

Handboek Maatschappelijke initiatieven op stations

Versie 1.0 | november 2022



ProRail



Spoorbeeld

door Bureau Spoorbouwmeester

Handboek Maatschappelijke initiatieven op stations

Versie 1.0 | november 2022

Inhoudsopgave

Handboek maatschappelijke initiatieven op stations

1	Maatschappelijke onderstromen	10
2	Visie op maatschappelijke initiatieven	18
3	Ontwerpen en inrichten	32
4	Stappenplan voor nieuwe initiatieven	53
5	Uitvoeren, beheren en evalueren	67
Bijlagen:		
	1: Beoordelingscriteria maatschappelijke initiatieven	77
	2: Canvas maatschappelijke initiatieven	79
	3: Evaluatieformulier	81
	4. Mediacode	83
	Colofon	84

.....
Modelspoormuseum op
station Sneek.



Maatschappelijke initiatieven te gast op onze stations

Openbaar vervoer is in Nederland van grote maatschappelijke waarde. Zo zorgt de trein voor gelijke kansen voor iedereen om deel te kunnen nemen aan school en werk. De trein maakt het mogelijk om vriendschappen te onderhouden of juist te ontsnappen aan de drukte. Stations zijn elke dag voor miljoenen reizigers een cruciale schakel in hun reis van deur tot deur. Veel stations zijn steeds aantrekkelijker als plekken voor verblijf en ontmoeting. Stations hebben bovendien ook een lokale identiteit die ervoor zorgt dat mensen zich betrokken voelen bij het station als plek. Voor gemeenten is het station de poort tot de stad of het dorp. Het station verbindt inwoners met de buitenwereld.

NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester willen de publieke waarde van stations versterken door maatschappelijke initiatieven te verwelkomen. Zo zijn er op dit moment al sociale ondernemers die plekken creëren waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werkervaring op kunnen doen. Vrijwilligers zijn aanwezig om de sociale veiligheid te vergroten, stations bieden nieuwe vormen van dagbesteding aan kwetsbare burgers en leegstaande stationsgebouwen krijgen een nieuwe invulling. Maatschappelijke initiatieven zorgen ervoor dat een station meer is dan alleen een plek om de trein te nemen. Er ontstaat zo meer betrokkenheid bij het station en het lokale karakter wordt versterkt. Ook kunnen dit type initiatieven de leefbaarheid van kleinere stations vergroten door meer ogen en oren om het station en de stationsomgeving in de gaten houden.

Voor stations zijn maatschappelijke initiatieven een kans. De spoorpartijen behouden hun vaste takenpakket ten aanzien van primaire functies als dienstverlening, transfer, veiligheid en beheer. Andersom kunnen maatschappelijke initiatieven ook in de ogen van reizigers een welkome aanvulling zijn in wat zij normaal aantreffen op een station.

Deze eerste versie van het Handboek maatschappelijke initiatieven omschrijft de visie, kaders en ontwerppunten die een rol spelen bij het inpassen van maatschappelijke initiatieven in stations. Met dit handboek willen NS Stations en ProRail maatschappelijke initiatieven die een welkome aanvulling zijn op alles wat zij zelf doen, zo onthalen dat hun eigen karakter zo goed mogelijk tot zijn recht komt én tegelijkertijd dat ze goed passen in het station. Het handboek is vooral bedoeld voor medewerkers van NS Stations en ProRail. Aan de hand van de ervaringen die er de komende tijd worden opgedaan met het werken met maatschappelijke initiatieven, zal het handboek worden verfijnd en aangescherpt.

In dit Handboek komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Wat is een maatschappelijk initiatief op stations?
- Hoe verrijkt een maatschappelijk initiatief de beleving van station en omgeving?
- Waar kan ik als burger terecht als ik een idee voor een maatschappelijk initiatief heb?
- Welke stappen worden genomen bij de ontwikkeling van nieuwe initiatieven?
- Waar moet ik als spoorpartij op letten om te beoordelen of initiatieven passend zijn in het station?
- Wat kan wel en wat kan niet? Hoe maken we goede afspraken over een maatschappelijk initiatief op het station? Hoe zorgen we dat een kansrijk initiatief past in stations?

1 Maatschappelijke onderstromen

NS, ProRail en gemeenten worden regelmatig benaderd door mensen of organisaties die iets willen ondernemen op of rond een station. Dat past in een trend. Aan de ene kant wordt het station als ov-knooppunt steeds beter benut en is daarmee een plek geworden met grote aantrekkingskracht en betekenis voor de maatschappij. Aan de andere kant zien we dat burgers en organisaties zelf steeds actiever worden in het samenwerken aan maatschappelijke vraagstukken.

Ook op stations zijn steeds vaker maatschappelijke initiatieven te vinden. Maar wat zijn maatschappelijke initiatieven eigenlijk en waarom staan ze nu in de aandacht? In dit deel gaan we in op de maatschappelijke onderstromen achter initiatieven, de kenmerkende eigenschappen, meerwaarde voor de samenleving, de wijze waarop initiatieven zich ontwikkelen en tenslotte de succesfactoren achter initiatieven.

Coöperatie Stationspark Deurne heeft gezorgd voor een levendig stationsgebied. Een moestuin, een park, voliëres met vogels, een bijenhotel en een tuinkas. Voor leerlingen van De Korenaer Deurne is het tevens een erkend leerbedrijf waar zij basisvaardigheden kunnen ontwikkelen.

foto: Maartje van Berkel



1.1 Maatschappelijke onderstromen

Nederland zal de komende decennia te maken krijgen met complexe uitdagingen op het gebied van klimaatadaptatie, energietransitie, de woningbouwopgave en de voedseltransitie. Tegelijkertijd zijn er sociale uitdagingen zoals toenemende ongelijkheid, migratie en polarisering. Deze maatschappelijke ontwikkelingen vereisen transitie in de samenleving. Kleinschalige vernieuwingen van onderop kunnen bijdragen aan deze transitie. Er wordt daarom steeds meer gekeken hoe energie en innovatiekracht vanuit de samenleving benut kan worden. In de afgelopen jaren is er zo meer ruimte en waardering ontstaan voor burgers die zelf vraagstukken willen oppakken. Dat zit hem in de wijze waarop maatschappelijke initiatieven kunnen bijdragen aan maatschappelijke verandering:

1. Betekenisvolle verandering

Maatschappelijke initiatieven beogen een betekenisvolle verandering in de samenleving te bewerkstelligen of daar tenminste aan bij te dragen. De waarde van maatschappelijke initiatieven is dat ze vaak laten zien hoe dingen anders, kleinschaliger, persoonlijker kunnen. Ze bieden ruimte om dingen te proberen die niet direct definitief zijn en waarvan gekeken kan worden wat de positieve effecten zijn. Een beproefde nieuwe aanpak, die beter en slimmer blijkt te zijn, maakt grote kans om te worden opgeschaald. Tegelijkertijd kan het pionierende karakter van initiatieven en initiatiefnemers juist tot frictie leiden, doordat het botst met gangbare praktijken.



.....
Koffie per twee uitdelen als onderdeel van de Week tegen Eenzaamheid. Doel van de campagne is om mensen wat beter op elkaar te laten letten en wat aardiger voor elkaar te laten zijn.

2. Betrokkenheid van burgers

Maatschappelijke initiatieven vergroten de betrokkenheid van burgers bij belangrijke vraagstukken en kunnen lokaal de sociale cohesie vergroten. Door ruimte te bieden voor eigen invullingen zijn burgers sneller geneigd bij te willen dragen aan oplossingen. Daar mee wordt het draagvlak en de legitimiteit vergroot. Zo kunnen maatschappelijke initiatieven het station nadrukkelijker met het dorp of de stad verbinden en daarmee de maatschappelijke rol van het station vergroten.

3. Maatschappelijke verbinding

Sinds de coronapandemie worden maatschappelijke initiatieven steeds vaker gekoppeld aan het begrip maatschappelijke veerkracht. In tijden van crisis is er meer behoefte aan solidariteit maar ook meer ruimte om dingen op andere manieren te doen. Dit vergroot de weerbaarheid en het aanpassingsvermogen van de samenleving. Maatschappelijke initiatieven maken de samenleving minder kwetsbaar voor ontregelingen en wendbaarder bij plotselinge gebeurtenissen zoals een pandemie, vluchtelingencrisis of verstoringen.

1.2 Kenmerken van maatschappelijke initiatieven

Bestaande maatschappelijke initiatieven in Nederland bestrijken vrijwel alle maatschappelijke terreinen, van zorg tot welzijn, van energie tot mobiliteit, van voedsel tot bouw, van veiligheid tot integratie en cultuur tot onderwijs en financiën (Rotmans, 2015). Sommige van deze initiatieven hebben een formeel karakter maar veel initiatieven zijn veel informeler van aard. Het is dan ook moeilijk een eenduidige definitie te geven van wat een maatschappelijk initiatief wel en niet is. Om toch enig houvast te geven is het behulpzaam om een aantal eigenschappen in kaart te brengen:

Kenmerk 1: Maatschappelijk doel

Maatschappelijke initiatieven zijn over het algemeen primair gericht op het bijdragen aan oplossingen voor maatschappelijke problemen en publieke belangen. Het maatschappelijk doel van initiatieven hoeft niet per se samen te vallen met de functie van het station. Hoewel ze geen commercieel doel dienen, ontwikkelen veel initiatieven zich uiteindelijk wel tot sociale onderneming of coöperatie. Vaak is dat op den duur noodzakelijk om het initiatief duurzaam te kunnen laten voortbestaan.

Kenmerk 2: Speciale betrokkenheid

Initiatiefnemers hebben over het algemeen een speciale betrokkenheid bij het onderwerp waar ze hun initiatief op richten. Ze willen de wereld een beetje mooier, rechtvaardiger, duurzaam of veiliger maken. Bijvoorbeeld omdat ze de problematiek uit eigen ervaring kennen of omdat het initiatief een directe verbetering van hun eigen woonomgeving betekent. Vaak is het initiatief een antwoord op een ervaren gebrek of ongemak. Toch kunnen er naast publieke belangen ook privébelangen bij initiatiefnemers meespelen. Denk aan acquisitie voor een eigen bedrijf, het opdoen van werkervaring, toegang krijgen tot een netwerk of beschikking krijgen over een bepaald gebied. Dit eigenbelang is vaak onopvallend maar kan wel tot frictie leiden.

Kenmerk 3: Niet praten maar doen

Kenmerkend aan maatschappelijke initiatieven is dat ze verder gaan dan meepraten, adviseren of meebeslissen door burgers. Bij maatschappelijke initiatieven nemen burgers samen met anderen het heft in eigen hand om een bepaald maatschappelijk doel na te streven en ook de uitvoering ter hand te nemen. Ze zijn dus gericht op het zelf organiseren van of participeren in de initiatieven, eventueel met ondersteuning door professionals.

1.3 Ontwikkeling van maatschappelijke initiatieven

In Nederland starten jaarlijks vele initiatieven op allerlei gebieden. Toch lukt het maar een klein deel van deze initiatieven om daadwerkelijk waarde te creëren om maatschappelijke uitdagingen succesvol het hoofd te bieden. Veel initiatieven lukt het niet om op te starten of tot bloei te komen. Zo gaat er veel kennis, energie en betrokkenheid verloren.

Kenmerkend aan de manier waarop maatschappelijke initiatieven zich vaak ontwikkelen is dat het een iteratief proces is waarin er korte cycli doorlopen worden van proberen en leren. Dat is anders dan een projectbenadering waarin er een duidelijke planmatige aanpak is om tot een eindresultaat te komen.

Een initiatief start meestal met een aantal burgers met een idee. Vaak worden er bij een initiatief partners gezocht en is er steun nodig van gemeenten, organisaties of fondsen om het initiatief mogelijk te maken. Initiatieven komen vaak ad hoc en op basis van bestaande contacten tot stand. De initiatiefnemers hebben in deze startfase vooral behoefte aan erkenning en waardering, om de motivatie in stand te houden. In de startfase is vaak een subsidie nodig. De subsidie heeft vooral een aanjaagfunctie.

De meeste maatschappelijke initiatieven starten vanuit een behoefte om iets te doen en samen met elkaar iets moois neer te zetten. De behoefte om concreet aan de slag te gaan vertaalt zich in snelle experimenten. Dat leidt tot mislukkingen en successen waaruit geleerd kan worden. In dit groeiproces komen initiatiefnemers er steeds beter achter wat wel en niet werkt en verbreden initiatieven zich vaak. Er komen meer onderwerpen bij en er is behoefte aan een betere organisatiestructuur en de wens om impact aantoonbaar te maken.

Bij succesvolle maatschappelijke initiatieven ontstaat er na verloop van tijd een evenwicht. Het is gelukt om de positieve energie te behouden, op constructieve wijze samen te werken met partners (en te voorkomen dat er een 'wij-zij-verhouding' ontstaat) en een duurzame financieringsstructuur op te zetten. Beproefde concepten worden door anderen in de samenleving overgenomen, soms op andere locaties en soms ook door gevestigde partijen. Het initiatief heeft dan niet alleen lokaal maatschappelijke impact maar kan zelfs bijdragen aan systeemverandering.

1.4 inzichten voor maatschappelijke initiatieven op stations

Samenvattend hebben maatschappelijke initiatieven een ander karakter, een andere waardepropositie, een ander ontwikkelingsproces, andere behoeftes en andere succesfactoren dan de samenwerkingspartners waarmee de spoorpartijen normaliter samenwerken. Maar het verwelkomen van maatschappelijke initiatieven op het station is ook een kans om het station te verrijken en te verbinden met de samenleving. Daarom gaat het volgende hoofdstuk dieper in op wat de toegevoegde waarde van maatschappelijke initiatieven op stations kan zijn.

Succesfactoren

Om de kans te vergroten dat maatschappelijke initiatieven duurzaam waarde kunnen toevoegen aan stations, is het belangrijk om inzicht te hebben in de bepalende factoren achter succesvolle initiatieven. Welke mechanismen staan succes in de weg en welke vergroten juist de kans op succes?

Nieuwe verbindingen

Succesvolle initiatieven zijn in staat om nieuwe verbindingen te leggen en mensen en organisaties samen te brengen rondom een gemeenschappelijk doel. Ze zijn in staat om nieuwe groepen en organisaties aan te trekken en te betrekken rond een gezamenlijk doel, waardoor er een breder gevoel van eigenaarschap ontstaat.

Nieuwe combinaties

Vaak zijn initiatieven ook succesvol wanneer ze hun ambitie koppelen aan andere maatschappelijke functies en doelen. Zo kan op een station een nieuwe invulling van een in onbruik geraakte voorziening bijvoorbeeld ook bijdragen aan de sociale veiligheid.

Positieve energie

Succesvolle initiatieven zijn in staat om de positieve energie van de startfase te behouden en over te brengen aan anderen zodat het initiatief in leven blijft zonder dat de oorspronkelijke doelen verloren raken.

Van niets naar iets

Een maatschappelijk initiatief heeft een grotere kans van slagen als er relatief veel toegevoegde waarde te behalen is ten opzichte van de uitgangspositie. Zo heeft een maatschappelijk initiatief op een station met weinig voorzieningen over het algemeen meer kans van slagen dan op een druk station omdat de impact op de beleving en leefbaarheid groter is.

Onvermoeibare doorzetters

Achter veel succesvolle initiatieven schuilt iemand die er alles voor over heeft om bepaalde doelen te bereiken. Zij zijn vaak de drijvende krachten achter verandering op lokaal niveau.



Ritme vinden in Winterswijk

Meer eigenwaarde krijgen, weer in een dagritme komen en verbinding terugvinden met anderen. Station Winterswijk is er de perfecte plek voor. Als onderdeel van het Spoorproject van Sociale Dienst Oost Achterhoek, werkt Dennis Besselink samen met jonge mensen. Zij leren om te werken op het station en mee te doen in de maatschappij.

Dennis en zijn team – soms van twee, soms van vijf mensen – houden het station netjes en veilig. ‘Samen met de stationsmanager van NS helpen we reizigers die vragen hebben, pakken zwerfafval op en maken praatjes met vaste reizigers. Soms gebeurt er iets spannends, zoals iemand die onwel wordt. Wij begeleiden dan het ambulancepersoneel. Het station heeft veel gezichten: het onverwachte en het sociale, maar vooral ook de vaste patronen. Daardoor leren onze cliënten juist hier ritme en regelmaat op te bouwen én hun zelfvertrouwen terug te vinden.’

2 Visie op maatschappelijke initiatieven

De spoorpartijen verwelkomen maatschappelijke initiatieven op het station die het station betekenisvoller en levendiger maken. Deze initiatieven maken de wereld een beetje mooier, duurzamer, eerlijker of inclusiever. Ze kunnen bovendien een positieve bijdrage leveren aan de sfeer, veiligheid en toegankelijkheid van een station. Uitgangspunt voor de visie is dat maatschappelijke initiatieven *te gast* zijn op het station.

In dit deel wordt de visie op maatschappelijke initiatieven op stations beschreven. Basis voor de visie is het uitgangspunt dat maatschappelijke initiatieven *te gast* zijn op het station.

Vervolgens wordt beschreven op welke maatschappelijke waarden een initiatief zou kunnen aansluiten op een station. Dat gaat bijvoorbeeld om waarden als zorgzaamheid en duurzaamheid. Daarnaast wordt beschreven welke *toegevoegde* waarde initiatieven kunnen hebben voor een station en wat de gewenste ervaring voor haar gebruikers is. Er wordt in de visie dus een onderscheid gemaakt tussen maatschappelijke waarde en meerwaarde voor het station. Een maatschappelijk initiatief op een station moet op beide aspecten een positieve impact hebben. Zo kan een maatschappelijk initiatief bijvoorbeeld gericht zijn op de participatie van een kwetsbare groep maar tegelijkertijd ook bijdragen aan de sociale veiligheid op een station. Op beide aspecten wordt gelet in de beoordeling van maatschappelijke initiatieven (zie bijlage). In dit hoofdstuk wordt beschreven op bij welke maatschappelijke waarden initiatieven kunnen aansluiten.

Tenslotte wordt de visie op de omgang met maatschappelijke initiatieven beschreven. Het uitgangspunt dat maatschappelijke initiatieven *te gast* zijn op het station, vormt hiervoor de basis. Het eerste hoofdstuk laat bovendien zien dat de manier waarop veel maatschappelijke initiatieven tot stand komen anders is dan anders. Het is vaak een proces van leren en proberen, van briljante mislukkingen en van de kunst van het vasthouden van positieve energie. Het is belangrijk om hier als eigenaren van het station rekening mee te houden en bij te ondersteunen.

2.1 Te gast op het station

Centraal in de visie staat het uitgangspunt dat maatschappelijke initiatieven te gast zijn op het station. Dit uitgangspunt is belangrijk voor de verhouding tussen het maatschappelijke initiatief (de gast) en de eigenaren (gastheer of gastvrouw).

De rol van eigenaar

Het station is eigendom van NS Stations en ProRail. Zij zijn verantwoordelijk voor primaire functies als beheer, veiligheid en doorstroom. Vanuit hun taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden op stations kunnen NS Stations en ProRail bepalen met behulp van de beoordelingscriteria of initiatieven welkom zijn in aanvulling op het bestaande. Is dat het geval dan helpen NS Stations en ProRail door een toegesneden proces om de initiatieven op het station te laten landen. De omgeving is in veel gevallen eigendom van de gemeente, soms ook van NS-Stations of ProRail. De gemeente heeft mogelijk eigen beleid voor de omgang met maatschappelijke initiatieven.

Voor de eigenaren is gastvrijheid het uitgangspunt. Als goede gastheer of gastvrouw zorgen zij ervoor dat maatschappelijke initiatieven zich welkom voelen. Bij te gast zijn hoort dat de initiatiefnemers zich gezien voelen en goed onthaald worden. Dit betekent dat er binnen afgesproken kaders ruimte is voor een eigen invulling, passend bij het karakter van deze initiatieven.

De rol van gast

Als goede gasten houden de initiatiefnemers rekening met de belangen van hun gastheer of gastvrouw. Dat betekent ook dat maatschappelijke initiatieven zich geen delen van het station of haar omgeving kunnen toe-eigenen. Zij hebben een deel in gebruik en hier worden heldere afspraken over gemaakt.

2.2 Maatschappelijke waarde

Het openbaar vervoer kan een belangrijke bijdrage leveren aan het oplossen van de maatschappelijke opgaven waar we in Nederland voor staan. Zo wordt zowel nationaal als internationaal de trein gezien als belangrijk onderdeel van de oplossing om klimaatverandering tegen te gaan. Het openbaar vervoer speelt een rol in het mogelijk maken van slimme, duurzame en compacte steden. En de honderden stations zorgen ervoor dat de vele uithoeken van Nederland bereikbaar zijn en dat burgers deel kunnen nemen aan de samenleving, ook mensen die daarbij afhankelijk zijn van openbaar vervoer door leeftijd of beperkingen.

Het verwelkomen van maatschappelijke initiatieven op stations kan de maatschappelijke waarde van een station vergroten. Het station is een podium voor initiatieven die de wereld een beetje mooier, duurzamer, eerlijker of inclusiever maken. Een aantal van deze waarden zijn in het bijzonder van belang in de context van maatschappelijke initiatieven op stations. Deze vijf waarden en hun meerwaarde voor het station worden op de volgende pagina's verder toegelicht.

1. Levendigheid
2. Zorgzaamheid
3. Sociale cohesie
4. Duurzaamheid
5. Cultuur

.....
In Zeeland brengt Atelier Zeeklei station Krabbendijke weer tot leven. Met behulp van subsidie en steun van NS Stations heeft Marieke Lobbezoo-Derks het oude stationsgebouw in kunnen richten als atelier waar activiteiten worden georganiseerd en belangstellenden binnen kunnen lopen. Hierdoor kan ook de wachtruimte onder toezicht, weer vaker open zijn voor reizigers.

foto: Coby Weijers



1. Levendigheid

De contrasten in Nederland tussen stedelijk en landelijk gebied zullen de komende jaren groter worden dan we nu gewend zijn. Ruimtelijke, demografische, economische en culturele ontwikkelingen leiden ertoe dat er intensere tegenstellingen ontstaan. Veel landelijke gebieden worden gekenmerkt door een vergrijzende bevolking, een steeds lager voorzieningenniveau en dusdanig lage dichtheden dat een betrouwbaar ov-netwerk onder druk kan komen te staan. Maar ook doordat mensen sinds de coronapandemie vaker thuis werken, kunnen lijnen minder rendabel worden.

Dat kan de participatie van bepaalde groepen zoals jongeren en vluchtelingen onder druk zetten omdat kunnen reizen ook een voorwaarde is om bijvoorbeeld te kunnen studeren of een baan te accepteren. In gebieden die te maken hebben met krimp kunnen maatschappelijke initiatieven eraan bijdragen dat de levendigheid en mogelijkheden voor participatie op peil blijven. Dit geldt met name voor onbemenste stations met stationsgebouwen die te maken hebben met leegstand. Maatschappelijke initiatieven kunnen de toegankelijkheid van openbaar vervoer vergroten, bijvoorbeeld door extra ondersteuning te bieden en voorzieningen te behouden en daarmee de drempel om met de trein te reizen te verlagen.

Omvangrijke krimp op het platteland wordt gecontrasteerd door snelle groei van de steden. Veel steden krijgen een jongere bevolking en internationaler karakter. Op stations in verdichte gebieden kunnen maatschappelijke initiatieven een aanvulling zijn op het publieke karakter van het station. De basis van het functioneren van het station is verzorgd door de al aanwezige services en exploitanten. Maatschappelijke initiatieven geven het station meer betekenis en versterken het lokale karakter van het station.



Vanaf januari 2019 is het project 't Stationnetje in Hardegarijp van start gegaan. 't Stationnetje is een plek voor jongeren tussen de 14 en 30 jaar in het stationsgebouw in Hardegarijp. Je kunt bij 't Stationnetje terecht als je graag aan een doel wilt werken, in de breedste zin van het woord. Wil je weer naar school, maar kun je niet kiezen welke opleiding? Wil je weer aan het werk, maar heb je moeite met solliciteren? Of wil je misschien een eigen bedrijf starten, maar weet je niet hoe je dit aan moet pakken?

2. Zorgzaamheid

De zorg in Nederland heeft de komende jaren te maken met grote uitdagingen. Denk bijvoorbeeld aan een vergrijzende bevolking terwijl het tegelijkertijd steeds moeilijker wordt voldoende zorgpersoneel te vinden. Maatschappelijke initiatieven op het gebied van zorg en welzijn spelen hierop in. Soms bieden ze alternatieven buiten de reguliere paden om, bijvoorbeeld door herstelwerkplaatsen. Ze openen mogelijkheden voor kwetsbare groepen om deel te nemen aan de samenleving. Maatschappelijke initiatieven kunnen ook een vitale rol vervullen in de uitdaging om ouderen een betekenisvolle en gezonde oude dag te bieden.

Veel maatschappelijke initiatieven worden gedreven door de intrinsieke behoefte aan zorgzaamheid en gemeenschapszin. Dat kan de zorg en ondersteuning voor een bepaalde groep zijn maar ook voor een plek zoals een tuin of een gemeenschappelijke voorziening. Het station krijgt zo meer betekenis als knooppunt in de reis. Voor scholieren die het station dagelijks bezoeken is het niet meer alleen een plek om doorheen te bewegen maar ook om te verblijven. En bij een station dat gericht is op de directe omgeving versterkt een initiatief de lokale betrokkenheid bij het station. Het zijn de goede burens die er samen met de spoorpartijen voor zorgen dat stations prettige plekken zijn om te verblijven en te bezoeken.

Granny's Finest is een Slow Fashion Label dat een bijdrage levert aan de maatschappelijke participatie van ouderen. In 2016 was Granny's Finest onderdeel van Oma's Pop-up op Rotterdam Centraal met aan aantal andere initiatieven waaronder Omapost. Het doel was om de aandacht te vestigen op de eenzaamheid van de ouderen.

foto: Liza Dikkerboom



3. Sociale cohesie

De samenleving wordt steeds meer gekenmerkt door scheidingslijnen tussen mensen met verschillende achtergronden. Het station is bij uitstek een plek waar verschillende werelden elkaar kunnen ontmoeten en verrijken. Denk bijvoorbeeld aan verschillen in leeftijd, culturele achtergrond, maatschappelijke positie, seksuele oriëntatie en geestelijke en lichamelijke mogelijkheden.

Verbinding ontstaat met name wanneer maatschappelijke initiatieven zogenaamde 'third places' vormen, zoals dat bij de stationshuiskamers gebeurt. In tegenstelling tot thuis en werk zijn derde plekken waar mensen elkaar informeler kunnen ontmoeten. Deze plekken worden als belangrijk gezien voor sociale vitaliteit. Maatschappelijke initiatieven op stations kunnen bovendien bijdragen aan het gevoel van eigenaarschap van omwonenden bij hun station waardoor ze ook eerder ingrijpen wanneer er iets misgaat.



Op Driebergen-Zeist, Rotterdam-Alexander en Castricum onderzoeken NS Stations en ProRail samen met de Vogelbescherming hoe de stationsomgeving de biodiversiteit kan vergroten. Er waren al planten, heesters, bloembollen en wilde bloemen gezaaid en nu komen daar insectenhôtels bij. Op Rotterdam-Alexander komen daar ook nog eens 40 nestkastjes bij. Na twee jaar wordt gekeken hoe de pilot is verlopen en krijgen mogelijk ook andere stations insectenhôtels en nestkasten.

4. Duurzaamheid en natuur

Steeds meer maatschappelijke initiatieven richten zich op vraagstukken rondom duurzaamheid. Dan gaat het bijvoorbeeld om klimaatadaptatie, energietransitie, natuurontwikkeling en biodiversiteit. Of over het stimuleren van gezond leven, bijvoorbeeld in de vorm van wandelingen of fietstochten in de omringende omgeving. Met name het omgevingsdomein van een station kan daar ruimte toe bieden. Zo onderzoekt het initiatief infranatuur bijvoorbeeld hoe biodiversiteit als volwaardig onderdeel kan worden meegenomen bij aanleg en beheer van infrastructuur. Door biodiversiteit te koppelen aan de 'grijze' hoofdstructuur van wegen, spoorlijnen, gas- en hoogspanningslijnen, dijken en waterwegen ontstaat in potentie een tweede natuurnetwerk.

.....
De Parade op Utrecht
Centraal station



5. Cultuur

In de cultuursector wordt steeds meer het maatschappelijk engagement opgezocht. Instellingen en verenigingen leggen ondertussen steeds meer nadruk op impactonderzoek om hun maatschappelijke invloed in kaart te brengen. Dat betekent dat het podium voor cultuur, of dat nu om theater, muziek, beeldende kunst, fotografie, design, games of participatieve vormen van kunst gaat, zich steeds meer naar het publieke domein beweegt en een breed publiek wil aanspreken. Het station is daarmee in toenemende mate aantrekkelijk als podium.

2.3 Meerwaarde voor het station

Voor stations vormen maatschappelijke initiatieven een kans. De spoorpartijen behouden hun vaste takenpakket ten aanzien van primaire functies als dienstverlening, transfer, veiligheid en beheer. Maar aanvullend op dit takenpakket ontstaat ruimte voor maatschappelijke initiatieven om enerzijds het station te verlevendigen en anderzijds de maatschappelijke rol van het station te vergroten. Maatschappelijke initiatieven voegen iets toe aan de levendigheid en identiteit van een station.

Om ervoor te zorgen dat maatschappelijke initiatieven niet alleen maatschappelijke waarde hebben maar ook toegevoegde waarde hebben voor het station, is het belangrijk dat zij zich goed voegen in de gewenste ervaring van het station. Het Stationsconcept (zie kader) geeft hier richting aan.

Balans tussen vertrouwd en verrassend

In het Stationsconcept wordt de balans gezocht tussen het vertrouwde en het verrassende. De herkenbare vormgeving en vaste logica in de manier waarop een station is opgebouwd zorgen voor een vertrouwde ervaring voor de reizigers. Zo komen reizigers belangrijke informatie om op reis te gaan altijd in dezelfde volgorde tegen. Dit zorgt voor comfort, veiligheid en doorstroming, zodat mensen goed voorbereid op reis kunnen gaan.

Tegelijkertijd heeft elk station een eigen karakter. Het is een plek die niet alleen voorspelbaar en vertrouwd is, maar ook een plek die nieuwsgierig kan maken en zich leent voor verrassingen zodat er een prettige reiservaring ontstaat. Die verrassingen hoeven niet altijd geregisseerd te worden maar wel gereguleerd. Ze mogen het vertrouwde karakter van het station niet in de weg staan.

Het Stationsconcept

Met het Stationsconcept sturen ProRail en NS Stations vanuit hun rol als eigenaar van het station en Bureau Spoorbouwmeester in haar rol als adviseur op vormgevingsbeleid op de inrichting, uitstraling en beleving van stations. De stationsdomeinen zoals beschreven in het stationsconcept ordenen functies en voorzieningen naar de behoefte van gebruikers op hun route naar en door het station. Elk domein heeft een rol in het bereiken in de gewenste ervaring van het station. Idealiter kent elk station vier stationsdomeinen: een omgevingsdomein, een ontvangstdomein, een reisdomein en een verblijfsdomein. De domeinen worden met elkaar verbonden door de loopverbindingzone die de transferfunctie van het station waarborgt. Deze zone is overal duidelijk herkenbaar en vindbaar en voorziet in een snelle, veilige transfer.



Het station geeft reizigers vertrouwen, ook in een voor hun (nog) vreemde omgeving

Alles dat reizigers nodig hebben om goed voorbereid op reis gaan valt onder de vertrouwde ervaring. Het vertrouwde komt voort uit de herkenbare vormgeving van het station en de logische plek waar reizigers voorzieningen en informatie vinden. Herkenbaarheid en voorspelbaarheid zorgen voor gebruiksvriendelijkheid en een gevoel van veiligheid. Ze maken dat het station door alle gebruikers ervaren wordt als toegankelijk, overzichtelijk en laagdrempelig.

Voor alle informatie, voorzieningen en objecten die nodig zijn voor de reis bestaat een generieke beeldtaal, ontworpen in een voor het spoor kenmerkende uniforme stijl. De vertrouwde elementen op een station zijn bijvoorbeeld de bewegwijzering, reisinformatie en de stationsklok. Deze zijn op elk station in Nederland gelijk.



Het station biedt ruimte voor eigenheid en verrassing

Daarnaast heeft elk station een eigen karakter, volgend uit de plek, de omgeving en voor dit station unieke elementen. Dit eigen karakter versterkt de relatie met de omgeving en het semipublieke karakter van het station. Het kan het gaan om een tijdelijk evenement op het stationsplein, een unieke winkel of een kunstwerk of een bijzonder architectonisch detail dat bij ieder bezoek op blijft vallen. Een maatschappelijke initiatief kan ook zo'n element zijn dat bijdraagt aan het eigen karakter van het station. Dat maakt ook dat een station niet alleen voorspelbaar maar ook verrassende elementen kan hebben. De verrassing krijgt altijd vorm binnen duidelijke kaders. Zo zit de verrassing de vertrouwde ervaring van het reizen nooit in de weg. Specifieke elementen geven stations een eigen karakter en zorgen voor een inspirerende laag in de beleving. De specifieke elementen zijn per station uniek.

Toegevoegde waarde van initiatieven

Maatschappelijke initiatieven kunnen de gewenste ervaring van een station op verschillende manieren verrijken. Alhoewel maatschappelijke initiatieven niet gericht zijn op de primaire functies van een station kunnen ze de reiservaring wel ondersteunen en prettiger maken.

- **Verbinding en levendigheid**

Maatschappelijke initiatieven maken het station levendiger en vergroten de verbinding met de lokale gemeenschap. Een levendig station draagt bij aan een prettige reiservaring. Daarnaast kan de aanwezigheid van mensen op een station de drempel om de trein te nemen verder verlagen. Met name op stations die niet bemenst zijn kan dat van grote waarde zijn.

- **Sociale veiligheid**

Maatschappelijke initiatieven brengen niet alleen mensen naar het station, het zijn vaak ook mensen die zich betrokken voelen bij het station als plek. Deze extra ogen en oren op het station kunnen de sociale veiligheid vergroten door informeel toezicht in aanvulling op bestaande veiligheidsmaatregelen.

- **Lokale identiteit**

Maatschappelijke initiatieven zijn bijna altijd uniek voor een bepaalde locatie. Ze versterken daarmee het lokale karakter van een station. Daarmee kunnen maatschappelijke initiatieven zorgen voor herkenning bij thuiscomers en vertrekkers en kunnen ze bezoekers verwelkomen en verrassen. Ze versterken de 'couleur locale' en het station wordt zo meer onderdeel van de omgeving.

2.4 Gewenste ervaring

De eigenaars van het station zorgen voor een vertrouwde en prettige ervaring.

Maatschappelijke initiatieven kunnen de ervaring van het station verrijken. Dat kan op allerlei manieren want maatschappelijke initiatieven kunnen in karakter sterk van elkaar verschillen.

De ervaring van een stationstuin is een andere dan van een eenmalige actie. Maar alle maatschappelijke initiatieven moeten in ieder geval op de volgende manieren bijdragen aan de gewenste ervaring van reizigers, bezoekers en andere gebruikers van het station:

- **Uitnodigend**

Reizigers ervaren een initiatief als open, vriendelijk en toegankelijk. Het initiatief mag het inclusieve karakter van het station niet in de weg staan. Alhoewel een maatschappelijk initiatief niet op elke reiziger gericht hoeft te zijn, is het belangrijk dat elk initiatief ertoe bijdraagt dat mensen zich op hun gemak voelen op het station. Het mag reizigers en bezoekers uitnodigen om deel te nemen, maar niet in de weg staan of lastig vallen. Het station is een publieke plek waar iedereen zich altijd welkom moet voelen.

- **Inspirerend**

Reizigers ervaren door het maatschappelijke initiatief meer levendigheid op het station. Er zijn door het initiatief meer mensen op het station aanwezig en de initiatieven doorbreken het dagelijkse ritme van de reiziger met nieuwe en onverwachte ervaringen met een positieve invloed op de beleving van de reis en het station. Reizigers worden geïnspireerd en het initiatief prikkelt de nieuwsgierigheid. Maatschappelijke initiatieven zorgen ervoor dat het station meer is dan een plek om de trein te nemen. Ze verrijken het station met nieuwe functies die een station bovendien tot een unieke plek met een lokaal karakter maken.

- **Betrokken**

Reizigers ervaren door het maatschappelijke initiatief meer betrokkenheid bij de omgeving of het maatschappelijke doel waar het initiatief op gericht is. Bij reizigers en bezoekers kunnen ze invulling geven aan de behoefte iets voor anderen of de wereld te doen. De initiatieven nodigen bovendien uit tot meer saamhorigheid en betrokkenheid bij de omgeving.

De thema's en gewenste ervaring zijn vertaald naar kaders en ontwerpprincipes en vervolgens naar een set beoordelingscriteria die we bij alle initiatieven gebruiken om te beoordelen of ze bijdragen aan de gewenste ervaring en passen op een station.

.....

Sinds enkele jaren spannen lokale helden zich in Gilze-Rijen in om het stationsgebouw te behouden voor de reiziger. De oorspronkelijke wachtkamer in het stationsgebouw is opgeknapt en reizigers kunnen de wachtruimte binnen met hun OV-chipkaart. Het vrijwilligersinitiatief zorgt voor steeds nieuwe boeken voor de stationsboekwissel die in de wachtruimte staat. De vrijwilligers verwelkomen dagelijks de reizigers op het station, helpen reizigers bij het kopen van een kaartje, geven informatie over vertrektijden, houden een oogje in het zeil en melden kleine gebreken. En bij een verstoring in de treindienst spoeden zij zich naar het station om reizigers te woord te staan.



.....
NS stelt een deel van
het stationsgebouw van
Krabbendijke beschikbaar
aan atelier Zeeklei.



2.5 Omgang met maatschappelijke initiatieven

Om maatschappelijke initiatieven een kans van slagen te geven op het station is het van belang om niet alleen een visie te ontwikkelen op de toegevoegde waarde van maatschappelijke initiatieven op het station en de ervaring van reizigers maar ook op de wijze waarop de spoorpartijen met maatschappelijke initiatieven willen omgaan. Het eerder beschreven uitgangspunt dat maatschappelijke initiatieven te gast zijn op het station staat hierin centraal.

In het eerste hoofdstuk werden ook de kenmerkende eigenschappen van maatschappelijke initiatieven beschreven. Aansluiten bij deze kenmerken is van belang om maatschappelijke initiatieven een kans te geven om tot bloei te komen zodat er zowel maatschappelijke waarde als waarde voor het station gecreëerd wordt. De uitdaging rondom het faciliteren van deze maatschappelijke initiatieven zit hem in het waarborgen van de bevoegenheid en energie waarmee burgers aan de slag willen. Het is een proces van loslaten, maar ook van stimuleren. Zonder geground vertrouwen van beide kanten komt een vruchtbare samenwerking maar moeilijk tot stand.

1. Positieve energie

Succesvolle maatschappelijke initiatieven bestaan bij de gratie van de bevoegenheid van een aantal initiatiefnemers. Zij hebben een idee waar ze veel tijd en energie in willen steken. Met name in de startfase van een initiatief is erkenning en waardering belangrijk om zoveel mogelijk van de energie, betrokkenheid en de wil om echt verschil te maken vast te houden. Dat vraagt van zowel spoorpartijen als initiatiefnemers een inventieve houding waarbij altijd de vraag centraal staat: 'Wat kan er wel?' Daarom is het belangrijk om in samenspraak snel te komen tot een realistisch en passend plan waar vanuit alle partijen energie ingestoken kan worden.

2. Korte lijnen

Laagdrempelig en regelmatig contact tussen een initiatiefnemer, de stationsmanager en andere stakeholders, zoals de gemeente, is belangrijk om een initiatief te laten landen en duurzaam te kunnen doorontwikkelen. Voor initiatiefnemers is het prettig om eenvoudig informatie in te kunnen winnen of tussendoor af te kunnen stemmen.

3. Onderbouwde argumenten

Tegelijkertijd is de experimenteer ruimte op stations beperkt omdat het ook een sterk geregleerde omgeving is waar hoge eisen worden gesteld aan primaire belangen zoals veiligheid, toegankelijkheid en herkenbaarheid. Initiatiefnemers krijgen vroeg in het proces informatie over wat wel en niet mogelijk is op een station. Deze kaders maken helder wat wel en niet mogelijk is op een station en helpen valse verwachtingen te voorkomen. Met goede onderbouwing begrijpen initiatiefnemers ook waarom iets wel of niet kan.

4. Cyclisch denken

Kenmerkend voor veel maatschappelijke initiatieven is de wil om dingen op nieuwe manieren te doen. Initiatiefnemers zijn vaak pioniers. De meeste maatschappelijke initiatieven ontstaan niet vanuit een planmatige aanpak waarin procesmatig naar een bepaald eindresultaat wordt toegewerkt. Het is eerder een proces van proberen, leren en aanpassen. De manier waarop de spoorpartijen omgaan met maatschappelijke initiatieven moet passen bij deze onderzoekende houding door open te staan voor een experimenterende aanpak.

5. Briljante mislukkingen

Het is niet op voorhand te voorspellen of een maatschappelijk initiatief gaat werken zoals oorspronkelijk was beoogd. Vaak ontwikkelen initiatieven zich door te leren en te proberen. Om maatschappelijke initiatieven een kans van slagen te geven moet er daarom ook een bepaalde tolerantie voor mislukkingen zijn, niet alles zal in een keer slagen. Samen evalueren en verbeteren speelt dus een belangrijke rol in het leerproces.

6. Klein beginnen

Kleine ingrepen kunnen op een station al een groot effect hebben. Het falen van een initiatief wordt bovendien minder aangrijpend als de investeringen van zowel de spoorpartijen als de initiatiefnemers beperkt zijn. Start daarom waar mogelijk klein met de meest laagdrempelige variant. Bespreek een pilot voor een bepaalde periode, improviseer met de middelen en mogelijkheden die er zijn en evalueer op regelmatige basis en spreek termijnen en condities voor proefperiodes af.

7. Initiatieven verbinden

De spoorpartijen kunnen een belangrijke rol spelen in het verbinden van initiatieven en het stimuleren van uitwisseling tussen initiatieven. Zo kunnen lessen gedeeld worden en kan de effectiviteit van initiatieven vergroot worden.

Deze kenmerken maken dat met initiatiefnemers op een andere manier wordt gewerkt dan bij professionele/commerciële partijen die een ruimte willen huren of een event willen organiseren in een station. Dit vertaalt zich naar een stappenplan met een lage drempel om in contact te komen met een initieel idee, een snelle scan van de geschiktheid en een 'informeler' en intensiever opstarttraject. Daarvoor is een stappenplan ontwikkeld. Zie hiervoor hoofdstuk 4.

3 Ontwerp en inrichting

Het station en haar omgeving vervullen verschillende functies. Het is een plek waar mensen aankomen, vertrekken, overstappen, uitzwaaien, afspreken of simpelweg in de buurt zijn. Op sommige momenten is het druk, op andere momenten juist rustig. Het station is zo geprogrammeerd, vormgegeven en ingericht dat het voor elke reiziger – en bezoeker – toegankelijk, veilig, gebruiksvriendelijk en vertrouwd is. In dit hoofdstuk worden daarom de belangrijkste kaders voor het inrichten en ontwerpen van maatschappelijke initiatieven op een rij gezet.

3.1 Stationsdomeinen

De spoorpartijen hanteren bij de inrichting en uitstraling van stations een indeling in stationsdomeinen. Elk domein staat in het teken van een bepaalde fase in de route door het station. Dit vertaalt zich in specifieke ruimtelijke kenmerken en kwaliteiten. Ook voor maatschappelijke initiatieven zijn de domeinen relevant. Ze helpen bij de sturing op de gewenste ervaring en bij het vinden van een geschikte locatie. De *loopverbindingszone* is een obstakelvrije zone die de verschillende stationsdomeinen met elkaar verbindt. De loopverbindingszone moet te allen tijde vrij worden gehouden van obstakels om een vrije doorgang te kunnen garanderen.



Omgevingsdomein

In het omgevingsdomein komen reizigers aan, of vertrekken ze van het station. Het omgevingsdomein is onderdeel van de bredere stationsomgeving en heeft de lokale identiteit. Denk bij maatschappelijke initiatieven in het omgevingsdomein bijvoorbeeld aan een stationstuin, of vrijwilligers die de fietsenstalling netjes houden. Maatschappelijke initiatieven zijn hier altijd buiten de loopstroom. De gemeente is in het omgevingsdomein vaak de verantwoordelijke partij. Wanneer het initiatief de aankomst of overstap beïnvloed van reizigers met trein en ketenvervoer, vindt overleg plaats tussen gemeente en NS Stations (en ProRail).

*Voorbeeld: bij station Deurne is een stationspark aangelegd dat wordt onderhouden door betrokken burgers en mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.
Foto: Michel Linterman*



Ontvangstdomein

Het ontvangstdomein staat in het teken van het voorbereiden op de reis. Oriënteren, informeren en ontmoeten staan centraal. Het ontvangstdomein is publiek toegankelijk en valt meestal samen met de stationshal. Bij kleinere stations kan het ontvangstdomein ingericht zijn in de buitenruimte: bij de toegang tot de reizigerstunnel, onderdoorgang, loopbrug of perrons. Maatschappelijke initiatieven in het ontvangstdomein kunnen bijvoorbeeld inloopplekken zijn in bestaande casco's of vrijwilligers die reizigers ontvangen en op weg helpen. Initiatieven kunnen ook tijdelijk zijn op een eventplek of gebruik maken van beschikbare mediaschermen.

*Voorbeeld: vrijwilligers van de Luisterlijn op de eventplek in het ontvangstdomein van station Rotterdam Centraal.
Foto: de Luisterlijn*



Reisdomein

Het reisdomein staat in het teken van in- en uitstappen. Het reisdomein is over het algemeen niet geschikt voor maatschappelijke initiatieven omdat veiligheid en doorstroom niet in het geding mogen komen. Soms zijn er meerdere wachruimtes waarvan er één geschikt is voor een initiatief. Een aangrenzend stationsgebouw kan ook geschikt zijn. Neutrale frames of vitrines kunnen gebruikt worden. In het reisdomein is het gezien de beperkte ruimte en de focus op veiligheid en transfer niet toegestaan objecten te plaatsen. Initiatiefnemers die zich op het perron of via het perron bewegen krijgen een veiligheidsinstructie. Daarnaast worden er altijd goede veiligheidsafspraken gemaakt.

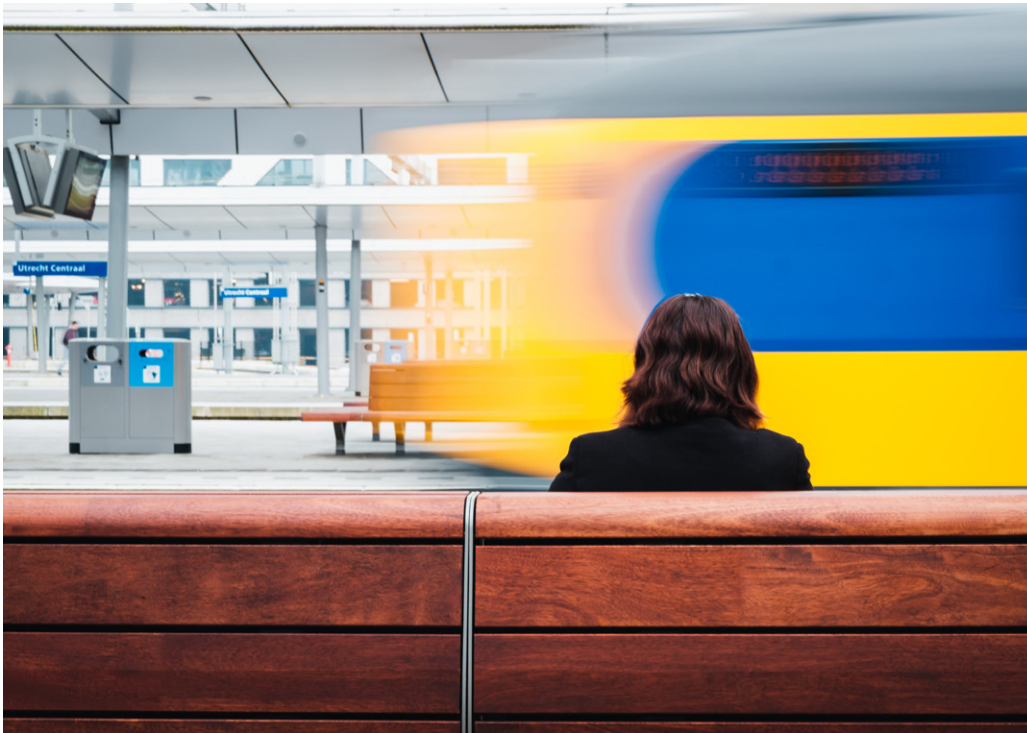
*Voorbeeld: op station Winterswijk helpen stationsvrijwilligers reizigers die vragen hebben.
Foto: Biggy Regelink*



Verblijfdomein

Sommige stations hebben een verblijfdomein: een deel of delen van het station die een bestemming op zich geworden zijn. Het verblijfdomein grenst vaak aan het ontvangstdomein. Deze plekken zijn ingericht voor langer verblijf. Ze staan in het teken van ontmoeting, uitwisseling en vermaak en daarmee ook geschikt voor maatschappelijke initiatieven. Maatschappelijke initiatieven in het verblijfdomein kunnen bijvoorbeeld plekken zijn waar een tentoonstelling wordt ingericht, of waar een aanbod is van ondersteuning aan een bijzondere doelgroep (zonder daarmee de inclusiviteit van het station te benadelen). Denk bijvoorbeeld aan de opvang van verwarde personen op Utrecht Centraal.

*Voorbeeld: Atelier Zeeklei in Krabbedijke.
Foto: Marieke Lobbezoo- Derks*



De foto illustreert de herkenbare elementen op het station, zoals onder andere de reisinformatie en de stationsouillage. Deze dragen bij aan de gebruiksvriendelijkheid en het oriënteren, navigeren en informeren van reizigers in en om het station.

3.2 Inrichtingskaders

Spoorpartijen en overheden besteden veel aandacht aan de ruimtelijke kwaliteit van het station en de stationsomgeving. De hoofdfunctie van het station is het faciliteren van het snel, gemakkelijk en comfortabel reizen en overstappen. Daarom is het station ontworpen vanuit het oogpunt van reizigers en staan gebruiksvriendelijkheid, oriënteren, navigeren en informeren centraal. Het station is een plek voor iedereen.

Maatschappelijke initiatieven kunnen de ervaring van het station verrijken. Het is daarbij belangrijk dat ze de hoofdfunctie van het station niet in de weg staan. Bij het inpassen van maatschappelijke initiatieven op een station zijn de volgende inrichtingskaders belangrijk:

Passend bij de omgeving

Waarom is het belangrijk?

Een maatschappelijk initiatief heeft de meeste waarde als het past bij het station en haar omgeving. Het moet in verhouding zijn met het aantal reizigers en bezoekers en het lokale karakter van de plek. Dat maakt niet alleen dat een maatschappelijk initiatief in harmonie is met de omgeving, maar vergroot ook de kans dat de mogelijke impact van het initiatief optimaal is.

Welke afspraken maken we?

- Bekijk samen met de initiatiefnemers of het maatschappelijk initiatief op zijn plek is op het station dat de initiatiefnemers in gedachten hebben. Waarom past het maatschappelijke initiatief juist goed op dit station? Hoe sluit het aan op het dorp of de stad en hoe past het bij de reizigers en andere gebruikers van het station? Blijft het station met toevoeging van het initiatief een inclusieve plek voor alle bezoekers? Door samen goed na te denken over deze vragen is de kans groter dat het initiatief een succes kan worden.

Omgang met het stationsgebouw

Waarom is het belangrijk?

Het is belangrijk dat een maatschappelijk initiatief goed past bij het stationsgebouw en de omgeving. Architectonische en ruimtelijke uitgangspunten van een bestaand gebouw en omgeving zijn daarbij het vertrekpunt. De inpassing van een maatschappelijk initiatief in een stationsgebouw of omgeving vereist daarom goede afstemming tussen de initiatiefnemers en de stationsmanager en andere betrokkenen. Samen moeten ze er zorg voor dragen dat de aanwezigheid van het initiatief wordt afgestemd op de architectuur en de omgeving.

Welke afspraken maken we?

- Besteed bij de inpassing van een initiatief in een stationsgebouw aandacht aan configuratie, materiaal- en kleurgebruik en verlichting.
- De bestaande architectonische kwaliteiten mogen niet worden verstoord of beschadigd, bijvoorbeeld door informatiedragers of objecten. De ingrepen mogen ook geen karikatuur maken van het station of stationsruimten.
- Uitgangspunt is dat het stationsgebouw zelf geen drager is van boodschappen. De stationsgevel, de vloer, maar ook het dak, de plafonds en kolommen zijn belangrijke architectonische elementen die vrij worden gehouden van uitingen.
- Het stationsgebouw moet bij beëindiging van het initiatief altijd weer kunnen worden teruggebracht in zijn oude staat.
- Vragen? Benader voor advies Bureau Spoorbouwmeester

Passend bij de plek in het station

Waarom is het belangrijk?

Het station is opgedeeld in verschillende domeinen (3.1). De stationsdomeinen ordenen functies en voorzieningen naar de behoefte van de gebruikers op hun route naar en door het station. Elk domein komt met haar eigen mogelijkheden en beperkingen.

Welke afspraken maken we?

- Het *omgevingsdomein*, het *ontvangstdomein* en het *verblijfsdomein* zijn de aangewezen plekken voor maatschappelijke initiatieven. Er is hier veel mogelijk, zolang de *loopverbindingzone* vrij blijft, bewegwijzering goed zichtbaar is en uitingen passen

binnen de ontwerpkaders. In het *reisdomein* en in de *loopverbindingszone* ligt de prioriteit op transfer en veiligheid. In deze zone zijn de mogelijkheden voor maatschappelijke initiatieven zeer beperkt en gebonden aan veiligheidsregels. Bij uitstap op het perron is de veiligheid cruciaal. Bij het reisdomein horen de perrons maar ook tunnels en passages.

- De meest geschikte locaties voor maatschappelijke initiatieven met een vaste plek zijn wachtplekken of binnen casco's. Ook eventplekken zijn een geschikte locatie, hiervoor wordt een vergoeding gevraagd.

Transparantie en zichtlijnen bewaken

Waarom is het belangrijk?

Transparantie en overzicht zijn belangrijk voor de leesbaarheid van het station. Het zorgt ervoor dat je de ruimte waarin je bent begrijpt en dat je je goed kunt oriënteren. Om deze reden moeten de zichtlijnen van de loopverbindingszone vrij gehouden worden. De reiziger heeft vanuit de loopverbindingszone bovendien zicht op de belangrijkste voorzieningen en informatie op het station. Transparante wanden van passages en loopbruggen bieden zicht op de omgeving en worden vrij gehouden van stickers of posters.

Transparante ramen en puin van stationsruimten dragen bij aan het gevoel van veiligheid en bieden het de gehaaste voorbijganger goed zicht op wat er binnen gebeurt. Transparante wanden maken ook dat de toegang als uitnodigend en laagdrempelig ervaren wordt.

Welke afspraken maken we?

- Maatschappelijke initiatieven bevinden zich buiten de loopverbindingszone
- Transparante gevels en ramen worden niet afgeplakt, omdat het afbreuk doet aan het transparante karakter van een stationsgebouw. Zien en gezien worden verhoogt de sociale veiligheid van het station. Bovendien wordt de zichtbaarheid van het initiatief vergroot doordat reizigers kunnen zien wat er bij een initiatief gebeurt.

Bewegingsvrijheid en opstelruimte rond het initiatief

Waarom is het belangrijk?

Bewegingsvrijheid van reizigers is belangrijk voor de doorstroom van reizigers in het station. Er moet daarom altijd goed nagedacht worden op de invloed van een initiatief op de doorstroming. Houd rekening met de gebruiksruimte: als het ertoe leidt dat mensen ervoor gaan stilstaan om te kijken of mee te doen, dan kan dat niet in of direct aan de loopverbindingszone.

Welke afspraken maken we?

- Houd rekening met het effect van een maatschappelijk initiatief op de loopstromen in de loopverbindingszone en directe ruimte daaromheen. Denk daarbij aan de positionering van ruimtelijke elementen. Uitstallingen, maar ook rijvorming en mogelijke opstopping horen bij de gebruiksruimte van het initiatief. Deze mogen de doorstroming niet hinderen. Zorg er daarom voor bij ruimtes dat ze uitnodigend zijn om binnen te stappen. Indien het een event of object is, neem dan ook de toeschouwers en omstanders mee in de inschatting van de benodigde ruimte buiten de loopverbindingszone.

3.3 Ontwerpkaders

De ontwerpkaders hebben betrekking op de vormgeving van het maatschappelijke initiatief. Een maatschappelijk initiatief kan vele verschillende vormen hebben. Van tijdelijk tot permanent, van bemenst tot onbemenst en van een ruimte tot de wand. Daarnaast verschillen maatschappelijke initiatieven in de impact die zij willen bereiken. De vormgeving wordt hier zo goed mogelijk op afgestemd. De ontwerpkaders hebben vooral als doel ervoor te zorgen dat de primaire functie van het station, transfer en veiligheid, niet in het geding komen, maar daarnaast het doel te communiceren over de maatschappelijke initiatieven als aanvullende en unieke activiteit op het station.

Informatielabel 'te gast op ons station'

Maatschappelijke initiatieven onderscheiden zich van de voorzieningen van de stationseigenaren, vervoerders en commerciële huurders. NS en ProRail hanteert voor deze activiteiten in het station het label 'te gast op ons station'. Binnen de ontwerpkaders is er daarom vrijheid om een initiatief naar eigen inzicht vorm te geven. Zo ontstaat er ruimte voor onverwachte, unieke en tijdelijke elementen met een eigen karakter.

Op dit label zijn de naam en het doel van het initiatief te vinden, contactgegevens en openingstijden als deze van toepassing zijn. Bovendien is het prettig als reizigers en bezoekers van het station op laagdrempelige manier informatie kunnen vinden over het maatschappelijk initiatief, zodat ze zich kunnen informeren en eventueel deelnemen of bijdragen aan het initiatief. Dit label is telkens terug te vinden op een vaste positie op de gevel (zie 3.4), in een informatiedrager, bij een object, evenement of in de buitenruimte. Het label heeft een vast format en wordt geleverd door de stationsmanager.

Generiek en specifiek

Waarom is het belangrijk?

Om zowel een vertrouwde als een verrassende ervaring te kunnen bieden, bestaat de vormgeving van een station uit generieke en specifieke elementen. De generieke beeldtaal is eenduidig en wordt op alle stations op dezelfde wijze toegepast. Maatschappelijke initiatieven maken altijd deel uit van de locatie specifieke invulling van het station en dragen hierdoor bij aan de verrassende ervaring.

Welke afspraken maken we?

- Er mag geen verwarring ontstaan met de generieke herkenbare elementen van het station, zoals de reisinformatie en bewegwijzering. Dat betekent bijvoorbeeld dat middelen die horen bij maatschappelijke initiatieven niet mogen lijken op de grafische stijl van bewegwijzering, reisinformatie of vervoerders. Voor reizigers moet het duidelijk zijn dat het spoor en/of de vervoerders los staan van het maatschappelijke initiatief.
- Op het perron is het uit veiligheidsoverwegingen niet toegestaan om de kleuren geel, rood en groen als verlichting te gebruiken in verband met de seinen.

Attentiewaarde

Waarom is het belangrijk?

In de Visie op Informatie is vastgelegd welke informatie op welk moment in de reis het meest moet opvallen. Dit noemen we de attentiewaarde. De attentiewaarde van middelen wordt deels bepaald door de inrichting (zie volgorde en oriëntatie) en deels door het ontwerp. Een maatschappelijk initiatief wil (in de meeste gevallen) zichtbaar zijn en wil zich daarom onderscheiden ten opzichte van het station. Toch mag het initiatief daarbij niet de reisinformatie en bewegwijzering overstemmen. Middelen die essentieel zijn voor de reis worden meestal haaks op de looprichting geplaatst, denk bijvoorbeeld aan

bewegwijzering en reisinformatie. Middelen van maatschappelijke initiatieven staan buiten de loopverbindingzone en worden parallel aan de loopstroom geplaatst.

Welke afspraken maken we?

- Maatschappelijke initiatieven hebben een lagere attentiewaarde dan voorzieningen die reizigers nodig hebben om op reis te gaan en hun weg te vinden. Dat betekent dat de uitingen van maatschappelijke initiatieven de reisinformatie niet mogen overstemmen. Voor de toepassing van kleur, vorm, licht, projectie, beweging en geluid aan of in de loopverbindingzone zijn ontwerpprincipes opgesteld.
- Middelen van maatschappelijke initiatieven worden evenwijdig aan de looprichting geplaatst. Dat betekent dat een initiatief bijvoorbeeld geen informatiebord haaks op de looprichting mag plaatsen.

Ontwerpkwaliteit

Waarom is het belangrijk?

Spoorpartijen en overheden zijn verantwoordelijk voor de ruimtelijke en vormgevingskwaliteit van het station en de stationsomgeving. De kwaliteit en uitstraling van de stations is belangrijk voor de ervaring van de reiziger. Maatschappelijke initiatieven hebben een eigen karakter, maar mogen geen afbreuk doen aan de beleving van het geheel. Het is daarom belangrijk dat er zorg en aandacht wordt besteed aan de vormgeving van middelen die horen bij het initiatief. Tegelijkertijd is een maatschappelijk initiatief ook te gast op het station. Dat betekent dat er binnen de kaders veel vrijheid is om het initiatief vorm te geven. Vaste kaders zijn bijvoorbeeld de inrichting van de *puizone* (zie 3.4).

Welke afspraken maken we?

- In de vroege ontwikkelfase mogen uitingen een meer tijdelijk karakter hebben, maar als een initiatief een meer definitief karakter krijgt wordt de kwaliteit van de ruimtelijke ingrepen belangrijker. Belangrijkste afstemming is dat ook tijdelijke middelen er verzorgd uit moeten zien en dat de kwaliteit de ervaring van de reiziger niet negatief mag beïnvloeden.
- Verder moeten middelen die horen bij maatschappelijke initiatieven in elk geval ergonomisch, gebruiksvriendelijk zijn en afgestemd op de variatie van de menselijke maat. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de leesbaarheid van informatiemiddelen. Daarnaast moeten uitingen veilig, robuust en vandalismebestendig zijn.
- Advies: soms kan het een meerwaarde hebben om samenwerking met een ontwerper te stimuleren om zowel het initiatief als het station beter neer te zetten.
- Vragen? Benader voor advies het Qteam van de visie op informatie of Bureau Spoorbouwmeester.

Informatiedragers en content

Waarom is het belangrijk?

In het Spoorbeeld wordt onderscheid gemaakt tussen (informatie)dragere en content. Waar de content vrij is, hebben dragers altijd een neutraal en generiek stationseigen karakter. Zo is er ruimte voor het lokale zonder dat de kwaliteit van het geheel wordt benadeeld.

Welke afspraken maken we?

- De dragers voor maatschappelijke initiatieven zijn binnen het station zoveel mogelijk generieke neutrale objecten waarbinnen in vaste kaders ruimte is voor specifieke content. Dat zijn bijvoorbeeld (vrijgekomen) outillagepanelen, vitrines, posterframes en digitale schermen.

- Op een kleiner station kan dat ook om low-tech dragers gaan zoals een prikbord. Binnen deze kaders kan een maatschappelijk initiatief zich profileren mits de afzender duidelijk is.
- In het verblijfsdomein, omgevingsdomein en ontvangstdomein (mits er voldoende ruimte is) is er meer ruimte voor eigen objecten en uitstallingen.

3.4 Middelen

Maatschappelijke initiatieven zijn onder te verdelen in verschillende categorieën. Zo kan een initiatief bestaan uit de inrichting van een complete ruimte of alleen enkele middelen. Er kunnen vrijwilligers bij betrokken zijn maar een initiatief kan ook autonoom draaien. Vaak bestaat een maatschappelijk initiatief uit een of een combinatie van:

- Ruimtes
- Media en informatie
- Objecten
- Visuels en decoratie
- Vrijwilligers
- Groenvoorziening

In dit deel zijn de belangrijkste aandachtspunten voor wat betreft het ontwerp per categorie te vinden. Aandachtspunten die te maken hebben met de uitvoer en het beheer zijn te vinden in Hoofdstuk 5.

Ruimtes

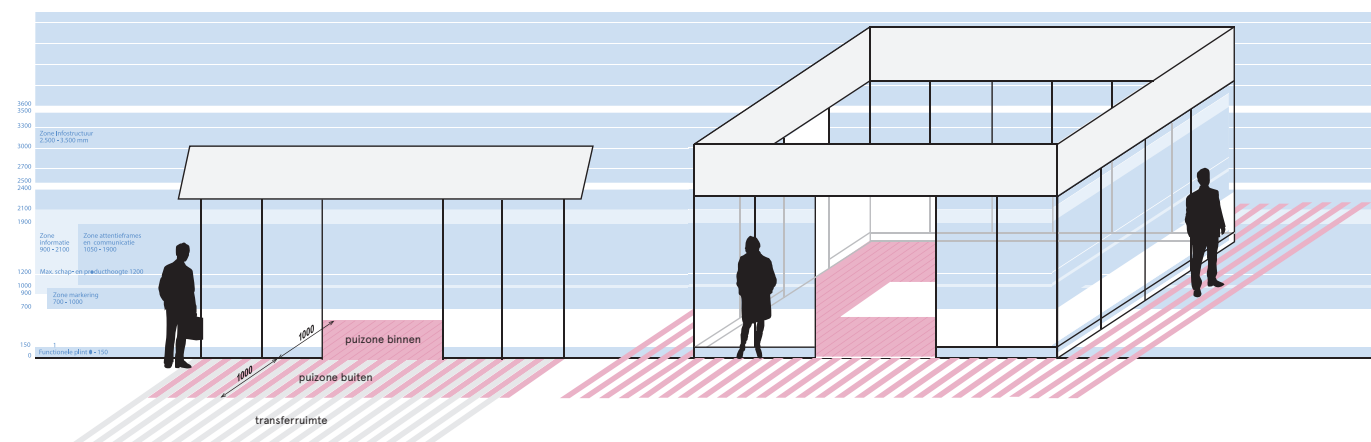
Vaak maken maatschappelijke initiatieven gebruik van ruimtes in en rond het station. Ze vullen een in onbruik geraakt stationsgebouw of een andere voorziening op of rond het station. In dit geval zijn er regels voor de invulling van de *puizone*, omdat deze zone het raakvlak is tussen de ruimte van een maatschappelijk initiatief en de transferruimte van het station. De puizone is de zone van 1 meter voor en achter de gevel of pui.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

Bij uitingen in de *puizone* moet gezorgd worden voor lage attentiewaarde. Met het interieur en de puizone presenteert het initiatief zich aan de bezoekers van het station. Hiervoor gelden dezelfde regels als bij commerciële huurders, maar waar sprake is van een tijdelijk karakter of een initiatief zich nog in een pioniersfase bevindt zijn de eisen iets aangepast. Wel wordt verwacht dat zij zorgen voor een prettig ogende, uitnodigende en overzichtelijke inrichting. Het maatschappelijke initiatief zal geen signing dragen in doosletters op de pui.

Uitstallingen zijn terrassen of andere objecten onder toezicht die (tijdelijk) buiten een casco worden geplaatst. De stationsmanager zal aangeven of uitstallingen of terrassen mogelijk zijn na overleg en goedkeuring door ProRail. Als het maatschappelijk initiatief (nog) een tijdelijk en opstartend karakter heeft, wordt nog niet verwacht dat het op een gelijke manier signing toepast als commerciële huurders. Signing mag in de eerste positie van de attentiefames. De overige posities zijn voor eigen invulling met informatie. De signing van het initiatief wordt achter het glas in de pui geplaatst. Bijvoorbeeld in de vorm van een sticker of frame achter het raam. Krijgt het initiatief een meer definitief karakter dan kan signing worden toegepast in de fries, boven de deur zoals beschreven in het handboek retail en service van de visie op informatie. Verder wordt elk maatschappelijk initiatief voorzien van het label 'te gast op ons station' geplaatst in het 'communicatievlak' op de pui.

Zie ook volgende pagina.

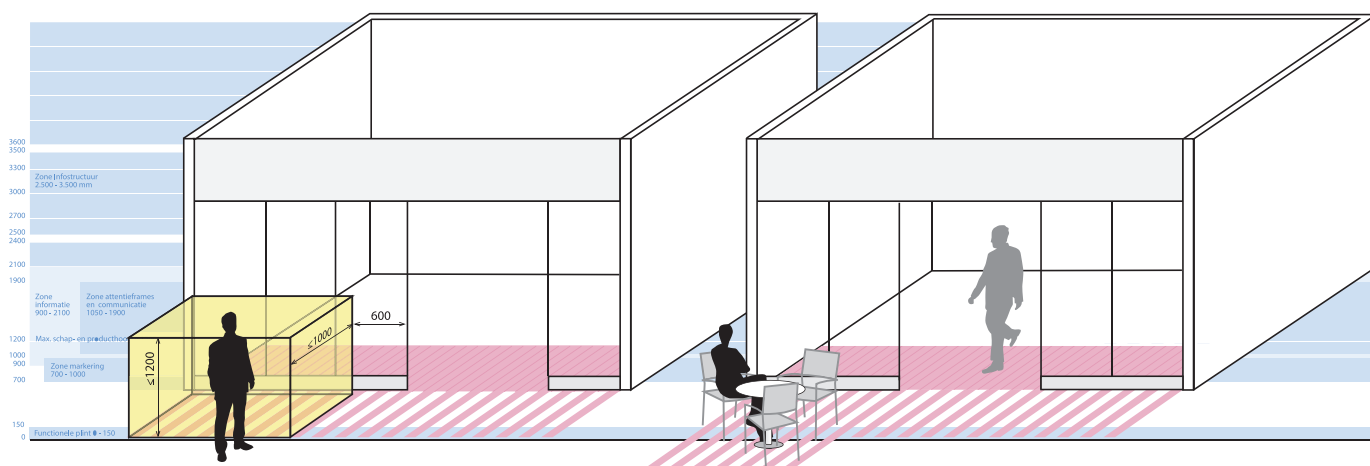


Puizone

- Zone van 1 meter voor en achter de gevel met lagere attentiewaarde voor gevels grenzend aan de transferzone.

Puizone rondom

- De puizone geldt voor alle zijden waarmee het casco raakvlakken heeft met de transferzone.

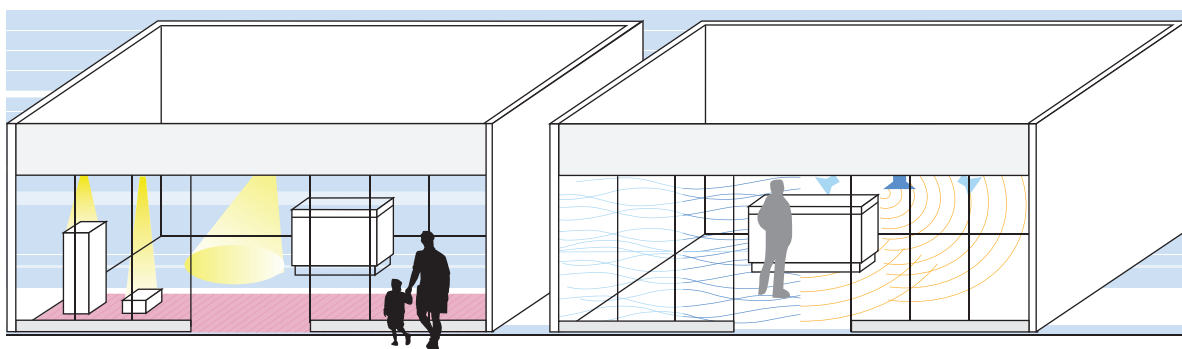


Puizone exterior - uitstalling

- Mogelijkheid voor uitstalling alleen toegestaan in het omgevingsdomein en verblijfsdomein mits voldoende afstand tot de transfer.
- Alleen toegestaan aan linkerkant van de pui
- Er mag één soort uitstalling worden geplaatst: informatiedrager, of decoratief object, vormgeving afgestemd op de ruimtelijke context.
- Alleen toegestaan in de puizone buiten (1000mm buiten het casco).
- Objecten zijn verplaatsbaar en worden in pandig opgeslagen.
- Uitstallingen mogen het reisproces niet verstoren en worden alleen bij uitzondering toegestaan en nooit toegestaan op het perron of in de loopverbindingzone.

Terras

- Alleen toegestaan in het verblijfsdomein
- Alleen toegestaan aan linkerkant van de pui
- Terrassen en meubilair zijn afgestemd op de ruimtelijke context
- Meubilair wordt altijd in pandig opgeslagen
- Geen logo's op meubilair

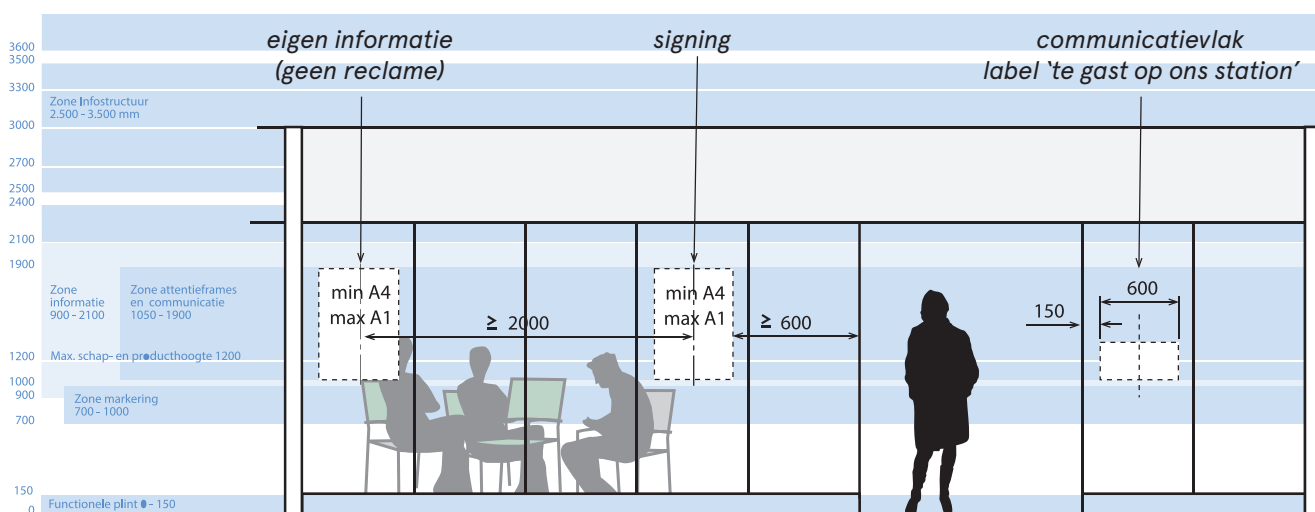


Attentiewaarde verlichting, projecties en displays

- Het lichtplan is afgestemd met de algemene verlichting van het station.
- Na sluitingstijd is er een minimum verlichtingsniveau i.v.m. de sociale veiligheid.
- Geen bewegend licht of beeld inzetten.
- (Vloer)projecties alleen achter de puizone.
- Geen reclame (van derden) in displays.
- Lichthinder voorkomen qua luminantie en frequentie en niet richten naar de transfer.

Attentiewaarde geur en geluid

- Geen geur als aandachtstrekker.
- Geur in het interieur is toegestaan als het de transfer niet verstoort.
- Geur is niet waarneembaar buiten het casco.
- Toegevoegde geuren alleen na toestemming.
- Geen geluid als aandachtstrekker.
- Muziek in het interieur is alleen toegestaan zolang het de transfer niet verstoort.
- Muziek is niet waarneembaar buiten het casco, ook niet op een eventueel terras.



Signing en informatie

- Geen signing in de stijl van het station.
- Signing en informatie over het maatschappelijke initiatief kan achter het raam worden geplaatst. Bijvoorbeeld in de vorm van een sticker of in een informatieframe achter het raam.
- Er mag geen verwarring ontstaan met de stationsfunctie.

Label 'te gast op ons station'

- Label wordt door NS Stations in het 'communicatievlak' geplaatst ter aanduiding van het initiatief.
- Uitleg doel, contactpersoon, openingstijden.

Te gast op ons station: {naam}

NS en ProRail bieden deze ruimte tijdelijk beschikbaar aan [stichting...] voor [korte beschrijving waaruit evt ook relatie met station blijkt] ...

openingstijden:
 maandag t/m woensdag 07.00 - 0.00 uur
 donderdag en vrijdag 07.00 - 0.00 uur
 zaterdag 07.00 - 0.00 uur
 zondag 07.00 - 0.00 uur
 uitgezonderd feestdagen

contact:
 naam - telefoonnummer/emailadres/website/qr?



Media en informatie

Informatie op een station is zorgvuldig opgesteld en actueel. Dat geldt ook voor de informatieuitingen van het maatschappelijke initiatief. Informatie wordt in de eigen stijl vormgegeven. In de content wordt het informatielabel 'te gast op ons station' toegepast en in een neutrale drager (paneel, cassette, lijst) gepresenteerd. Deze wordt geleverd door de stationsmanager. Informatie mag niet aanstootgevend zijn of groepen uitsluiten.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

Informatie moet (van afstand) leesbaar en begrijpelijk zijn. Bij gepubliceerde content moet rekening gehouden worden met beeldrecht, mediacode (zie bijlage) en begrijpelijkheid van de boodschap. Vragen: neem voor advies contact op met het Q-team visie op informatie.

Voor de toepassing van posters en schermen geldt de zone attentiefames, tussen 1050 en 1900mm boven de vloer. Zie verder Visie op Informatie handboeken inrichting en media.

Objecten

Objecten zijn dingen die in de ruimte in en rond het station worden gepositioneerd. Plaatsing van objecten is altijd in overleg met de stationsmanager.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

Plaatsing van objecten mag geen negatief effect hebben op de reizigers en reizigerservaring. Objecten kunnen geplaatst worden op eventplekken en soms nabij wachtplekken. Alzijdige objecten staan altijd op minimaal 1,2 meter afstand van wanden of andere objecten (meubilair). Overige objecten staan direct tegen of op 30 cm afstand tot een wand.

Objecten hebben een lagere attentiewaarde dan de aanwezige reisinformatie. Objecten moeten veilig, ergonomisch en vandalismebestendig zijn. Objecten mogen niet verplaatsbaar zijn. Wanneer objecten wel verplaatsbaar zijn is er toezicht en worden ze bij sluiting van het station of bij vertrek van de mensen van het initiatief meegenomen of opgeslagen in het station.

.....
Objecten in het
omgevingsdomein als
onderdeel van de Week
tegen Eenzaamheid. Doel
van de campagne was
om mensen wat beter op
elkaar te laten letten en
wat aardiger voor elkaar te
laten zijn.





Op station Oldenzaal waken de toezichthouders van De Werkwijzer over de fietsen in de stallingen. Ook zorgen ze ervoor dat de stallingen netjes blijven, dat fietsen op de juiste plekken worden neergezet en halen ze afgedankte fietswrakken weg. Alle toezichthouders krijgen training en worden begeleid door gekwalificeerd personeel van De Werkwijzer, een sociale onderneming die mensen helpt om weer een plek in de samenleving te vinden.

Vrijwilligers

Vrijwilligers die deel uitmaken van een initiatief en vaak aanwezig zijn op het station vormen al snel een aanspreekpunt voor reizigers. Het is daarom belangrijk om afspraken te maken over wat wel en niet van hen verwacht wordt qua veiligheid en herkenbaarheid, maar ook ten aanzien van gedrag en wisselwerking met reizigers en bezoekers. Er worden afspraken gemaakt over veiligheidsregels, deelname aan veiligheidsinstructies en herkenbaarheid qua kleding.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

In het geval dat het maatschappelijk initiatief hulp aanbiedt aan reizigers zoals bij de stationstewards is het belangrijk dat het initiatief niet de indruk wekt dat het officieel onderdeel uitmaakt van de service van spoorpartijen. Wanneer je als vrijwilliger op het station rondloopt om reizigers te ondersteunen draag je herkenbare (fluorescerende) hesjes, zodat je op elk moment herkenbaar en vindbaar bent voor reizigers, mede-initiatiefnemers en werknemers gerelateerd aan het station. Deze kleding wordt ook voorzien van de tekst 'te gast op ons station'.

Vrijwilligers van de Luisterlijn stonden twee dagen op Rotterdam Centraal met hun campagne over 'de kunst van het luisteren'. Hier wordt gebruik gemaakt van de eventplek in het ontvangstdomein.



Evenementen

Een maatschappelijke initiatief kan de vorm aannemen van een evenement. Dit kan eenmalig zijn, maar ook in tijd of op meer stations herhaald worden. Soms maakt het deel uit van een groter evenement in het dorp of de stad.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

Evenementen worden op een eventplek georganiseerd. Wanneer deze niet aanwezig is, is het omgevingsdomein hiervoor waarschijnlijk het meest geschikt. Altijd zal lokaal beoordeeld moeten worden of er voldoende bewegingsruimte is voor reizigers: de loopverbindingzone mag nooit worden geblokkeerd, ook niet door publiek of bezoekers van het evenement (opstelruimte).

De eventplek bevindt zich buiten de loopverbindingzone. Tijdens deze evenementen blijven de lange zichtlijnen van het ontvangstdomein behouden. Objecten, verlichting en/of aankleding worden nooit geplaatst in één lijn met middelen uit andere lagen en zijn niet verstorend of afleidend.

De stationsmanager beslist of het passend is om het label 'te gast op ons station' toe te passen.



Vrijwilligers van het Arcadia-kunstproject Bosk transformeren het stationsplein van Leeuwarden in een wandelend bos.

foto:

Groenvoorziening

Het belang van groen in de stationsomgeving wordt sterker gevoeld. Reizigers waarderen het station meer als er groene beplanting aanwezig is. Het draagt bij aan een meer rustgevende en gezonde ervaring. Bovendien heeft een groene omgeving een gunstig effect op het microklimaat op het station (op het gebied van beschutting, schaduw en waterberging). Tot slot draagt een groenere omgeving bij aan de biodiversiteit. NS en ProRail en omgevingspartijen voorzien in toepassing van groen in de stationomgeving, langs het spoor en op de perrons en hebben hiervoor beleid ontwikkeld.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

Als een maatschappelijk initiatief betrokken is bij het groen rond stations of langs het spoor dan voorziet het Spoorbeeld in inspirerende voorbeelden en aanbevelingen waarmee het initiatief kan afstemmen met alle betrokken partijen: op het perron zijn dit ProRail en NS, op de spoortaluds of stroken langs het perron is dit ProRail, NS of gemeente.

In het geval van het stationsplein wordt bij voorkeur een groenontwerper betrokken. Het ontwerp, beheer en onderhoudsplan worden beoordeeld aan de hand van het Landschapsplan voor het Spoor (deel I en II). Aanbevelingen zijn bijvoorbeeld dat het groen een aantrekkelijk beeld moet opleveren voor de reiziger en dat bij de keuze van beplanting wordt gekeken naar meerwaarde voor de biodiversiteit, klimaatadaptatie en het welbevinden van de reizigers en bezoekers. Daarnaast is vastgelegd dat in principe alleen inheemse soorten worden toegepast en breed uitgroeiende soorten vermeden moeten worden in verband met de spoorveiligheid en onderhoud. Als het initiatief wordt uitgevoerd op ruimte van NS-Stations of ProRail betreft wordt het label 'te gast op ons station' toegepast. Vragen? Voor advies over de landschappelijke inrichting van het omgevingsdomein en de toepassing van groen: benader Bureau Spoorbouwmeester.

.....
Relaishuisje in
stationsgebied Leerdam
door kunstenaar Astrid
Moors en geïnitieerd door
Stichting Pilgram Initiatief
ter bevordering van kunst
in de openbare ruimte.



Decoratieve visuals en kunst

Op een station gelden specifieke richtlijnen voor de omgang met delen van het station. Dat geldt voor de stationsgevel, het plafond, vloeroppervlak en kolommen. Deze blijven altijd vrij van decoratie om de architecturale kwaliteit en rust te behouden. Dat geldt ook voor transparante wanden en architectonische en monumentale elementen zoals een mozaïek. Op sommige plekken is decoratie wel mogelijk om een ruimte van een bijzonder karakter te voorzien zoals een tunnel, wachtruimte of electriciteitsvoorziening.

Welke kaders en richtlijnen zijn er?

Bij sommige initiatieven is er sprake van de wens tot verfraaiing van de stationsomgeving. Ook als het gaat om esthetische keuzes is afstemming nodig. Om een leidraad te bieden voor de uitingen en verfraaiingen van maatschappelijke initiatieven kunnen de volgende karakteristieken genomen worden: de uiting is gelaagd, verrassend en toegankelijk, verhoudt zich tot het station en haar omgeving en past bij het stationsdomein waar het deel van uitmaakt. Decoratie mag geen afbreuk doen aan architecturale en monumentale elementen. Verzoeken voor kunsttoepassingen in stations en de directe omgeving worden altijd beoordeeld door de kunstcommissie voor stations. Vragen? Voor advies over decoratie, benader het team verbeterplannen voor stations.

Samenvatting

Wat is belangrijk bij de inrichting en het ontwerp van maatschappelijke initiatieven op stations?

Omgeving

- Het initiatief is passend bij het karakter van het station en haar omgeving.

Stationsgebouw

- Het is passend bij de architectonische kwaliteiten van het station.
- Het stationsgebouw kan na beëindiging van het initiatief teruggebracht worden in oorspronkelijke staat.

Inrichting

- Het is passend bij de plek in het station en de gewenste ervaring van het stationsdomein.
- Belangrijke zichtlijnen worden niet belemmerd.
- Informatiemiddelen staan evenwijdig aan de looprichting.
- Het initiatief is niet verstorend voor de transfer en transferveiligheid.

Ontwerp

- Maatschappelijke initiatieven presenteren zich met het label 'te gast op ons station'. Het label heeft een vast format en wordt geleverd door de stationsmanager.
- Uitingen hebben een lagere attentiewaarde dan reisinformatie en bewegwijzering. Denk aan kleur, afmetingen, beweging, verlichting.
- Uitingen lijken qua kleur en vorm niet op reisinformatie, bewegwijzering, of informatie van vervoerders.
- Uitingen van het initiatief zijn veilig voor de gebruikers en de bezoekers van het station en/of het initiatief.
- Uitingen zijn ergonomisch: gebruiksvriendelijk en qua toegankelijkheid afgestemd verschillende behoeftes en mogelijkheden van mensen, qua dimensies en capaciteiten.
- Uitingen zijn veilig en vandalismebestendig.
- Uitingen hebben geen negatief effect op de reiservaring.
- Ruimtelijke uitingen en interieurs zijn uitnodigend, prettig ogend en overzichtelijk.
- Uitingen verhouden zich op inspirerende wijze tot het station(omgeving) en de beeldkwaliteit van het station(omgeving).
- Uitingen passen bij het stationsdomein waar het deel van uitmaakt.
- Uitingen zijn in lijn met de eigendomsverhoudingen op het station.

Relevante handboeken

De volgende handboeken bieden kaders die ook relevant kunnen zijn voor het ontwerp en de inrichting van maatschappelijke initiatieven op stations.

Ze zijn te vinden op www.spoorbeeld.nl

- Stationsconcept
- Visie op informatie (VOI)
- Handboek Inrichting (VOI)
- Handboek Media (onderdeel VOI)
- Handboek Retail en Service (onderdeel VOI)
- Handboek Lokale informatie (onderdeel VOI)
- Handboek Kunst op Stations
- Landschapsplan voor het Spoor deel I en II

4 Stappenplan

Om maatschappelijke initiatieven op stations in goede banen te leiden wordt een aantal fasen doorlopen. De spoorpartijen gebruiken deze fasen om initiatieven op weg te helpen, te beoordelen en de realisatie te begeleiden. NS Stations en ProRail willen zo initiatieven faciliteren en stimuleren. Dit gebeurt in samenwerking met de maatschappelijke initiatiefnemers en in samenspraak met andere betrokken organisaties, zoals bijvoorbeeld de gemeente.

In dit deel wordt beschreven wat de doelen, behoeften en resultaten zijn van elke fase. De verschillende fasen bieden ruimte aan experiment, en inspireren om het initiatief op een goede manier in te bedden in het station en haar omgeving. Het is bovendien belangrijk dat in de fasen zoveel mogelijk van de energie, betrokkenheid en de wil om echt verschil te maken wordt behouden. Tegelijkertijd is de experimenteer ruimte op stations vaak beperkt omdat het ook een sterk gereguleerde omgeving is waar hoge eisen worden gesteld aan andere belangen zoals veiligheid, toegankelijkheid, kwaliteit en herkenbaarheid. Daarom wordt op bepaalde momenten verwezen naar de kaders, die duidelijk maken wat wel en niet mogelijk is op een station.

4.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Bij het realiseren van maatschappelijke initiatieven is afstemming tussen verschillende betrokken partijen noodzakelijk: het beheer van stations is namelijk over verschillende partijen verdeeld. ProRail en NS Stations voeren dagelijks beheer om de kwaliteit van de stations te borgen. Gemeenten zijn over het algemeen verantwoordelijk voor het voor- en achterplein van het station. Bureau Spoorbouwmeester is verantwoordelijk voor het overkoepelend vormgevingsbeleid van stations.

Het maatschappelijk initiatief

- Om afstemming soepel te laten verlopen is het belangrijk dat er vanuit het maatschappelijke initiatief één kartrekker wordt aangewezen die het aanspreekpunt vormt voor de stationsmanager. Deze kartrekker heeft regelmatig contact met de stationsmanager.

NS Stations

- NS Stations voert namens ProRail het onderhoud en de dagelijkse operatie op het station uit. NS Stations is samen met ProRail verantwoordelijk voor de veiligheid van en op de stations. Daarnaast is NS Stations verantwoordelijk voor de exploitatie van de voorzieningen op stations, zoals winkels en horeca, fietsenstallingen en OV-fietsen.

ProRail

- ProRail is eigenaar van het reisdomein (perrons) en transfervoorzieningen (onder andere de roltrappen) en is mede namens NS Stations verantwoordelijk voor de vernieuwbouw van stations. ProRail is samen met NS Stations verantwoordelijk voor de veiligheid op de stations, waaronder een goede doorstroom.

Bureau Spoorbouwmeester

- Bureau Spoorbouwmeester adviseert op het gebied van ruimtelijke kwaliteit en ontwerpqualität, al dan niet via kwaliteitsteams met NS en ProRail.

De stationsmanager

- De stationsmanager vormt namens NS Stations en ProRail het aanspreekpunt voor de initiatiefnemer(s).
- Het contact tussen stationsmanager en initiatiefnemer vindt veelal informeel plaats: dat wil zeggen even praten, een bakje koffie drinken, om vervolgens te kunnen vragen naar plannen en subsidies.
- Open en persoonlijk contact met de initiatiefnemers, waarin waardering, nieuwsgierigheid en motivatie doorschemert, helpt om een eventuele boodschap van tegenovergestelde belangen over te brengen.
- De complexiteit van sommige afspraken, kaders en richtlijnen vragen van de stationsmanager dat die mondeling worden toegelicht. Zodat in vroeg stadium helder is wat kan en wat niet kan en waarom niet.
- De stationsmanager schakelt indien nodig externe professionals in, zoals gecertificeerde aannemers of inspecteurs. Wanneer aanpassingen aan het gebouw wenselijk zijn gaat dat altijd in overleg met en na toestemming van de stationsmanager. Er wordt gewerkt met gecontracteerde partijen.
- De stationsmanager beoordeelt de uitgewerkte ideeën voor maatschappelijke initiatieven. Alleen waar een gewogen oordeel nodig is wordt een team van NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester ingezet. Eventueel het team Verbeterplannen.
- De stationsmanager betreft medewerkers van ProRail, NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester. Respectievelijk Bureau spoorbouwmeester bij ontwerp-opgaven; De Kunstcommissie bij (participatieve) kunst; het Qteam VOI bij afwijkingen op de visie op informatie; het team verbeterplannen: bij decoratie-voorstellen.

De gemeente

- De gemeente wordt nauw betrokken op het moment dat het een maatschappelijk initiatief in het omgevingsdomein en/of gaat om een initiatief op het grondgebied van de gemeente.

Adviseurs

- Afhankelijk van het karakter van het initiatief kunnen er ook adviseurs betrokken zijn:
- voor advies bij ontwerp en inpassing kan Bureau Spoorbouwmeester worden geraadpleegd en voor advies op het gebied van informatie en belevingsingrepen in afstemming met experts binnen NS en ProRail. Als het gaat om een kunstwerk is dat altijd de kunstcommissie voor stations.
- Initiatiefnemers kunnen ook externe adviseurs op het gebied van participatie en placemaking betrekken, die van dienst zijn bij de organisatie van een initiatief.

4.2 Ontwikkeling van maatschappelijke initiatieven

In dit deel worden de stappen beschreven die helpen bij het realiseren en doorontwikkelen van maatschappelijke initiatieven op stations. Kenmerkend voor veel maatschappelijke initiatieven is dat ze vaak ontstaan vanuit bevoegenheid van de initiatiefnemers. Dit gaat gepaard met een proces van proberen, leren en aanpassen om gewenste doelen te bereiken. Daarom vormen de stappen een cyclisch proces dat de geleerde ervaringen en evaluatie als input gebruikt om het initiatief door te ontwikkelen. Dit proces bestaat uit vier fasen:

In de *startfase* verkennen initiatiefnemers de mogelijkheden voor maatschappelijke initiatieven op stations. Om er snel achter te komen of het kans van slagen heeft kan er laagdrempelig contact worden opgenomen met de stationsmanager. In de *ontwikkelfase* werken de initiatiefnemer(s) het idee verder uit in samenspraak met de betrokken stationsmanager. Het idee wordt beoordeeld door de stationsmanager die advies uitbrengt over de detaillering en de uitvoer. In de *realisatiefase* wordt het initiatief in de praktijk gebracht en worden lessen getrokken en verbeteringen doorgevoerd. Wanneer het initiatief op haar einde loopt wordt het initiatief in de *af rondingsfase* zorgvuldig afgerond.

Bij het doorlopen van de stappen is het belangrijk om zoveel mogelijk van de energie, betrokkenheid en de wil om echt verschil te maken vast te houden.

De verschillende fasen worden op de volgende pagina's verder toegelicht.



1. Startfase

In de startfase oriënteren initiatiefnemers zich op de mogelijkheden op het station. Snel en laagdrempelig contact zorgt ervoor dat initiatiefnemers gemotiveerd blijven.

a. Mogelijkheden verkennen

Een initiatiefnemer met een idee heeft behoefte aan informatie. Wat is er mogelijk op een station? En wat gebeurt er al op verschillende stations? Het is daarom belangrijk dat een initiatiefnemer laagdrempelig informatie kan verzamelen.

Initiatiefnemers kunnen via verschillende routes met de mogelijkheden om een initiatief op een station te starten in aanraking komen:

a. Iemand met een idee

Een deel van de initiatiefnemers heeft zelf een idee om een initiatief op een station te starten. Bijvoorbeeld omdat een bepaalde ruimte al een tijd leeg staat of omdat de initiatiefnemer mogelijkheden ziet om een station te verrijken.

b. Open oproep

Op stations waar de spoorpartijen mogelijkheden zien om de beleving van het station te verbeteren kunnen de spoorpartijen of gemeente ook een open oproep doen om ideeën in te dienen voor initiatieven.

c. Op uitnodiging

Ten slotte kunnen de spoorpartijen ook gericht (bestaande) initiatiefnemers en maatschappelijke organisaties uitnodigen wanneer zij een logische match zien tussen de maatschappelijke doelen van de initiatiefnemers en de waarde die zij aan een bepaald station willen toevoegen. Dat

kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er in de nabije omgeving een kansrijke samenwerking met omwonenden of een zorginstelling te bewerkstelligen is.

Via de drie verschillende routes moeten initiatiefnemers op toegankelijke wijze informatie kunnen inwinnen over de mogelijkheden om een initiatief te starten op een station. Om teleurstellingen te voorkomen is het bovendien belangrijk dat initiatiefnemers er op laagdrempelige en begrijpvolle wijze achter kunnen komen of een idee in aanmerking zou kunnen komen voor verdere uitwerking.

Op de website www.oponsstation.nl vinden geïnteresseerden bestaande voorbeelden van bestaande initiatieven op stations en de gezamenlijke visie van de spoorpartijen op de toegevoegde waarde van maatschappelijke initiatieven op stations. Initiatiefnemers vinden deze website bijvoorbeeld via een open oproep geplaatst op stations en bij bestaande initiatieven. Via een snelle checklist (beoordelingscriteria) kunnen zij controleren of een initiatief in principe in aanmerking zou kunnen komen. In deze checklist is bijvoorbeeld opgenomen dat een initiatief geen commerciële functie mag hebben. (Initiatieven met een commerciële functie kunnen worden verwezen naar www.hurenopstations.nl) Ook zijn er in de checklist eerste randvoorwaarden met betrekking tot veiligheid en toegankelijkheid opgenomen.

b: Elkaar ontmoeten

Via de website kunnen initiatiefnemers in contact worden gebracht met een stationsmanager. Er zijn twee situaties mogelijk:

in het station

De betrokken stationsmanager en initiatiefnemer maken kennis en kijken samen of het een kansrijk idee zou kunnen zijn op de plek die de initiatiefnemer in gedachte heeft en op welke manier het idee verbeterd zou kunnen worden.

om het station

Als het gaat om een initiatief in het omgevingsdomein wordt ook de gemeente bij de kennismaking betrokken. Zo zijn alle relevante partijen snel bij elkaar en weten de initiatiefnemers waar zij aan toe zijn. Het is belangrijk dat snel duidelijk wordt wie welke rol heeft naar de initiatiefnemers toe.

In dit gesprek vertelt de initiatiefnemer over het idee en wordt besproken op welke manier het idee bijdraagt aan een maatschappelijk doel en hoe het passend is op het station. Ook wordt besproken hoe de organisatie achter het initiatief er uit ziet en of het om een eenmalig of langlopend initiatief gaat. Om de lokale situatie samen te beoordelen vindt de kennismaking bij voorkeur op het betreffende station plaats.

Aan de hand van de beoordelingscriteria wordt gekeken of het een kansrijk idee is. Als er nog vragen zijn wordt extra advies ingewonnen bij experts binnen NS Stations en ProRail en worden suggesties ter verbetering van het idee gedeeld. Eventueel kunnen ook externe adviseurs op het gebied van publieksparticipatie en placemaking worden betrokken om het initiatief verder uit te denken en de kans van slagen te vergroten.

Resultaat

De initiatiefnemer heeft zich kunnen oriënteren op de mogelijkheden om een initiatief op een station te ontwikkelen. Daarnaast heeft hij of zij een beter idee van welke initiatieven kansrijk zijn en welke niet. Na de startfase weten de initiatiefnemers of hun idee kansrijk zou kunnen zijn en met welke (lokale) kaders zij rekening moeten houden bij de uitwerking.

Gerelateerde stukken

- website www.oponsstation.nl
- visie op maatschappelijke initiatieven op stations
- beoordelingscriteria voor maatschappelijke initiatieven (bijlage 1)

2. Ontwikkelfase

In de ontwikkelfase wordt het idee uitgewerkt zodat het maatschappelijke doel helder is en de uitwerking passend is in het station.

a. Idee uitwerken

In de ontwikkelfase werken de initiatiefnemers het idee verder uit in het canvas voor maatschappelijke initiatieven. Daarin worden de belangrijkste vragen rondom het wie, wat, waar, waarom en hoe beantwoord.

Canvas voor maatschappelijke initiatieven

Het canvas voor maatschappelijke initiatieven biedt een stramien om aan de hand van een aantal bouwstenen het initiatief verder uit te werken. In het canvas beschrijft de initiatiefnemer het maatschappelijk doel, de toegevoegde waarde voor het station, de kernactiviteiten, de doelgroep, de partners, benodigde middelen, kostenstructuur, inkomstenstromen en kanalen voor promotie. Het canvas is te vinden in de bijlage.

b: Idee beoordelen

De initiatiefnemer heeft het idee samen met de stationsmanager verder uitgewerkt. Die beoordeelt het idee in deze fase met name op haalbaarheid en maatschappelijke impact. De stationsmanager bekijkt het uitgewerkte idee in meer detail. Past het idee binnen de gestelde kaders? Is er goed nagedacht over de inpassing op het station? En wordt de duurzaamheid van het idee voldoende onderbouwd?

Zo nodig wordt specifiek advies ingewonnen bij de Kunstcommissie, team Verbeterplannen, of Bureau

Spoorbouwmeester op het gebied van kunst, decoratie, uitingen of ontwerp kwaliteit. Daarnaast wordt er afstemming gezocht met andere betrokkenen zoals bijvoorbeeld de gemeente, omwonenden en ondernemers om te verkennen of alle relevante partijen akkoord zijn.

Als in principe aan de belangrijkste kaders is voldaan en ingeschat wordt dat de toegevoegde waarde goed onderbouwd is, wordt er nader gekeken naar het financiële model achter het initiatief. Wat is er nodig om het initiatief mogelijk te maken? Welke investeringen willen de initiatiefnemers zelf voor hun rekening nemen? Welke fondsen worden geworven? Per initiatief wordt gekeken of er vanuit NS Stations en ProRail budget is om het initiatief te ondersteunen. De stationsmanager volgt hiervoor het proces voor verbeterplannen op stations.

De stationsmanager geeft advies over het vervolg. Bij een positief advies mag de initiatiefnemer verder met de detaillering van het idee. Als het idee (nog) niet helemaal past geeft de stationsmanager aan om welke redenen het niet passend is en wat er mogelijk wel zou kunnen. Waar mogelijk wijst de stationsmanager op andere succesvolle vergelijkbare initiatieven en wat de initiatiefnemer hiervan kan leren.

c. Idee detailleren

De initiatiefnemers en stationsmanager hebben er vertrouwen in dat het idee

kansrijk is. Nu is het tijd om het idee verder uit te werken en te detailleren. Hierbij ligt de focus zowel op de ruimtelijke uitwerking als de organisatie van het initiatief.

pilot opzetten

Ook wordt bekeken op welke manier het idee op zo laagdrempelige mogelijke manier getest kan worden in een pilot met vooraf afgesproken periode. Voorafgaand aan een pilot is het van belang antwoorden te vinden op de volgende vragen:

- Welke waarde willen we genereren?
- Wat willen we leren uit deze pilot?
- Hoe maken we de waarde meetbaar?
- Welke hindernissen verwachten we tegen te komen?
- Over welke periode gaan we testen en evalueren?

idee uitwerken

Voor een pilot is het belangrijk om te starten met de relatief eenvoudige uitwerking van het initiatief aan de hand waarvan vooral veel geleerd kan worden. Vervolgens is van belang om afspraken te maken over de pilotperiode, te improviseren met de middelen en mogelijkheden die er zijn en op regelmatige basis te evalueren.

Bij de ruimtelijke uitwerking zorgen de initiatiefnemer en de stationsmanager samen voor een goede ruimtelijke inpassing in het station. Bij het detailleren van de *inrichting* wordt de ruimtelijke inpassing van het initiatief op het station bepaald. De volgende aspecten spelen daarbij een rol:

- In welk domein wordt het initiatief geplaatst?
- Hoe verhoudt het initiatief zich tot andere functies van dit domein?
- Hoe verhoudt het initiatief zich tot de loopverbindingzone?
- Hoe wordt rekening gehouden met de ruimtelijke en architectonische context?

Bij het detailleren van het *ontwerp* worden die middelen die op het station geplaatst

worden bepaald. Dat kan om ruimtelijke ingrepen gaan maar bijvoorbeeld ook om informatiemiddelen. Zo nodig kunnen bij maatwerk ook anderen betrokken worden zoals Bureau Spoorbouwmeester of de kunstcommissie.

- Welke middelen moeten ontwikkeld worden voor het initiatief?
- Hoe worden deze vormgegeven binnen de kaders zoals vastgelegd in dit handboek?
- Hoe wordt er bij een langer lopend initiatief gezorgd voor duurzame kwaliteit van mensen en middelen?

Bij de detaillering van de *organisatie* wordt bepaald hoe het initiatief uitgevoerd wordt. Daarbij draait het bijvoorbeeld om aspecten als:

- Wanneer is het initiatief bemenst?
- Hoe lang vindt het initiatief plaats?
- Zijn er veranderingen denkbaar op korte en lange termijn?
- Wat is het ideaalbeeld op lange termijn?
- Met welke risico's moet rekening gehouden worden?

Resultaat

Een gedetailleerd plan met de inrichting en lokale inpassing, het ontwerp en materialisering van de benodigde middelen en een uitwerking van de organisatie en uitvoering.

Gerelateerde stukken

- Canvas voor maatschappelijke initiatieven (bijlage 2)
- Beoordelingscriteria voor maatschappelijke initiatieven (bijlage 1)
- Hoofdstuk 3: Ontwerp en inrichting

3. Realisatiefase

De stationsmanager is positief en de initiatiefnemers zijn enthousiast: het initiatief kan van start!

a: Initiatief uitvoeren

Wanneer het idee is uitgewerkt, is het tijd om het initiatief uit te gaan voeren. De belangrijkste afspraken worden eerst vastgelegd in een overeenkomst. Hierin worden de belangrijkste afspraken over de uitvoer en het beheer vastgelegd.

Soms betekent het opbouwen een eenvoudige of kortdurende ingreep. Bij grotere ruimtelijke ingrepen moeten afspraken gemaakt worden over de uitvoering. Wordt de opbouw helemaal overgelaten aan de initiatiefnemer of zijn er onderdelen die moeten worden uitbesteed aan gecertificeerde aannemers? Daarbij is het belangrijk om ieders activiteiten te coördineren en synchroniseren zodat er geen dubbele bezetting ontstaat. De stationsmanager is in alle gevallen nauw betrokken.

Ten slotte moet er al in dit stadium rekening gehouden worden met het beëindigen van het initiatief. Het initiatief moet zodanig worden ingepast in de ruimte dat het weer te herstellen is naar de oude situatie. Er mogen dus geen blijvende wijzigingen gedaan worden.

Het maatschappelijke initiatief is uitgedacht en gerealiseerd en de initiatiefnemers nemen de uitvoering voor hun rekening. Ze bemensen bijvoorbeeld dagelijks een ruimte op het station of hebben een deel van het beheer van het groen op zich genomen. Om het

initiatief tot een succes te maken is het ook belangrijk dat er over het initiatief gecommuniceerd wordt. Dat kan via eigen middelen maar ook via www.oopnsstation.nl waarop alle initiatieven te vinden zijn. Het draaiende houden van een initiatief vergt uithoudingsvermogen. Het is daarom belangrijk dat er regelmatig contact is tussen de stationsmanager en de initiatiefnemer(s).

b. Periodiek evalueren

Na verloop van tijd weten de initiatiefnemers steeds beter wat er wel en niet werkt in de praktijk. Als het initiatief al een tijdje draait is het tijd voor de initiatiefnemers en de stationsmanager om samen te leren en te evalueren. Wat gaat er goed en wat gaat er niet goed? Lukt het om het enthousiasme vast te houden? Voldoet het initiatief nog aan de oorspronkelijk doel? Behoudt het initiatief het maatschappelijke karakter of krijgt het een meer commerciële of zakelijke insteek? En wat doet het initiatief met de beleving en waardering voor het station? Periodiek wordt het initiatief geëvalueerd om na te gaan of het nog op peil ligt met de beoogde kwaliteit. Daarbij wordt gelet op de volgende aspecten:

kwaliteit

Het initiatief moet consistent blijven met afgesproken kwaliteit van middelen, inrichting en uitvoering. Wanneer de kwaliteit van het initiatief niet meer is

zoals bij de start was afgesproken wordt er samen besproken wat de verbeterpunten zijn om de kwaliteit binnen een vastgestelde termijn weer op peil te brengen. Dat kan gaan om aanpassing in het ontwerp maar bijvoorbeeld ook om aanpassingen in de bemensing.

impact

Daarnaast is het belangrijk dat het initiatief kan laten zien dat het maatschappelijke waarde heeft. Weet het initiatief de doelgroep te bereiken of op een andere manier een positieve bijdrage te leveren aan een maatschappelijk doel. Inspireert het initiatief ook anderen? En laten de initiatiefnemers zien stap voor stap de maatschappelijke impact te vergroten?

beleving

Ten slotte moet tussentijds geëvalueerd worden welke invloed het initiatief heeft op de beleving van reizigers en andere gebruikers van het station. Zorgt het initiatief bijvoorbeeld voor een prettige sfeer of vergroot het de sociale veiligheid? Worden belangrijke waarden zoals toegankelijkheid gewaarborgd? Aan de hand van de stationsbelevingsmonitor wordt periodiek gekeken of het initiatief invloed heeft op de beleving van het station.

Om het lerend vermogen te vergroten is het daarnaast belangrijk om verschillende maatschappelijke initiatieven ook aan elkaar te koppelen. Zo wordt de verbondenheid tussen initiatieven vergroot, wordt enthousiasme vastgehouden en worden waardevolle lessen gedeeld.

Aan de hand van de evaluaties wordt telkens antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Welke verbeterpunten komen naar voren?
- Welke lessen kunnen breder gedeeld worden?
- Is er aanleiding om over te gaan tot verlenging, opschaling of heroverweging van het initiatief?

c. Initiatief doorontwikkelen

Het maatschappelijke initiatief is inmiddels gepokt en gemazeld, waardoor de initiatiefnemers inmiddels in staat zijn om de uitvoering geheel zelfstandig voor hun rekening te nemen. Ze bemensen bijvoorbeeld dagelijks een ruimte op het station of hebben een deel van het beheer van het groen op zich genomen. Het draaiende houden van een initiatief vergt nu uithoudingsvermogen, waarbij de stationsmanager middels geregelde bezoeken een motiverende rol kan spelen.

Met kleine aanpassingen maken initiatiefnemers het initiatief steeds beter. Ze passen bijvoorbeeld de vormgeving aan of wijzigen de tijden dat de initiatiefnemers op het station aanwezig zijn. Het is in deze fase belangrijk dat de initiatiefnemers en de stationsmanager informeel contact houden en kleine wijzigingen vastleggen. Bij grote wijzigingen in het oorspronkelijke idee of bij twijfel vragen ze de stationsmanager om advies.

Resultaat

Het gewenste resultaat van deze fase is een goed lopend volwassen initiatief waarbij het initiatief aan de hand van kleine stappen en in nauw overleg met de stationsmanager kan blijven leren en doorontwikkelen. Zo wordt de impact stap voor stap vergroot.

Gerelateerde stukken

- Hoofdstuk 5: Uitvoeren, beheren en evalueren
- Evaluatieformulier (bijlage 3)
- Wijzigingsformulier (nog te ontwikkelen)
- Overeenkomst (nog te ontwikkelen)

4. Afrondingsfase

Het initiatief is afgelopen, het station wordt verbouwd, de energie is op, of het initiatief heeft gezien de dalende waardering zijn langste tijd gehad.

a: initiatief afronden

Het is tijd om het initiatief te ontmantelen en goed af te sluiten. Bij de start van het initiatief hebben de stationsmanager en het maatschappelijke initiatief samen afspraken gemaakt over de wijze waarop het station weer teruggebracht wordt in de oorspronkelijke staat.

archiveren

Om goed in kaart te brengen welke maatschappelijke initiatieven er zijn geweest wordt er een archief aangelegd. De initiatiefnemers dragen hiervoor relevante informatie aan zoals beelden en persberichten.

Resultaat

Het resultaat van deze stap is een ordelijke afronding van het initiatief waarbij het station weer in oorspronkelijke staat is teruggebracht.



5 Uitvoeren, beheren en evalueren

Het succes van een maatschappelijk initiatief hangt niet alleen af van een goed idee of mooi ontwerp. Even belangrijk zijn de uitvoer en het beheer van het initiatief. Het zijn immers vaak de mensen die het tot een succes maken. Bovendien zijn veel initiatieven het resultaat van een proces van leren en evalueren. Daarom wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de manier waarop een lopend initiatief gezamenlijk in goede banen kan worden geleid, dus het beheren, onderhouden, periodiek evalueren, doorontwikkelen en beëindigen van het initiatief. Daaronder valt regelmatige inspectie, herstel en zorg voor de zichtbaarheid en begrenzing van het initiatief. Om er zo samen voor te zorgen dat het enthousiasme en de beoogde kwaliteit en gewenste ervaring op peil blijven.



.....
Bouwen aan koffie- en lunchroom De Ferbining op station Feanwâlden. Ongeveer dertig tot veertig jongvolwassenen met een (licht) verstandelijke beperking vinden hier een dagbesteding.

5.1 Uitvoeren

Bemensing

Waarom is het belangrijk?

Voor (nieuwe) bezoekers van het initiatief moet duidelijk zijn op welke uren het stationsdeel waar het initiatief wordt ontplooid bemensd is. Ook voor reizigers is het belangrijk om te weten wanneer zij bij het initiatief terecht kunnen. Soms voor een kop koffie, maar ook voor eventuele reis-gerelateerde vragen waar zij mee kampen.

Welke afspraken maken we?

Liefst wordt de aanwezigheid van initiatiefnemers zoals vrijwilligers structureel georganiseerd, in plaats van dat zij op willekeurige momenten aanwezig zijn. Daarvoor worden openingstijden opgesteld, die voor iedereen leesbaar en toegankelijk moeten zijn.

Opening en sluiting

Waarom is het belangrijk?

Hoe vaker en langer mensen aanwezig zijn, hoe groter de aantrekkelijkheid, levendigheid en sociale veiligheid van het station. Het is echter van belang om ook stil te staan bij de tijden waarop het maatschappelijke initiatief niet of onbemensd aanwezig is.

Welke afspraken maken we?

Voorzieningen zijn liefst open zolang het betreffende station open is. Wanneer voorzieningen gesloten zijn, maar het station nog wel geopend is, behouden de voorzieningen bij voorkeur een aantrekkelijke uitstraling. Denk hierbij aan verlichting en transparantie. Wanneer er dichte rolluiken worden toegepast wordt de ruimte gevoelsmatig onveiliger, wat liefst zoveel mogelijk wordt voorkomen. Op de momenten dat het betreffende stationsgebied niet bemensd is door initiatiefnemers is het ook belangrijk om inrichting en attributen achter slot op te bergen om diefstal of vandalisme te voorkomen.

Continuïteit en organisatie

Waarom is het belangrijk?

Om de levensvatbaarheid van een initiatief te vergroten bestaat er liefst zo min mogelijk twijfel over de voortzetting van een initiatief mocht één van de initiatiefnemers uitvallen. Initiatieven worden gerund door vrijwilligers, van wie agenda's gedurende het initiatief kunnen veranderen. Liefst wordt voorkomen dat dat gebeurt, maar soms zal het onoverkomelijk zijn dat rollen, verantwoordelijkheden en taken per initiatiefnemer verschuiven. Afhankelijkheid en overbelasting van sleutelfiguren maakt initiatieven kwetsbaar.

Om veerkrachtig om te kunnen gaan met veranderingen, is een initiatief daarom gebaat bij een breed intern en extern netwerk. Daarmee wordt bedoeld: het aantal actieve vrijwilligers, de omgang tussen actieve vrijwilligers binnen het initiatief (intern) en de relaties met andere partijen zoals omwonenden of ondernemers in de buurt (extern netwerk). Zij kunnen toegang verschaffen tot hulpbronnen, zoals financiën, vrijwilligers en medewerking. De lokale gemeente is ook een externe partner die kan bijdragen aan de continuïteit van initiatief op het gebied van netwerk en/of middelen. Het is daarbij wel belangrijk om waakzaam te zijn rondom verschillende belangen die er spelen - gevoel van concurrentie kan de samenwerking juist ondermijnen, vooral als het gaat om commerciële partijen. Dat vergt het nodige geduld, aandacht en begrip.

Welke afspraken maken we?

Intern dient er een cultuur te bestaan waarin deelnemers en mede-initiatiefnemers zich vrij en veilig voelen om input en feedback te geven op de manier waarop het initiatief wordt gerund door de kartrekker. Liefst ervaren zoveel mogelijk betrokkenen eigenaarschap, zonder dat het een stuurloos schip dreigt te worden. De kartrekker dient dus receptief te zijn voor feedback, ook van andere stations-bezoekers en spoorpartijen.

Aanspreekpunt

Waarom is het belangrijk?

Voor de stationsmanager moet het duidelijk zijn met wie contact kan worden opgenomen wanneer hij of zij een vraag heeft aan het initiatief. Vice versa geldt dat ook voor de initiatiefnemer die een vraag aan de stationsmanager heeft. De lijntjes dienen kort te zijn willen er snel veranderingen kunnen worden doorgevoerd, aangezien de experimentele aanpak de maatschappelijke initiatieven kenmerkt, en in sommige gevallen snelle veranderingen simpelweg noodzakelijk zullen zijn.

Welke afspraken maken we?

Het initiatief stelt een kartrekker aan die communiceert met de spoorpartijen. Daarnaast is deze kartrekker het aanspreekpunt voor de initiatiefnemers wanneer zij vragen hebben. Deze kartrekker zal zo nu en dan knopen moeten doorhakken, maar stelt zich bovenal open op naar suggesties van zowel initiatiefnemers als spoorpartijen.

Promotie

Waarom is het belangrijk?

Door het maatschappelijke initiatief met regelmaat onder de aandacht te brengen van een groter publiek kunnen nieuwe mensen worden aangetrokken, zowel bezoekers als deelnemers en initiatiefnemers. Om de ambitie rondom de verwelkoming van diverse initiatieven levendig te houden vervult communicatie een vitale functie. Ook kan die communicatie onderlinge kruisbestuiving op gang brengen waar verscheidene initiatiefnemers de vruchten van kunnen plukken.

Welke afspraken maken we?

Alle actieve maatschappelijke initiatieven zijn te vinden op de website www.onsstation.nl. Van ieder maatschappelijk initiatief wordt een beschrijving gegeven, waarbij de lezer kan navigeren door verschillende initiatieven over het land, zowel afgerond als actief. Deze website wordt regelmatig onder de aandacht gebracht bij medewerkers van de spoorpartijen. De website richt zich zowel op initiatiefnemers, treinreizigers, bezoekers, omwonenden/omwerkenden en medewerkers van spoorpartijen en gemeenten (eigenaren en beheerders).

Daarnaast worden initiatiefnemers aangemoedigd om gebruik te maken van de mogelijkheid om zichzelf via social media te profileren. Op die manier kunnen mensen op een snelle en interactieve manier op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen met betrekking tot het initiatief.

De ruimtes waarbinnen initiatieven plaatsvinden worden voorzien van bordjes waarmee initiatiefnemers hun aanwezigheid duidelijk kunnen communiceren: elk initiatief wordt voorzien van een tekstbord met een vaste lay-out waarop de naam van het initiatief, de kartrekker van het initiatief, looptijd en openingstijden, met een korte toelichting van de activiteiten die worden ondernomen. Om zo te voorkomen dat er verwarring ontstaat rondom wat er precies gaande is. Ten slotte wordt in interne media van spoorpartijen gecommuniceerd over de ervaringen met lopende initiatieven. Hieronder valt ook de

onthulling, die gevierd wordt met een interview, artikel of video rondom de totstandkoming ervan.

5.2 Beheren

Onderhoud

Waarom is het belangrijk?

De vormgeving van initiatieven dient gedurende de looptijd in goede staat worden gehouden. Op die manier kan de kwaliteit gedurende de levensduur van het initiatief gegarandeerd worden en blijft het initiatief positief bijdragen aan de kwaliteit van het station.

Welke afspraken maken we?

Er worden afspraken gemaakt over de uitvoering van reiniging en onderhoud. Regulier onderhoud vindt plaats volgens afspraken in het beheercontract tussen ProRail en NS Stations. Waar onderhoud niet wordt uitgevoerd door initiatiefnemers is het belangrijk om de planning af te stemmen op de onderhoudsactiviteiten. Voor die activiteiten wordt een inschatting gemaakt van de kosten en in het geval dat een specifieke aanpak of expertise rondom beheer en onderhoud nodig is, moet daar aanvullend budget voor worden vrijgemaakt. Wanneer de kosten voor onderhoud en reparatie disproportioneel hoog uit blijken te vallen binnen de afgesproken levensduur, kan besloten worden om het initiatief vroegtijdig af te ronden. De stationsmanager is hierin de regisseur.

Veiligheid

Waarom is het belangrijk?

De veiligheid van initiatiefnemers, bezoekers, reizigers en spoormedewerkers heeft de allerhoogste prioriteit. Rondom het spoor is sprake van verschillende veiligheidsrisico's, zoals treinen die op hoog tempo passeren, leidingen waar hoge spanning op staat (ook op de grond), grote groepen mensen die zich vrij moeten kunnen bewegen of bezoekers die zich agressief, roekeloos of onbegrepen gedragen. Veiligheid gaat bovendien verder dan feitelijke incidenten - ook het gevoel van veiligheid dat mensen hebben verdient aandacht.

Welke afspraken maken we?

De initiatiefnemers dragen de hoofdverantwoordelijkheid om alle personen betrokken bij het initiatief middels instructies bewust te maken van veiligheidsrisico's en hoe veilig gehandeld wordt op en rondom het station. Het veiligheidsregime moet voor alle personen betrokken bij het initiatief duidelijk zijn, onder andere vanuit de veiligheidsbriefing die is opgenomen in de overeenkomst voor initiatiefnemers.

Ook de uitingen en middelen van een maatschappelijk initiatief moeten veilig zijn (en veilig blijven) qua plaatsing en in het gebruik voor de mensen betrokken bij het initiatief, reizigers, bezoekers en spoormedewerkers in en rond het station. Het heeft de voorkeur dat alle personen betrokken bij het initiatief voorafgaand aan de start van het initiatief veiligheidsinstructies krijgen, zodat ze weten hoe te handelen bij onveilige situaties.

Onveilige situaties moeten voorkomen worden of anders zo snel mogelijk verholpen worden. Maar mocht een onveilige situatie zich voordoen kan op de volgende manieren worden gereageerd:

In het geval dat personen in een onveilige situatie zijn wordt zo snel mogelijk spoorpersoneel ingeschakeld (indien aanwezig) of worden omstanders gemobiliseerd. Als er geen spoorpersoneel in de buurt is, kunnen het alarmnummer 112 en de NS Meldkamer (030 235 44 44) worden gebeld. Als er sprake is van slachtoffers worden deze gezelschap gehouden en ondersteund waar mogelijk. Indien er sprake is van een (mogelijke) dader is het goed om foto's te maken en kenmerken van de dader op te schrijven.

Een onveilige situatie dient in elk geval altijd gemeld te worden. Uiteindelijk blijft het een kwestie van het maken van een inschatting van de situatie, om vervolgens te beoordelen wat de juiste actie is.

Wat gevaarlijke zones betreft is het belangrijk om altijd ruim afstand te houden en om qua ontwerp te allen tijde te voorkomen dat uitingen van het maatschappelijk initiatief op onveilige afstand geplaatst worden (zie H4). Hou in het bepalen van die ruime afstand tot de gevaarlijke zones ook rekening met het risico op struikelen en vallen. Het betreden van gevaarlijke zones mag nooit zonder toestemming van degene die leiding heeft over jouw veiligheid en met aanvullende veiligheidsmaatregelen.

Inspectie

Waarom is het belangrijk?

Als initiatiefnemer heb je beperkte ervaring met de onvoorziene risico's die bepaalde activiteiten met zich meebrengen. De stationsmanager kan middels een inspectie een advies uitbrengen rondom deze risico's, zodat het duidelijk wordt welke aanpassingen het vergt om onvoorziene risico's uit te sluiten.

Welke afspraken maken we?

De stationsmanager kan een bezoek inplannen bij het initiatief. De kartrekker van het initiatief is bij voorkeur zelf aanwezig of beschikbaar op afzienbare termijn. Andere initiatiefnemers en bezoekers worden op de hoogte gesteld van het bezoek, waarna de inspecteur ruimte moet krijgen om onderzoek te verrichten. De resultaten ervan worden teruggekoppeld aan de stationsmanager, die het weer terugkoppelt aan de initiatiefnemer. Zodat zij samen op zoek kunnen naar aanpassingen die moeten worden doorgevoerd om de kwaliteit te herstellen. Waar die aanpassingen niet voldoen, kan handhaving plaatsvinden op de plaatsing van storende objecten, aanwezigheid en uitingen. Dat gebeurt altijd op basis van kaders en richtlijnen die in H4 zijn behandeld.

5.3 Evalueren en afronden

Evaluatie

Waarom is het belangrijk?

Om na te gaan of oorspronkelijke ambities worden waargemaakt is het van belang om met vooraf afgesproken regelmaat het initiatief te evalueren. Niet alleen met bezoekers, mede-initiatiefnemers en de stationsmanager, maar ook met ondernemers en bewoners in de omgeving, om zo draagvlak te behouden. Zonder draagvlak komt een initiatief immers niet tot bloei. Eventueel kunnen ook experts worden geraadpleegd.

Doordat initiatieven worden gekenmerkt door hun experimentele karakter, kan een initiatief zich gaandeweg ontwikkelen op een manier dat de ambities veranderen. Het hoeft dus niet altijd zo te zijn dat een initiatief vastzit aan de oorspronkelijke ambities.

Welke afspraken maken we?

Er is ruimte voor dergelijke aanpassingen, zolang het goed wordt gecommuniceerd en het voldoet aan de gemaakte afspraken rondom de beleidskaders en ontwerpprincipes (H4). Bij elke evaluatie wordt stilgestaan bij de momenten waarop wordt geëvalueerd en de partijen met wie moet worden geëvalueerd. Evaluaties vinden plaats aan de hand van het evaluatieformulier, waarin een aantal evaluatie-indicatoren staan gegeven. Daaronder vallen ook de waardes die zijn geformuleerd in H2 (dus zowel maatschappelijk als voor het station). Die criteria helpen initiatiefnemers om successen die het initiatief reeds geboekt heeft te erkennen, waarderen en te vieren, en tegelijkertijd om stil te staan bij de barrières die een nog groter succes in de weg staan. Ga daarbij wel telkens na of de resultaten zijn ontstaan als gevolg van de aanwezigheid van het initiatief of dat er ook andere factoren een rol hebben gespeeld. Het evaluatieformulier wordt ingevuld door de initiatiefnemer, maar de stationsmanager kan voorafgaand aan het evaluatiegesprek dat erop volgt ook al nadenken over successen en barrières. Ten slotte wordt nagedacht over verbeterdoelen, rekening houdend met de waarden, kaders en richtlijnen die in dit handboek zijn opgesteld. Liefst zijn die zoveel mogelijk opgesteld volgens het SMART-principe, dus specifiek (S), meetbaar (M), acceptabel (A), realistisch (R) en tijdgebonden (T).

Bij elke evaluatie worden de genoteerde verbeterdoelen uit voorgaande evaluaties bekeken. In geval van de eerste evaluatie kan worden gerefereerd aan het initiatief-canvas. Wanneer uit evaluaties blijkt dat er ingrijpende veranderingen nodig zijn kan een nieuwe versie van het initiatief-canvas ingevuld worden.

Afronding

Waarom is het belangrijk?

Op basis van de gemaakte afspraken rondom de levensduur van het initiatief is bekend op welk moment het initiatief beëindigd wordt. Soms kan dat ook vroegtijdig zijn, doordat er een verbouwing omwille van veiligheid of doorstroom moet plaatsvinden, waardoor het initiatief moet wijken. Ook kan uit evaluatie blijken dat de context van een initiatief dermate is veranderd dat de beoogde meerwaarde voor de maatschappij of het station niet langer geldt.

Welke afspraken maken we?

Het station wordt opgeleverd in de (oorspronkelijke) staat waarover is overeengekomen bij de detaillering van het initiatief. Waar mogelijk krijgt de inrichting een tweede leven en zo niet moet duidelijk zijn waar dit heen kan. Verder wordt het initiatief gearchiveerd, waarbij het initiatief-canvas, evaluatieformulieren en beeld en geluidsmateriaal digitaal wordt vastgelegd en opgeslagen ter inspiratie aan toekomstige initiatiefnemers en betrokkenen.

Checklist: Waar moet ik op letten bij het uitvoeren, beheren en evalueren van een maatschappelijk initiatief?

Uitvoering en organisatie

- Aanwezigheid en activiteiten worden structureel georganiseerd - bezoekers moeten ervan op aan kunnen.
- Initiatiefnemers dienen niet de indruk te wekken onderdeel uit te maken van de service van spoorpartijen, maar als hulp kan worden geboden bij het navigeren op het station is het fijn als dat wordt geboden.
- Zowel initiatiefnemers als faciliterende partijen cultiveren een cultuur waarin iedereen zich uit durft te spreken, zich gehoord voelt en eigenaarschap ervaart.
- Er ligt een plan B klaar voor wanneer de kartrekker niet langer de vereiste inzet kan tonen.

Promotie

- Verschillende initiatieven die de mogelijkheden op stations illustreren worden onder de aandacht gebracht op www.oponsstation.nl met een beschrijving en visuele impressie.
- Initiatiefnemers kunnen zich via social media profileren om de doelgroep te bereiken en op de hoogte te houden.
- Bordjes met een vaste layout verklaren de bedoeling en aanwezigheid van een maatschappelijk initiatief op heldere wijze.
- In interne media van spoorpartijen wordt gecommuniceerd over de ervaringen met lopende initiatieven, waaronder belangrijke momenten zoals de opening en onthulling van een nieuwe wijziging.

Beheer

- Het is duidelijk wie voor welk onderhoud zorgt.
- Geplande aanwezigheid van verschillende mensen rondom onderhoud bijten elkaar niet.
- Er wordt rekening gehouden met onderhoud in de financiële begroting en nagegaan of daaraan voldaan wordt.
- Op basis van het advies worden de nodige aanpassingen doorgevoerd, en zo niet moet er handhaving plaatsvinden op basis van kaders en richtlijnen uit H4.

Evaluatie

- Zo nu en dan wordt stilgestaan bij (eerder geformuleerde) successen en barrières voor verdere ontplooiing, waarna SMART-verbeterdoelen worden opgesteld en wordt nagegaan hoe daaraan voldaan kan worden.
- Evaluatie-indicatoren worden opgesteld om te kunnen reflecteren op de start, uitvoering en afronding van een initiatief.
- Met de oplevering wordt voldaan aan de eerder gemaakte afspraken ten aanzien van de oplevering.
- Er wordt geregeld dat eventuele ruimtelijke elementen na beëindiging een passende bestemming krijgen.
- Gebruikte materialen en ingevulde formulieren worden netjes vastgelegd en opgeslagen.

Bijlagen

Bijlage 1: Beoordelingscriteria voor initiatieven

In dit deel worden de beoordelingscriteria behandeld die toepasbaar zijn in de beoordeling van een maatschappelijke initiatief in de verschillende fases van uitwerking. De pijlers van de visie op maatschappelijke initiatieven zijn dat het initiatief maatschappelijke waarde heeft en meerwaarde voor het station, maar de belangrijkste functies van het station niet mag belemmeren. Een belangrijk instrument om hierop te sturen zijn de criteria die worden gebruikt bij de beoordeling van ingediende initiatieven.

Deze bijlage is bedoeld als checklist. We maken onderscheid in criteria voor de beoordeling van de maatschappelijke waarde, de meerwaarde voor het station en ten slotte de criteria die randvoorwaardelijk zijn vanuit het functioneren van het station.

1. Beoordelingscriteria - maatschappelijke waarde

De volgende criteria zijn toepasbaar bij de beoordeling van een maatschappelijk initiatief in de ideefase. De criteria kunnen specifiekere worden toegepast naarmate de invulling van het initiatief verder wordt uitgewerkt. Ter beoordeling van de maatschappelijke waarde wordt gekeken of het initiatief bijdraagt aan één of meerdere van de volgende maatschappelijke doelstellingen:

- Het maatschappelijke initiatief draagt bij aan de levendigheid in de stad of het dorp en is een aanvulling op de aanwezige voorzieningen.
- Het maatschappelijke initiatief draagt klimaatadaptatie, energietransitie, natuurontwikkeling en/of biodiversiteit.
- Het maatschappelijke initiatief draagt bij aan de ondersteuning van kwetsbare groepen in de samenleving door deze een betekenisvolle activiteiten of functies te bieden.
- Het maatschappelijke initiatief draagt bij aan vergroting van de inclusiviteit van bepaalde groepen in de samenleving in de stad of het dorp waar het station onderdeel van is.
- Het maatschappelijke initiatief verhoogt de sociale cohesie en veerkracht van de lokale gemeenschap doordat verschillende werelden elkaar kunnen ontmoeten en verrijken.
- Het maatschappelijke initiatief maakt cultuur toegankelijk voor een breed publiek.

2. Beoordelingscriteria - meerwaarde voor het station

De volgende criteria zijn toepasbaar bij de beoordeling van een maatschappelijk initiatief in de ideefase. De criteria kunnen specifiekere worden toegepast naarmate de invulling van het initiatief verder wordt uitgewerkt. De meerwaarde voor het station wordt beoordeeld op basis van de volgende criteria:

- Het maatschappelijke initiatief voegt een nieuw en uniek element toe dat het station verrijkt. Het is een positieve en verrassende invulling van de gewenste ervaring van stations, naast de vertrouwde ervaring van het aankomen, vertrekken en overstappen op en rond het station.
- Het maatschappelijke initiatief draagt bij aan de levendigheid van het station en de stationsomgeving
- Het maatschappelijke initiatief draagt bij aan de sociale veiligheid van het station en/of de stationsomgeving door de betrokken en positieve aanwezigheid van mensen.
- Het maatschappelijke initiatief draagt bij aan de toegankelijkheid van het station door het bieden van comfort aan reizigers of bezoekers van het station.

- Het maatschappelijke initiatief versterkt het lokale karakter van het station.
- Het maatschappelijke initiatief versterkt de publieke functie van het station.
- Het maatschappelijke initiatief verrijkt het station met nieuwe functies, die uitnodigen tot meer saamhorigheid en betrokkenheid bij het station en haar omgeving.

3. Aanvullende criteria vanuit NS Stations, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester

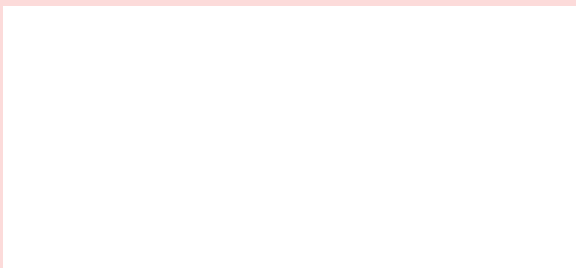
Vanuit de functie van het station, omgang met merkidentiteiten in het station en de bedrijfsvoering van NS Stations en ProRail worden de volgende criteria gehanteerd:

- Het maatschappelijke initiatief levert geen negatieve bijdrage aan merk ProRail en/of NS Stations en/of andere stakeholders.
- Het maatschappelijke initiatief mag zich richten op ondersteuning van speciale groepen, maar geen mensen of groepen buitensluiten.
- Het maatschappelijke initiatief is niet verstorend voor de transfer en transferveiligheid of concurrerend met de basisinformatie in het station. Terughoudendheid ten aanzien van kleurgebruik, contrast, licht en beweging, daar waar het de belettering van NS/ProRail kan hinderen en/of verwarring veroorzaken.
- Het station is een toegankelijke en laagdrempelige voorziening voor wie met de trein wil reizen. Het station wordt niet geadopteerd door een maatschappelijk initiatief.
- De realisatie van het maatschappelijk initiatief is passend binnen de ruimtelijke context van het station. Ruimtes/objecten/informatie van het maatschappelijk initiatief zijn van een bij het station passende ontwerp kwaliteit.
- Het ontwerp van ruimtes, objecten of informatie verhoudt zich tot het station (en omgeving) en de beeldkwaliteit van het station. Ingrepen in de stationsomgeving worden zorgvuldig ingepast in de architecturale context/de ruimte.
- Vormgeving en invulling passen bij de functie en uitstraling van het stationsdomein waar het deel van uitmaakt en hebben de bijhorende (medium of lage) attentiewaarde.
- De vormgeving of invulling is niet verstorend voor de transfer en transferveiligheid of concurrerend, of verwarrend in relatie tot de basisinformatie van of oriëntatie binnen het station.
- Het maatschappelijke initiatief houdt rekening met de eigendomsverhoudingen op het station en doet geen dingen die hiermee in strijd zijn.
- De toepassing is vandalismebestendig, onderhoudsarm en slijtvast, passend bij de beoogde levensduur.
- De toepassing brengt geen onherstelbare schade toe aan de ondergrond.

Bijlage 2: Canvas voor maatschappelijke initiatieven

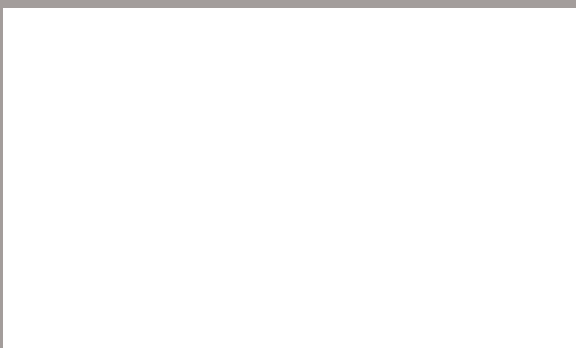
1. maatschappelijk doel

- Op welk maatschappelijk doel richt het initiatief zich?
- Wat is de verwachte impact van het initiatief?

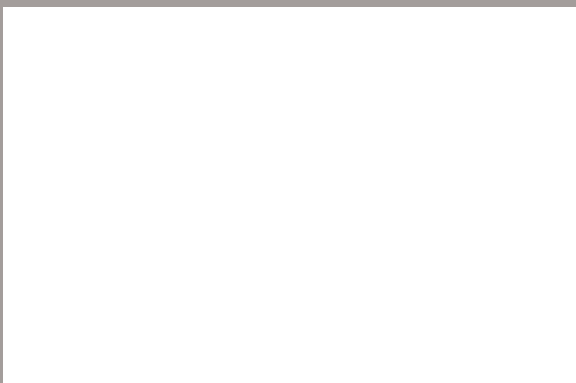


2. toegevoegde waarde

- Wat is de toegevoegde waarde van het initiatief voor de maatschappij?




- Wat is de toegevoegde waarde van het initiatief voor het station?

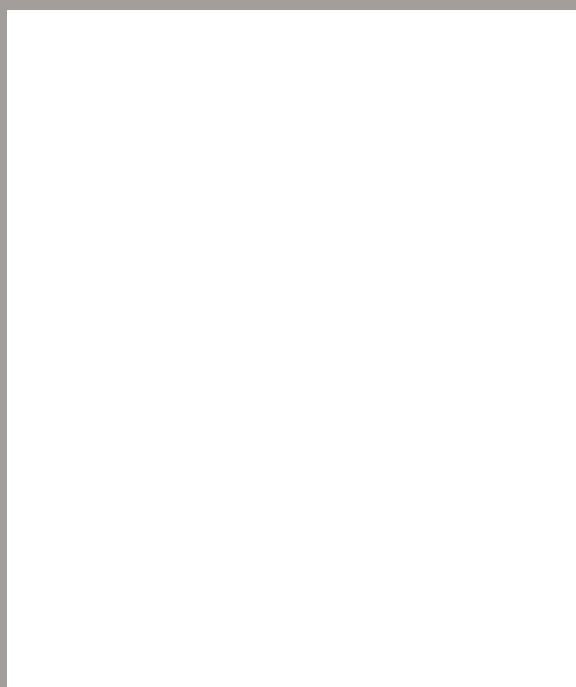


3. activiteit(e)n

- Wat zijn de noodzakelijke activiteiten om het initiatief succesvol plaats te laten vinden?



- Hoe houden jullie de kwaliteit van het initiatief op peil?



naam initiatief:
contactpersoon:
stationsmanager:

station:
datum:
versie:

4. doelgroep

- Voor wie is het initiatief bedoeld?
- Hoe blijft de relatie met de doelgroep op peil?
- Wat is de waarde voor andere reizigers?

5. partners

- Welke partners zijn nodig om het initiatief succesvol plaats te laten vinden? Wie moet goedkeuring verlenen?

wie:

wanneer:

5. benodigde middelen

- Welke middelen zijn nodig om het initiatief succesvol te laten plaatsvinden? Welke aanpassingen zijn nodig op het station?

7. kostenstructuur

- Wat zijn kosten voorafgaand aan de start?

- Wat zijn kosten tijdens de uitvoering?

8. inkomstenstromen

- Waar komen jullie inkomsten vandaan?

- Hoe beheren jullie de inkomsten?

9. promotie

- Via welke kanalen promoten jullie het initiatief?

Bijlage 3: Evaluatieformulier

Naam: **Datum:** / /

Naam initiatief:

Locatie initiatief:

Stationsmanager:

Aantal voorgaande evaluaties:

Aan de hand van de volgende indicatoren kan het initiatief worden geëvalueerd. Heb je het gevoel dat successen of barrières van het initiatief moeilijk kunnen worden gevangen in deze indicatoren? Voel je vrij om indicatoren toe te voegen. Ook is het de moeite waard om betrokkenen (bezoekers, reizigers, burens) om input te vragen. Denk daarbij aan een whiteboard, post-it's, grote papiervellen en stickertjes waarmee aanwezigen kunnen stemmen op de beste ideeën.

Maatschappelijke impact

- Hoe goed slaagt het initiatief erin maatschappelijke impact te maken?
- Hoe is deze impact merkbaar en meetbaar?
- Hoe ontwikkelen je bezoekersaantallen zich over tijd?
- Hoeveel tijd spenderen zij aan je initiatief en hoe waarderen zij het?

Toegevoegde waarde station

- Voegt het initiatief waarde toe aan het station wat betreft [een vertrouwd en verrassend karakter/toegankelijkheid/sociale veiligheid/de lokale identiteit/inspiratie]?

Kwaliteit

- Blijft het initiatief consistent met de afgesproken kwaliteit van middelen, inrichting en uitvoering?

Wendbaarheid en betrokkenheid van je organisatie

- Past je organisatie zich makkelijk aan aan veranderende omstandigheden?
- Is je organisatie ook gegroeid doordat meer mensen zich hebben aangesloten? Zoek je ook het contact met het netwerk van andere initiatiefnemers?
- Ben je er grotendeels zelf toe in staat om samen het initiatief te runnen, op peil te houden en af te ronden?

Leren en verbeteren

- Ben je zelf bezig met manieren om je eigen initiatief te evalueren op basis van (vrijblijvende) input van bezoekers en reizigers?
- Sluit je met die evaluaties aan op de beoordelingscriteria en richtlijnen?
- Voel je het aan wanneer je wijzigingen moet doorvoeren?
- Hou je daarin rekening met de input van reizigers, spoorpartijen en de stationsbelevingsmonitor?

successen

1.

2.

barrières

1.

2.

Stel ten slotte twee verbeterdoelen op voor de komende evaluatieperiode.
Beantwoord per doel de volgende vragen:

Doel 1:	Doel 2:
· Wat ga je doen om te werken aan het verbeterdoel?	· Wat ga je doen om te werken aan het verbeterdoel?
.....
.....
.....
· Wat heb je nodig om te werken aan het verbeterdoel?	· Wat heb je nodig om te werken aan het verbeterdoel?
.....
.....
.....
· Hoe ga je je voortgang meten?	· Hoe ga je je voortgang meten?
.....
.....

Bijlage 4: Mediacode

Er zijn een aantal regels om ervoor te zorgen dat uitingen van maatschappelijke initiatieven gepast zijn. Zo mag inhoud niet discriminerend of aanstootgevend zijn. De reclamecode en het redactiestatuut geven hier richting aan:

1. Nederlandse Reclame Code:

Een uiting kan geweigerd worden indien de uiting of de boodschap:

- In strijd is met de openbare orde;
- In strijd is met de goede zeden;
- In strijd is met enige ter plaatse geldend overheidsbesluit.
- In strijd is met andere bij of krachtens de wet geldende bepalingen;
- In strijd is met de Overeenkomst;
- In strijd is met enig recht van enige derde en/of de Nederlandse Reclame Code;
- Controversieel is;
- Schokkend is;
- Confronterend is;
- Smakeloos is;
- Aanstootgevend is;
- Anderszins maatschappelijk ongepast is.

2. Aanvullende richtlijnen

- De uiting naar vorm en inhoud zich verzet tegen de bedrijfsactiviteiten/belangen van concessienemer en/of concessiegever;
- De uiting afbeelding(en) van geslachtsdelen, billen en/of borsten bevat;
- De uiting aanzet tot geweld en/of agressiviteit;
- De uiting leidt tot publiek debat.

Let op: dit is een reclamecode geen mediacode.

Colofon

Het handboek maatschappelijke initiatieven op stations is een uitgave van ProRail, NS Stations en Bureau Spoorbouwmeester.

Opdrachtgever(s)

NS Stations: Niels Kronenburg en Frank Smits
ProRail: Karlien Kleissen en Herman Jan van Ree
Bureau Spoorbouwmeester: Evelien de Munck Mortier

Redactie

Reframing Studio:
Femke de Boer, Pepijn van Houdt en Emilie Tromp

Beeldrecht

NS Stations: p. 12, 24, 29, 30, 45, 46
Bureau Spoorbouwmeester: p. 27 (boven-links, boven-rechts)
Maartje van Berkel: p.11
Coby Weijers: p.21
Liza Dikkerboom: p.23
Angeliek de Jonge: p.25
Michel Linterman: p. 34 (links)
De Luisterlijn: p.34 (rechts), 47
Biggy Regelink: p. 16-17, 35 (links)
Marieke Lobbezoo-Derks: p. 35 (rechts)
Serhat Beyazkaya: p.36
Jacob van Essen, p. 48
Onbekend: p.8, 22, 27 (onder-links, onder rechts), 49, 68

Foto's en illustraties zijn van genoemde partijen en fotografen, tenzij anders vermeld. Op afbeeldingen berust beeldrecht. Wij zijn ons dit terdege bewust en hebben dit met grote zorg behandeld. Wij vragen de rechthebbenden die wij niet hebben kunnen bereiken zich te melden.

Proces

Dit handboek is tot stand gekomen aan de hand van een serie interviews en werkateliers met verschillende betrokkenen bij maatschappelijke initiatieven op stations. De Reframing methode is toegepast om tot betekenisvolle maatschappelijke invullingen te komen die de publieke waarde van stations vergroten, nu en in de toekomst.

ProRail



Spoorbeeld
door Bureau Spoorbouwmeester