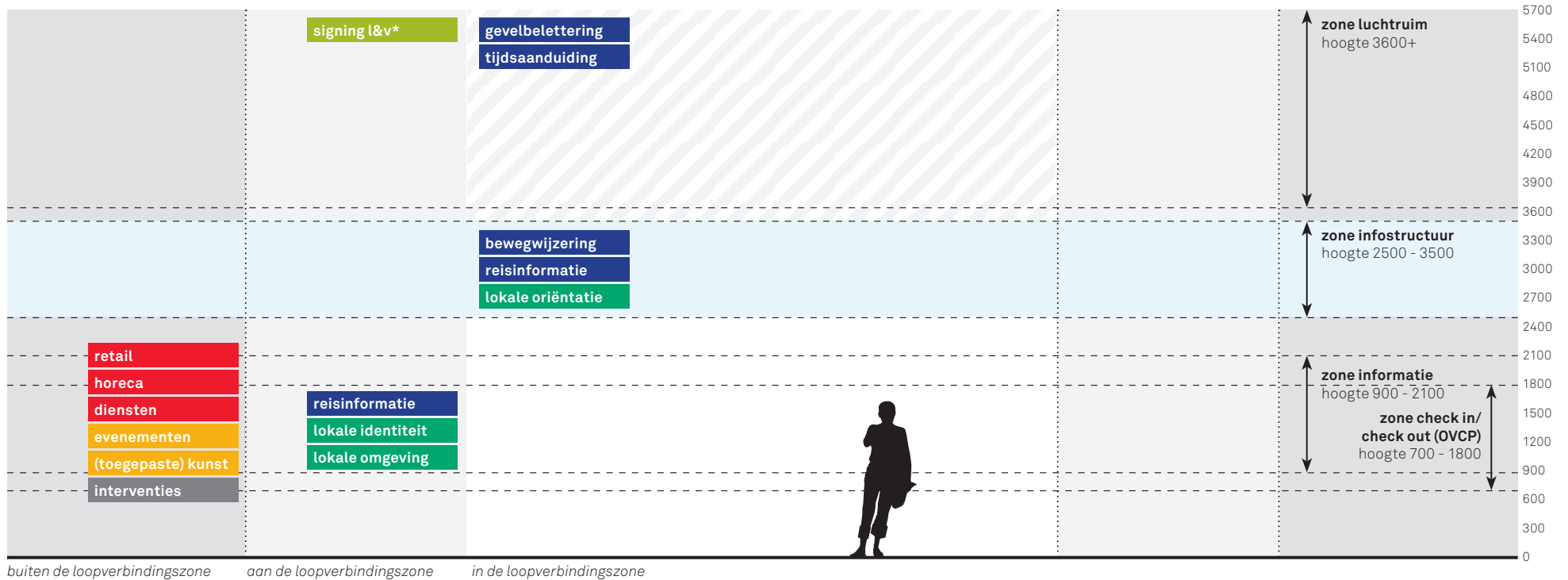
attentiewaarde laag

Buiten de loopverbindingszone° is ruimte voor meer levendigheid. Afhankelijk van de lokale context en het type station wordt deze ruimte bijvoorbeeld benut voor tijdelijke evenementen en (toegepaste) kunst.

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.3 zonering



figuur: zonering binnen het omgevingsdomein

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.4 inrichting touchpoints oriëntatie




Oriëntatie is een dynamisch moment dat zich uitstrekt door het gehele omgevingsdomein. Het heeft zowel betrekking op oriëntatie bij aankomst op het station, aankomst vanuit het station als oriëntatie rondom beslispunten binnen het omgevingsdomein. Oriëntatie in het omgevingsdomein is met name gericht op voetgangers. Goede voetgangersbewegwijzing vormt daarom het meest belangrijke onderdeel van oriëntatie in het omgevingsdomein.

inrichtingsvorm

De middelen voor oriëntatie concentreren zich, gefaseerd, in, aan en boven de loopverbindingzone. Vanuit het omgevingsdomein is de gevel van het station het belangrijkste oriëntatiedoel. Het station is herkenbaar aan de stationsnaam, beeldmerk en stationsklok. Aan en boven de loopverbindingzone vindt een reiziger middelen die hem helpen bij oriëntatie op de omgeving, de route naar het centrum, andere modaliteiten en belangrijke voorzieningen⁶ in de omgeving van het station zoals fietsenstallingen en de taxistandplaats.

ruimtelijke context

Oriëntatie moet in hoge mate ondersteund worden door de inrichting van het omgevingsdomein. De ordening van zichtlijnen naar het station en naar het centrum zijn essentieel voor een begrijpelijk en leesbaar omgevingsdomein.

touchpoint oriëntatie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Direct bij aankomst in de omgeving van het station wil een reiziger weten waar hij naartoe moet. Het station moet als station herkenbaar zijn en nog voordat je naar binnen gaat, wil je weten of je op tijd bent en of er verstoringen zijn.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Direct bij het verlaten van het station wil de reiziger een overzicht van de omgeving van het station. Een plattegrond met een helder overzicht van afstanden, tijden en aanwezige vervoersmogelijkheden helpen de reiziger. Zo kan hij de afweging maken de bus te pakken of ergens naartoe te lopen.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<p>🕒 alle touchpoints</p>		<p>🕒 alle touchpoints</p>	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
stationsnaam infostructuur	gevel station of vrij in ruimte (klein station) of op Landmark	afhankelijk van schaal station	haaks op de looprichting, enkelzijdig	cluster gevelbelettering
stationsbeeldmerk infostructuur	gevel station of vrij in ruimte op klein station	afhankelijk van schaal station	haaks op de looprichting, enkelzijdig	cluster gevelbelettering
stationsklok infostructuur	gevel station of vrij in ruimte op klein station	afhankelijk van schaal station	haaks op de looprichting, enkelzijdig	cluster gevelbelettering
signing modaliteiten infostructuur	gevel station of op Landmark	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
signing lijn & vervoerder lijn en vervoerder	aan de loopverbindingzone grens met ontvangstdomein	n.t.b.	haaks op de looprichting, dubbelzijdig	n.t.b.
verwijsborden infostructuur	in de loopverbindingzone op beslispunten, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, enkelzijdig	zie Handboek Bewegwijzing
identificatieborden infostructuur	aan de loopverbindingzone bij bestemmingen	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks of evenwijdig enkelzijdig/dubbelzijdig	zie Handboek Bewegwijzing
omgevingsplattegrond infostructuur	aan de loopverbindingzone rechts bij entree	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig/haaks enkelzijdig/dubbelzijdig	bij voorkeur in de landmark
stadsbewegwijzing lokale informatie	aan de loopverbindingzone op beslispunten	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, enkelzijdig	
fiets en wandelroutes lokale informatie	aan de loopverbindingzone bij entree	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdige oriëntatie	
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OVS 00214 Belettering en bewegwijzing Nederlandse treinstations • OVS00192 (ontwerpvoorschrift voor de visuele reizigersinformatiesystemen op stations; Infoplus) 			

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.4 inrichting touchpoints reisinformatie





Het touchpoint° reisinformatie in het omgevingsdomein heeft zowel betrekking op reisinformatie onderweg naar het station als het voorzien van reisinformatie in het omgevingsdomein zelf. Op alle punten waar een reiziger kan aankomen op het station, zoals in de fietsenstalling of bij een busstation, kan het een meerwaarde hebben om de actuele vertrektijden te kunnen zien. Eventueel kan een reiziger hier zijn loopsnelheid op aanpassen.

inrichtingsvorm

Op punten van aankomst op het station kunnen extra schermen met vertrektijden worden gepositioneerd die de overstap op de trein vergemakkelijken. Reisinformatie voor verschillende modaliteiten moet daarbij goed van elkaar te onderscheiden zijn. In situaties waarbij sprake is van een verstoring° of werkzaamheden en reizigers per bus of andere modaliteit verder moeten, wordt de reiziger begeleid vanuit het station naar de betreffende halte. Middelen voor reizigersbegeleiding (bijvoorbeeld bij calamiteiten of bij vervangend vervoer op een traject) leiden dan van het station naar het omgevingsdomein. Deze middelen bevinden zich aan de loopverbindingzone, haaks op de looprichting.

ruimtelijke context

Lange zichtlijnen vanuit de plekken van aankomst naar het station helpen bij het maken van een soepele overstap.

touchpoint reisinformatie				
 gewenste ervaring	vertrekkende reiziger Op weg naar het station en bij de overgang van bus, tram, metro of fiets op de trein kan een reiziger zijn reisplan maken en zich op de hoogte stellen van vertrektijden en de actuele situatie op het spoor.		aankomende reiziger Reizigers die door een verstoring° per bus of een andere modaliteit verder reizen worden soepel begeleid bij hun overstap.	
 zichtrelaties	<input type="radio"/> oriëntatie <input checked="" type="radio"/> lokale reisinformatie		<input type="radio"/> oriëntatie <input checked="" type="radio"/> lokale reisinformatie	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
treinbeeldscherm infostructuur	aan de loopverbindingzone bij entree, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	evenwijdig of haaks op de looprichting, enkelzijdig	veld reisinformatie
reizigersbegeleiding infostructuur	aan de loopverbindingzone	zone informatie 900 - 2100 mm	n.t.b.	n.t.b.
reisplanner infostructuur 	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
calamiteiteninformatie infostructuur	aan de loopverbindingzone	zone informatie 900 - 2100 mm	n.t.b.	n.t.b.
 verwijzingen	• Visie op Stationsoutillage			

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.4 inrichting touchpoints

lokale informatie

Het touchpoint° lokale informatie° volgt na de entree in het omgevingsdomein vanuit het station. Dit touchpoint° is nauw verbonden met oriëntatie op de omgeving en de middelen die daarbij horen zoals de omgevingsplattegrond en lokale bewegwijzering.

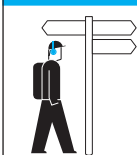
inrichtingsvorm

Toeristeninformatie° en omgevingsinformatie° vindt een reiziger direct bij aankomst in het omgevingsdomein. De verschijningsvorm van deze middelen en daarmee ook de inrichting is per situatie verschillend. Factoren die daarbij meespelen zijn het aantal en type reizigers, de ligging van het station en de aanwezigheid van belangrijke bezienswaardigheden in de omgeving.

ruimtelijke context

De inrichting van het omgevingsdomein is per locatie maatwerk. Informatiemiddelen° ondersteunen de natuurlijke looproutes en versterken de lokale identiteit.

touchpoint lokale informatie



gewenste ervaring

aankomende reiziger

Direct bij het verlaten van het station wil de reiziger een overzicht van wat er te doen is in de omgeving van het station. De lokale informatie dient te zorgen voor een soepele overgang. De lokale informatie moet de reiziger te inspireren en uitnodigen in de omgeving.



zichtrelaties

- ⦿ oriëntatie
- ⦿ lokale reisinformatie

middel

locatie

positie

oriëntatie

clustering

toeristeninformatie

aan de loopverbindingszone

zone informatie
900 - 2100 mm

haaks op looprichting van de
aankomende reiziger

n.t.b.

lokale informatie

omgevingsinformatie

buiten de loopverbindingszone

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting

n.t.b.

lokale informatie

lokale bewegwijzering

aan de loopverbindingszone

zone infostructuur
2500 - 3500 mm

haaks op looprichting van de
aankomende reiziger

n.t.b.

lokale informatie

omgevingsplattegrond

aan de loopverbindingszone
rechts bij entree

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig/haaks
enkelzijdig/dubbelzijdig

bij voorkeur in de landmark

infostructuur



verwijzingen

- Fixing the link

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.4 inrichting touchpoints lokale reisinformatie

Nader uit te werken in samenwerking met de betreffende lokale vervoerders en ketendiensten.



overstap fiets

vertrekkende reiziger

Reizigers die te fiets naar het station komen, hebben terwijl ze hun fiets stallen zicht op de tijd. Bij de entree van de fietsenstalling worden ze tevens geïnformeerd over de actuele vertrektijden van de treinen. De reiziger heeft de situatie onder controle en kan een goede inschatting maken van de tijd die hij nog heeft en hoe hij deze kan besteden.

aankomende reiziger

De aankomende reiziger die met de fiets zijn reis vervolgt wordt bij de fietsenstalling opgevangen en begeleid in het huren van een (ov)fiets. De reiziger is autonoom. Bij vertrek per fiets kan hij gebruik maken van de lokale bewegwijzering die hem efficiënt op weg helpt.



overstap tram/bus/metro/lightrail

vertrekkende reiziger

De reiziger krijgt onderweg al een beeld van de actuele dienstregeling en heeft zicht op tijd. Zodra je het omgevingsdomein binnen stapt, weet je als reiziger al of je moet rennen om je trein te halen of nog rustig tijd hebt voor een kop koffie. De reiziger heeft de situatie onder controle.

aankomende reiziger

Op de grens van het omgevingsdomein en het ontvangstdomein van bus, tram of metro kan de reiziger reisinformatie vinden van de verschillende opties. Er is de mogelijkheid om in alle rust een reisplan te maken of om even snel te en hoe laat de bus vertrekt. Ook kan de reiziger meer informatie vinden over verschillende vervoersbewijzen en verkooppunten.



overstap taxi

vertrekkende reiziger

De vertrekkende reiziger heeft zodra hij de taxi uitstapt zicht op de tijd. Het is meteen duidelijk waar hij naartoe moet. De indeling van het omgevingsdomein begeleidt de reiziger en het station is herkenbaar.

aankomende reiziger

Daar, waar het omgevingsdomein overgaat in de taxi standplaatsen, krijgt de reiziger informatie over de verschillende opties. De reiziger kan zo een gegronde keuze maken en weet waar hij aan toe is voordat hij de taxi instapt.



overstap auto

vertrekkende reiziger

De reiziger die per auto naar het station reist, heeft bij het uitstappen zicht op de tijd. Tevens kan hij informatie vinden over de eventuele kosten van het parkeren. De heldere indeling van het omgevingsdomein biedt de reiziger overzicht. Het is meteen duidelijk waar hij naartoe moet.

aankomende reiziger

De reiziger die wordt opgehaald met de auto of zijn reis vervolgd met een Greenwheel of Car-togo vindt eenvoudig zijn weg naar de parkeerplaats. Bij de parkeerplaats wordt de reiziger "ontvangen" en vindt hij alle informatie die noodzakelijk is voor het gebruik van een gedeelde auto.

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.4 inrichting touchpoints

retail




Retail en horeca in het omgevingsdomein is vaker dan binnen het station gericht op langer verblijf. Bovendien zullen niet alleen reizigers deze voorzieningen gebruiken, maar zijn ze ook bestemd voor omwonenden en omwerkenden.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° retail wordt gevormd door de commerciële gevelzone°. De commerciële gevelzone° kan onderdeel zijn van gebouwen in de omgeving, vrijstaande units of de gevel van het station zelf. Voor deze laatste situatie worden specifieke richtlijnen in het Handboek Retail en Service beschreven.

ruimtelijke context

Specifiek van belang is de ruimtelijke inpassing van de commerciële gevelzone° is de architectuur van het station. Deze richtlijnen komen voort uit de architectonische kaders van Spoorbeeld°. Een ander belangrijk principe voor de commerciële gevelzone° is transparantie. Specifieke richtlijnen voor de inpassing van de commerciële gevelzone° in de gevel van het station worden beschreven in het Handboek Retail en Service.

touchpoint retail					
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Reizigers maken een inschatting van de tijd die ze nog hebben en welke activiteiten daar nog binnen passen. Reizigers die ruim de tijd hebben, maken gebruik van de horeca in het omgevingsdomein. De focus ligt op ontspannen maar verplaatst zich langzaam naar de tijd en het halen van de trein.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>De gelegenheid om in de nabije omgeving van het station te kunnen eten en drinken, geeft reizigers met meer tijd een plek om elkaar te ontmoeten en rustig het vervolg van hun reis/de rest van de dag te plannen. Deze horeca draagt ook bij aan het lokale karakter van het station.</p>		
	 <p>zichtrelaties</p>		<p>○ oriëntatie</p>		
<p>middel</p>	locatie	positie	oriëntatie	clustering	
	<p>retail</p> <p>retail en service</p>	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
	<p>services</p> <p>retail en service</p>	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
	<p>horeca</p> <p>retail en service</p>	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
<p>sampling</p> <p>media</p>	buiten de loopverbindingszone		n.v.t.		
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Retail en Service • Handboek Media 				

handboek inrichting

1.6 omgevingsdomein

1.6.4 inrichting touchpoints

wachten

Verblijf in het omgevingsdomein kan te maken hebben met wachten op aansluitend vervoer, een medereiziger of lift. Het omgevingsdomein wordt echter niet alleen gebruikt door reizigers maar ook door bezoekers. De mogelijkheid tot verblijf, bijvoorbeeld door bankjes, vergroot de levendigheid van het omgevingsdomein en versterkt het publieke karakter. Verschillende vormen van media kunnen de wachtveraring verrijken en de lokale identiteit ondersteunen.

inrichtingsvorm

De mogelijkheden voor wachten zijn buiten de loopverbindingszone en aantakende lokale routes gepositioneerd. Informatiemiddelen die het wachten veraangenamen, zoals media, hebben altijd een relatie met wachten.

Media, waaronder reclame, wordt altijd evenwijdig aan de looprichting geplaatst. Hierdoor wordt het zicht op primaire informatie in het omgevingsdomein niet verstoord.

Met betrekking tot de buitengevel is media niet toegestaan bij de gevel van de hoofdentree. Bij geveldelen aan de zijkanten die verder geen functie hebben, kan er wel een mediauiting komen. Dat is in dat geval wel een ontwerpogave die moet borgen dat media een integraal onderdeel van het ontwerp voor het gebouw wordt.

Afhankelijk van de specifieke locatie kan in het omgevingsdomein een plek zijn ingericht voor tijdelijke evenementen. Zie voor specifieke richtlijnen per middel en ruimtelijke inpassing het Handboek Media.

touchpoint wachten

 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Het gebruik van media kan het verblijf veraangenamen. De content van de media draagt bij aan het lokale en publieke karakter van het domein en is ongedwongen. Vanuit een ooghoek kan een reiziger de tijd en de dynamische en actuele reisinformatie in de gaten houden.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Aankomende reizigers wachten in het omgevingsdomein op aansluitend vervoer, op een medereiziger of op een lift.</p>	
	 <p>zichtrelaties</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○ oriëntatie ○ reisinformatie ○ ontmoeten 	
<p>locatie</p>		<p>positie</p>		<p>oriëntatie</p>
<p>clustering</p>				
<p>reclamedragers media</p>	buiten de loopverbindingszone	zone informatie, 900 - 2100 mm, m.u.v. gevel hoofdentree	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	panelensysteem
<p>digitale schermen media</p>	buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim, boven 3600 mm, m.u.v. gevel hoofdentree	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	panelensysteem
<p>projecties media</p>	buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim, boven 3600 mm, m.u.v. gevel hoofdentree		
<p>(seizoens)aankleding media</p>	in, aan en buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	evenwijdig aan looprichting	
<p>eventplek media</p>	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	haaks op looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	centraal punt
<p>mobiele middelen media</p> 	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Media • Visie op Stationsoutillage 			

ruimtelijke context

Om het omgevingsdomein tot een prettige plek te maken om te verblijven is meer nodig dan zitgelegenheid. Zo kan een groene omgeving de wachtveraring veraangenamen en is goede verlichting van groot belang in de avonduren.

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.1 uitgangspunten

1.7.2 hiërarchie van informatie

1.7.3 zonerings

1.7.4 inrichting touchpoints

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

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.1 uitgangspunten

Het ontvangstdomein is het meest levendige deel van het station. Het heeft een publiek karakter met veel verschillende mensen en een hoge dichtheid aan informatie. De uitdaging is een logische organisatie van informatie aan te bieden terwijl tegelijkertijd het eigen karakter van ieder station behouden blijft. De lokale identiteit is voelbaar in specifieke elementen binnen de lagen retail, media° en lokale informatie°.

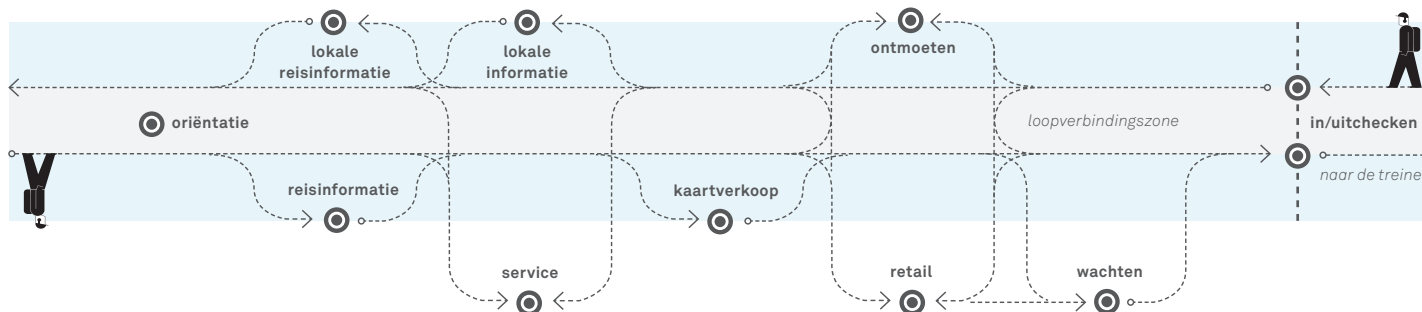
Het ligt in de lijn der verwachting dat in de toekomst het ontvangstdomein steeds meer in het teken staat van interactie tussen reizigers - vervoerders° en

reizigers onderling. Hierin speelt ook het virtuele domein een belangrijke rol. Virtuele diensten gericht op de reiziger worden publiek, een goede verbinding is daarmee een vereiste. Virtuele diensten zullen ook de toegankelijkheid van het station, voor speciale doelgroepen vergroten.

Reizigers ervaren het ontvangstdomein als helder, opgeruimd en overzichtelijk.

mental map ontvangstdomein

🖱️ klik voor specifieke richtlijnen per **touchpoint**



figuur: mental map van het ontvangstdomein

ruimtelijke context

Bij het betreden van het station komen reizigers in het ontvangstdomein. Het ontvangstdomein bevindt zich in het stationsgebouw of net buiten het stationsgebouw, bij of op het perron. De keuze en positie van informatie wordt bepaald aan de hand van de aanwezigheid van een stationsgebouw dat als zodanig in gebruik is, de ruimtelijke opbouw van het ontvangstdomein, de beschikbare ruimte en het aantal entrees. Als er meerdere entrees aanwezig zijn, kunnen hoofd-, neven- en subontvangstdomein worden onderscheiden.

Op kleine stations die vanaf twee zijden te benaderen zijn, worden bij voorkeur twee ontvangstdomeinen ingericht, indien de ruimte en het aantal reizigers het toelaten. Op stations met een beperkt aantal reizigers of met een centraal gelegen entreegebied wordt één ontvangstdomein ingericht. Het is echter mogelijk dat ook op een klein station één of meerdere zijopgangen naar de perrons aanwezig zijn. Hier bevinden zich dan de neven- en mogelijk ook subontvangstdomeinen.

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.2 hiërarchie van informatie

gewenste ervaring



focus van aandacht

De focus in het ontvangstdomein ligt op de reis en de plek van bestemming. Je kijkt als eerste naar de stationstijd, de actuele vertrektijden en het perron van vertrek. Alle essentiële informatie om op reis te gaan, komt een vertrekkende reiziger hier in een logische volgorde tegen. Een aankomende reiziger wil verder geholpen worden en oriënteert zich op de omgeving en aansluitingen.

context van aandacht

In de context verschuift de aandacht° naar dingen die de reis leuker kunnen maken. Het ontvangstdomein is belangrijk als ontmoetingsplek en staat in het teken van interactie met het station, met vervoerders°, met retail en tussen reizigers onderling. Het station biedt hier het platform voor.

marge van aandacht°

Je nieuwsgierigheid wordt getrokken door elementen die eigen zijn aan een station. Bij een klein station geeft lokaal nieuws het ontvangstdomein betekenis, bij stedelijke stations ervaar je de dynamiek van de omgeving. Media° ondersteunt de ervaring van de reis en speelt in op het publieke karakter van het station.

systematiek

bewegwijzering	touchpoints
reisinformatie	⊙ oriëntatie
tijdsaanduiding	⊙ reisinformatie
kaartverkoop	⊙ kaartverkoop

service en assistentie	touchpoints
lokale omgeving	⊙ service & assistentie
retail	⊙ retail
horeca	⊙ ontmoeten
diensten	⊙ lokale informatie
	⊙ lokale reisinformatie

stationsinformatie	touchpoints
ambient°	⊙ wachten
entertainment	
reclame	
cultuur	
nieuws	
evenementen	
(toegepaste) kunst	sociale media

inrichting

attentiewaarde hoog°

In het ontvangstdomein heeft voorbereiden op de reis absolute prioriteit. Dit uit zich in een heldere afbakening van zones waarin tenminste één wand of centrale locatie gereserveerd wordt voor reisinformatie en de stationsklok. Er is een centrale plek waar reizigers kunnen wachten bij verstoringen. Belangrijke herkenningspunten bij binnenkomst zijn de stationsklok, bewegwijzering en reisinformatie. Verder is er een duidelijke samenhang tussen reisinformatie, service° en kaartverkoop die zich uit in de positionering van deze elementen ten opzichte van elkaar.

attentiewaarde medium

Aanvullende informatie en voorzieningen° krijgen aandacht° bij de reiziger op het moment dat hij klaar is om op reis te gaan. Buiten de belangrijkste loopstromen zijn er velden voor verblijf waar reizigers rustig kunnen wachten en aandacht° hebben voor andere informatie. Tegelijkertijd moet nog steeds de belangrijkste reisinformatie in de gaten kunnen worden gehouden. Retail heeft een belangrijke functie in het verlevendigen van het ontvangstdomein, maar staat altijd in dienst van de reis. Dit uit zich in heldere en iconische signing°, transparantie en een strakke afbakening van de gevelzone°. De invulling is afhankelijk van de afstand tot de loopverbindingzone°.

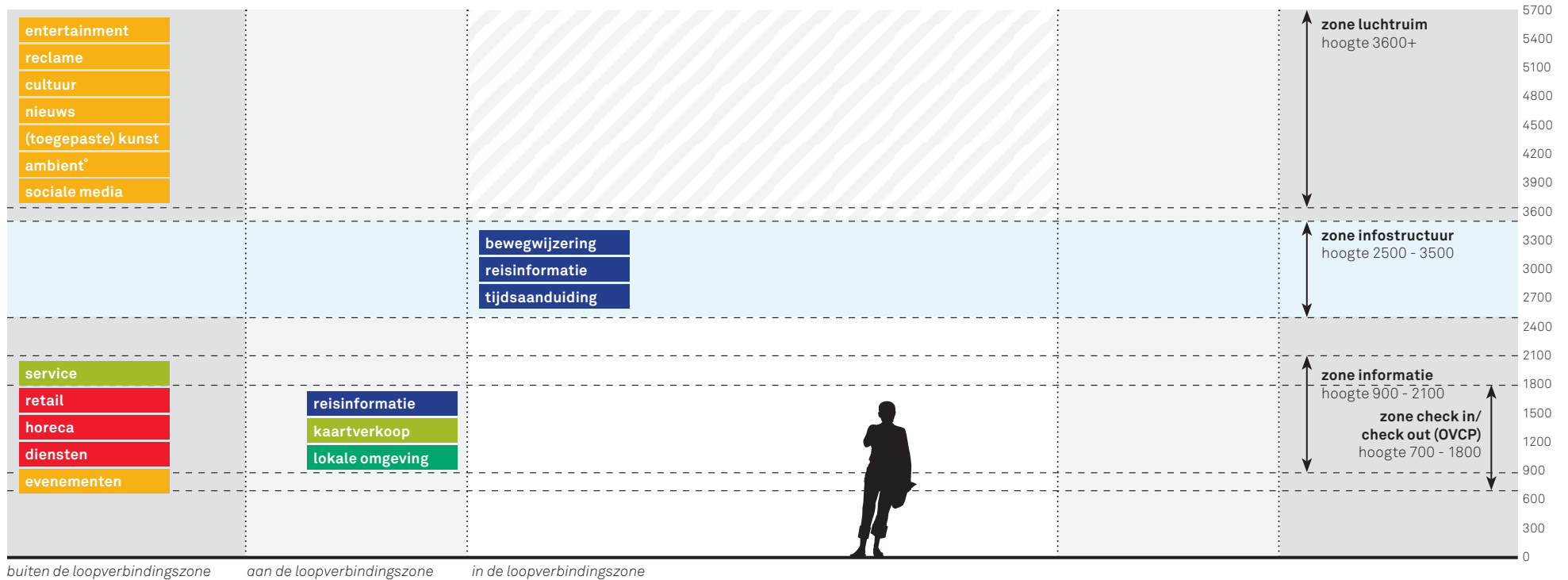
attentiewaarde laag

Media° vergroot de beleving en levendigheid van het ontvangstdomein en veraangenaamt het wachten en verblijf. Media° blijft in balans met de andere vormen van informatie door middelen consequent buiten de loopverbindingzone te plaatsen, duidelijk te koppelen aan verblijf en door grote gebaren in plaats van versnippering. De mediamiddelen komen meer in de marge door ze in te passen in de ruimtelijke context en architectuur op het station.

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.3 zonerings



figuur: zonerings binnen het ontvangstdomein

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints oriëntatie




Oriëntatie is een dynamisch moment dat zich uitstrekt door het gehele ontvangstdomein. Het heeft zowel betrekking op oriëntatie bij binnenkomst vanuit het omgevingsdomein of reisdomein als oriëntatie rondom beslispunten binnen het ontvangstdomein. Bij binnenkomst heeft een reiziger vrij zicht op alle andere touchpoints in het ontvangstdomein. Belangrijk is dat de bewegwijzering goed in het blikveld van de reiziger geplaatst wordt en de directe omgeving van deze middelen vrij gehouden wordt van visuele ruis. Routeinformatie moet bovendien goed te onderscheiden zijn van overige visuele informatie zoals media° en retail.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° oriëntatie wordt gevormd door het veld oriëntatie uit de Visie op Stationsoutillage. Dit veld bestaat uit een lege ruimte, direct na de entree van het station, van waaruit zicht is op de tijd, bewegwijzering, actuele vertrektijden en belangrijkste functies van het ontvangstdomein. De lengte van het veld is gerelateerd aan reizigersaantallen en de positie in het stationsdomein. De middelen voor oriëntatie concentreren zich, gefaseerd, in, aan en boven de loopverbindingzone°.

ruimtelijke context

Oriëntatie moet in hoge mate ondersteund worden door de architectuur van het station. Van belang bij binnenkomst in het ontvangstdomein is een duidelijke focus waar essentiële informatie wordt aangeboden en waar de aandacht° van de reiziger op een natuurlijke manier naartoe getrokken wordt. Dit kan bijvoorbeeld een hoofdwand zijn of een centraal punt in de ruimte. Ook zichtlijnen naar het reisdomein en ondersteunen in hoge mate de oriëntatie.

touchpoint oriëntatie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>De incidentele reiziger heeft zodra deze het station binnenkomt behoefte aan het opzoeken/verifiëren van zijn reisplan. De frequente reiziger is zodra hij het station binnenkomt al gefocust op de reis, vanuit een ooghoek scant hij de reisinformatie op wijzigingen.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>In het ontvangstdomein zoeken sommige aankomende reizigers de reisinformatie voor de terugreis. Ze gebruiken hiervoor de statische reisinformatie. Door de indeling van het domein zijn ze in staat rustig de informatie op te zoeken zonder andere mensen te hinderen.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<p>☉ alle touchpoints</p>		<p>☉ alle touchpoints</p>	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
verwijsborden infostructuur	in de loopverbindingzone op beslispunten, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, enkelzijdig/dubbelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
identificatieborden infostructuur	aan de loopverbindingzone bij bestemmingen	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks of evenwijdig enkelzijdig/dubbelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
stationsklok infostructuur	in de loopverbindingzone in wand/vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, enkelzijdig/dubbelzijdig	
geleidelijnen infostructuur	in de loopverbindingzone	vloerooppervlak	evenwijdig aan looprichting	
braille infostructuur	aan de loopverbindingzone op leuning	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting	
routebeschrijving infostructuur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
tijdelijke bewegwijzering infostructuur	in en aan de loopverbindingzone	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks of evenwijdig enkelzijdig	binnen stramien SITS
welkomstbord infostructuur	aan de loopverbindingzone bij entree	zone informatie 900 - 2100 cm	n.t.b. enkelzijdig/dubbelzijdig	
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OVS214 Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations • Visie op Stationsoutillage (veld oriëntatie) • OVS 00179 Geleidelijnen • SPC00266 Voelbare bewegwijzering op stations • OVS00218 Klokken 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints reisinformatie




Na oriëntatie volgt het touchpoint° reisinformatie. Dit touchpoint° wordt gevormd door een samenhangend systeem van middelen die verspreid over het ontvangstdomein geplaatst kunnen worden.

inrichtingsvorm

Vrijwel alle middelen voor reisinformatie zijn vrij in de ruimte geplaatst aan de loopverbindingszone°. Enkel het verstoringsbord bevindt zich boven de loopverbindingszone° haaks op de loopstroom. Er is voldoende ruimte voor reizigers om op comfortabele afstand de reisinformatie te bekijken. Deze actuele reisinformatie wordt vanuit beweging waargenomen. Vanuit elke hoofdentree van halte- en basisstations is reisinformatie beschikbaar. Bij grotere stations kan ook bij de nevenentree(s) reisinformatie beschikbaar zijn. Reizigers hebben zo snel mogelijk zicht op de actuele vertrektijden, in ieder geval voordat zij een vervoersbewijs kopen of opladen. Aanvullende reisinformatie om een reis te kunnen plannen, zoals vertrekstaten, spoorkaarten en aankondiging van werkzaamheden, wordt aan de loopverbindingszone° gepositioneerd. Op grote stations is er een centraal punt waar stationsklok, verstoringsbord en treinbeeldscherm XL worden geclusterd.

ruimtelijke context

Reisinformatie wordt tegen een rustige achtergrond geplaatst zodat middelen goed te onderscheiden zijn van hun omgeving. Bewegend beeld in één zichtlijn met reisinformatie wordt zoveel mogelijk voorkomen. De afstand tot andere middelen dan reisinformatie is minimaal 750 mm, tenzij middelen duidelijk bij elkaar horen zoals in het panelensysteem. In alle gevallen moet er voldoende ruimte zijn voor reizigers om zich op te stellen zonder daarbij de loopstroom te hinderen.

touchpoint reisinformatie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>De incidentele reiziger heeft zodra deze het station binnenkomt behoefte aan het opzoeken/verifiëren van zijn reisplan. De frequente reiziger is zodra hij het station binnenkomt al gefocust op de reis, vanuit een ooghoek scant hij de reisinformatie op wijzigingen.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>In het ontvangstdomein zoeken sommige aankomende reizigers de reisinformatie voor de terugreis. Ze gebruiken hiervoor de statische reisinformatie. Door de indeling van het domein zijn ze in staat rustig de informatie op te zoeken zonder andere mensen te hinderen.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ oriëntatie ⦿ service en assistentie ⦿ kaartverkoop 		<ul style="list-style-type: none"> ⦿ oriëntatie ⦿ service en assistentie ⦿ lokale reisinformatie 	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
treinbeeldscherm infostructuur	aan de loopverbindingszone bij entree, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	evenwijdig of haaks op de looprichting, enkelzijdig	
vertrekstaten infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/vierzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
spoorkaart infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/vierzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
werkzaamheden infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/vierzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
verstoringsbord (ARGoS)° infostructuur	in de loopverbindingszone op wand/vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op looprichting, enkelzijdig	centraal punt met verstoringsbord
treinbeeldscherm XL infostructuur	buiten de loopverbindingszone	zone infostructuur + zone luchtruim	haaks op looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	centraal punt
omroepberichten infostructuur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
reizigersbegeleiding infostructuur	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
calamiteitenschermb media	buiten de loopverbindingszone	zone infostructuur + zone luchtruim	evenwijdig aan looprichting, enkelzijdig	
reisplanner infostructuur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OVS00192 (ontwerpvoorschrift voor de visuele reizigersinformatiesystemen op stations; Infoplus) • Visie op Stationsoutillage (veld reisinformatie) • SPC00156 Productspecificatie Frame voor stationsnaambord, vertrekstaat, spoorkaart en reclameposter • OVS00064 Ontwerpvoorschrift Argosborden 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints service en assistentie




Het touchpoint° 'service en assistentie' wordt idealiter in de nabijheid van reisinformatie en van het touchpoint° kaartverkoop gepositioneerd. Service° en assistentie is zowel gericht op hulp bij vertrek als zorg na de reis. Hier kunnen reizigers ook informatie over aansluiting op andere modaliteiten en de omgeving van het station vinden.

inrichtingsvorm

Op kleine station zijn aan de loopverbindingszone° servicepanelen te vinden. Op grotere stations is er, naast de servicepanelen, ook een grote of kleine informatiebalie op één centraal punt buiten de loopverbindingszone° waar reizigers met al hun vragen over zowel de reis per trein als het vervolg vanaf het station en de omgeving terecht kunnen. In een nevenontvangstdomein is zo nodig een ook kleine variant aanwezig. Aanvullende service° vindt een reiziger in een servicewinkel en via mobiele middelen.

ruimtelijke context

De positie van de centrale informatiebalie is afgestemd op de typologie van het station. Wanneer het ontvangstdomein iets heeft van een plein is een centrale plek het meest logisch, wanneer het ontvangstdomein minder ruim is opgezet, moet een informatiebalie zich juist aan de rand bevinden. Er moet altijd rekening gehouden worden met voldoende ruimte voor rijvorming.

touchpoint service en assistentie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>De incidentele reiziger heeft zodra deze het station binnenkomt behoefte aan het opzoeken/verifiëren van zijn reisplan. De frequente reiziger is zodra hij het station binnenkomt al gefocust op de reis, vanuit een ooghoek scant hij de reisinformatie op wijzigingen.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Service heeft hier meer de rol van zorg na de reis. Vragen die onbeantwoord zijn gebleven, worden hier beantwoord, bijvoorbeeld over tarieven, een volgende reis of problemen onderweg. Daarnaast kunnen hier ook vragen worden gesteld over lokaal vervoer en over de omgeving van het station.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> oriëntatie reisinformatie kaartverkoop 		<ul style="list-style-type: none"> oriëntatie lokale informatie lokale reisinformatie 	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
servicepaneel lijn en vervoerder	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm functieaanduiding 2100 - 2400	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	veld service panelensysteem
informatiebalie (groot) lijn en vervoerder	buiten de loopverbindingszone vrijstaand, centraal punt	zone informatie 900 - 2100 mm functieaanduiding 2100 - 2400	alzijdige oriëntatie	centraal punt, cluster met treinbeeldscherm XL
servicewinkel lijn en vervoerder	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
informatiebalie (klein) lijn en vervoerder	buiten de loopverbindingszone vrijstaand, centraal punt	zone informatie 900 - 2100 mm	n.t.b.	n.v.t.
mederwerker lijn en vervoerder	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
mobiele diensten lijn en vervoerder	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Visie op Stationsoutillage (veld service) Handboek Retail en Service 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints kaartverkoop

Het touchpoint° kaartverkoop bevindt zich altijd na het touchpoint° reisinformatie. Een reiziger moet zich op de hoogte kunnen stellen van actuele vertrektijden en eventuele verstoringen alvorens hij een vervoersbewijs laadt of kaartje koopt. Vanuit het touchpoint° kaartverkoop heeft de reiziger zicht op het touchpoint° 'in- en uitchecken' dat zich op de grens van ontvangstdomein en reisdomein bevindt.




inrichtingsvorm

Het touchpoint° kaartverkoop bestaat altijd uit één of meerdere kaartautomaten, eventueel aangevuld met eenvoudigere oplaadpunten en een servicewinkel waar ook andere reisproducten, zoals internationale vervoersbewijzen kunnen worden gekocht. De inrichting van de kaartautomaten gaat volgens de configuratieprincipes uit de Visie op Stationsoutillage. Kaartautomaten van verschillende vervoerders° worden geclusterd en op dezelfde plek aangeboden. Naast kaartautomaten kunnen er ook oplaadpunten aanwezig zijn. Deze worden in lijn met de principes voor kaartautomaten geplaatst. Op grotere stations kunnen ook servicewinkels van lijnen en vervoerders° aanwezig zijn. Deze verkooppunten van lijnen en vervoerders° zijn duidelijk te onderscheiden van de retail in het ontvangstdomein en krijgen een hogere prioriteit bij de inrichting van het station. Ook zijn ze te herkennen aan één gemeenschappelijke functieaanduiding in de commerciële gevelzone.

ruimtelijke context

Van belang voor de positionering van kaartverkoop is dat er voldoende ruimte is voor rijvorming en dat reizigers zich beschermd voelen tijdens het kopen of laden van een vervoersbewijs.

touchpoint kaartverkoop

 <p>laden...</p> <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Frequente reizigers zijn bekend met het gebruik van de automaten, hierdoor gaan ze op een hoog tempo en vrijwel automatisch door het systeem heen. Voor incidentele reizigers is er ook de mogelijkheid om een vervoersbewijs te kopen/ laden aan een loket. Hier krijgen ze meer informatie en uitleg.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ oriëntatie ○ service en assistentie ○ in en uitchecken ○ reisinformatie 			
<p>middel</p>	<p>locatie</p>	<p>positie</p>	<p>oriëntatie</p>	<p>clustering</p>
<p>kaartautomaten lijn en vervoerder</p>	<p>aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand</p>	<p>zone informatie 900 - 2100 mm</p>	<p>evenwijdig/haaks enkelzijdig/vierzijdig</p>	<p>veld kaartverkoop panelensysteem</p>
<p>oplaadpunten lijn en vervoerder</p>	<p>aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand</p>	<p>zone informatie 900 - 2100 mm</p>	<p>evenwijdig/haaks enkelzijdig/vierzijdig</p>	<p>veld kaartverkoop panelensysteem</p>
<p>servicewinkel lijn en vervoerder</p>	<p>buiten de loopverbindingszone</p>	<p>commerciële gevelzone</p>	<p>evenwijdig aan looprichting</p>	<p>commerciële gevelzone</p>
<p>vervoersbewijs lijn en vervoerder</p>	<p>n.v.t.</p>	<p>n.v.t.</p>	<p>n.v.t.</p>	<p>n.v.t.</p>
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visie op Stationsoutillage (veld kaartverkoop) 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints retail




Retail komt in de aandacht° van de reiziger op het moment dat hij klaar is om op reis te gaan en nog tijd over heeft. Het touchpoint° retail volgt daarom na oriëntatie, reisinformatie, service° en kaartverkoop. Retail bevindt zich in de context van aandacht° en mag de primaire functies van het ontvangstdomein niet overstemmen. Retail bevindt zich daarom altijd buiten de loopverbindingzone°.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° retail wordt gevormd door de commerciële gevelzone° van het ontvangstdomein. Retail kan geïntegreerd zijn in wanden of in vrijstaande modules. De commerciële gevelzone° bestaat uit de winkelpui en de strook net achter en net voor de winkelpui welke kan overlappen met de transferruimte. Dit is het raakvlak tussen de commerciële ruimte van de retailer en de transferruimte van het station. De strook net voor de winkelpui kan in principe niet gebruikt worden voor uitstallingen zoals terrassen, tenzij deze zich buiten de loopverbindingzone° bevindt en er voldoende circulatieruimte° is. Alle retailinformatie, zoals signing° en reclame, is evenwijdig aan de gevel geplaatst zodat zichtlijnen naar andere informatie niet belemmerd wordt. Op retail gerichte activiteiten zoals sampling en pop-up stores kunnen zich ook op de eventplek bevinden.

ruimtelijke context

Specifiek van belang is de ruimtelijke inpassing van de commerciële gevelzone° is de architectuur van het station. Deze richtlijnen komen voort uit de architectonische kaders van Spoorbeeld°. Een ander belangrijk principe voor de commerciële gevelzone° is transparantie. Richtlijnen voor de inpassing van de commerciële gevelzone° worden beschreven in het Handboek Retail en Service.

touchpoint retail				
 gewenste ervaring	vertrekkende reiziger Buiten de drukte van de loopverbindingzone, prikkelen de afzonderlijke formules en winkels ieders nieuwsgierigheid. Er is zowel gelegenheid om snel en efficiënt een impulsaankoop te doen, als rustig te shoppen. Belangrijk is om tegelijkertijd controle over tijd en de reis te behouden.		aankomende reiziger De aankomende reiziger heeft vaak meer tijd om rond te kijken en te winkelen. De winkels op een station dienen ook als visitekaartje voor de stad, bijvoorbeeld door het verkopen van lokale specialiteiten.	
	 zichtrelaties		● oriëntatie ● reisinformatie	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
retail retail en service	buiten de loopverbindingzone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
services retail en service	buiten de loopverbindingzone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
horeca retail en service	buiten de loopverbindingzone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
sampling media	buiten de loopverbindingzone	eventplek	n.v.t.	
pop-up stores retail en service	buiten de loopverbindingzone	commerciële gevelzone of eventplek	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
 verwijzingen	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Retail en Service • Handboek Media 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein






1.7.4 inrichting touchpoints wachten

Gelegenheid tot wachten volgt na alle stappen die een reiziger heeft doorlopen om op reis te gaan. Hoewel verblijf een belangrijke functie is van het ontvangstdomein, zijn de informatiemiddelen^o die bij dit touchpoint^o horen dat niet per definitie. De middelen hebben een lage attentiewaarde^o en zijn ondergeschikt aan de meeste andere informatiemiddelen^o. In het ontvangstdomein moet dan ook zorgvuldig met media worden omgegaan om een duidelijke meerwaarde te hebben. Het 'prikkel van de reiziger' kan waardevol zijn, maar 'Information overload' moet voorkomen worden.

inrichtingsvorm

De velden voor wachten zijn buiten de loopverbindingszone^o gepositioneerd en komen met name op grotere stations voor. Informatiemiddelen^o die het wachten veraangenamen, zoals media^o, hebben altijd een relatie met wachten. Media^o, waaronder reclame, wordt altijd evenwijdig aan de looprichting geplaatst. Hierdoor wordt het zicht op primaire informatie tijdens de reis niet verstoord. Ook de dichtheid aan middelen is van belang. Het uitgangspunt is een paar grote uitingen in plaats van veel kleinere en het groeperen van middelen zoals reclames in één vlak/stamien. Het kan echter ook voorkomen dat de ruimtelijke context aanleiding geeft tot het verspreid en gedoseerd aanbieden van middelen. Zo hebben ze attentiewaarde^o maar wordt de visuele rust op het station behouden. Het luchtruim en de wanden direct boven de loopverbindingszone^o dienen 'informatie-arm' gehouden te worden om de zichtlijnen met reisinformatie en bewegwijzering zo min mogelijk te verstoren.

Zie voor specifieke richtlijnen per middel en ruimtelijke inpassing het **Handboek Media**

touchpoint wachten				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Het gebruik van media kan het verblijf veraangenamen. De content van de media draagt bij aan het lokale en publieke karakter van het domein en is ongedwongen. Vanuit een ooghoek kan een reiziger de tijd en de dynamische en actuele reisinformatie in de gaten houden.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> 🕒 oriëntatie 🕒 reisinformatie 🕒 ontmoeten 			
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
nieuwsmeubel media	aan de loopverbindingszone bij entree ontvangstdomein	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting, alzijdig	
digitale schermen media	buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	
projecties media	buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm		
reclamedragers media	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	
(seizoens)aankleding media	in, aan en buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	evenwijdig aan looprichting	
eventplek media	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	haaks op looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	centraal punt
medewerkers media	buiten de loopverbindingszone	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
audiokanaal media	 n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
lo-fi middelen media	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	haaks op looprichting, enkelzijdig	specifiek voor klein station
mobiele middelen media	 n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Media • Visie op Stationsoutillage (veld comfortabel wachten) • Visie op Stationsoutillage (veld informeel wachten) • RLN00123 Richtlijn Muziek op stations 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints ontmoeten

Het ontvangstdomein is belangrijk als plek om af te spreken voor of na de reis. Het ontmoetingspunt moet daarom vanuit verschillende perspectieven werken.

Voor degene die aan het wachten is, is van belang dat hij overzicht heeft over het ontvangstdomein. Wachtenden moeten in een open omgeving kunnen staan of zitten waar ze rondom goed zicht hebben op mensen in de omgeving. Ze moeten ook goed zichtbaar zijn voor degene waarmee ze een afspraak hebben. Voor vertrekkende en aankomende reizigers moet het ontmoetingspunt direct herkenbaar zijn bij binnenkomst in het ontvangstdomein.

In het ideale geval wordt op elk station in de infostructuur verwezen naar het meeting point: een herkenbare, vaste plek. Dat is belangrijk voor reizigers die nooit eerder op een bepaald station aankomen of die moeite hebben om zich te begeven in onbekende situaties.

inrichtingsvorm

Het ontmoetingspunt is een centraal punt in de ruimte met goed zicht op zowel aankomende als vertrekkende reizigers en eventueel ruimte om te zitten. Wanneer er in het ontvangstdomein ook ruimte is voor verblijf, ligt het voor de hand het ontmoetingspunt daaraan te verbinden. Het zal de meest natuurlijke plek zijn om op elkaar te wachten. Een ontmoetingspunt op een complex station is van een functieaanduiding voorzien, zodat er naar verwezen kan worden in de bewegwijzering. Wanneer er meerdere ontvangstdomeinen zijn, is het van belang dat er ook meerdere ontmoetingspunten worden ingericht. Verwarring tussen verschillende ontmoetingspunten moet echter voorkomen worden.

touchpoint ontmoeten



gewenste ervaring

vertrekkende reiziger

Vertrekkende reizigers ontmoeten medereizigers op weg naar de trein. Dat betekent dat het ontmoetingspunt bij aankomst in het ontvangstdomein duidelijk herkenbaar moet zijn en dat ontmoeten ondersteund kan worden door een zichtrelatie met het omgevingsdomein.

aankomende reiziger

Aankomende reizigers moeten het ontmoetingspunt bij aankomst vanuit het reisdomein kunnen herkennen. Vanuit dit punt kan de reiziger het gehele ontvangstdomein overzien, zonder een obstakel te vormen in de loopverbindingzone. Er is gelegenheid om comfortabel te wachten.



zichtrelaties

- oriëntatie
- wachten
 - entree reisdomein
 - entree omgevingsdomein

- oriëntatie
- wachten
 - entree reisdomein
 - entree omgevingsdomein

middel

locatie

positie

oriëntatie

clustering

ontmoetingspunt infostructuur

aan de loopverbindingzone
centraal punt

zone informatie
900 - 2100 mm

vierzijdige oriëntatie

eventueel geclusterd met
veld wachten



verwijzingen

- OVS214 Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations

ruimtelijke context

Soms hoeft een ontmoetingspunt niet ontworpen te worden maar ontstaat het vanzelf bij een bekende landmark op het station ("ik zie je onder het blauwe bord"). Er is genoeg ruimte rondom opvallende landmarks in het ontvangstdomein, zodat ook deze als ontmoetingspunt kunnen worden gebruikt.

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints lokale informatie

Nadat een reiziger heeft uitgecheckt, wordt hij verwelkomd in het ontvangstdomein. Het station moet op dat moment herkenbaar zijn als het station van bestemming. Het ontvangstdomein is niet alleen gericht op vertrekkende reizigers, maar juist ook op reizigers die aankomen in een voor hen bekende of vreemde omgeving. Het station verwelkomt het bij aankomst.

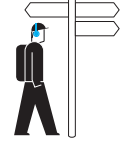


inrichtingsvorm

Lokale informatie^o is met name gericht op aankomende reizigers en is vanuit het perspectief van aankomst daarom rechts van de loopverbindingszone^o gepositioneerd zodat aankomende en vertrekkende reizigers elkaar zo min mogelijk hoeven te kruisen. Afhankelijk van het type middel bevindt deze informatie zich aan of buiten de loopverbindingszone^o.

De specifieke middelen voor lokale informatie^o zijn sterk afhankelijk van de specifieke lokale situatie. Het aantal en type reizigers, de ligging van het station en bezienswaardigheden in de omgeving zijn sterk van invloed op de wijze waarop lokale informatie^o een plek krijgt. Toeristeninformatie^o kan ook buiten het station in het omgevingsdomein worden gefaciliteerd. In dat geval wordt er in het ontvangstdomein naar verwezen.

ruimtelijke context

Niet alleen informatie draagt bij aan het lokale karakter van het station maar ook het station zelf, de architectuur en specifieke elementen creëren een eigen identiteit. Oriëntatie wordt al binnen het ontvangstdomein ondersteund door zichtrelaties tussen binnen en buiten.

touchpoint lokale informatie				
 <p>gewenste ervaring</p>				<p>aankomende reiziger</p> <p>Bij aankomst in het ontvangstdomein wordt een reiziger begeleid bij de overgang naar de omgeving. Met een overzicht van wat er in de omgeving van het station te doen en de mogelijkheid tot het stellen van vragen, kan de reiziger een keuze maken.</p>
 <p>zichtrelaties</p>				<ul style="list-style-type: none"> 🕒 oriëntatie 🕒 lokale reisinformatie omgevingsdomein
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
toeristeninformatie lokale informatie	aan de loopverbindingszone	n.t.b.	n.t.b.	met omgevingsinformatie panelensysteem
omgevingsinformatie lokale informatie	aan de loopverbindingszone	n.t.b.	n.t.b.	met toeristeninformatie panelensysteem
informatiebalie lijn en vervoerder	buiten de loopverbindingszone vrijstaand, centraal punt	zone informatie 900 - 2100 mm	alzijdige oriëntatie	centraal punt, cluster met treinbeeldscherm XL
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Lokale informatie 			

handboek inrichting

1.7 ontvangstdomein

1.7.4 inrichting touchpoints

lokale reisinformatie

Bij aankomst is het in specifieke situaties handig voor een reiziger om zich al in het ontvangstdomein op de hoogte te kunnen stellen van lokale reisinformatie en informatie over ketendiensten. Nieuwe informatiemiddelen^o passen in de ambitie van betere integratie van reisinformatie in en rond stations. In een situatie waarbij het ontvangstdomein haast onopgemerkt overgaat in het omgevingsdomein is het logischer deze informatie pas in het omgevingsdomein aan te bieden, tenzij het ontvangstdomein gedeeld wordt met andere modaliteiten.

inrichtingsvorm

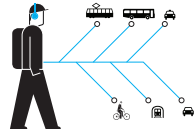


Informatie over aansluitingen en ketendiensten is gebundeld met de servicevoorzieningen in het ontvangstdomein. Afhankelijk van het middel (een informatiepaneel of informatiebalie) bevindt deze informatie zich aan of buiten de loopverbindingszone^o.

In situaties waarin het ontvangstdomein wordt gedeeld met andere modaliteiten bevindt de lokale reisinformatie zich bij de toegang tot die modaliteiten, bijvoorbeeld bij de roltrap naar de metro. Verder bevindt lokale reisinformatie zich op beslispunten binnen het station, bijvoorbeeld wanneer een reiziger binnen het station een keuze moet maken om de bussen aan de voor- of achterzijde van het station te nemen.

ruimtelijke context

Zichtlijnen naar het omgevingsdomein helpen de reiziger zich te oriënteren op de aansluitingen op andere modaliteiten en ketendiensten vanuit het ontvangstdomein. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om zicht op bushaltes, fietsenstallingen en taxistandplaatsen.

touchpoint lokale reisinformatie

 <p>gewenste ervaring</p>	<p>aankomende reiziger Aankomende reizigers worden opgevangen en begeleid door het aanbieden van lokale reisinformatie. Reizigers krijgen hier ruimte een reisplan te maken voor het vervolg van de reis.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ oriëntatie ⦿ lokale informatie omgevingsdomein 			
<p>middel</p>	<p>locatie</p>	<p>positie</p>	<p>oriëntatie</p>	<p>clustering</p>
<p>overstapschermen infostructuur</p>	<p>aan de loopverbindingszone op beslispunten</p>	<p>zone infostructuur 2500 - 3500 mm</p>	<p>evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig</p>	
<p>overstappanelen infostructuur</p>	<p>aan de loopverbindingszone</p>	<p>zone informatie 900 - 2100 mm</p>	<p>evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/vierzijdig</p>	<p>cluster met service onderdeel panelensysteem</p>
<p>informatiebalie lijn en vervoerder</p>	<p>buiten de loopverbindingszone vrijstaand, centraal punt</p>	<p>zone informatie 900 - 2100 mm</p>	<p>alzijdige oriëntatie</p>	<p>centraal punt, cluster met treinbeeldscherm XL</p>
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Infostructuur 			

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.1 uitgangspunten

1.8.2 hiërarchie van informatie

1.8.3 zonering

1.8.4 inrichting touchpoints

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

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

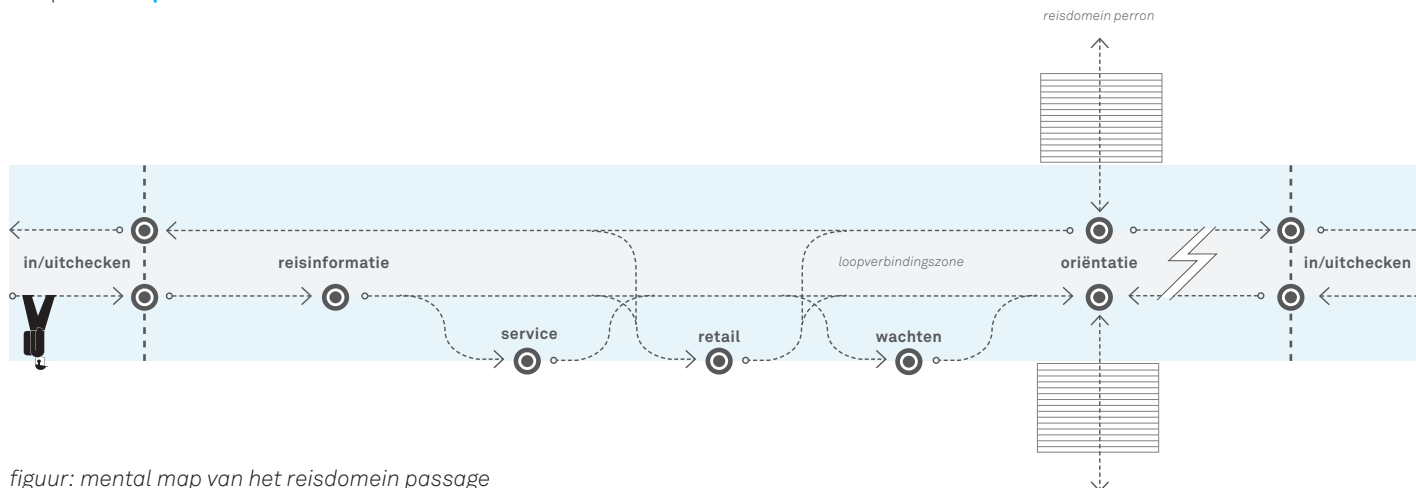
1.8.1 uitgangspunten

Het reisdomein staat in het teken van het makkelijk en efficiënt verplaatsen van en naar de trein, zowel voor aankomende als vertrekkende reizigers. Het reisdomein is onderverdeeld in de passage en het perron. De passage bestaat voor een groot deel uit de loopverbindingszone^o en er gelden daarom grotendeels dezelfde principes. In de passage is overdag en in de spits een continue stroom van mensen onderweg van en naar de trein en is daarom gericht op snelheid en efficiëntie.

Waar mogelijk is ook ruimte voor retail en service^o en daarmee ook 'langzaam verkeer'. Dat betekent dat de passage niet te uniform en anoniem van karakter mag zijn. Er moeten duidelijke herkenningspunten zijn aan de hand waarvan een reiziger zich kan oriënteren. Op rustige momenten is er meer ruimte voor levendigheid. De passage moet zowel tijdens de spits als in verlaten avonduren een aangename plek zijn om doorheen te lopen.

mental map reisdomein passage

👁️ klik voor specifieke richtlijnen per **touchpoint**



figuur: mental map van het reisdomein passage

ruimtelijke context

Een passage is een ongelijkvloerse kruising met het spoor. De passage kan zowel onderlangs (tunnel) als bovenlangs (traverse) kruisen. De passage is onderdeel van het station en ontsluit de perrons als hoofd- en nevenontsluiting. De lengte van de passage is afhankelijk van het aantal sporen dat wordt gekruist. De breedte van de passage kan variëren. Afhankelijk van de grootte van het station heeft de passage enkelzijdige of dubbelzijdige toegang naar de sporen. Globaal zijn er drie soorten passages te onderscheiden: een passage met gesloten wand, met een transparante wand en met een wand met (retail)voorzieningen. In tunnels zijn de wanden van de passage gesloten en eventueel voorzien van retail. Bij traversen zijn de wanden transparant en kunnen reizigers van bovenaf de sporen zien. Afhankelijk van deze wandinvulling wordt informatie aan de wand of op de hartlijn van de passage georganiseerd. De transfercapaciteit van de passage is bepalend voor het aantal informatiemiddelen^o dat kan worden aangeboden. Op een aantal grote stations gaat het ontvangstdomein bijna naadloos over in het reisdomein (bijvoorbeeld Leiden). De overgang is daar vooral ervaarbaar door de zone voor inchecken en uitchecken. Een passage kan tevens functioneren als een verbinding tussen twee wijken of stadsdelen. Verder is voor de inrichting en programmering van een passage van belang of het om een overstapstation gaat of niet. Bij overstapstations is het nodig dat reizigers kunnen overstappen zonder in en uit te checken en de daarvoor benodigde informatie in de passage kunnen vinden..

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.2 hiërarchie van informatie

gewenste ervaring



focus van aandacht°

De focus van een vertrekkende of overstappende reiziger ligt op het vinden van het juiste spoor en halen van de trein. In het reisdomein zijn reizigers continu op zoek naar bevestiging. Voor een aankomende reiziger ligt de aandacht° bij het vinden van de goede uitgang. Wanneer er sprake is van een doorlopende passage moet een reiziger snel kunnen herkennen waar de goede uitgang is.

context van aandacht°

Voor vertrek koopt een reiziger nog snel een kop koffie waarbij hij tegelijkertijd moet kunnen anticiperen op veranderingen in de reis. In de passage vindt een reiziger ook aanvullende informatie over de dienstregeling of over service van vervoerders°.

marge van aandacht°

De drukte in de passage kan het opnemen van informatie bemoeilijken. Van belang is daarom dat de hoeveelheid 'ruis' en visuele prikkels bij drukte beperkt wordt. Buiten de spits en in avonden vraagt de passage juist om meer levendigheid.

systematiek



inrichting

attentiewaarde hoog°

De loopverbingszone° bepaalt voor een groot deel de inrichting van de passage van het reisdomein. Informatie die prioriteit heeft bevindt zich boven en haaks op de loopstroom. De zone voor in- en uitchecken bevindt zich op de overgang van ontvangstdomein en reisdomein en is niet te missen. Het is een natuurlijke handeling die een reiziger 'in de beweging' doet. Verder staat de passage in het teken van oriëntatie op de perrons en oriëntatie naar de uitgang.

attentiewaarde medium

Aanvullende informatie krijgt iets minder prioriteit door het plaatsen van deze middelen aan de loopverbingszone° en evenwijdig aan de looprichting. Afhankelijk van het type passage is dit aan de wanden of op de hartlijn van de passage. De opgang naar de perrons is onderdeel van de loopverbingszone° en de trappen, roltrappen en wanden zijn daarom alleen bestemd voor oriëntatie en reisinformatie.

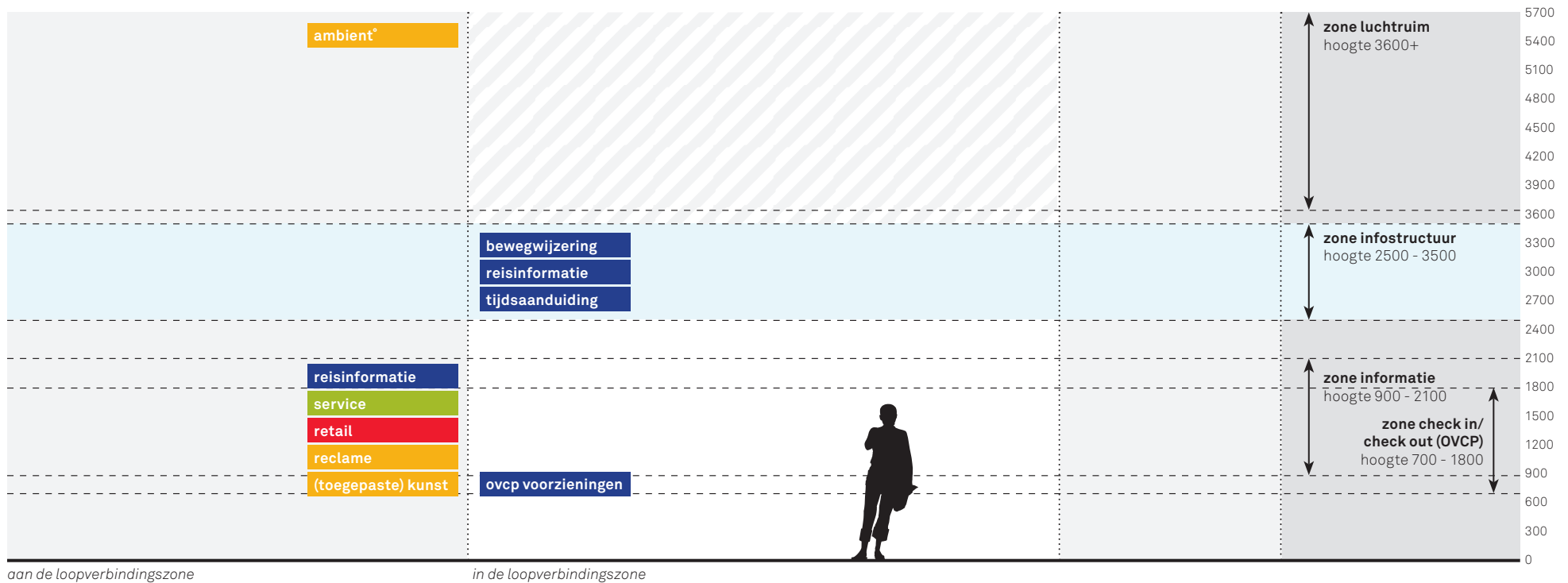
attentiewaarde laag

Informatie die zich in de marge bevindt is altijd evenwijdig aan de loopstroom. Media° in de passage speelt een rol in het verlevendigen van de passage en kan zich afhankelijk van de drukte in de context of marge van aandacht° bevinden. Er is een duidelijke scheiding tussen media° middelen en zones voor aanvullende informatie.

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.3 zonerings



figuur: zonerings binnen het reisdomein passage

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.4 inrichting touchpoints oriëntatie

Het touchpoint° oriëntatie omvat de gehele passage en concentreert zich rondom belangrijke beslispunten (zoals stijpunten, splitsingen, etc). Belangrijk is dat de bewegwijzering goed in het blikveld van de reiziger geplaatst wordt en de directe omgeving van deze middelen vrij gehouden wordt van visuele ruis. Routeinformatie moet bovendien goed te onderscheiden van overige visuele informatie zoals media° en retail.





inrichtingsvorm

Het touchpoint° oriëntatie wordt gevormd door het veld oriëntatie uit de Visie op Stationsoutillage. Dit veld bestaat uit een lege ruimte, direct na de entree van het station, van waaruit zicht is op de tijd, bewegwijzering, actuele vertrektijden en belangrijkste functies van het ontvangstdomein. De lengte van het veld is gerelateerd aan reizigersaantallen en de positie in het stationsdomein. De middelen voor oriëntatie concentreren zich, gefaseerd, in, aan en boven de loopverbindingszone°.

Een passage in de vorm van een tunnel of traverse heeft een sterk lineair karakter en heeft enkelzijdige of dubbelzijdige toegang tot de perrons. Dat betekent dat er voor de volgorde van de touchpoint°s twee belangrijke principes gelden: faseren en herhalen.

ruimtelijke context

Oriëntatie in een passage moet goed ondersteund worden door vrije zichtlijnen naar de perrons en de treinen. Bij aankomst kan de oriëntatie ondersteund worden doordat de passage een duidelijke oriëntatie kent. Intuïtief moet een reiziger kunnen aanvoelen welke zijde naar het hoofdontvangstdomein leidt.

touchpoint oriëntatie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>In de passage gaat de vertrekkende reiziger op zoek naar het goede perron en perronzijde. Oriëntatie wordt ondersteund door direct zicht op de perrons en treinen.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Een aankomende reiziger moet zich in de passage kunnen oriënteren op de volgende overstap of de juiste uitgang. De passage mag daarom niet te uniform zijn, er moet een gevoel van richting inzitten.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<p>🕒 alle touchpoints</p>		<p>🕒 alle touchpoints</p>	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
verwijsborden infostructuur	in de loopverbindingszone op beslispunten, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, enkelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
identificatieborden infostructuur	aan de loopverbindingszone bij bestemmingen	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks of evenwijdig enkelzijdig/dubbelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
perronverwijzers infostructuur	in de loopverbindingszone op beslispunten, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, dubbelzijdig	
geleidelijnen infostructuur	in de loopverbindingszone	vloerooppervlak	evenwijdig aan looprichting	
braille infostructuur	aan de loopverbindingszone op leuning	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	
routebeschrijving infostructuur 	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
tijdelijke bewegwijzering infostructuur	in en aan de loopverbindingszone	zone infostructuur zone informatie	haaks of evenwijdig enkelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OVS214 Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations • Visie op Stationsoutillage (veld oriëntatie) • OVS 00179 Geleidelijnen • SPC00266 Voelbare bewegwijzering op stations 			

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.4 inrichting touchpoints

in- en uitchecken

De zone voor in- en uitchecken bevindt zich op de overgang van ontvangstdomein naar reisdomein. Reizigers moeten in hun gang naar de perrons of naar de uitgang automatisch langs de in- en uitcheckmogelijkheden komen. Het in- en uitchecken gebeurt op een natuurlijke manier en vanuit de beweging. Tegelijkertijd is het in- en uitchecken een moment op zich. De omgeving van de poortjes of palen dient vrij te zijn van andere prikkels om afleiding te voorkomen.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° in- en uitchecken wordt gevormd door een verzameling controlepoortjes of palen die in specifieke situaties aangevuld worden door een aantal aanvullende middelen.

Lage poortjes hebben de voorkeur boven palen omdat de zichtlijnen zo niet belemmerd worden. Deze controlepoortjes worden over de volledige breedte van de loopverbindingszone° toegepast. Voor reizigers met een beperking hebben controlepoortjes als voordeel dat ze goed vindbaar zijn. In de nabijheid van deze zone bevinden zich aan de zijde van het reisdomein oplaadpunten die het mogelijk maken om bij een tekort aan saldo op te waarden.

Op knooppunten waar meerdere vervoerders° en modaliteiten samenkomen kan het voorkomen dat een reiziger moet inchecken per vervoerder of modaliteit. Richtlijnen voor inrichting in deze situaties zijn de vinden in Routing, Signing, Branding OVCP.

ruimtelijke context

Voor en na de incheckzone is een ruimte van 5 meter die vrij moet blijven van objecten (10 meter bij roltrap). Deze ruimte is nodig voor rijvorming.

touchpoint in en uitchecken



gewenste ervaring



zichtrelaties

middel

controlepoortjes

infostructuur

in en uitcheckpalen

infostructuur

oplaadpunten

infostructuur

vervoersbewijs

lijn en vervoerder



verwijzingen

vertrekkende reiziger

Na inchecken begint het reisdomein, reizigers richten zich op het halen van de trein, niet op de handeling "inchecken". Onderweg van ontvangstdomein naar perron checkt de reiziger in een automatische beweging in. Door de indeling van de check in/ check out (OVCP) objecten worden reizigers er tijdig aan herinnerd in te checken.

- 🕒 oriëntatie
- 🕒 reisinformatie

locatie

in de loopverbindingszone, entree reisdomein

in de loopverbindingszone, entree reisdomein

aan de loopverbindingszone, na controlepoortjes

n.v.t.

- Routing, Signing, Branding OVCP
- PvE OVCP

positie

zone check in/ check out 700 - 1800 mm

zone check in/ check out 700 - 1800 mm

zone informatie 900 - 2100 mm

n.v.t.

aankomende reiziger

Door de indeling van het station wordt de reiziger er aan herinnerd uit te checken. Nooit hoeft de reiziger te zoeken naar een check in/ check out (OVCP) object omdat deze op logische plekken binnen het domein zijn geplaatst.

- 🕒 oriëntatie
- 🕒 ontvangstdomein

oriëntatie

haaks op de looprichting

evenwijdig aan looprichting

evenwijdig aan looprichting

n.v.t.

clustering

n.v.t.

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.4 inrichting touchpoints reisinformatie




Na oriëntatie en inchecken volgt het touchpoint° reisinformatie. Dit touchpoint° wordt gevormd door een samenhangend systeem van middelen die met een vast ritme in de passage van het reisdomein geplaatst worden.

inrichtingsvorm

De belangrijkste middelen voor reisinformatie zijn vrij in de ruimte geplaatst boven en aan de loopverbindingszone°. Boven de loopverbindingszone° vindt een reiziger de perronverwijzers die de eerstvolgende treinen op een bepaald perron weergeven. Deze informatie leest een reiziger vanuit beweging. Aan de loopverbindingszone° vindt een reiziger de actuele vertrektijden en aanvullende informatie om de (vervolg)reis te plannen. Er is voldoende ruimte voor reizigers om op comfortabele afstand de reisinformatie te bekijken. Deze informatie is niet alleen gericht op vertrekkende reizigers maar ook op overstappers. Verstoringinformatie wordt op de grote stations toegevoegd om de vertrekkende en overstappende reiziger te wijzen op verstoringen.

ruimtelijke context

Reisinformatie wordt tegen een rustige achtergrond geplaatst zodat middelen goed te onderscheiden zijn van hun omgeving. Bewegend beeld in één zichtlijn met reisinformatie wordt zoveel mogelijk voorkomen. De afstand tot andere middelen dan reisinformatie is minimaal 750 mm, tenzij middelen duidelijk bij elkaar horen zoals in het panelensysteem. In alle gevallen moet er voldoende ruimte zijn voor reizigers om zich op te stellen zonder daarbij de loopstroom te hinderen.

touchpoint reisinformatie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>In het reisdomein hebben alle reizigers een duidelijk reisplan, reisinformatie wordt nu gebruikt als verificatie en bevestiging. Een herhaling en heldere weergave van de reisinformatie faciliteert vertrouwen en een gevoel van zelfstandigheid bij elke reiziger.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Een overstappende reiziger heeft soms nog een onzeker reisplan. In de passage krijgt de reiziger weer zekerheid en bevestiging. Opnieuw faciliteert herhaling en een heldere weergave van de reisinformatie vertrouwen.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> oriëntatie service en assistentie 		<ul style="list-style-type: none"> oriëntatie service en assistentie 	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
perronverwijzers infostructuur	in de loopverbindingszone bij opgang perron	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, dubbelzijdig	
treinbeeldscherm infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	evenwijdig of haaks op looprichting, enkelzijdig	veld reisinformatie boven panelensysteem
verstoringbord (Argos) infostructuur	in de loopverbindingszone op wand/vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld reisinformatie boven panelensysteem
vertrekstaten infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
spoorkaart infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
werkzaamheden infostructuur	aan de loopverbindingszone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
omroepberichten infostructuur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
reizigersbegeleiding infostructuur	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
reisplanner infostructuur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> OVS00192 (ontwerpvoorschrift voor de visuele reizigersinformatiesystemen op stations; Infoplus) OVS00064: Argos Visie op Stationsoutillage (veld reisinformatie) 			

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.4 inrichting touchpoints service en assistentie




Het touchpoint° service en assistentie volgt na oriëntatie, in- en uitchecken en reisinformatie en is vooral gericht op overstappers. Vertrekkende reizigers zullen in het ontvangstdomein hun informatie reeds gevonden hebben.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° service en assistentie wordt gevormd door de aanwezige servicemedewerkers in het reisdomein en een aantal ondersteunende middelen zoals het servicepaneel. Deze middelen bevinden zich aan de loopverbindingzone° en kunnen afhankelijk van de lengte van de passage meerdere malen herhaald worden. Kleine informatiebalies bevinden zich op de hartlijn van de passage zodat ze vanuit alle richtingen zichtbaar zijn.

ruimtelijke context

Kleine informatiebalies zijn in het reisdomein alleen mogelijk wanneer er een overmaat aan (circulatie) ruimte aanwezig is in de passage met voldoende ruimte voor rijvorming. De benodigde ruimte is afhankelijk van het aantal reizigers.

touchpoint service en assistentie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>De service in het reisdomein is erg tijdsgebonden en direct gericht op de reis. Voor reizigers de laatste gelegenheid om bevestiging te krijgen en het moment om eventueel fysieke assistentie te vragen/krijgen. Dit geeft de reiziger zekerheid in een moment van twijfel.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>In de passage is service en assistentie vooral gericht op overstappende en vertrekkende reizigers. Aankomende reizigers vinden in het ontvangstdomein uitgebreide informatie over de omgeving en andere modaliteiten.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ oriëntatie ⦿ reisinformatie 		<ul style="list-style-type: none"> ⦿ oriëntatie ⦿ reisinformatie 	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
servicepaneel lijn en vervoerder	aan de loopverbindingzone in wand/vrijstaand	zone informatie 900 - 2100 mm functieaanduiding 2100 - 2400	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/vierzijdig	veld service panelensysteem
informatiebalie (klein) lijn en vervoerder	aan de loopverbindingzone vrijstaand, hartlijn passage	zone informatie 900 - 2100 mm functieaanduiding 2100 - 2400	n.t.b.	n.v.t.
medewerker lijn en vervoerder	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
mobiele diensten lijn en vervoerder	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visie op Stationsoutillage (veld service) • Handboek Lijn en Vervoerder 			

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.4 inrichting touchpoints retail

Retail komt in de aandacht° van de reiziger op het moment dat hij klaar is om op reis te gaan en nog wat tijd over heeft. Het touchpoint° retail volgt daarom na oriëntatie, reisinformatie, service° en kaartverkoop. Sterker dan in het ontvangstdomein is de retail hier gericht op last-minute aankopen voor of tijdens de reis. Controle over tijd is hier dus een belangrijke factor.




inrichtingsvorm

Retail komt voor in passages met wanden met voorzieningen° of, zolang adequate transferruimte beschikbaar blijft, op de hartlijn van de passage voor vrijstaande modules.

Het touchpoint° retail wordt gevormd door de commerciële gevelzone°. De commerciële gevelzone° bestaat uit de winkelpui en de strook net voor en net achter de winkelpui welke kan overlappen met de transferruimte (de breedte van de strook is afhankelijk van de loopstromen, uitgangswaarde: 1000 mm). Dit is het raakvlak tussen de commerciële ruimte van de retailer en de transferruimte van het station. De strook net voor de winkelpui kan in het reisdomein niet worden gebruikt voor objecten zoals borden of meubels. Alle retailinformatie, zoals signing° en reclame, is evenwijdig aan de gevel geplaatst zodat zichtlijnen naar andere informatie niet belemmerd worden.

ruimtelijke context

Specifiek van belang is de ruimtelijke inpassing van de commerciële gevelzone° is de architectuur van het station. Deze richtlijnen komen voort uit de architectonische kaders van Spoorbeeld°. Een ander belangrijk principe voor de commerciële gevelzone° is transparantie. Richtlijnen voor de inpassing van de commerciële gevelzone° worden beschreven in het Handboek Retail en Service.

touchpoint retail				
 gewenste ervaring	vertrekkende reiziger In de passage ben je vooral bezig met hoe lang je nog hebt tot de trein vertrekt. De overweging om snel nog iets te kopen is afhankelijk van de tijd, de afstand tussen winkel en perron en drukte. Tijdsaanduiding en actuele reisinformatie in de winkel geven de reiziger een gevoel van controle.		aankomende reiziger Overstappende reizigers, bewust van de tijd die ze nog hebben voor de volgende tijd vertrekt, maken gebruik van retail in de passage. Om nog even wat te kopen, maar ook om de tijd door te komen.	
	 zichtrelaties		<input checked="" type="radio"/> oriëntatie <input checked="" type="radio"/> reisinformatie	
middel retail retail en service	locatie	positie	oriëntatie	clustering
	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
diensten retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
 verwijzingen	• Handboek Retail en Service			

handboek inrichting

1.8 reisdomein passage

1.8.4 inrichting touchpoints wachten

In sommige gevallen is er ook in de passage gelegenheid tot verblijf (in tunnels met overmaat en extra circulatieruimte^o). Maar ook als er geen zitgelegenheid in de passage is, kan media met een lage attentiewaarde^o de passage veraangenamen. Met name op rustige momenten kunnen vormen van media, mits zorgvuldig toegepast, de passage verlevendigen en de sociale veiligheid vergroten.




inrichtingsvorm

In de passage van het reisdomein wordt gekozen voor vormen van media met een lage attentiewaarde^o die minder gericht zijn op het bieden van prikkels op één specifieke plek maar meer ambient^o op de achtergrond aanwezig zijn. Dit kan door middel van projecties of een fototentoonstelling op de wanden van de passage.

Verder kan er reclame in de passage aanwezig zijn. Reclame moet altijd op ruime afstand van het panelensysteem geplaatst worden (minimaal 750 mm). Omdat reizigers in een passage in beweging zijn, is de toegepast reclame statisch.

ruimtelijke context

Middelen voor media^o moeten in de passage met respect voor de architectuur en elementen als kolommen worden toegepast.

touchpoint wachten				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Voor een reiziger kan het een prettige plek zijn om te wachten omdat hij daar overdekt toch overzicht heeft over de sporen. Rustige vormen van media, zoals exposities en kunst, kunnen het verblijf in de passage, juist ook op rustige momenten, veraangenamen.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> • oriëntatie • reisinformatie • ontmoeten 			
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
nieuwsmeubel <i>media</i>	aan de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting	op minimaal 240 cm afstand van overige objecten
projecties <i>media</i>	aan de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	n.v.t.	
reclamedragers <i>media</i>	aan de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting	
(seizoens)aankleding <i>media</i>	aan de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	evenwijdig aan looprichting	
exposities <i>media</i>	aan de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting	
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek <i>Media</i> • Visie op Stationsoutillage (veld comfortabel wachten) • Visie op Stationsoutillage (veld informeel wachten) 			

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.1 uitgangspunten

1.9.2 hiërarchie van informatie

1.9.3 zonering

1.9.4 inrichting touchpoints

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

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

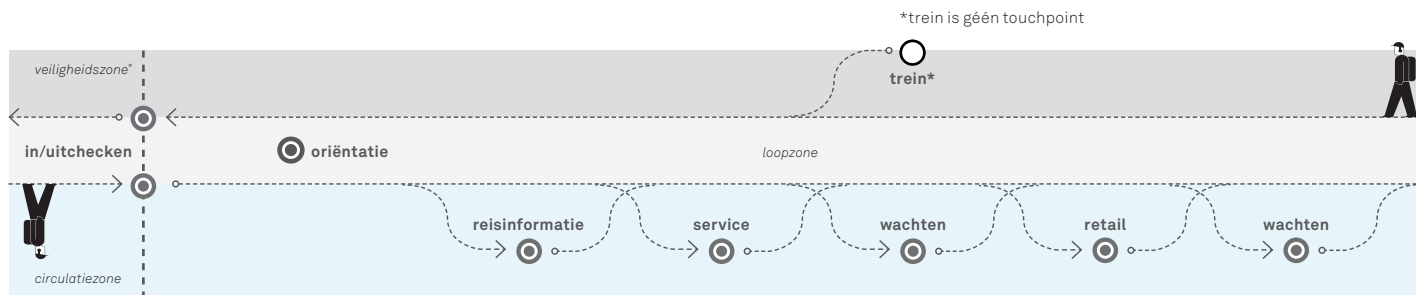
1.9.1 uitgangspunten

Het reisdomein staat in het teken van het makkelijk en efficiënt verplaatsen van en naar de trein, zowel voor aankomende als vertrekkende reizigers. De ervaring is het meest vervlochten met de treinreis. Aankomende reizigers voelen zich welkom en vertrekkende reizigers hebben ruimte om veilig en comfortabel op de trein te stappen of de reistijd naar eigen inzicht in te vullen.

Op het perron ben je echt 'onderweg' en kun je je aandacht^o laten afdwalen naar iets anders tot de trein komt. Informatie draait hier vooral om bevestigen, waarschuwen en inspireren op de reis. De ervaring is het meest vervlochten met de treinreis en aanvullende informatie is daarom gericht op het geven van informatie over reis, lijn of bestemming.

mental map reisdomein perron

👁️ klik voor specifieke richtlijnen per **touchpoint**



figuur: mental map van het reisdomein perron

ruimtelijke context

Op grote stations vormt het perron het uiteinde van het reisdomein aan de treinkant. Voor kleine stations kan een perron ook het ontvangstdomein zijn. Afhankelijk van de situatie worden er functionele elementen aan een perron toegevoegd. Voor de precieze plaatsing wordt verwezen naar de veldvolgorde van het reisdomein - perron in de Visie op Stationsoutillage.

kleine stations: halte en basis

Op een klein station bestaat het station voornamelijk uit het perron. Vaak zijn er niet meer dan drie sporen en bevinden commerciële voorzieningen zoals horeca zich in de omgeving van het station en in een aantal gevallen in een oud stationsgebouw. Op kleine stations gaan ontvangstdomein en reisdomein vaak ongemerkt in elkaar over. De voorziening die horen bij de ontvangstruimte bevinden zich bij de hoofdingang van het perron. Wanneer dit de situatie is, is het niet altijd noodzakelijk om reisinformatie en service^o en assistentie nogmaals te herhalen.

het grote station: plus, mega en kathedraal

Op een groot station is een perron één van de vele perrons in het reisdomein. De velden uit de Visie op Stationsoutillage worden dan bij voorkeur gespiegeld, zodat een reiziger zich niet alleen hoeft te oriënteren op het perron waar hij zich bevindt, maar ook de andere perrons als referentiepunt heeft.

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.2 hiërarchie van informatie

gewenste ervaring



focus van aandacht°

Vanuit een ooghoek houdt een reiziger eventuele wijzigingen in de gaten. Informatie op het perron stimuleert de voorpret over de bestemming van vandaag en mogelijke bestemmingen in de toekomst. Bij eventuele verstoringen verschuift de focus weer van waar je op dat moment mee bezig was naar de treinreis.

context van aandacht°

Op het perron ben je klaar om op reis te gaan. Je bent ingecheckt, de reisinformatie op het station bevestigt dat je goed staat en je kunt je aandacht° laten afdwalen totdat de trein komt. Je bent verzonken in een boek of luistert naar muziek. Media° zorgt ervoor dat de reiziger de wachttijd prettig doorkomt. Als aankomende reiziger herken je het perron direct als het perron van bestemming.

marge van aandacht°

Reclame binnen het reisdomein past binnen de context van het reizen, prikkelt de nieuwsgierigheid en is van hoge kwaliteit. Aanvullende informatie inspireert en, waar en wanneer dat gepast is, stimuleert het de voorpret, bijvoorbeeld bij internationale bestemmingen en trajecten waar veel toeristen reizen.

systematiek

bewegwijzering	touchpoints <ul style="list-style-type: none">○ oriëntatie○ reisinformatie○ in en uitchecken
reisinformatie	
tijdsaanduiding	
ovcp voorzieningen	
markeringen	

service en assistentie	touchpoints <ul style="list-style-type: none">○ service○ retail○ wachten
lijninformatie	
retail	
entertainment	
nieuws	

stationsinformatie
reclame

inrichting

attentiewaarde hoog°

Er is vaak beperkte ruimte en dient er ruimte behouden te worden voor een veiligheidszone° als marge voor treinverkeer. Dit maakt het perron een sterk geordende ruimte waar informatie duidelijk gestructureerd toegepast wordt. Tegelijkertijd is het perron ook de plek waar reizigers de meeste tijd wachtend doorbrengen. Omdat reizigers alleen comfortabel kunnen wachten wanneer ze daarbij een gevoel van controle behouden, is het wenselijk dat vanuit elk veld voor wachten de actuele vertrek-informatie en tijd zichtbaar is. Deze middelen bevinden zich altijd haaks op de lengterichting van het perron.

attentiewaarde medium

In de context van de aandacht° zorgt informatie op het perron ervoor dat wachten aangenaam wordt zonder dat ze opdringerig is. Media° en retail worden gedoseerd toegepast en hebben als doel het wachten te veraangenaamen en reizigers te inspireren op de reis. Deze middelen bevinden zich altijd op de hartlijn van het perron (of bij een enkelzijdig perron langs de wand).

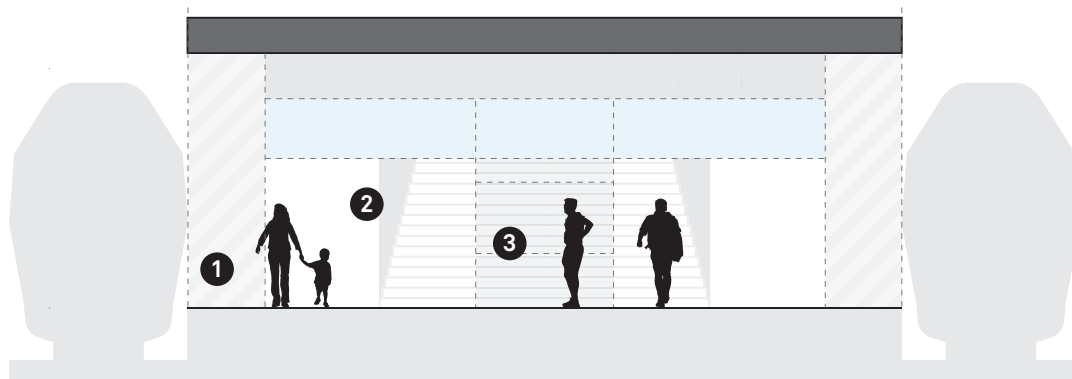
attentiewaarde laag

In de marge kan het perron informatie delen met de reiziger die niet direct relevant is voor de reis maar wel gecommuniceerd moet worden. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om verbouwingsinformatie of wetenswaardigheden over het station. Deze middelen bevinden zich altijd op de hartlijn van het perron (of bij een enkelzijdig perron langs de wand) en pas nadat de reiziger de reisinformatie, service° en aanvullende informatie gepasseerd is.

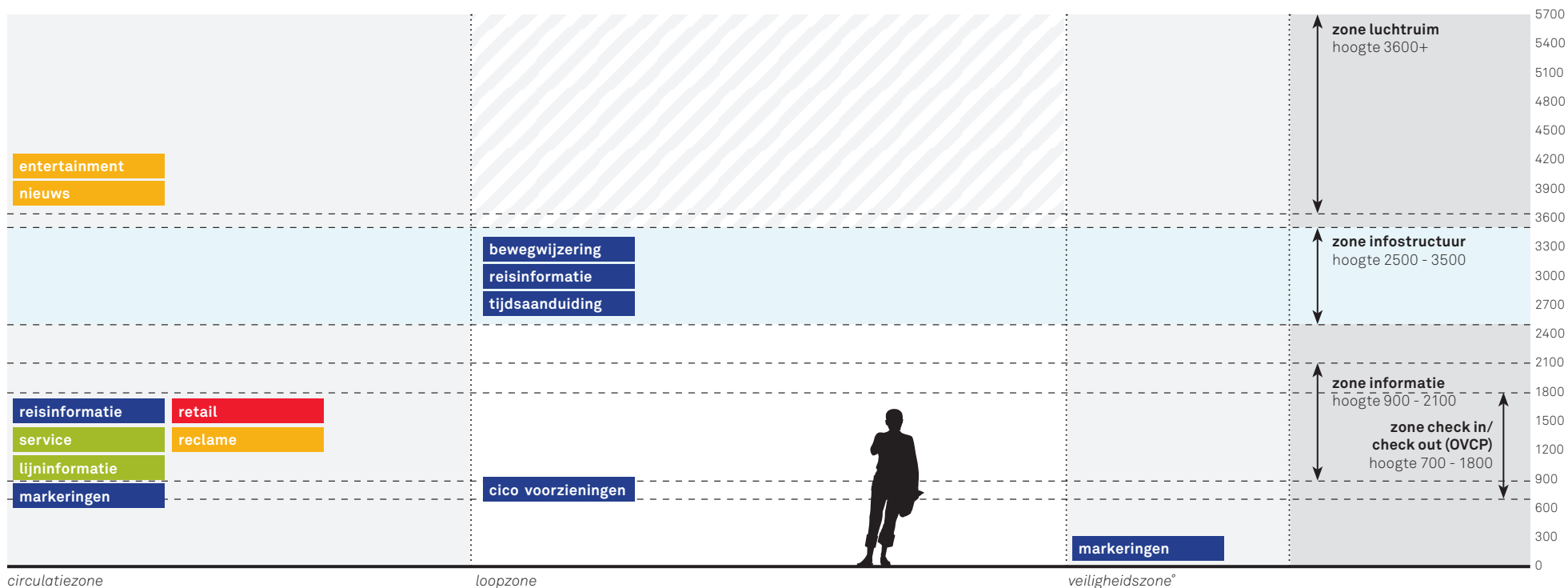
handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.3 zonerings



- 1 veiligheidszone°**
Aan weerszijden van het perron bevindt zich een veiligheidszone° die ervoor zorgt dat reizigers ruime afstand tot de perronrand houden. In deze zone mogen geen informatiemiddelen worden geplaatst.
- 2 loopzone°**
De loopverbindingzone splitst bij aankomst op het perron op in twee loopzones°.
- 3 circulatiezone°**
Deze zone bevindt zich op de hartlijn van het perron.



figuur: zonerings binnen het reisdomein perron

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.4 inrichting touchpoints oriëntatie

Oriëntatie is een dynamisch moment dat zich uitstrekt door het gehele reisdomein. Het heeft zowel betrekking op oriëntatie bij aankomst op het perron vanuit het ontvangstdomein en op aankomst op het perron vanuit de trein.

Bij aankomst uit de omgeving heeft een reiziger vrij zicht op het eerstvolgende touchpoint° (streven is zoveel mogelijk touchpoint°s op het perron te kunnen zien).




Belangrijk is dat de bewegwijzering goed in het blikveld van de reiziger geplaatst wordt en de directe omgeving van deze middelen vrij gehouden wordt van visuele ruis. Routeinformatie moet bovendien goed te onderscheiden zijn van overige visuele informatie zoals media° en retail.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° oriëntatie wordt gevormd door het veld oriëntatie uit de Visie op Stationsoutillage. Dit veld bestaat uit een lege ruimte, direct na de entree van het perron, van waaruit zicht is op de tijd, bewegwijzering, actuele vertrektijd, service°, retail en plekken om te wachten. De lengte van het veld is gerelateerd aan reizigersaantallen en de positie in het stationsdomein. De middelen voor oriëntatie concentreren zich, gefaseerd, in, aan en boven de loopverbindingzone°.

ruimtelijke context

Van specifiek belang op het perron, op de perrongebouwen en -kappen, zijn de veiligheidszone° en markeringen° die de veiligheid van reizigers borgen.

touchpoint oriëntatie				
 gewenste ervaring	vertrekkende reiziger Er worden experimenten uitgevoerd waarin onderzocht wordt hoe de reiziger van informatie voorzien kan worden voordat de trein binnenrijdt: vanuit welke richting, waar bevinden zich de eerste en tweede klas, de stiltecoupés, wifi en fietsplaatsen.		aankomende reiziger Bij aankomst op het perron vanuit de trein is het direct duidelijk op welk station je bent gearriveerd. Op het perron wordt tevens overzichtelijk weergegeven waar dichtstbijzijnde trap naar de uitgang(en) en ontvangstdomein is. Ook de lift wordt op een heldere manier aangeduid.	
	 zichtrelaties		<input checked="" type="radio"/> alle touchpoints	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
verwijsborden infostructuur	in de loopzone op beslispunten, vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, enkelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
identificatieborden infostructuur	in de circulatiezone bij bestemmingen	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
braille infostructuur	aan de loopverbindingzone op leuningen	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	geleidelijnen
vakaanduidingsbord infostructuur	in de loopzone vrij in ruimte	zone infostructuur 2500 - 3500 mm	haaks op de looprichting, dubbelzijdig	zie Handboek Bewegwijzering
markeringen infostructuur	veiligheidszone perronrand	vloerooppervlak	evenwijdig aan looprichting	
glasmarkeringen infostructuur	op glazen gevel	zone markering 700 - 1000 mm	n.v.t.	n.v.t.
geleidelijnen infostructuur	in de loopzone	vloerooppervlak	evenwijdig aan looprichting	braille
 verwijzingen	<ul style="list-style-type: none"> • OVS214 Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations • Visie op Stationsoutillage (veld oriëntatie) • OVS 00179 Geleidelijnen • SPC00266 Voelbare bewegwijzering op stations 			

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.4 inrichting touchpoints

in- en uitchecken

De zone voor in- en uitchecken bevindt zich op de overgang van ontvangstdomein naar reisdomein. Reizigers moeten in hun gang naar de perrons of naar de uitgang automatisch langs de in- en uitcheckmogelijkheden komen. Het in- en uitchecken gebeurt op een natuurlijke manier en vanuit de beweging. Tegelijkertijd is het in- en uitchecken is een moment op zich. De omgeving van de poortjes of palen dient vrij te zijn van andere prikkels om afleiding te voorkomen.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° in- en uitchecken wordt gevormd door een verzameling controlepoortjes of palen die in specifieke situaties aangevuld worden door een aantal aanvullende middelen. Controlepoortjes worden over de volledige breedte van de loopverbindingzone° toegepast. Voor reizigers met een beperking hebben controlepoortjes als voordeel dat ze goed vindbaar zijn. Op knooppunten waar meerdere vervoerders° en modaliteiten samenkomen, kan het voorkomen dat een reiziger moet inchecken per vervoerder of modaliteit. Richlijnen voor inrichting in deze situaties zijn de vinden in Routing, Signing, Branding OVCP. Verder moet het touchpoint° voorzien in mogelijkheden om een vervoersbewijs te 'upgraden' zoals mogelijk is voor de Intercity direct. Deze upgrademogelijkheid bevindt zich in de nabijheid van de overige in- en uitcheckvoorzieningen.

ruimtelijke context

Voor en na de incheckzone is een ruimte van 5 meter die vrij moet blijven van objecten (10 meter bij roltrap). Deze ruimte is nodig voor rijvorming.

touchpoint in en uitchecken



gewenste ervaring

vertrekkende reiziger

Na inchecken begint het reisdomein, reizigers richten zich op het halen van de trein, niet op de handeling "inchecken". Onderweg van ontvangstdomein naar perron checkt de reiziger in een automatische beweging in. Door de indeling van de check in/ check out (OVCP) objecten worden reizigers tijdig er aan herinnerd in te checken.

aankomende reiziger

Door de indeling van het station wordt de reiziger er aan herinnerd uit te checken. Nooit hoeft de reiziger te zoeken naar een check in/ check out (OVCP) object omdat deze op logische plekken binnen het domein zijn geplaatst.



zichtrelaties

- 🕒 oriëntatie
- 🕒 reisinformatie

- 🕒 oriëntatie ontvangstdomein

middel

locatie

positie

oriëntatie

clustering

controlepoortjes
infostructuur

in de loopzone,
entree reisdomein

zone check in/ check out
700 - 1000 mm

haaks op de looprichting

n.t.b.

in en uitcheckpalen
infostructuur

in de loopzone,
entree reisdomein

zone check in/ check out
700 - 1000 mm

evenwijdig aan looprichting

n.t.b.

oplaadpunten
infostructuur

op hartlijn perron
na controlepoortjes

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting

n.t.b.

upgradepalen
lijn en vervoerder

op hartlijn perron
na controlepoortjes

zone check in/ check out
700 - 1000 mm

evenwijdig aan looprichting

n.t.b.

overstapzone
infostructuur

op hartlijn perron
na controlepoortjes

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting

n.t.b.

vervoersbewijs
lijn en vervoerder

n.v.t.

n.v.t.

n.v.t.

n.v.t.



verwijzingen

- Routing, Signing, Branding OVCP
- PvE OVCP
- Visie op stationsoutillage (veld kaartverkoop)

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.4 inrichting touchpoints reisinformatie

Na oriëntatie en inchecken volgt het touchpoint^o reisinformatie. Dit touchpoint^o wordt gevormd door reisinformatie gericht op zowel de vertrekkende als de overstappende reiziger.

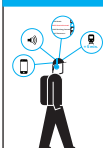
inrichtingsvorm

De belangrijkste middelen voor reisinformatie zijn vrij in de ruimte geplaatst boven het perron en haaks op de lengterichting van het perron. Op het perron kan een reiziger de treinbeeldschermen vinden, die de eerstvolgende treinen weergeven. Vanuit de velden voor wachten moet een reiziger deze informatie kunnen waarnemen. Op de hartlijn van het perron vindt een reiziger de actuele vertrektijden en aanvullende informatie om de (vervolg)reis te plannen. Er is voldoende ruimte voor reizigers om op comfortabele afstand de reisinformatie te bekijken. Deze informatie is niet alleen gericht op vertrekkende reizigers maar ook op overstappers. Daarom wordt het treinbeeldscherm geclusterd met het veld reisinformatie zodat reizigers al bij aankomst op het perron actuele vertrektijden van aansluitingen kunnen vinden.

ruimtelijke context

Reisinformatie wordt tegen een rustige achtergrond geplaatst zodat middelen goed te onderscheiden zijn van hun omgeving. Bewegend beeld in één zichtlijn met reisinformatie wordt zoveel mogelijk voorkomen. De afstand tot andere middelen dan reisinformatie is minimaal 750 mm, tenzij middelen duidelijk bij elkaar horen zoals in het panelensysteem. In alle gevallen moet er voldoende ruimte zijn voor reizigers om zich op te stellen zonder daarbij de loopstroom te hinderen, er worden zo min mogelijk staanders ingezet.

touchpoint reisinformatie



gewenste ervaring

vertrekkende reiziger

Zodra je op het perron arriveert, heb je opnieuw behoefte aan bevestiging van je reisplan. Bevestiging neemt alle twijfels weg en maakt dat je onbezorgd kan wachten op je trein. Eventuele wijzigingen worden duidelijk gecommuniceerd via verschillende kanalen (zoals het omroepsysteem en het treinbeeldscherm).

aankomende reiziger

Op het perron wordt de overstap begeleid door de informatie voorziening gericht op de overstappende reiziger. De overstap verloopt efficiënt en zeker.



zichtrelaties

- oriëntatie
- service en assistentie

- oriëntatie
- service en assistentie

middel

locatie

positie

oriëntatie

clustering

treinbeeldscherm perron
infostructuur

in de loopzone
via vast ritme

zone infostructuur
2500 - 3500 mm

haaks op de looprichting,
dubbelzijdig

treinbeeldscherm
infostructuur

in de circulatiezone
op hartlijn perron

zone infostructuur
2500 - 3500 mm

haaks op looprichting aan-
komende reiziger enkelzijdig

veld reisinformatie
nabij panelensysteem

vertrekstaten
infostructuur

aan de loopverbindingzone
op hartlijn perron

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting
enkelzijdig/dubbelzijdig

veld reisinformatie
panelensysteem

spoorkaart
infostructuur

in de circulatiezone
op hartlijn perron

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting
enkelzijdig/dubbelzijdig

veld reisinformatie
panelensysteem

werkzaamheden
infostructuur

in de circulatiezone
op hartlijn perron

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting
enkelzijdig/dubbelzijdig

veld reisinformatie
panelensysteem

treinsamenstellingsbord
infostructuur

in de circulatiezone
hartlijn perron

zone informatie
900 - 2100 mm

evenwijdig aan looprichting
enkelzijdig

n.v.t.

omroepberichten
infostructuur



n.v.t.

n.v.t.

n.v.t.

n.v.t.

reizigersbegeleiding
infostructuur

n.t.b.

n.t.b.

n.t.b.

n.t.b.

reisplanner
infostructuur

n.v.t.

n.v.t.

n.v.t.

n.v.t.



verwijzingen

- OVS00192 (ontwerpvoorschrift voor de visuele reizigersinformatiesystemen op stations; Infoplus)
- Visie op Stationsoutillage (veld reisinformatie)

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.4 inrichting touchpoints service en assistentie





Het touchpoint° service en assistentie volgt na oriëntatie, in en uitchecken en reisinformatie en is zowel gericht op vertrekkende reizigers als overstappers.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° service en assistentie wordt gevormd door de aanwezige servicemedewerkers in het reisdomein en een aantal ondersteunende middelen zoals het servicepaneel en de serviceknop die zich in de service- en alarmzuil bevindt.

ruimtelijke context

In alle gevallen moet er voldoende ruimte zijn voor reizigers om zich op te stellen zonder daarbij de loopstroom te hinderen.

touchpoint service en assistentie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>De service in het reisdomein is erg tijdsgebonden en direct gericht op de reis. Voor reizigers de laatste gelegenheid om bevestiging te krijgen en het moment om eventueel fysieke assistentie te vragen/krijgen. Dit geeft de reiziger zekerheid in een moment van twijfel.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Op het perron is service en assistentie vooral gericht op overstappende en vertrekkende reizigers. Aankomende reizigers vinden in het ontvangstdomein uitgebreide informatie over de omgeving en andere modaliteiten.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> oriëntatie reisinformatie 		<ul style="list-style-type: none"> oriëntatie reisinformatie 	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
servicepaneel <i>lijn en vervoerder</i>	in de circulatiezone op hartlijn perron	zone informatie 900 - 2100 mm functieaanduiding 2100 - 2400	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld service panelensysteem
serviceknop <i>lijn en vervoerder</i>	in de circulatiezone op hartlijn perron	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld service panelensysteem
medewerker <i>lijn en vervoerder</i>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
mobiele diensten <i>lijn en vervoerder</i> 	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Visie op Stationsoutillage (veld service) Handboek Lijn en Vervoerder 			

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.4 inrichting touchpoints wachten




Wachten speelt op het perron een belangrijke rol. Het is zelfs de plek waar de reizigers vaak de meeste tijd wachtend doorbrengen. Op het perron zijn reizigers klaar om op reis te gaan en hebben ze meer aandacht voor afleiding dan in andere delen van het station. Om de wachtbeleving op het perron te veraangenamen kunnen verschillende vormen van media worden gebruikt.

inrichtingsvorm

Reclamedragers, digitale schermen en andere vormen van media worden op het perron gepositioneerd volgens de inrichtingsprincipes^o uit de visie stationsoutillage. Deze worden altijd evenwijdig aan het perron geplaatst. Digitale schermen die gericht zijn op wachten, zoals Rail TV dat op dit moment als proef loopt, kunnen wel haaks op het perron geplaatst worden. Rail TV wordt altijd bij het veld comfortabel wachten geplaatst. Op kleine stations kunnen lo-tech vormen van media^a de wachttijd veraangenamen, bijvoorbeeld door een lokaal prikbord of lokaal nieuws. Ook deze kunnen gekoppeld zijn aan de velden voor wachten.

ruimtelijke context

Media^a op een perron is alleen mogelijk wanneer er voldoende circulatieruimte^o tussen de loopstromen aanwezig is. Stilstaande reizigers mogen de loopstroom niet hinderen. Verder is van belang dat reizigers zich altijd bewust blijven van de veiligheidszone^o langs de perronrand.

touchpoint wachten				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>Hier hebben reizigers even de tijd om stil te staan en om zich heen te kijken. Alles in de omgeving beïnvloedt de wachtervaring van de reiziger, van de indeling van de ruimte en aanwezige voorzieningen^o tot media. Om alle verschillende reizigers aan te kunnen spreken is diversiteit belangrijk.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ oriëntatie ○ reisinformatie ○ ontmoeten 			
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
<p>reclamedragers media</p>	in de circulatiezone op hartlijn perron	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting	
<p>digitale schermen media</p>	in de circulatiezone op hartlijn perron	zone luchtruim boven 3600 mm	haaks op looprichting enkelzijdig	veld comfortabel wachten
<p>lo-tech middelen media</p>	in de circulatiezone op hartlijn perron	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig op looprichting, enkelzijdig/dubbelzijdig	specifiek voor klein station veld wachten
<p>nieuwsmeubel media</p>	in de circulatiezone op hartlijn perron			op minimaal 2400 mm afstand van overige objecten
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Media • Visie op Stationsoutillage (veld comfortabel wachten) • Visie op Stationsoutillage (veld informeel wachten) 			

handboek inrichting

1.9 reisdomein perron

1.9.4 inrichting touchpoints

retail




Retail komt in de aandacht^o van de reiziger op het moment dat hij klaar is om op reis te gaan en nog tijd over heeft. Het touchpoint^o retail volgt na oriëntatie, reisinformatie, service^o en de velden voor wachten. Sterker dan in het ontvangstdomein is de retail hier gericht op last-minute aankopen voor of tijdens de reis. Controle over tijd is hier dus een belangrijke factor.

inrichtingsvorm

Retail op het perron kan bestaan uit een commercieel paviljoen (kiosk) of een commerciële automaat of een combinatie van beiden. Deze middelen worden op het perron gepositioneerd volgens de inrichtingsprincipes^o uit de Visie op Stationsoutillage. De signing^o van het commercieel paviljoen en de commerciële automaat is, anders dan in de overige domeinen, haaks op de looprichting zodat een reiziger bij aankomst op het perron een goed beeld heeft van de aanwezige voorzieningen^o. Dat betekent in het geval van de commerciële automaat dat de signing zich op de zijkant van de omkasting bevindt.

ruimtelijke context

De aanwezigheid van retail op het perron draagt bij aan de sociale veiligheid, zowel overdag als in avonduren. Aanwezige retailvoorzieningen moeten voor het grootste deel transparant zijn om zichtlijnen niet te verstoren.

touchpoint retail				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>vertrekkende reiziger</p> <p>De retail op het perron is puur gericht op impulsaankopen. Transparantie en een logische indeling zorgen dat reizigers snel zien wat er te krijgen is en efficiënt door de winkel begeleid worden. Een gevoel van controle is cruciaal. Reizigers moeten altijd de tijd en het perron in de gaten kunnen houden.</p>		<p>aankomende reiziger</p> <p>Overstappende reizigers, bewust van de tijd die ze nog hebben voor de volgende tijd vertrekt, maken gebruik van retail in de passage. Om nog even wat te kopen, maar ook om de tijd door te komen.</p>	
	 <p>zichtrelaties</p>		<p>• oriëntatie</p> <p>• reisinformatie</p>	
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
commercieel paviljoen retail en service	in de circulatiezone op hartlijn perron	commerciële gevelzone	haaks op looprichting alzijdig	veld commercie
commerciële automaat retail en service	in de circulatiezone op hartlijn perron	zone informatie 900 - 2100 mm signing 1550 - 1850 mm	rug-aan-rug of zij-aan-zij, evenwijdig aan looprichting	
 verwijzingen	<ul style="list-style-type: none"> • Visie op Stationsoutillage (veld service) • Visie op Stationsoutillage (veld commercie) • Handboek Retail en Service 			

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein

1.10.1 uitgangspunten

1.10.2 hiërarchie van informatie

1.10.3 zonerings

1.10.4 inrichting touchpoints

- oriëntatie
- wachten
- retail
- ontmoeten

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein

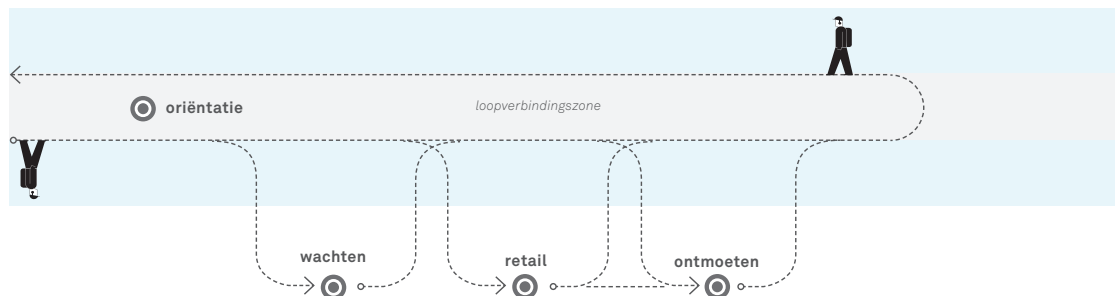
1.10.1 uitgangspunten

In het verblijfdomein kan een reiziger ontsnappen uit de hectiek van het station om even te werken of met iemand af te spreken. Je aandacht^o is minder bij het reizen en meer bij wat je op dat moment aan het doet bent. Je ervaart het verblijfdomein als onderdeel van het station, maar de reis staat niet zo op de voorgrond als in het ontvangstdomein en reisdomein. Het verblijfdomein wordt als onderdeel van het station ervaren doordat belangrijke infostructuur^o, zoals de bewegwijzering, wordt doorgetrokken en doordat reizigers in het verblijfdomein op de hoogte worden

gehouden van de belangrijkste reisinformatie, zoals actuele vertrektijden en (grote) verstoringen. Het verblijfsdomein heeft een sterk eigen karakter en de invulling van het verblijfsdomein kan per station en specifieke situatie verschillen. Zo kan het verblijfdomein gericht zijn op retail, horeca of (zakelijke) diensten.

mental map verblijfdomein

👁️ klik voor specifieke richtlijnen per **touchpoint**



figuur: mental map van het verblijfdomein

ruimtelijke context

Een verblijfdomein kan in principe op elk station voorkomen. In de praktijk zijn er echter nog maar weinig echte verblijfdomeinen en komen deze met name op de grotere stations voor. In het ideale geval schampt de loopverbindingszone^o het verblijfdomein en wordt de toegang ontsloten vanuit het ontvangstdomein. Het verblijfdomein heeft een eigen karakter maar is onlosmakelijk onderdeel van het station.

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein

1.10.2 hiërarchie van informatie

gewenste ervaring



focus van aandacht°

Waar het ontvangstdomein en reisdomein gericht zijn op snelheid, is het verblijfdomein een plek waar je je in kunt onderdompelen. Het verblijfdomein is een aantrekkelijke plek omdat het een eigen karakter heeft, anders dan op andere stations.

context van aandacht°

In het verblijfdomein ben je ontspannen en hoef je niet met reizen bezig te zijn. Er is letterlijk en figuurlijk een afstand tussen jou en de dynamiek van het station. Het verblijfdomein filtert de actuele informatie van het station op belang en urgentie. Grote wijzigingen of verstoringen bereiken de reiziger wel, maar kleine vertragingen of spoorwijzigingen niet.

marge van aandacht°

Een goed netwerk kan een belangrijke trigger zijn om langer op het station te verblijven en nieuwe bezoekers naar het station te trekken. Gratis internet, bijvoorbeeld bij een kop koffie in een café in combinatie met fijne werkplekken, verleiden de reiziger tot langer verblijf.

systematiek

bewegwijzering	touchpoints
tijdsaanduiding	○ oriëntatie
retail	○ retail
diensten	○ ontmoeten
horeca	

reisinformatie	touchpoints
entertainment	○ wachten
reclame	
cultuur	
nieuws	
evenementen	
(toegepaste) kunst	

inrichting

attentiewaarde hoog°

Het verblijfdomein staat in het teken van rust en ontspanning. Andere vormen van informatie zoals retail en media° mogen hier daarom een hogere attentiewaarde° hebben. De specifieke inrichting van informatie is minder eenduidig dan in de andere domeinen. Dat komt doordat elk verblijfdomein een sterk eigen karakter heeft.

attentiewaarde medium

In het verblijfdomein is informatie rondom de reis ondergeschikt. Voor reizigers die graag op de hoogte gehouden worden van de vertrektijden zijn er op plekken waar mensen verblijven schermen met vertrektijd zichtbaar. Actuele reisinformatie, zoals informatie over een grote verstoring°, zijn hoorbaar via omroepberichten. Deze omroepberichten worden geselecteerd op urgentie.

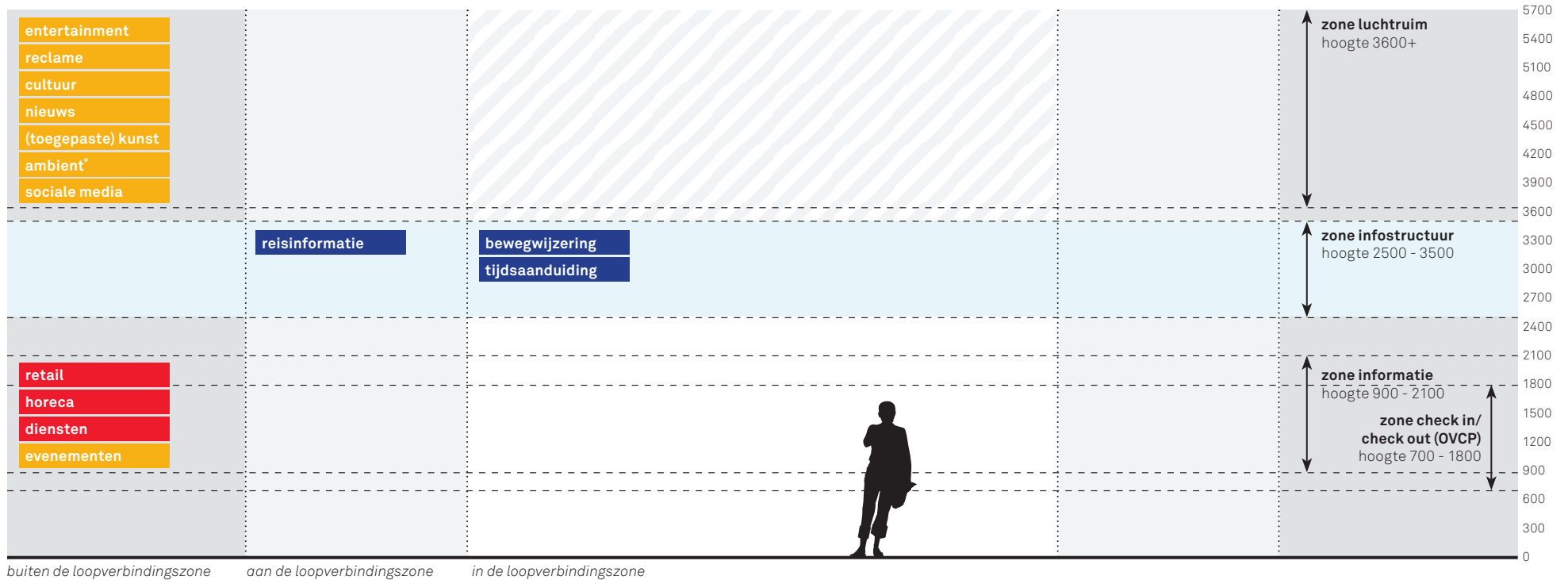
attentiewaarde laag

-

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein

1.10.3 zonering



figuur: zonering binnen het verblijfsdomein

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein

1.10.4 inrichting touchpoints oriëntatie

Oriëntatie is een dynamisch moment dat zich uitstrekt door het gehele verblijfdomein. Het heeft zowel betrekking op oriëntatie bij binnenkomst vanuit het ontvangstdomein als oriëntatie rondom beslispunten binnen het verblijfdomein. Bij binnenkomst heeft een reiziger vrij zicht op alle andere touchpoints in het verblijfdomein. Belangrijk is dat de bewegwijzering goed in het blikveld van de reiziger geplaatst wordt en de directe omgeving van deze middelen vrij gehouden wordt van visuele ruis. Routeinformatie moet bovendien goed te onderscheiden zijn van overige visuele informatie zoals media° en retail.

inrichtingsvorm

De middelen voor oriëntatie concentreren zich, gefaseerd, in, aan en boven de loopverbindingszone°. Verder zijn alle belangrijke stationsvoorzieningen voorzien van een identificatiebord. Naar welke voorzieningen° precies wordt verwezen, wordt beschreven in het handboek bewegwijzering en gevelbelettering.

ruimtelijke context

Oriëntatie moet in hoge mate ondersteund worden door de architectuur van het station.

touchpoint oriëntatie				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>reizigers en bezoekers</p> <p>In het verblijfdomein ligt de focus op verblijven; reizigers en bezoekers kunnen in alle rust wachten, ontmoeten, winkelen en gebruik maken van de horeca gelegenheden. Een bezoeker kan zich gemakkelijk oriënteren op de ruimte. De bewegwijzering is een herkenbaar systeem dat de reiziger er aan herinnert dat</p>		<p>hij zich op een station bevindt. Stations services, belangrijke voorzieningen zoals toiletten, zijn op een uniforme manier aangegeven. Reizigers kunnen in een ooghoek de tijd in de gaten houden. Wanneer zij een trein moeten halen, kunnen ze eenvoudig de weg naar het ontvangstdomein en reisdomein vinden.</p>	
 <p>zichtrelaties</p>	<p>🕒 alle touchpoints</p>			
<p>middel</p>	<p>locatie</p>	<p>positie</p>	<p>oriëntatie</p>	<p>clustering</p>
<p>verwijsborden infostructuur</p>	<p>in de loopverbindingszone op beslispunten, vrij in ruimte</p>	<p>zone infostructuur 2500 - 3500 mm</p>	<p>haaks op de looprichting, enkelzijdig</p>	<p>zie Handboek Bewegwijzering</p>
<p>identificatieborden infostructuur</p>	<p>aan de loopverbindingszone bij bestemmingen</p>	<p>zone infostructuur 2500 - 3500 mm</p>	<p>haaks of evenwijdig enkelzijdig/dubbelzijdig</p>	<p>zie Handboek Bewegwijzering</p>
<p>stationsklok infostructuur</p>	<p>in de loopverbindingszone in wand/vrij in ruimte</p>	<p>zone infostructuur 2500 - 3500 mm</p>	<p>haaks op de looprichting, enkelzijdig</p>	
<p>geleidelijnen infostructuur</p>	<p>in de loopverbindingszone</p>	<p>vloerooppervlak</p>	<p>evenwijdig aan looprichting</p>	
<p>braille infostructuur</p>	<p>aan de loopverbindingszone op leuning</p>	<p>zone informatie 900 - 2100 mm</p>	<p>evenwijdig aan looprichting enkelzijdig</p>	
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OVS214 Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations • Visie op Stationsoutillage (veld oriëntatie) • OVS 00179 Geleidelijnen • SPC00266 Voelbare bewegwijzering op stations 			

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein






1.10.4 inrichting touchpoints wachten

Gelegenheid tot wachten volgt na alle stappen die een reiziger heeft doorlopen om op reis te gaan. Hoewel verblijf een belangrijke functie is van het ontvangstdomein, zijn de informatiemiddelen^o die bij dit touchpoint^o horen dat niet per definitie. De middelen hebben een lage attentiewaarde^o en zijn ondergeschikt aan de meeste andere informatiemiddelen^o. In het ontvangstdomein moet dan ook zorgvuldig met media^o worden omgegaan om een duidelijke meerwaarde te hebben. Het 'prikkel van de reiziger' kan waardevol zijn, maar 'Information overload' moet voorkomen worden.

inrichtingsvorm

De velden voor wachten zijn buiten de loopverbindingszone^o gepositioneerd en komen met name op grotere stations voor. Informatiemiddelen^o die het wachten veraangenamen, zoals media^o, hebben altijd een relatie met wachten. Media^o, waaronder reclame, wordt altijd evenwijdig aan de looprichting geplaatst. Hierdoor wordt het zicht op primaire informatie tijdens de reis niet verstoord. Ook de dichtheid aan middelen is van belang. Het uitgangspunt is een paar grote uitingen in plaats van veel kleinere en het groeperen van middelen zoals reclames in één vlak/stramen. Zo hebben ze attentiewaarde^o maar wordt de visuele rust op het station behouden. Het luchtruim en de wanden direct boven de loopverbindingszone^o dienen 'informatie-arm' gehouden te worden om de zichtlijnen met reisinformatie en bewegwijzering zo min mogelijk te verstoren.

Zie voor specifieke richtlijnen per middel en ruimtelijke inpassing het **Handboek Media**

touchpoint wachten				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>reizigers en bezoekers</p> <p>Het gebruik van media kan het verblijf veraangenamen. De content van de media draagt bij aan het lokale en publieke karakter van het domein en is ongedwongen. Vanuit een ooghoek kan een reiziger de tijd en de dynamische en actuele reisinformatie in de gaten houden.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> 🕒 oriëntatie 🕒 reisinformatie 🕒 ontmoeten 			
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
nieuwsmeubel <i>media</i>	aan de loopverbindingszone bij entree ontvangstdomein	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting, alzijdig	
digitale schermen <i>media</i>	buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
projecties <i>media</i>	buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm		
reclamedragers <i>media</i>	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	evenwijdig aan looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	veld reisinformatie panelensysteem
(seizoens)aankleding <i>media</i>	in, aan en buiten de loopverbindingszone	zone luchtruim boven 3600 mm	evenwijdig aan looprichting	
eventplek <i>media</i>	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	haaks op looprichting enkelzijdig/dubbelzijdig	centraal punt
medewerkers <i>media</i>	buiten de loopverbindingszone	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
audiokanaal <i>media</i>	 n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
lo-fi middelen <i>media</i>	buiten de loopverbindingszone	zone informatie 900 - 2100 mm	haaks op looprichting, enkelzijdig	specifiek voor klein station
mobiele middelen <i>media</i>	 n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Media • Visie op Stationsoutillage (veld comfortabel wachten) • Visie op Stationsoutillage (veld informeel wachten) 			

handboek inrichting

1.10 verblijfdomein

1.10.4 inrichting touchpoints retail

Retail is vaak één van de belangrijkste invullingen van een verblijfdomein. In de horeca gelegenheden kan de reiziger even opladen na of voorafgaand aan de reis. Tevens zijn er voldoende voorzieningen° om te werken en/of te overleggen.




De retail van het verblijfsdomein is op ieder station anders ingericht, hierdoor krijgt dit domein in iedere stad een geheel eigen karakter.

inrichtingsvorm

Het touchpoint° retail wordt gevormd door de commerciële gevelzone° van het verblijfdomein. Retail kan geïntegreerd zijn in wanden of in vrijstaande modules. De commerciële gevelzone° bestaat uit de winkelpui en de strook net voor en net achter de winkelpui. Dit is het raakvlak tussen de commerciële ruimte van de retailer en de transferruimte van het station. De strook net voor de winkelpui kan in principe in het verblijfdomein wel gebruikt worden voor uitstallingen zoals terrassen, mits deze zich buiten de loopverbindingszone bevindt en er voldoende circulatieruimte° is. Alle retailinformatie, zoals signing° en reclame, is evenwijdig aan de gevel geplaatst zodat zichtlijnen naar andere informatie niet belemmerd wordt. Op retail gerichte activiteiten zoals sampling en pop-up stores kunnen zich ook in op de eventplek bevinden.

ruimtelijke context

Specifiek van belang in de ruimtelijke inpassing van de commerciële gevelzone° is de architectuur van het station. Deze richtlijnen komen voort uit de architectonische kaders van Spoorbeeld°. Een ander belangrijk principe voor de commerciële gevelzone° is transparantie. Richtlijnen voor de inpassing van de commerciële gevelzone° worden beschreven in het Handboek Retail en Service.

touchpoint retail				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>reizigers en bezoekers Het verblijfsdomein is ingericht op reizigers die de tijd hebben om rond te kijken en op zoek zijn naar afleiding. Het retail, horeca en service aanbod straalt kwaliteit uit en biedt de reiziger een inspirerende mix van voorzieningen°, sferen en mogelijkheden.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<p>• oriëntatie</p>			
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
retail retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
services retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
horeca retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
sampling media	buiten de loopverbindingszone	eventplek	n.v.t.	
pop-up stores retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone of eventplek	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Retail en Service • Handboek Media 			

handboek inrichting




1.10 verblijfdomein

1.10.4 inrichting touchpoints ontmoeten

Naast afspreken wordt het station ook op andere manieren steeds meer gebruikt als ontmoetingsplek. Om te vergaderen, voor een sollicitatie of om bij te praten omdat het station halverwege ligt. Dat heeft gevolgen voor het type retail in het ontvangstdomein en verblijfdomein waarbij het lang niet meer alleen gaat om snelheid en efficiëntie, maar ook om kwaliteit en rust.

inrichtingsvorm

Plekken voor ontmoeten zijn bijvoorbeeld horeca en werkruimten zoals seats2meet. De positie en verschijningsvorm is onderdeel van de commerciële gevelzone.

touchpoint ontmoeten				
 <p>gewenste ervaring</p>	<p>reiziger of bezoeker</p> <p>In het verblijfdomein zijn er voor zowel vrijetijds als zakelijke gelegenheden voldoende voorzieningen^o om te ontmoeten, ieder gekenmerkt door een eigen karakter dat gastvrijheid en kwaliteit uitstraalt. De reiziger of bezoeker voelt zich welkom in het verblijfdomein.</p>			
 <p>zichtrelaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> 🕒 oriëntatie 🕒 wachten 			
middel	locatie	positie	oriëntatie	clustering
horeca retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
services retail en service	buiten de loopverbindingszone	commerciële gevelzone	evenwijdig aan looprichting	commerciële gevelzone
 <p>verwijzingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Retail en Service 			

handboek inrichting

1.11 begrippenlijst

handboek inrichting

1.11 begrippenlijst

A

aandacht

Het mechanisme dat aan de selectie van informatie ten grondslag ligt is dat wat we aandacht noemen. Aandacht is meestal gefocust op een specifiek punt in de ruimte. Het gebied eromheen wordt minder bewust waargenomen. De context is wel heel belangrijk voor het begrijpen van de situatie. Je kunt de manier waarop een reiziger zijn aandacht verdeelt daarom vergelijken met een lens, waarin bepaalde delen focus hebben en andere delen meer naar de context of marge van de aandacht verschuiven.

ambient

Stap in een schaal die de mate van prikkeling aangeeft. Deze loopt van subliminaal naar hallucinerend. Ambient is het laagste prikkelniveau dat als zinvol gezien kan worden in de stationsomgeving en heeft als doel de sfeer te veraangemen.

attentiewaarde

De attentiewaarde bepaalt in hoeverre informatie in staat is de aandacht te trekken. Vorm en inhoud bepalen de mate van prikkeling van een middel. Een beeldscherm met bewegend beeld is in staat alle aandacht op te zuigen (veel prikkeling dus hoge attentiewaarde) terwijl een bord met huisregels misschien niet eens opgemerkt wordt (weinig prikkeling dus lage attentiewaarde). 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. Volgorde, positie, ruimtelijke context, clustering, vorm en inhoud bepalen samen de attentiewaarde.

B

beeldmerk

Beeld waarmee een organisatie zich herkenbaar maakt. Een beeldmerk kan uit tekst, beeld of een combinatie daarvan bestaan. Beeld, tekst en kleur worden beschouwd als één geheel. De enige toegepaste bewerking van een beeldmerk is doorgaans het lineair verschalen.
zie ook 'woordmerk'

branding

zie 'merkprofilering'

C

calamiteit

Een niet-verwachte gebeurtenis met gevolgen voor grote delen van de dienstregeling of die een ontruiming of evacuatie noodzakelijk maakt. Tot calamiteiten kunnen leiden: uitval van infrastructuur, materieel, communicatie, regelsystemen, energie. Uitval van bijzondere voorzieningen zoals sturing, controle en handhaving. Ook bedreigend gedrag van enkelingen of grote groepen mensen kan tot calamiteiten gerekend worden. Indien (een combinatie van) bovenstaand zich voordoet en een calamiteitenplan in werking gezet wordt, is sprake van een calamiteit. In andere gevallen spreken we van een verstoring.
zie ook 'verstoring'

circulatie ruimte

De circulatieruimte is de ruimte die gereserveerd wordt voor deelprocessen zoals wachten. Doorgaans is circa 40% van het netto vloeroppervlak gereserveerd voor circulatieruimte.

context van aandacht

Een reiziger neemt meer waar dan waar zijn ogen op gericht zijn. Vanuit je ooghoeken en via andere zintuigen vertelt de omgeving veel meer. De context

van aandacht is van groot belang om de wereld om je heen te begrijpen.

zie ook 'medium attentiewaarde'

cureren

Heeft betrekking op het toezien op een goede contentstrategie waarbij planning en samenstelling van content belangrijke onderdelen zijn. Media mag nooit toevallig of willekeurig zijn en moet passen binnen het ritme van een reis.

D

design for all

Een ontwerpstrategie die erop gericht is omgevingen en middelen te creëren die inherent toegankelijk zijn voor iedereen, dus ook voor ouderen en gehandicapten en wel in dezelfde mate als mensen zonder een handicap.

dragers

De fysieke dragers van informatie waarmee de spoorse partijen communiceren met de reiziger. Voorbeelden van dragers zijn schermen, borden en balies.

dynamische media

Bewegende media, waarvoor een reiziger stil moet staan om de informatie te kunnen verwerken (bijvoorbeeld digitale schermen, wisselposterzuil).

F

focus van aandacht

De focus van een reiziger ligt op informatie in de omgeving die in een bepaald deel van de reis de aandacht trekt omdat deze op dat moment van belang is voor de reis. Een reiziger is op dat moment extra gespitt op één type informatie in de ruimte terwijl andere uitingen ondergeschikt zijn.
zie ook 'hoge attentiewaarde'

G

geleidelijn

De geleidelijnen vormen een tactiel waarneembaar coderingssysteem dat voldoet aan TSI waaronder de geleidestroken en brailleopschriften.
niet te verwarren met 'markeringen' en 'glasmarkeringen' (zie)

(buiten)gevel

De buitenzijde van een station, niet te verwarren met de puien welke alleen betrekking hebben op de casco's binnen een station.

glasmarkering

Grafisch patroon op glazen wanden, deuren en puien ter vergroting van de zichtbaarheid ten behoeve van de veiligheid.
niet te verwarren met 'markering' (zie)

H

hoge attentiewaarde

Informatie met een hoge attentiewaarde is dominant boven andere middelen en is duidelijk in het blikveld van de reiziger aanwezig. Een hoge attentiewaarde wordt bepaald door het samenspel van de ruimtelijke context, volgorde, positie, clustering, vorm en inhoud van informatie.
zie ook 'focus van aandacht' en 'ontwerpprincipes'

I

informatie

In de visie op informatie draait het om het geheel aan informatie waar de reiziger aan wordt blootgesteld op en rond het station. Het gaat daarbij om alle uitingen: van reisinformatie en kaartautomaten als signing en reclame. Het gaat zowel om informatie aanwezig in en rondom het station als op persoonlijke mobiele middelen.

handboek inrichting

1.11 begrippenlijst

infostructuur

De laag van infostructuur bestaat uit elementen die ervoor zorgen dat reizigers een gevoel van controle ervaren en in ieder station veilig hun weg kunnen vinden. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bewegwijzering, reisinformatie, de tijd, instructies en publieke diensten. Deze informatie is op ieder station, ongeacht vervoerder, gelijk.

inrichtingsprincipe

Een principe dat als leidraad geldt voor de ruimtelijke indeling en fysieke inrichting van middelen in een ruimte. De inrichtingsprincipes zijn afgeleid van de visie en staan in dienst van het bereiken van de gewenste ervaring bij de reiziger.

L

lage attentiewaarde

Informatie is ondergeschikt en op de achtergrond aanwezig. Voorbeelden zijn ambient projecties en subtiele verwijzingen naar de achtergrond van het station.

zie ook 'marge van aandacht'

lagen van informatie

Een reiziger categoriseert informatie als hij het geheel aan informatie op het station waarneemt. Iedere laag heeft een andere betekenis en vult een ander belang in. Een heldere indeling helpt reizigers bij het herkennen en duiden van informatie. De laag van informatie zegt iets over de afzender en de waarde die een reiziger aan de informatie moet toekennen.

zie ook 'infostructuur', 'lijn en vervoerder', 'retail en service', 'media', 'lokale informatie' en 'ongereguleerd'

lijn en vervoerder

De laag van lijn en vervoerder heeft betrekking op alle uitingen van lijnen en vervoerders. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om service, kaartverkoop en aanvullende informatie.

lijnen

Het recht om een traject met openbaar vervoer te bedienen wordt geregeld via concessies. In toenemende mate worden delen van het Nederlandse OV-netwerk verdeeld middels concessies over de verschillende vervoerders. In veel gevallen wordt in de concessie vastgelegd dat een bepaald traject herkenbaar dient te zijn voor het publiek. Dit wordt lijnprofilering genoemd. De identiteit van de vervoerder is in die gevallen ondergeschikt aan de identiteit van de lijn. Concessieverleners bepalen aan de hand van het type object of ze naast de lijn ook de vervoerder willen laten profileren. Voorbeelden van geprofileerde lijnen zijn de Valleilijn, MerwedeLingelijn of RandstadRail. Voor vraagstukken rondom profilering gelden dezelfde richtlijnen voor vervoerders als voor lijnen.

lokale informatie

De laag van lokale informatie heeft betrekking op alle informatie die ervoor zorgt dat een station verbonden is aan zijn omgeving. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om lokale bewegwijzering en omgevingsinformatie voor toeristen.

loopverbindingszone

De loopverbindingszone voorziet primair in een snelle en veilige transfer van en naar de trein. Oriëntatie en navigatie staan hierbij centraal. De loopverbindingszone is vloeiend en zo kort mogelijk: een directe route met zo weinig mogelijk richtingsverandering. De loopverbindingszone garandeert de benodigde ruimte voor transferfunctionaliteit in alle domeinen. De transferfunctionaliteit mag niet negatief beïnvloed worden door verstoringen in de gebieden buiten de loopverbindingszone. Dit geldt bijvoorbeeld voor de zichtbaarheid van reisinformatie of de hoorbaarheid van auditieve reisinformatie. zie ook 'stationsconcept'

loopzone

De loopverbindingzone splitst bij aankomst op het

perron op in twee loopzones.
zie ook 'circulatie ruimte'

M

marge van aandacht

In de marge van de aandacht neemt een reiziger informatie waar die zich niet direct in zijn blikveld bevindt maar wel onderdeel is van de reiservaring. Deze informatie kan bijvoorbeeld van invloed zijn op de atmosfeer van het station of pas in de aandacht komen op het moment dat je even staat te wachten.

zie ook 'lage attentiewaarde'

markering

Grafisch patroon op trappen om een hoogteverschil te markeren. Daarnaast zijn er ook perronmarkeringen en veiligheidszonemarkeringen.
niet te verwarren met 'glasmarkering' (zie)

media

De laag media omvat alle vormen van bestaande en nieuwe media die de ervaring van reizen op het station verrijken. Het gaat daarbij om (social) media, reclame, evenementen en vormen van (toegepaste) kunst die raken aan informatie.

medium attentiewaarde

Informatie is subdominant, overheerst niet maar is ook niet op de achtergrond. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om middelen die de beleving van het station verrijken zoals retail en bepaalde vormen van media.

zie ook 'context van aandacht'

mental map

Een mental map is een schematische weergave van een bepaald verwachtingspatroon. De mental maps in de Visie op Informatie beschrijven in welke logische volgorde een reiziger informatie op het station tegenkomt.

(merk)profilering

Merkprofilering (branding) omvat alle commerciële uitingen met betrekking tot een merknaam, met als doel het creëren van een herkenbaar beeld voor een product of dienst in de beleving van de reiziger. Merkprofilering op het station kan betrekking hebben op alle partijen die een dienst leveren op het station, zoals lijnen, vervoerders, retail, services, lokale overheden en de spoorse partijen.

N

non-discriminatoir

Non-discriminatoir 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.

O

omgevingsinformatie

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

ongereguleerd

De laag van ongereguleerde informatie heeft betrekking op spontane interventies en onverwachte acties die onderdeel zijn van het landschap aan informatie.

ontwerputgangspunt

Ontwerputgangspunten sturen het ontwerp van informatiemiddelen. De ontwerputgangspunten komen voort uit de deelvisies van de lagen van informatie.

handboek inrichting

1.11 begrippenlijst

opstelruimte

De benodigde ruimte rondom een middel die noodzakelijk is voor gebruik. Factoren die de opstelruimte beïnvloeden zijn bijvoorbeeld leesafstand en verwachte drukte.

OVCP

OVCP staat voor de ov-chipkaart, het elektronische vervoersbewijs voor het openbaar vervoer in Nederland.

P

panelensysteem

Een middel uit de Visie op Stationsoutillage waarin onder andere de vertrekstaten en service van vervoerders kan worden aangeboden.

people first

Een linguïstische richtlijn die erop gericht is om onbewuste 'ontmenselijking' te voorkomen wanneer gesproken wordt over toegankelijkheid. In principe wordt om een zinsopbouw gevraagd waarin de mens eerder genoemd wordt dan een bepaalde conditie. Dus 'mensen met een visuele beperking' en niet 'blinde mensen'. Hiermee wordt benadrukt dat het in de eerste plaats om mensen gaat. Ook spreekt men liever van 'hebben' dan van 'zijn': deze reiziger heeft minder goed zicht' heeft de voorkeur boven 'deze reiziger is slechtziend'. In het Nederlands wordt een bijvoegelijk naamwoord gewoonlijk vóór het zelfstandig naamwoord geplaatst zodat 'people first' taalgebruik geforceerd kan overkomen. Niettemin verlangt de 'toegankelijkheids etquette' dat wij ons in taal aldus uit drukken.
zie ook 'design for all'

productfamilie

Een productfamilie is een systeem aan informatiemiddelen dat samen één functie in de reis van de reiziger vervult, zoals de productfamilie

bewegwijzering of productfamilie reisinformatie. Het vormgeven als productfamilies zorgt voor herkenning, rust en overzicht. De ordening in productfamilies is gebaseerd op het perspectief van de reiziger en niet op de wijze waarop verantwoordelijkheden binnen de spoorse partijen georganiseerd zijn.

pui

De gevel van een casco binnen het station wordt aangeduid met 'pui'. Niet te verwarren met 'gevel' welke altijd betrekking heeft op de buitengevel van het station zelf.
zie ook 'gevel'

puizone

De puizone is het raakvlak tussen de ruimte van de exploitant en de transferruimte van het station.

R

reizigersbegeleiding

Tijdens verstoringen, calamiteiten of werkzaamheden is het noodzakelijk de reiziger te begeleiden bij het vinden van alternatieve routes. Hiervoor worden verschillende middelen ingezet zoals posters, klapporden, verplaatsbare schermen, omroepberichten, medewerkers en service punten.

retail en services

Voorzieningen die de aantrekkelijkheid, het gemak en de kwaliteit van het station verhogen. Hierbij gaat het om winkels, commerciële services (bijvoorbeeld afhaalpunt stomerij en kluisjes) en diensten (toiletten, fietsenstalling). Ook de aanwezigheid van bijvoorbeeld een Wifi netwerk hoort tot retail & services. Deze voorzieningen worden ingezet om een bepaalde kwaliteit te realiseren: een prettige omgeving en beleving. Binnen het handboek informatie ligt de nadruk ligt daarbij op signing en de commerciële gevelzone.

ruimteboek

Een stationsspecifiek document gericht op de exploitanten van casco's waarin alle richtlijnen ten aanzien van de inrichting van de casco's samengebracht zijn. Ruimteboeken worden opgesteld en vallen onder de verantwoordelijkheid van NS Retail & Services.

ruimtelijke context

De ruimtelijke context heeft betrekking op alle externe factoren die van invloed zijn op de programmering, inrichting en vormgeving van informatie zoals de het gebouw, haar historie, architecturale status, bouwkundige staat, de inrichting, de lokale situatie, de omgeving, de aansluiting op andere modaliteiten, reizigersaantallen, etc.

S

schrikzone

De loopverbodingszone grenst nooit direct aan een wand of commerciële gevel. De afstand van een wand of gevel tot de loopverbodingszone^o is afhankelijk van gebruik. Deze ruimte wordt de schrikzone genoemd.

service

Service draait om alle dienstverlening voor, tijdens en na de reis. Daarbij kunnen allerlei kanalen worden ingezet zoals medewerkers, visuele middelen en online diensten. Deze middelen maken de dienstverlening zichtbaar en ervarenbaar. Samen creëren deze momenten de reiservaring die een vervoerder, lijn of andere partij bij haar klanten beoogd. Op het station maakt service een transitie door van traditionele dienstverlening naar self service.

signing

Signing heeft betrekking op de gevelidentiteit van retail, services of andere voorzieningen. Het gaat om verwijzing naar een beeld en/of lettermerk,

welke als doel heeft om informatie te geven over de aanbieder en hem te onderscheiden van zijn concurrenten. Signing levert een consequent beeld op dat overeenkomt met de door de retailer gewenste uitstraling van het merk, zowel overdag als in het donker.

spoorbeeld

In de ontwerpprincipes van het Spoorbeeld ligt de overkoepelende beeldtaal vast voor alle objecten op het station. Door consequente toepassing van de ontwerpprincipes ontstaat een herkenbare stijl waarin 'eenheid in verscheidenheid' tot uitdrukking komt. Spoorbeeld is het ontwerp- en vormgevingsbeleid van de spoorsector en bestaat uit visie, kaders en vormgevingsrichtlijnen.

stationsconcept

Het Stationsconcept is het gezamenlijke vertrekpunt van NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester voor alle stationsopgaven: nieuwbouw, verbouw, inrichting en beheer in en rond het station. Het ordent het station in herkenbare domeinen. Doel is het vergroten van het comfort, de beleving en het reisplezier van de reiziger.
zie ook 'stationsdomeinen'

stationsdomeinen

De stationsdomeinen ordenen functies en voorzieningen naar de behoefte van de gebruikers op hun route naar en door het station. Elk domein heeft zijn rol in het bereiken van de gewenste ervaring van het Stationsconcept. In de stationsdomeinen komen ruimte, functionaliteit en beleving samen. Hierdoor ontstaat per stationsdomein een herkenbare identiteit. Idealiter kent elk station vier stationsdomeinen: een aankomst-domein, een ontvangst-domein, een reisdomein en een verblijfsdomein. De domeinen worden met elkaar verbonden door de loopverbodingszone. Deze zone is overal duidelijk herkenbaar en vindbaar en voorziet in een snelle,

handboek inrichting

1.11 begrippenlijst

veilige transfer.
zie ook 'stationsconcept'

stationsinformatie

De productfamilie stationsinformatie omvat alle middelen die informatie geven over het station, de regelgeving en instructies en informatie die behoort tot de generieke stations- en ketenvoorzieningen. Gerelateerd aan deze productfamilie is de stationsplattegrond uit de productfamilie bewegwijzering.

stationsoutillage

De stationsoutillage omvat alle inrichtingsobjecten in het ontvangst-, reis-, en verblijfsdomein met uitzondering van check in/ check out (OVCP) en de retail in het ontvangst- en verblijfdomein. In de Visie op Stationsoutillage wordt de omgang met inrichtingsobjecten beschreven. In dit document worden de stationsdomeinen uitgewerkt in velden en configuratieprincipes voor het meubilair.

stationsvoorzieningen

Hieronder verstaan we alle services die het comfort en gemak van het station verhogen zoals de toiletten, kluisjes, bagagedepots, fietsenstallingen, parkeergarages en pinautomaten.

statische media

Stitstaande media die een reiziger in beweging kan verwerken, bijvoorbeeld een reclameposter.

T

toeristeninformatie

Anders dan normale omgevingsinformatie is toeristeninformatie specifiek gericht op bezoekers die een dorp, stad of regio vanuit recreatieve motieven bezoeken en onbekend zijn in de omgeving. Toeristeninformatie is een lokatiespecifieke opgave.

touchpoint

De uitgewerkte reis van de reiziger wordt beschreven aan de hand van touchpoints. Touchpoints zijn momenten van interactie tussen reiziger en station waarbij informatie een belangrijke rol speelt. De volgorde waarin de reiziger verschillende touchpoints aandoet, is belangrijk voor de inrichting van een station.

transferfunctie

De transferfunctie van stations bestaat uit de volgende ruimtesoorten: een deel van stationshal, tunnel of traverse en stijpunten zoals trap, hellingbaan, roltrap en lift, perron en rijwielstalling. ProRail is namens de Rijksoverheid verantwoordelijk voor aanleg en beheer van transferruimte, zodat de reiziger zich prettig, veilig en betrouwbaar kan verplaatsen.
zie ook 'loopverbindingszone'

V

veiligheidszone

Aan weerszijden van het perron vinden we een veiligheidszone die ervoor zorgt dat reizigers ruime afstand tot de perronrand houden. In deze zone mogen geen informatiemiddelen worden geplaatst.

verstoring

Een gebeurtenis met gevolgen voor delen van de dienstregeling. Tot verstoringen kunnen leiden: uitval van infrastructuur, materieel, communicatie, regelsystemen, energie. De gevolgen van een verstoring zijn beperkt en worden zonder een calamiteitenplan opgelost. Verstoringen kunnen ook gepland zijn in geval van werkzaamheden of een aangepaste dienstregeling bij slechte weersomstandigheden.
zie ook 'calamiteit'

vervoerders

De vervoerders zijn alle partijen die OV diensten

aanbieden op het Nederlandse netwerk. Daarbij gaat het zowel om internationale, landelijke en regionale spoorvervoerders als om regionale en lokale aanbieders van bus-, tram-, lightrail- en metrovervoer. Voorbeelden van spoorvervoerders zijn NS, NS Hispeed, Arriva, Connexion en Veolia. Regionale en lokale vervoerders zijn bijvoorbeeld de RET en Qbuzz.

W

woordmerk

Van sommige beeldmerken is een bijbehorend woordmerk ontworpen: een manier om de merknaam te 'schrijven' met merkeigen typografische kenmerken, zoals lettertype, letterhoogte, spatiering, verhoudingen en kleur. Niet alle merken voorzien in een woordmerk en als deze niet ontworpen is mag deze ook niet toegepast worden. De meeste bedrijven en organisaties hebben in ieder geval een beeldmerk maar zij hebben lang niet allemaal een woordmerk. Als het beeldmerk erg iconisch is er soms zelf geen manier om de naam in tekst af te beelden (bijvoorbeeld apple).
zie ook 'beeldmerk'

handboek inrichting

1.12 brondocumenten

handboek inrichting

1.12 relevante documenten

internationale regelgeving

- TSI PRM
- Europese Verordening Passagiersrecht

nationale wet- en regelgeving

- Handboek voor Toegankelijkheid (2008), Maarten Wijk, uitgegeven bij Reed Business
- Met de fiets naar de trein
ISBN 90 36916 356
- Bouwbesluit 2012
- Arbobesluit bouwproces (verwijzing vanuit RLN00135)
- Spoorwegwet 2005
- NEN normen

algemeen beleid en regelgeving NS, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester

- RLN00229 Spoorbeeldwaaier
- RLN00232 Spoorbeeldgids
- NS Retailbeeld
- PvE OVCP
- Routing, Signing, Branding OVCP
- Basisstation 2005, deel A en B
- Visie op Stationsoutillage
- Stations In Tijdelijke Situaties (SITS)
- Concept Visie op Groen
- Het Stationsconcept
- Fixing the Link

algemeen ontwerp documentatie Rail Infra Catalogus

- RLN00012 Richtlijn Verlichting van de transferfunctie
- RLN00135 Richtlijn Beheeraspecten bij het ontwerpen van de transferfunctie van stations

- RLN00179 v4 Richtlijn Geleidelijnen en markeringen
- RLN00180 Richtlijn Inrichting en afwerking voetgangerstunnels in de transferfunctie van stations
- RLN00182 v1 Richtlijn Toegankelijkheid Transferfunctie van stations
- RLN00286 Ontwerp, beheerlijnen en afkeurnormen
- SPC00152 Productspecificatie Rijwielgoot wordt de OVS00220
- SPC00153 Productspecificatie Taludtrap wordt de OVS00220
- SPC00154 Productspecificatie Versperringspaaltje
- SPC00155 Productspecificatie Zijschotten voor trap en hekwerk, wordt de OVS00220
- SPC00157 Productspecificatie Leuningen wordt de OVS00220
- SPC00177 Productspecificatie Bewegwijzeringsborden
- SPC00188 Productspecificatie Trapmarkering, steenachtige afwerking, wordt de OVS00220
- SPC00225 Productspecificatie Overdekte, onbewaakte rijwielstallingen en beveiligde rijwielkluizen
- SPC00247 Productspecificatie Trappen in de transferfunctie van stations, wordt de OVS00220
- SPC00249 Productspecificatie Trappen naar rijwielstallingen van stations, wordt OVS00220
- SPC00264 Productspecificatie Liftintercom
- SPC00265 Productspecificatie Dubbellaagse rijwielstalling
- SPC00266 Productspecificatie Braille
- OVS00014 Ontwerpvoorschrift Transferfunctie stations
- OVS00106 Ontwerpvoorschrift Lift
- OVS00107 Ontwerpvoorschrift Roltrap en rolpad
- OVS00214 Ontwerpvoorschrift Bewegwijzering, bestond voorheen uit Handboek bewegwijzering
- OVS00219 Ontwerpvoorschrift Fietsenstalling
- HDB00018 Handboek generieke

maatregelenpakket voor het aanpassen van standaardperrons

ontwerpfase documentatie Rail Infra Catalogus

- ISV00098 Installatievoorschrift Comparon, lichtgewicht perronaanpassing
- BEA00208 Bestel en Afname formulier DNS (DakNivelleringsSysteem)
- SPC00112 Productspecificatie perronkeerwand type 1980
- SPC00113 Productspecificatie perronkeerwand 1000mm
- SPC00140 Productspecificatie Zitbank met diverse bevestigingsmogelijkheden
- SPC00150 Productspecificatie Stroommiddelenkist
- SPC00151 Productspecificatie Treinsamenstellingskast > samenvoegen met 156, 160 (2013)
- SPC00156 Productspecificatie Frame voor stationsnaambord, vertrekstaat, spoorkaart en reclameposter
- SPC00158 Productspecificatie Hekwerk
- SPC00160 Productspecificatie Lijst voor vertrek- en aankomststaat
- SPC00164 Productspecificatie Blustoestellenkast
- SPC00165 Productspecificatie Abri's, open en half open en windscherm
- SPC00166 Productspecificatie Verwarmde wachtruimte
- SPC00176 Productspecificatie Bewegwijzeringslichtbak (n.b. oude lichttechniek)
- SPC00283 Productspecificatie Bewegwijzeringslichtbak (n.b. nieuwe lichttechniek)
- SPC00178 Productspecificatie Lichtmast met armatuur
- SPC00216 Productspecificatie Vloer en

trapredenaafwerking voor de transferfunctie van stations

- SPC00257v1 Veiligheidsroosterprofiel
- SPC00263 Dubbelstaaf draadmat hekwerken
- OVS00067 Ontwerpvoorschrift perrons, bestond voorheen uit:
 - SPC00159 Productspecificatie Geleidelijn
 - SPC00161 Productspecificatie Perronbestrating
 - SPC00189 Productspecificatie Perronmarkering
- OVS00123 Ontwerpvoorschrift Automatische deuren t.b.v. transferruimten op stations
- OVS00124 Ontwerpvoorschrift Stationsbeplanting
- OVS00213 Perron en sporenkap, bestond voorheen uit:
 - RLN00275 Richtlijn Perron en sporenkappen
- NSNW0159 Typetekeningen voor de inrichting van perrons en voor het stationsmeubilair

opleverdocumenten documentatie Rail Infra Catalogus

- PRC00055 Procedure 00055 Borging instandhoudingsbelangen tijdens voorbereiding en realisatie van infraprojecten
- ACP00129 Acceptatieprotocol DNS (DakNivelleringsSysteem)
- PRC00256 Procedure Toestemming voor afwijking
- BID00007 Basislijst over te dragen documenten en infragegevens

algemeen beheer documentatie Rail Infra Catalogus

- OHD00024 Onderhoudsdocument Bekladding transfer
- OHD00026 Onderhoudsdocument Dagelijkse schoonmaakonderhoud, glaswerkzaamheden en vuilafvoer transferfunctie
- OHD00027 Onderhoudsdocument Wintermaatregelen transferfunctie
- OHD00028 Onderhoudsdocument Dagelijks &

handboek inrichting

1.12 brondocumenten

constructief technisch onderhoud
• OHD00032 Onderhoudsdocument
Overzichtelijkheid Stations

beheerfase

[documentatie Rail Infra Catalogus](#)

- OHD00023 Onderhoudsdocument Reiniging perronsporen
- OHD00062 Onderhoudsdocument Comparon, lichtgewicht perronaanpassing
- RLN00284 v2 Richtlijn Ontheffing Rode Meetgebied
- RLN 00252 Richtlijn maatregelenpakket voor het aanpassen van standaard perrons voor ProRail
- HDL00007 Basislijst over te dragen documenten en infragegevens

regelgeving systeem

[documentatie Rail Infra Catalogus](#)

- ALV00001 Algemeen voorschrift voor de uitwisseling van digitale technische documentatie ProRail regelgeving systeem – Operationeel Beheer
- RLN00161 Richtlijn Camera Ondersteunend Toezicht op stations in het kader van Sociale veiligheid
- OVS00112 Ontwerpvoorschrift railgebonden gebouwen
- OVS00056• 82 Bijlagen Ontwerpvoorschrift Voor plaatsing van hekwerken met als doel het afsluiten van spoorwegterrein > ProRail regelgeving systeem – Telematica / ICT
- RLN00123 Richtlijn Muziek op stations
- RLN00010 Richtlijn Universele STI meetmethode
- RLN00070 Richtlijn Normering van de nagalmtijd voor bouwkundige objecten
- OVS00021 Ontwerpvoorschrift Closed Circuit Television
- OVS00057 Ontwerpvoorschrift Omroep Post 21

- OVS00064 v1 Ontwerpvoorschrift Argosborden
- OVS00033 Ontwerpvoorschrift IROS
- OVS00082 Ontwerpvoorschrift luidsprekernetten
- OVS00184 Ontruimingsinstallatie
- OVS00185 Uurwerken
- OVS00186 Ontwerpvoorschrift Liftintercom
- OVS00217 Ontwerpvoorschrift SpoorLAN

overige regelgeving

[documentatie Rail Infra Catalogus](#)

- Ontwerpvoorschrift voor kunstwerken (deel 3 spoor tunnels)
- OVS00192 (ontwerpvoorschrift van ProRail voor de visuele reizigersinformatiesystemen op stations; Infoplus) versie 001,
- RLN00389 ProRail security in gebouwen
- SPC00273 Security hekwerken uitzoeken
- NEN3569 Voor toepassing glas in de publieksruimte
- NVW Normenkader Veilig Werken RLN0091• v2 (jan '07)
- OVS00075 ontwerpvoorschrift voor kabels (nav DO helmond)
- OVS00122 (ontwerpvoorschrift van ProRail voor kabels en leidingen ten behoeve van installaties)
- RLN00007 (richtlijn met EMC- eisen aan apparatuur nabij alle geëlektrificeerde en niet-geëlektrificeerde baanvakken in beheer bij ProRail)
- RLN00008 (richtlijn voor afschermingen)
- RLN00020 (overzicht conserveringen voor nieuwbouw seinwezenapparatuur)

handboek inrichting

1.13 bijlagen

handboek inrichting

1.13 bijlage a

1.13.1 bepaling loopverbindingszone

De loopverbindingszone op een station is de primaire route waarvan de reiziger gebruikt maakt om van en naar de trein te gaan. In de visie op informatie is deze zone ook benoemd en in deze memo wordt de transfer en loopverbindingszone nader uitgelegd en wordt voorgesteld om de zone “buiten de loopverbindingszone” in geval van leegstand eventueel een andere functie te geven.

1 loopverbindingszone

“De loopverbindingsfunctie accommodeert verplaatsing, verdeling en verbinding. Deze functie bevindt zich tussen de perrons en de begin/eindpunten van voor- en natransport.” Uit basisstation 2005.

De loopverbinding breedte wordt bepaald door:

- Benodigde breedte op basis van de reizigersstroom
- Diverse toeslagen

De capaciteit van de horizontale loopverbinding (in rzgrs/min/m) en de hoogte van de toeslagen zijn vastgelegd in Basisstation en OBA.

Voor het bepalen van de benodigde breedte op basis van de reizigersstroom wordt gerekend met alle reizigers die in de drukste minuut tegelijkertijd van de loopverbinding gebruik maken.

Toeslagen

- Bij tegengestelde stromen dient 0,6 m extra breedte worden gerekend.
- Langs een wand en kolom dient 0,4 m extra breedte schrikruimte te worden gerekend.
- Bij een winkel of een andere functie waar mensen stil staan dient 1m extra breedte. worden gerekend.

- Circulatiezone: 40% van netto oppervlak voor de deelprocessen zoals wachten.

Vaststellen vervoer

De benodigde transferruimte is afhankelijk van het verwachte (trein) vervoer en treinverkeer. Hiernaast worden ook gegevens gebruikt van de niet-trein reizigers (o.a. interwijkers en of andere vervoerdersmodaliteiten).

In de visie op informatie is de loopverbindingszone onderverdeelt in de volgende zones:

- In de loopverbindingszone
- Aan de loopverbindingszone
- Buiten de loopverbindingszone

Deze verdeling is er omdat niet alle informatie dezelfde attentiewaarde^o hebben en dus de middelen met een hoge attentiewaarde^o op een andere plek staan dan de middelen met een lagere attentiewaarde^o.

In de loopverbindingszone wordt die informatie geplaatst met een hoge attentiewaarde^o en waarbij de reiziger, dit kan lezen vanuit de beweging. Zoals de bewegwijzering en actuele reisinformatie, maar ook de ovcp voorzieningen.

Aan de loopverbindingszone wordt die informatie geplaatst waar de reiziger ook stil voor kan gaan staan, als vertrekstaten, kaartverkoopautomaten etc. Deze informatie blijft wel in zicht voor de reiziger en er is gelegenheid om te wachten.

Buiten de loopverbindingszone

Hier wordt die informatie geplaatst die zich in de context en marge van de aandacht bevindt en waarvoor meer ruimte nodig is. Zoals de informatiebalie, wachten en retail.

2 transfer

Op een station moet de transfer voldoende zijn voor de stroom reizigers die er gebruik van maken. Om deze te berekenen wordt een capaciteitsstudie uitgevoerd, die nodig is bij wijzigingen in o.a. vervoergroei, tijdligging, perron en spoorgebruik.

Onder de transfer vallen alle zones van de loopverbinding zoals dit ook in het Basisstation staat genoemd en kunnen niet zonder afspraken anders dan als transfer ingevuld worden.

2.1 alternatief buiten loopverbindingszone

Nu zijn er op stations situaties waar de zone “buiten loopverbindingszone” geheel of deels niet benut wordt en als het ware “leeg staat”. Dit kan zijn omdat er bij de nieuw en/of verbouw de transfercapaciteit al anticipeert op een situatie in de nabije toekomst of omdat het station anders gebruikt wordt door wijzigingen uit de omgeving.

Om dit gebied weer een actief onderdeel van het station te laten zijn is het een mogelijkheid om dit commercieel in te vullen en dit te onttrekken aan de transfer. Afhankelijk van de situatie kan dit permanent of tijdelijk van aard zijn en in beide situaties zullen er afspraken aangekoppeld worden. Het proces hiervoor kan zijn:

- Vaststellen of de ruimte voor transfer wel of niet nodig is.
- Afspraken over hoe de ruimte commercieel ingevuld wordt en hoe dit past in het domein en in de context.
- Afspraken over teruggave aan de transfer indien nodig.

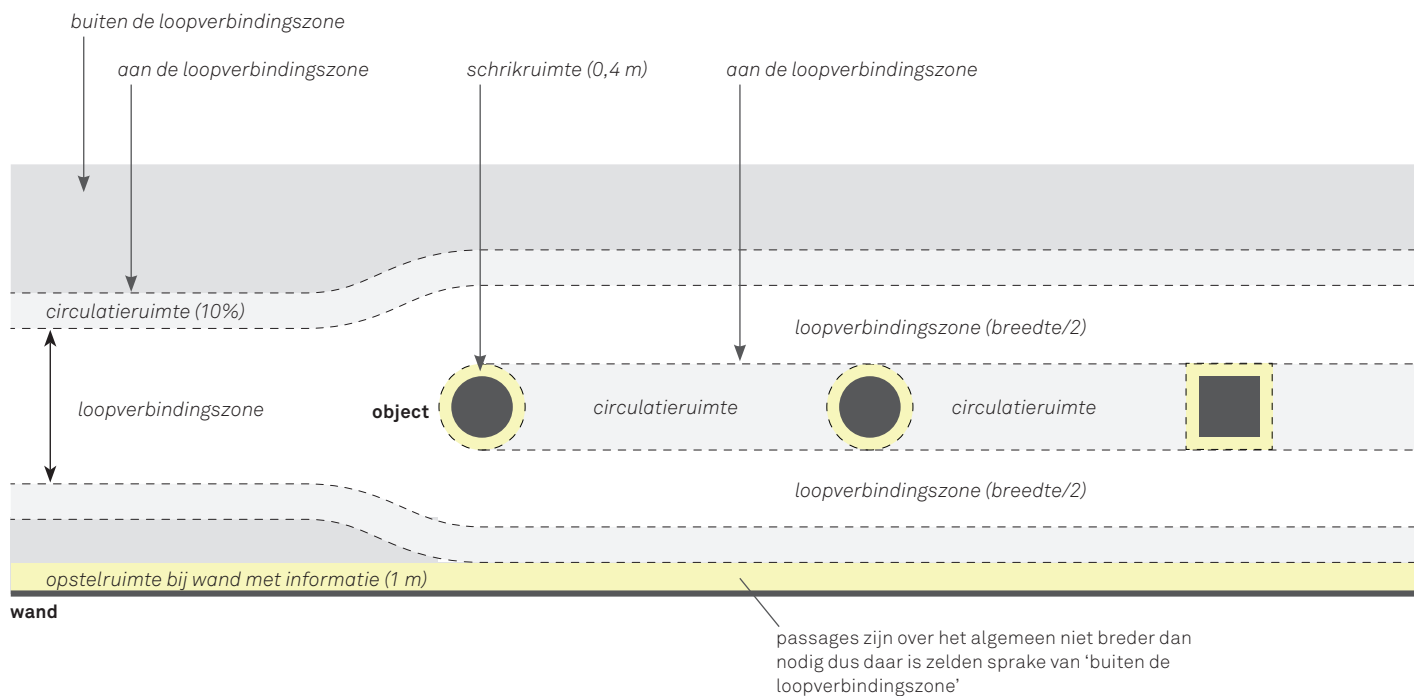
Capaciteitsberekening

De loopverbindingszone op een station is geen statisch geheel maar volgt de behoefte van het moment aan transfercapaciteit. Als gevolg van mutaties in treindiensten, groei aan reizigers etc. zal de benodigde capaciteit aan loopverbindingszone kunnen wijzigingen. Het op voorhand

handboek inrichting

1.13 bijlage a

vastleggen van loopverbindingszone lijkt geen zinvolle taak en die beter bij een actuele vraag op een station ingevuld kan worden. Binnen ProRail wordt de berekening gedaan door de afdeling ProRail Vervoer en Dienstregeling.



figuur: uitleg loopverbindingzone

ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester