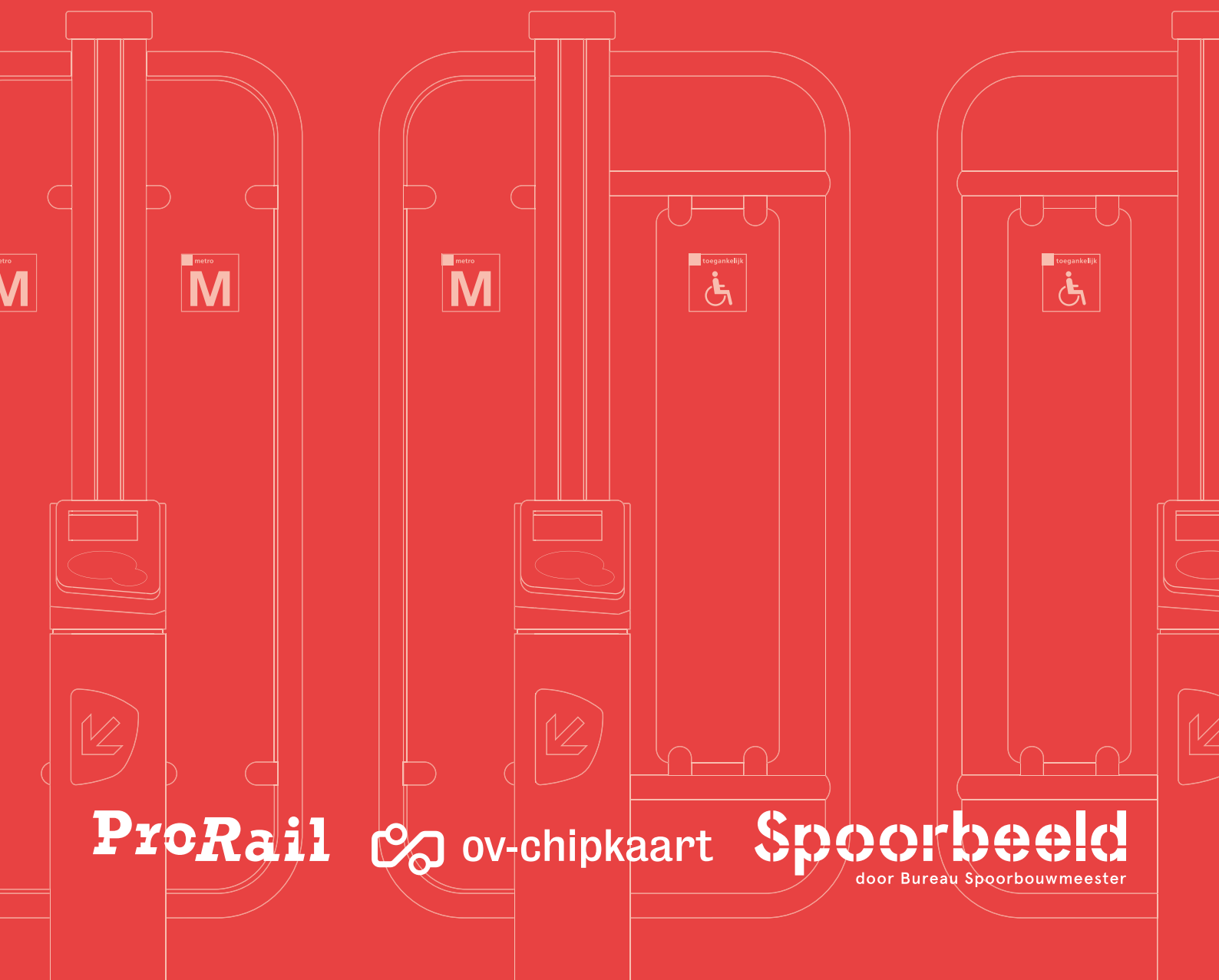


Handboek Routing, Signing & Branding

Versie 3.3 maart 2023



ProRail



ov-chipkaart

Spoorbeeld

door Bureau Spoorbouwmeester

ProRail



ov-chipkaart

Spoorbeeld

door Bureau Spoorbouwmeester

Inhoudsopgave

Mutatieoverzicht	7
Inleiding	8
1 Routing Signing en Branding	8
2 Het Handboek RSB	9
A Toepassing	13
3 Karakteristieken	14
4 Overzicht elementen	16
5 Grafische basisgegevens	17
B Elementen	33
6 Check-in/check-uit palen (cico's)	35
7 Overstappunt	40
8 Poorten	48
9 Borden boven de poorten	55
Bijlagen	65
I Impressies	67
II Kleurspecificaties	73
III Leverancier NS Sign	75
IV Begrippenlijst	75
V Richtinggevende kaders	76
VI Leden RSB-team	77
Contact	78

Mutatieoverzicht

Overzicht van de aanpassingen van versie 3.0 naar versie 3.3

Onderwerp	Mutatie	Paragraaf
Pictogram scan ticket	De toepassing van dit pictogram is komen te vervallen op borden boven poorten en op het glas van de deuren. Aanleiding: alle poorten zijn voorzien van gecombineerde QR- en barcodelezers. Hierdoor is het duiden van 'scan ticket' op de brede poort niet meer relevant.	5.1, 8.1, 8.3.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, diverse visuals
	Het pictogram blijft opgenomen in het overzicht van de voor OVCP ontwikkelde pictogrammen.	5.3
Pictogram gehandicapt	Naam pictogram aangepast naar 'Pictogram toegankelijk', en de beschrijvende tekst in het pictogram 'gehandicapt' is vervangen door 'toegankelijk'	5.6.3, diverse visuals
Metro check-out	Extra voorbeeld borden boven de poorten bij multi-vervoerders en multi-modaliteiten met additionele functieaanduiding: Pictogram Trein of metro met 'Check-out'	9.3.1
Contactloos betalen (EMV)	Aangepast combinatiepictogram EVM + OVCP op cico's. (voorheen 'kaart hier')	5.6.8, diverse visuals
	Aangepast combinatiepictogram EMV + OVCP + QR- en barcode op poorten. (voorheen 'scan-ticket en kaart-hier')	5.6.9, 8.3.4
	Het OVCP pictogram (kaart hier) is hier nog zichtbaar. Reden: op OV-chipkaart oplaadautomaten wordt deze vorm nog steeds gehanteert.	5.3, 5.6.7
Branding op brede poort	Toepassen logo vervoerder op bord boven de brede poort. Dit werd in de praktijk al veelvuldig toegepast maar was nog niet voorzien in het handboek.	5.1, 9.2.1, 9.2.2, diverse visuals
Term 'handboek'	De naam van het document is aangepast van 'Toolkit RSB' naar 'Handboek RSB' voor het versterken van eenheid in de naamgeving van documentatie.	
Term 'vervoerder'	We hanteren de term 'vervoerder' als standaard, de term merk alleen als het noodzakelijk is. Daar waar de term vervoerder wordt benoemd doelen we hiermee ook op lijn, net of concessieverlener.	
Term 'barcode'	Aangepast naar QR- en barcode (beide worden gebruikt en dus benoemd).	diverse teksten
Omslag en vormgeving	De vormgeving van het document is aangepast naar de huisstijl van de beleidsdocumenten van het Spoorbeeld	
Leden RSB team	Lijst aangepast op basis van de actuele ledenlijst.	VI
Contact	Toevoeging contactgegevens Karlien Kleissen en Lidwien van Kessel voor inhoudelijke of operationele vragen.	pag. 76

Inleiding

De reizigers van het openbaar vervoer zijn er bij gebaat dat de gezamenlijke aanbieders van het Nederlandse OV-chipkaartsysteem (eigenaren, beheerders en vervoerders) dit systeem zo inrichten dat de look and feel en de man machine interface (MMI) in heel Nederland op dezelfde manier is ingericht. Over de MMI zijn daarvoor landelijke afspraken gemaakt.

Het Handboek Routing, Signing en Branding (RSB) is een gereedschapskist met ontwerpen die speciaal ontwikkeld is voor de toepassing van RSB-middelen in de stationsinrichting. Het handboek omvat een samenhangend en consistent systeem met criteria voor de landelijke en uniforme toepassing van routing, signing en branding van alle OV-chipkaartvoorzieningen binnen het stationsgebied; de check-in/check-uit paaltjes (verder te noemen cico's), de poorten, de overstappunten, de kaartautomaten en/of oplaadpunten en de bewegwijzering. Het Handboek RSB geldt voor treinstations alsmede voor gecombineerde trein-metro stations.

Maar wat is nu eigenlijk RSB, wat is de status van het Handboek RSB en wie moeten er mee werken? In dit inleidende hoofdstuk leest u alle achtergronden ervan. Deel A beschrijft vervolgens de wijze van toepassing de karakteristieken en de grafische basisgegevens. In Deel B vindt u per RSB-element de maatvoeringen, ontwerp- en werktekeningen.

1 Routing Signing en Branding

1.1 Introductie

Het gebruik van de passagesleutels zoals een bankpas, e-ticket met een QR- en barcode en de OV-chipkaart hebben in de stationsinrichting hulpmiddelen nodig. Deze hulpmiddelen zijn van belang voor de juiste routing naar, de juiste signing en de juiste branding van de OV-chipkaartvoorzieningen.

De juiste routing: Hoewel de cico's, de poorten, de overstappunten en de kaartautomaten/ oplaadpunten op 'logische' plaatsen staan, kunnen stations ook meerdere vervoerders en modaliteiten hebben, onoverzichtelijk zijn door bijvoorbeeld trappen of wanden en veel informatieprikkels bevatten. Omwille van het klantgemak en ter bevordering van de doorstroming op het station moet de vindbaarheid van de juiste voorzieningen dan ook ondersteund worden door de 'routing' elementen: verwijzingen in de zone infostructuur van 2,50 m tot 3,50 m en pictogrammen die op grote afstand zichtbaar zijn, veelal verwijzend naar een andere plaats op het station (Ofwel "daar is").

De juiste signing: De passage handelingen van de reiziger op stations zijn financiële handelingen: er komt geld op de kaart, of er gaat geld vanaf. De kans dat er fouten gemaakt worden moet daarom zo klein mogelijk zijn. Reizigers moeten in één oogopslag kunnen zien dat ze van de juiste voorziening gebruik maken, van de juiste vervoerder of de juiste modaliteit (trein, metro). Omwille van klantgemak en het verkleinen van de kans op fouten maken dienen de bestaande en nieuwe OV-chipkaartvoorzieningen uitgerust te zijn met de juiste signing elementen; verwijzingen naar de aanwezigheid, de functie of het gebruik van een voorziening op het station (Ofwel: "hier is..." of "hier kunt u..."). De signing dient eveneens te passen binnen de kaders van Visie op Informatie zoals deze door ProRail, NS en Bureau Spoorbouwmeester zijn vastgesteld.

De juiste branding: Het gebruik van de landelijke OV-chipkaart is gebaseerd op het systeem van in- en uitchecken per vervoerder. Vanwege klantgemak en het verkleinen van de kans om fouten te maken is het belangrijk dat het voor de reiziger helder is bij welke vervoerder een bepaalde handeling met de OV-chipkaart of betaalpas wordt verricht.

Maar ook voor de vervoerder zelf is het essentieel dat de klant betaalt voor de diensten die zij afneemt. De zogeheten "branding" van elementen is derhalve noodzakelijk (Ofwel: "dit betreft vervoerder X"). De RSB biedt samenhang en consistentie voor alle reizigers die via het station reizen.

1.2 Totstandkoming handboek

De ontwikkeling van het Handboek RSB is tot stand gekomen in de werkgroep RSB, waarin de vervoerders, Bureau Spoorbouwmeester, GVB Railinfrabedrijf en ProRail zijn vertegenwoordigd. De 1.0 versie dateert van 2011 en versie 3.3 is meest recente document waarin de mutaties conform het mutatieoverzicht zijn verwerkt.

2 Het Handboek RSB

2.1 Status

Het Handboek RSB omvat een samenhangend en consistent systeem met criteria voor de landelijke en uniforme toepassing van routing, signing en branding van alle OV chipkaartvoorzieningen binnen het stationsgebied. Door het naleven van de in het handboek vermelde criteria wordt een optimale bijdrage geleverd aan de vindbaarheid, herkenbaarheid en begrijpelijkheid van de OV-chipkaartvoorzieningen op de stations.

Het Handboek RSB is met ingang van 1 januari 2012 onderdeel van het reeds bestaande Programma van Eisen stationsinrichting OV-chipkaart en poorten (NS,2011) ook wel afgekort tot PVE OVCP. Dit PVE OVCP vormt al enige jaren de grondlegger voor de OV-chipkaart gerelateerde inrichtingscriteria tijdens ontwerp, bouw en verbouw, uitbreiding en nieuwbouw van treinstations.

Door het opnemen van het handboek in www.spoorbeeld.nl en een paragraaf in het Handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations, OVS00214 (ProRail) worden de hierin beschreven ontwerpprincipes algemeen geldend voor alle betrokken vervoerders en andere eigenaren en beheerders.

Het Handboek RSB wordt beheerd en geactualiseerd door ProRail in nauwe samenwerking en afstemming met alle betrokken vervoerders, eigenaren en beheerders.

2.2 Wijzigingen

Het Handboek RSB wordt vanaf 2015 (voorheen door NS Reizigers) beheerd door ProRail. Wijzigingsvoorstellen kunnen via e-mail worden ingediend bij contact@stations.nl. Indien de voorstellen leiden tot inhoudelijke aanpassingen aan de criteria uit het Handboek RSB, roept de initiatiefnemer de betrokken partijen bijeen voor overleg om de voorstellen en de impact daarvan te bespreken en te accorderen. Voor de financiering van de wijzigingen (ontwikkeling, ontwerpen, testen, productie en realisatie) geldt het principe 'de veroorzaker betaalt'. Betrokken vervoerders en andere eigenaren en beheerders bepalen zelf hoe zij dit instandhoudingsproces in de eigen organisatie verankeren.

2.3 Doelgroep

Het Handboek RSB is primair bedoeld voor vervoerders die halteren op de trein- en trein/metrostations in Nederland en die gebruik maken van de OV-chipkaart of een betaalpas. Meer specifiek zullen het vooral de stationseigenaren, eigenaren en beheerders van de OVCP-stationsinrichting zijn die er mee werken, maar ook verantwoordelijken voor (klant)communicatie en het achterliggende klant-/verkoopsysteem. De tweede doelgroep bestaat uit ontwerpers, producenten en leveranciers van OV-chipkaart voorzieningen en RSB-middelen.

2.4 Uitgangspunten

Bij de ontwikkeling van het Handboek RSB zijn de volgende uitgangspunten richtinggevend geweest:

- Het handboek is gebaseerd op het reisconcept 'in- en uitchecken per vervoerder', zoals vastgelegd in de notitie 'Reizen met de OV-chipkaart' van de werkgroep Meerdere Vervoerders.
- Het systeem is ontwikkeld ten behoeve van alle vervoerbedrijven die OV-chipkaartvoorzieningen aanbieden op enkelvoudige (d.w.z. één vervoerder) of gedeelde stations (twee of meer vervoerders).
- De reis van de klant in het algemeen, en op het station in het bijzonder, staat centraal.
- Het handboek als geheel bevat een landelijk consistent en samenhangend stelsel van aanduidingen. De RSB-middelen zijn intuïtief en sluiten aan bij de logica van de reis van de klant.
- De RSB-toepassing richt zich op het vinden, herkennen en begrijpen van de juiste cico's, poorten, overstappunten en verkoop-/oplaadautomaten.
- Ook de gerelateerde stationsinrichtingselementen, zoals fixed barriers, servicedeuren en nooddeuren maken onderdeel uit van het handboek.
- De in het handboek getoonde elementen hebben betrekking op alle vervoerders.
- Het handboek is toepasbaar en opschaalbaar op alle type stations; van klein tot groot en monumentaal, op stations met uitsluitend check-in/check-uit faciliteiten via cico's of poorten of beide, op stations met één of meerdere treinvervoerders en op stations met twee verschillende modaliteiten.
- Het ontwerpprincipes is 'Keep it simple' of 'less is more': de RSB-middelen mogen de reizigers niet 'overladen', ze geven reizigers die informatie die noodzakelijk is. De middelen moeten intuïtief gebruik ondersteunen en een bijdrage leveren aan het goed functioneren van het station als prettige plek.
- De RSB-middelen zijn uitvoerig getest d.m.v. simulaties, reizigersonderzoek op diverse stationslocaties, laboratoriumonderzoek.
- De RSB-middelen voldoen aan het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations, OVS00214 van ProRail en het Spoorbeeld.
- In het handboek wordt ook rekening gehouden met reizigers met een functiebeperking en internationale reizigers, mede daarom zijn consumenten- en belangenorganisaties nauw betrokken bij de ontwikkeling van het Handboek RSB.
- De RSB-ontwerpen zijn toekomstvast ontwikkeld.

Toepassing

Deel A

A Toepassing

In dit deel zijn de karakteristieken voor de toepassing van RSB vastgelegd. Het geeft een overzicht van de elementen waarop RSB van toepassing is en de grafische basisgegevens die daarvoor worden ingezet.

3 Karakteristieken

3.1 Profilering en modaliteit

De reiziger moet voorsnog per consessie in- en uitchecken. Dit betekent dat het voor de reiziger belangrijk is om te weten met welke vervoerder of modaliteit hij reist, van welke reisproducten hij gebruik kan maken en bij wie hij terecht kan voor vragen of assistentie. Om dit duidelijk te maken zijn alle betaalpas- en OV-chipkaartvoorzieningen voorzien van branding. Deze branding bestaat uit een aantal elementen: het logo, de naam en de prominente kleur van de vervoerder. Het consistent uitvoeren van één profileringskleur op alle RSB elementen zorgt voor consistentie en herkenbaarheid voor de (onbekende) reiziger.

Ook is het voor de reiziger van belang om te weten met welke modaliteit hij reist omdat de stations steeds vaker multimodaal worden ingericht. Daarom worden alle betaalpas- en OV-chipkaartvoorzieningen waar de reiziger in- of uit kan checken voorzien van een modaliteitsaanduiding door middel van een pictogram uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.



De toepassing van branding en de modaliteitsaanduiding is gebaseerd op:

- 1 Branding staat centraal
- 2 Modaliteitsaanduiding is secundair

Deze volgorde komt voort uit het belang van de reiziger. Die moet weten met welk vervoerder hij reist als hij vragen of assistentie nodig heeft.

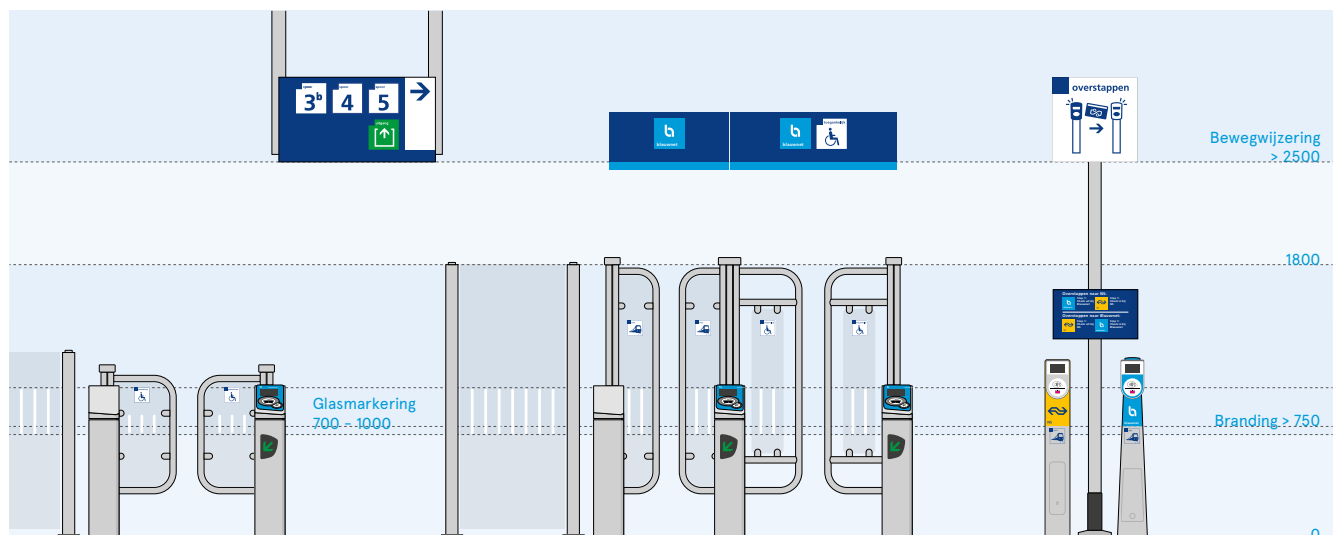
3.2 Taalongevoeligheid

Het Handboek RSB is gebaseerd op taalongevoeligheid. RSB-aanduidingen bevatten altijd een combinatie van pictogrammen, kleuren, logo's en tekst. De combinatie van deze kenmerken zorgt ervoor dat de reiziger altijd door middel van één van de kenmerken de juiste beslissing kan nemen. Hiermee borgen we de begrijpbaarheid van de RSB voor niet Nederlandstaligen, laagfrequente reizigers en woord- of kleurblinden.

Vervoerder (kleur en logo)	Modaliteit (pictogram)
	

3.3 Visuele rust

Het uitgangspunt van het Handboek RSB is 'less is more': met zo min mogelijk hulpmiddelen zo effectief mogelijk informatie bieden aan de reiziger. Dat geldt zowel voor afzonderlijke elementen als voor de plaatsing van informatie. Zo zijn de ontwikkelde symbolen gebaseerd op eenvoud en begrijpbaarheid. Voor de visuele rust op de stations zijn vaste plaatsingshoogtes (zones) vastgesteld. Deze systematiek komt de vindbaarheid en herkenbaarheid voor de reiziger ten goede.



4 Overzicht elementen

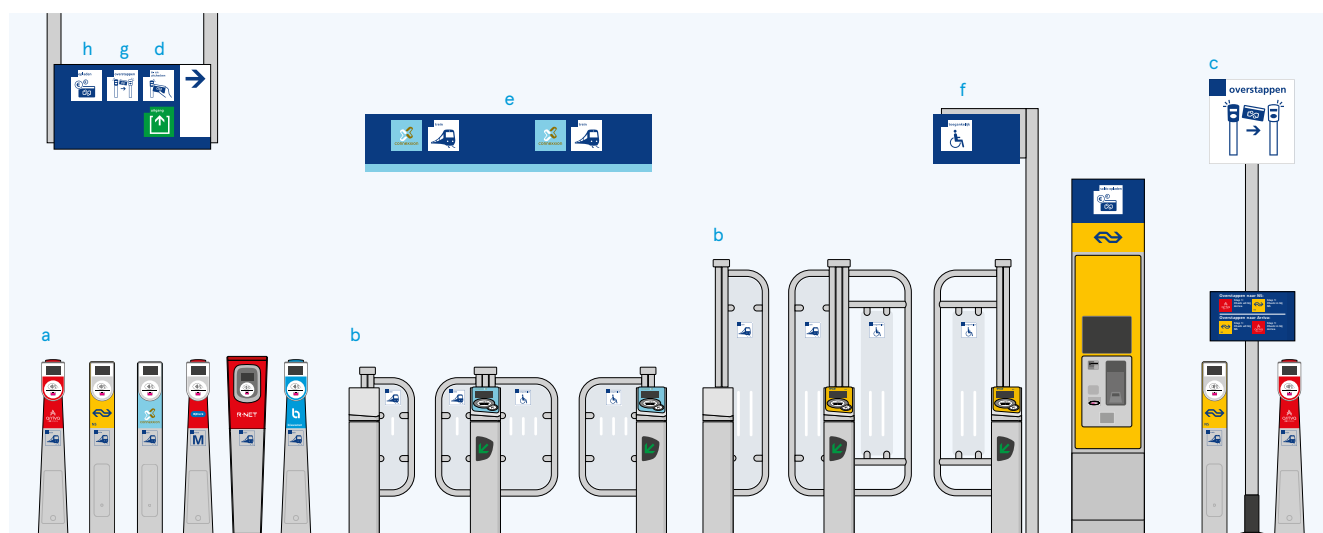
Het Handboek RSB is ontwikkeld voor de volgende elementen:

- Poortjes voor in- en uitchecken (cico's)
- Poorten
- Overstappunten
- Kaartverkoop- en oplaadautomaten
- Fixed barriers en service- en nooddeuren



Dit heeft geleid tot een samenhangend stelsel van kenmerken voor de toepassing van RSB op de verschillende OV-chipkaartvoorzieningen:

- a. Signing en branding van cico's, geldend voor alle stations.
- b. Signing en branding van poorten, geldend voor alle stations.
- c. Het overstappunt, geldend voor alle stations met overstapzones.
- d. Routing naar cico's via bewegwijzering indien de situatie dat vereist.
- e. Routing naar de juiste poorten via aanduidingen boven de poortrijen, uitsluitend voor stations waar meerdere lijnen of vervoerders zijn met poorten.
- f. Routing naar de brede poort via aanduidingen boven de brede poort, geldend voor poortrijen van 5 of meer poorten.
- g. Routing naar overstappunten via bewegwijzering indien de situatie dat vereist.
- h. Routing naar kaartautomaten via bewegwijzering indien de situatie dat vereist.

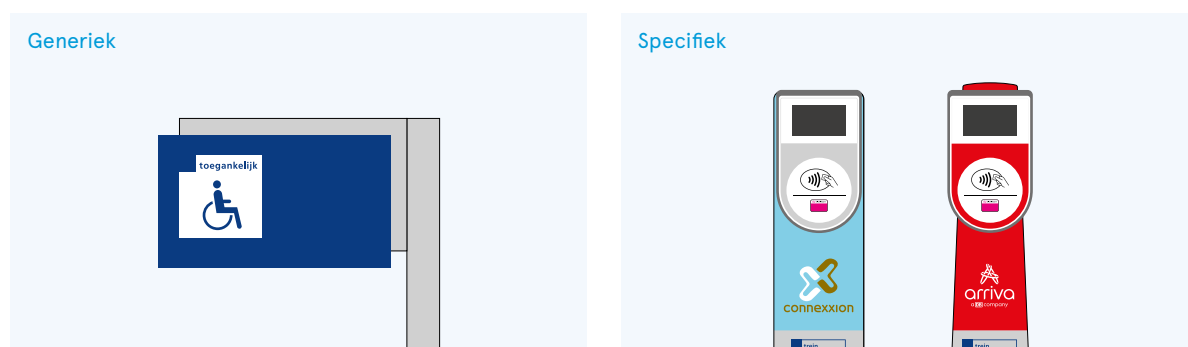


In deel B van het handboek worden per element de ontwerpcriteria behandeld.

5 Grafische basisgegevens

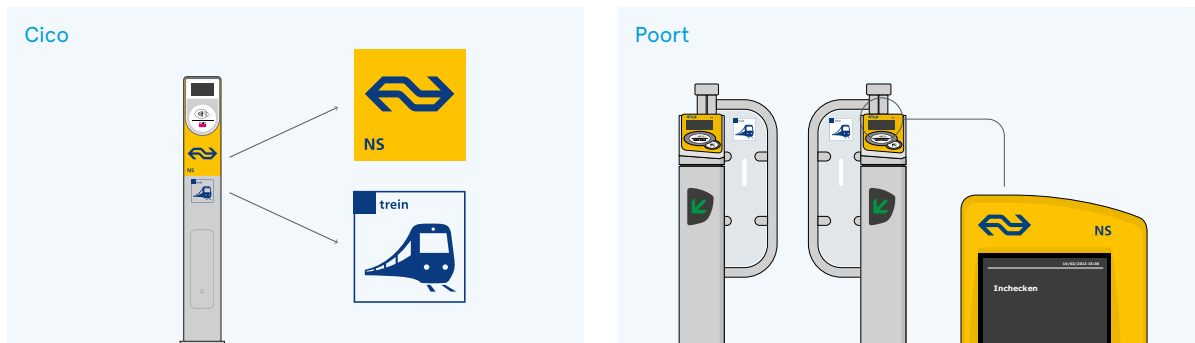
5.1 Systematiek

De signing en branding van OV-chipkaartvoorzieningen geschiedt volgens het principe: generiek waar het kan, specifiek waar het moet. Daar waar de reiziger moet weten met welke vervoerder hij reist, zijn signing en branding dan ook nadrukkelijk aanwezig.



Gebaseerd op het uitgangspunt in- en uitchecken per vervoerder betekent dat de cico's en poorten een specifieke branding krijgen (kleur en logo). Generieke elementen maken gebruik van de standaard montage elementen en bewegwijzering- en RSB-borden.

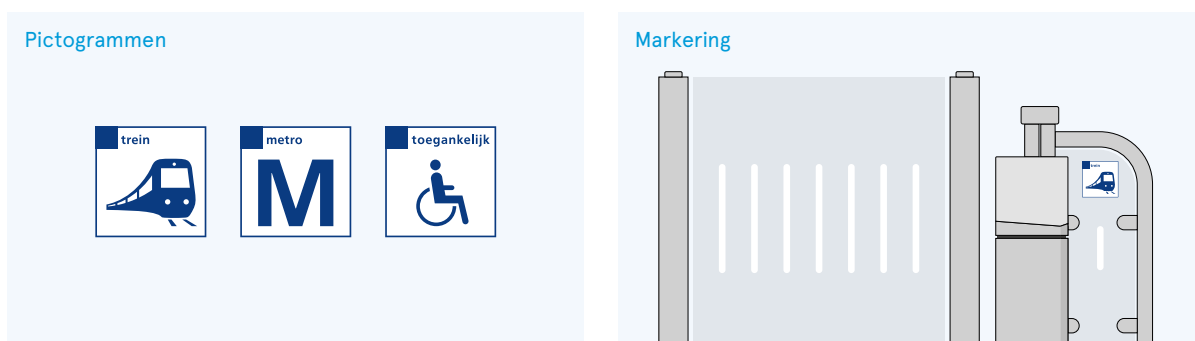
Ten behoeve van consistentie voor alle reizigers én speciale doelgroepen worden de lijn- of vervoersspecifieke kenmerken op cico's en poorten aangevuld met de modaliteitsaanduiding trein of metro.



Het overstappunt (op stations met meerdere vervoerders) en de aanduidingen boven de brede poort (op stations met slechts één vervoerder) worden worden generiek uitgevoerd in blauw en wit. Daarmee zijn ze onderdeel van de primaire laag van informatie op het station (Zie Visie op Informatie, Handboek infostructuur en het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations). Bij het overstappunt komt branding wel terug op het instructiebord en op de cico's.

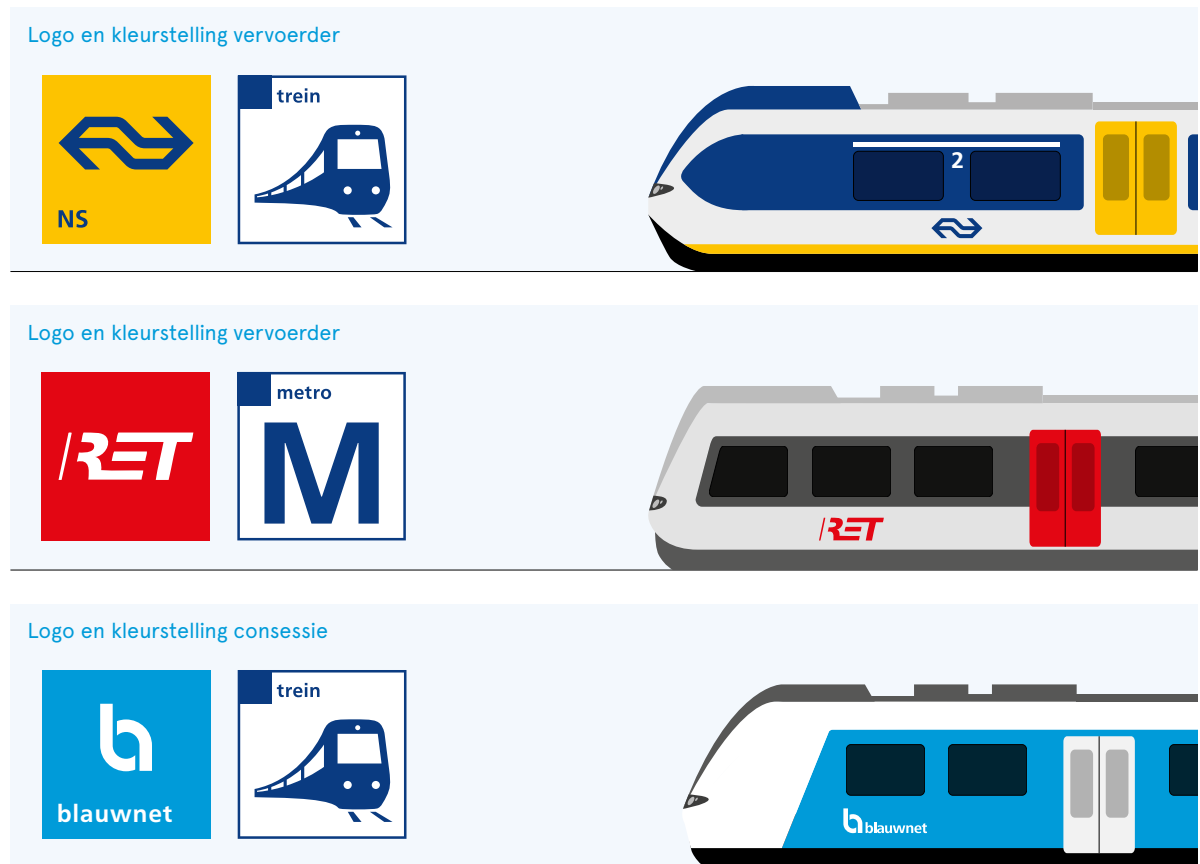


Verwijzende pictogrammen en markering op het glas zijn generiek: de pictogrammen voor in- en uitchecken, opladen en overstappen worden in blauw-wit weergegeven. De markering op glas is wit.



Welk merk hanteren?

Het uitgangspunt voor branding is dat de serviceverlenende partij zichzelf profileert. Of dit de vervoerder, de lijn of het net is, is afhankelijk van de afspraken binnen de concessie en de herkenbaarheid van het merk voor de reiziger.



Verschijningsvormen

De verschijningsvormen van de merken zijn uiteenlopend van aard. Logo's zijn per definitie bedoeld om entiteiten te onderscheiden ten opzichte van de anderen.



In het landschap zien we grofweg drie verschillende typen die om een verschillende benadering vragen in de RSB:

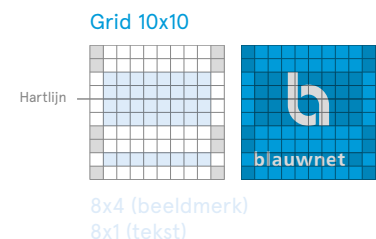
- Logo's met een combinatie van naam en verbeelding in één (zoals de woord/beeld combinatie van RNet of Qbuzz).
- Logo's waarbij woord- en beeldmerk als losse componenten kunnen worden geplaatst (zoals het woord- en beeldmerk van Connexxion, Arriva of Blauwnet).
- Logo's die uit louter een beeldmerk bestaan (zoals het NS-logo).



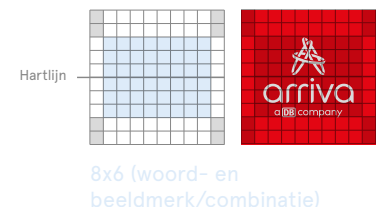
Uniforme toepassing

Om sturing te geven aan het systeem van RSB worden alle logo's in een (denkbeeldig) vierkant geplaatst waardoor ze uniform kunnen worden toegepast en, zo mogelijk, gelijkwaardig overkomen voor de reiziger. Het vierkant wordt opgedeeld in een grid van 10x10 blokjes. De maximale afmeting van een logo binnen het grid is 8x4 blokjes (beeldmerk) met 8x1 blokjes (tekst) of 8x6 blokjes (woord- en beeldmerk of combinatie). De maatvoering van het vierkant sluit aan bij de standaard maatvoering van de eveneens vierkante pictogrammen uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.

Beeldmerk + tekst

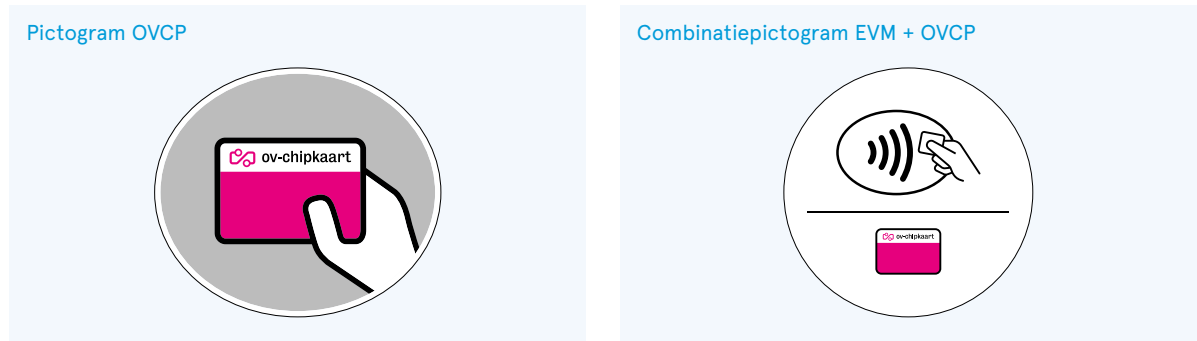


Woord- en beeldmerk of combinatie



5.3 Relatie met de branding van de OV-chipkaart (OVCP) en contactloos betalen Europay, MasterCard and Visa (EMV)

Onderdelen van RSB elementen waar de reiziger een concrete handeling uitvoert zijn voorzien van profileringskenmerken van OVCP en EMV. De kenmerken van OVCP zijn vastgelegd in het 'Handboek Regels en Procedures' (HRP) van Translink. De richtlijnen voor het toepassen van het contactloos betalen symbool zijn vastgelegd in de 'Contactless Symbol Reproduction Requirements' van EMVCo.



Andere RSB elementen die verwijzen naar een functie van OVCP, EVM of de QR- en barcode zijn vanwege hun leesbaarheid en begrijpelijkheid op afstand gebaseerd op Europese regelgeving (TSI) en internationale richtlijnen vanuit het UIC. Het gaat daarbij om de pictogrammen in- en uitchecken, opladen, scan-ticket en overstappen.



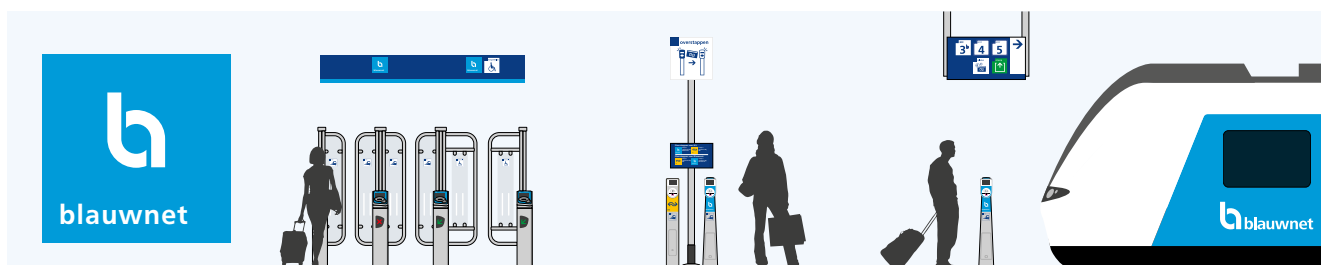
5.4 Vervoersmodaliteit

Op cico's, poorten en borden boven poorten wordt de modaliteit altijd aangeduid door middel van pictogrammen. Hiervoor hanteren we de standaard pictogrammen uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations. De pictogrammen bestaan uit een afbeelding met een kleine ondersteunende tekst. De tekst is uitgevoerd in de Nederlandse taal.



5.5 Kleurgebruik

De keuze van de kleuren wordt door de vervoerders in onderlinge afstemming bepaald, in samenspraak met de concessieverlener. Het uitgangspunt voor de keuze van de kleur is dat de serviceverlenende partij zichzelf profileert met de kleur die voor de reiziger het meest herkenbaar is. Het heeft de voorkeur om de gekozen kleur consistent door de verschillende stappen van de reis heen toe te passen zodat de reiziger zijn vervoerder duidelijk kan herkennen.



Indien vervoerders op een meerdere vervoerdersstation of multimodaalstation voor dezelfde kleur willen kiezen moet een ander onderscheidend kenmerk de doorslag geven om toch voor dezelfde kleur te kiezen; te denken valt aan een significant afwijkende vorm van de cico of het diapositief gebruik van kleur vs logo in het vierkant. Ook het gegeven dat vervoerders niet halteren op hetzelfde station kan doorslaggevend zijn om toch voor dezelfde kleur te kiezen.

5.5.1 Informatie- en veiligheidskleuren

De belangrijkste regel voor toepassen van kleur is dat de profileringskleur geen gelijkenis mag vertonen met het blauw van de infostructuur (zie Visie op Informatie, Handboek Infostructuur). Het blauw van de infostructuur is generiek voor reisinformatie en daarmee profileert deze zich op neutrale wijze op alle stations. Indien een vervoerder toch een kleur wil voeren die dicht bij het blauw van de infostructuur ligt moet het voorstel worden voorgelegd in het RSB team zodat hier een afgewogen besluit over kan worden genomen.

Veiligheidskleuren met bijzondere betekenis binnen de infostructuur zijn groen (veiligheid), geel (aandacht) en oranje en rood (waarschuwen en gevaar). Ook deze kleuren worden alleen toegepast binnen de infostructuur.

Informatiekleuren



Algemeen

Algemeen

OV chipkaart

Veiligheidskleuren



'veilig'

'aandacht'

'waarschuwing'

'gevaar'

5.5.2 Neutrale basiskleur

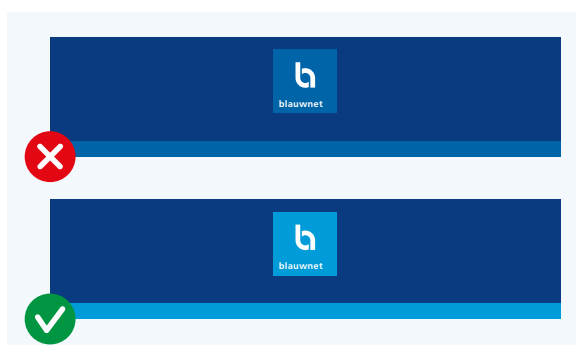
Oppervlakken van RSB elementen waar signing of branding niet toegepast wordt zijn over het algemeen neutraal grijs.

Neutrale basiskleur



5.5.3 Ondergrond en contrastwerking

Bij de borden boven de poorten en het instructiebord op het overstappunt is de ondergrondskleur het blauw van de bewegwijzering. Houd hier rekening mee bij het bepalen van de kleurkeuze en zorg voor voldoende contrast ten opzichte van het blauw.



5.6 Pictogrammen

Het Handboek RSB maakt gebruik van de blauw witte pictogrammen uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.

Uitzonderingen:

- Het 'kaart-hier' pictogram bevat profilering van de OV-chipkaart (magenta) en is gebaseerd op het Handboek Regels en Procedures van Translink.
- Het contactloos betalen symbool is afkomstig uit de 'Contactless Symbol Reproduction Requirements' van EMVCo.
- Op multimodale stations zijn soms meerdere bewegwijzeringssystemen aanwezig. Omwille van begrijpbaarheid voor de reiziger gedurende zijn gehele reis kan er in overleg met de betrokken partijen voor worden gekozen om een, van het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations afwijkend, pictogram te hanteren. Het pictogram moet dan wel voldoen aan de voorwaarden van plaatsing en maatvoering die in dit handboek omschreven zijn.

Pictogram 'Metro' (Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations)

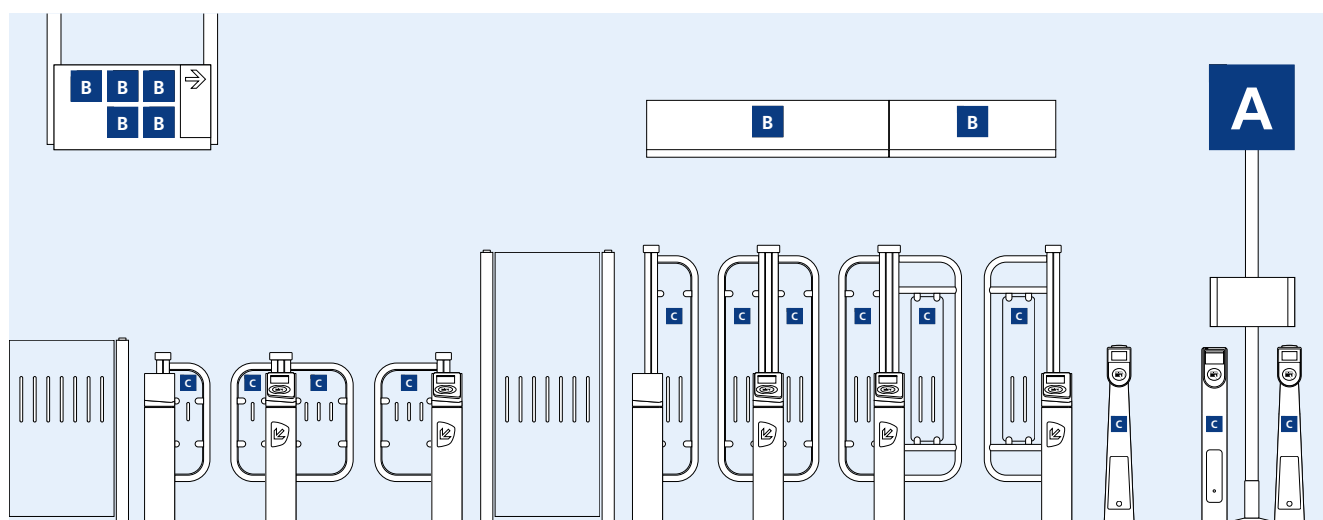


Pictogram 'Metro' (Toolkit Inrichting en Wayfinding Metro en R-net)



De pictogrammen worden uitgevoerd in drie formaten die corresponderen met de standaard pictogramformaten uit het bewegwijzeringssysteem:

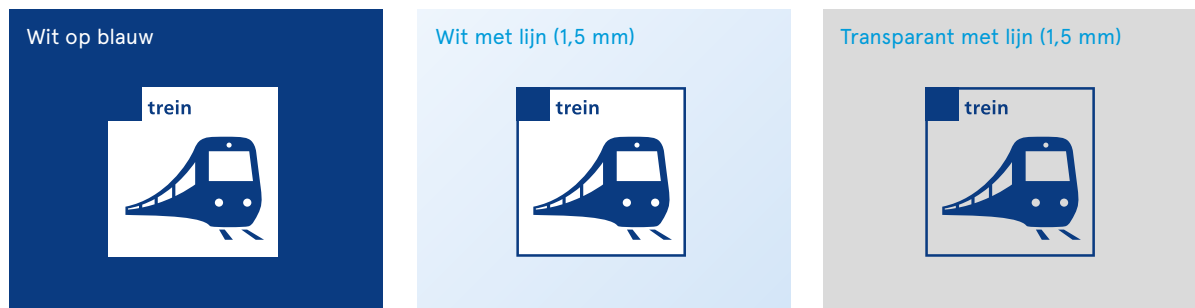
- 560 x 560 mm, op de kubus van het overstappunt.
- 200 x 200 mm, op borden boven de poorten.
- 100 x 100 mm, op de cico's en de glazen deuren van de poorten.



5.6.1 Ondergrond en contrast

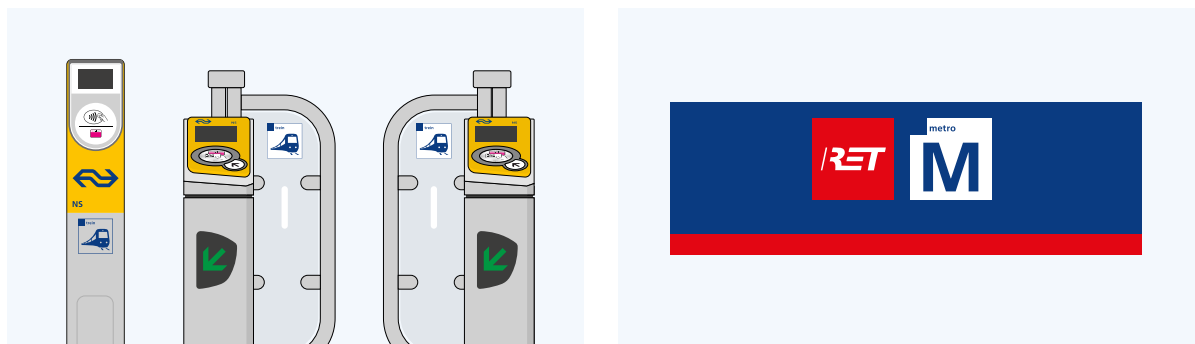
Pictogrammen worden toegepast op verschillende ondergronden. Voor een optimaal contrast en een uniforme uitstraling per element hanteren we de volgende standaarden:

- Wit op blauw, op borden boven poorten en op het instructiebord van het overstappunt.
- Wit met blauwe omlijning, op de glazen deuren van de poorten.
- Transparant met blauwe omlijning, op de neutrale basiskleur van cico's.



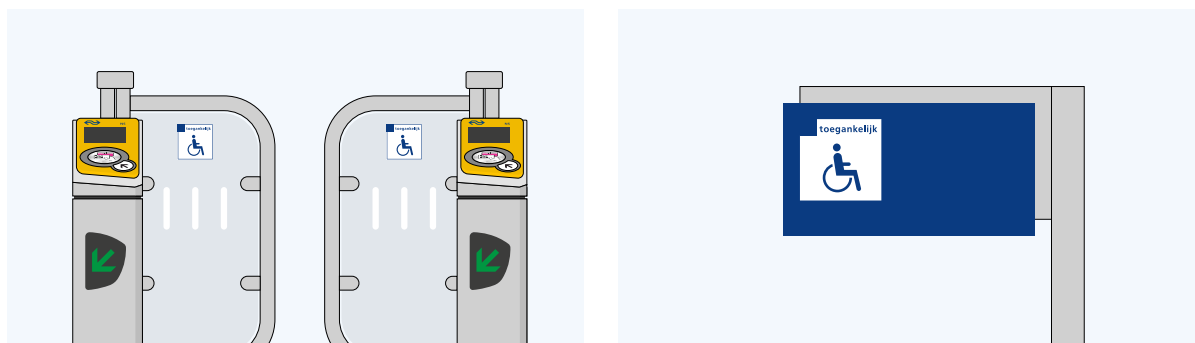
5.6.2 Pictogram modaliteit

De pictogrammen 'trein' en 'metro' worden toegepast op cico's en op de glazen deuren van de smalle poorten. Ook op de borden boven de poorten worden deze pictogrammen toegepast, uitsluitend indien het stations betreft met meer dan één modaliteit (zie paragraaf 9).



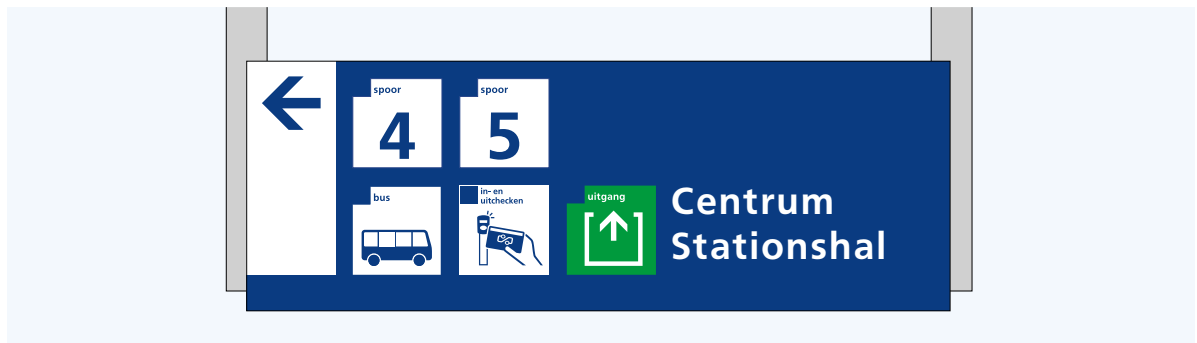
5.6.3 Pictogram toegankelijk

Het pictogram 'toegankelijk' wordt toegepast op de glazen deuren van de brede poort op alle stations. Op éénvervoerderstations waar sprake is van vijf of meer poorten in een rij, komt boven de brede poort een blauw bord met dit pictogram. Als de brede poort leidt naar een trap of anderszins niet toegankelijk is wordt het pictogram 'toegankelijk' hier niet toegepast.



5.6.4 Pictogram in- en uitchecken

Het pictogram 'in- en uitchecken' wordt alleen op verwijsborden toegepast indien het overstappunt zich niet in het zich bevindt vanaf de hoofdroutes door het station



5.6.5 Pictogram overstappen

Het pictogram 'overstappen' wordt alleen op verwijsborden toegepast indien het overstappunt zich niet in het zich bevindt vanaf de hoofdroutes door het station

Het pictogram is er in twee varianten:

- Een afbeelding van twee cico's met de tekst 'overstappen' wordt toegepast op een overstappunt met twee vervoerders.
- Een afbeelding van één cico met de tekst 'overstappen' wordt toegepast op een overstappunt met slechts één vervoerder (internationale reis).



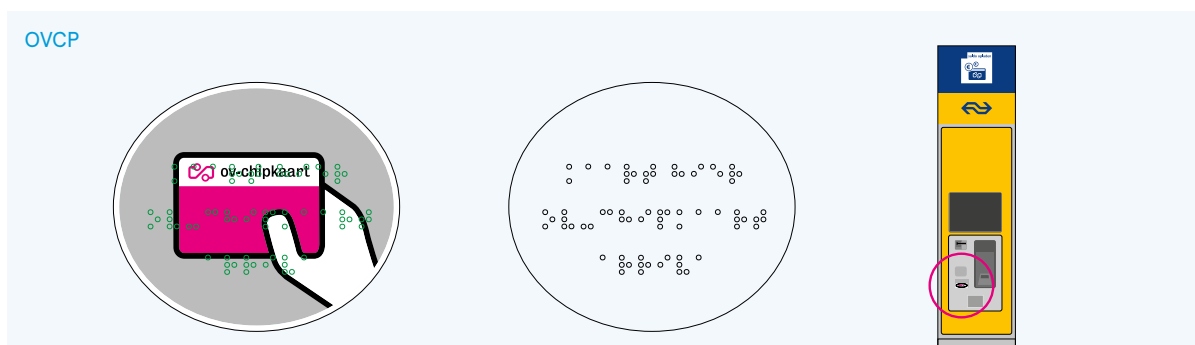
5.6.6 Pictogram opladen

Het pictogram 'opladen' wordt alleen op verwijsborden toegepast indien het overstappunt zich niet in het zich bevindt vanaf de hoofdroutes door het station



5.6.7 Pictogram OVCP

Het pictogram OVCP geeft de exacte plaats aan waar de reiziger zijn OV-chipkaart moet houden. Het wordt toegepast op kaartverkoop- of oplaadautomaten. Op deze plaats wordt ook braille aangebracht voor blinde reizigers. Tekst in braille bestaat uit: 'kaart hier OV-chipkaart (naam vervoerder)'.



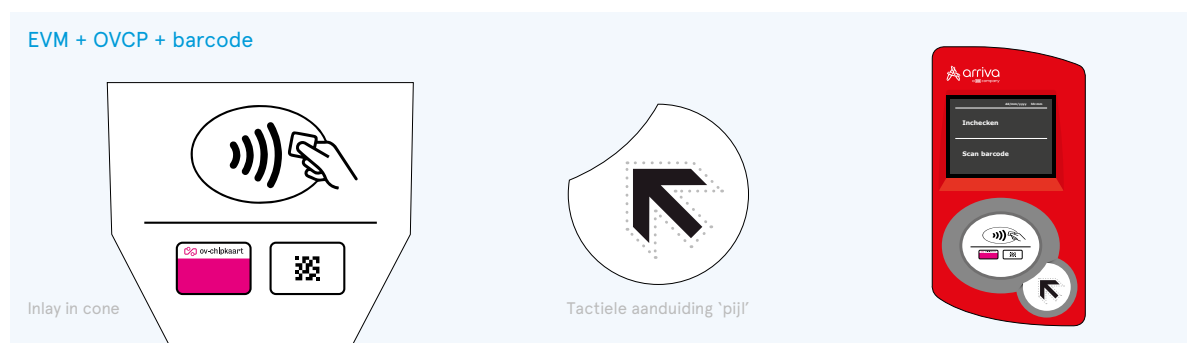
5.6.8 Combinatiepictogram EMV + OVCP

Dit combinatiepictogram geeft de plaats aan waar de reiziger zijn betaalpas, -device of OV-chipkaart moet houden. Het wordt aangebracht op de inlay van de kaartlezer op cico's. Op de plastic cover wordt een tactiele aanduiding aangebracht in braille en voelbare letters (NS, ARR, CXX, GVB, etc).



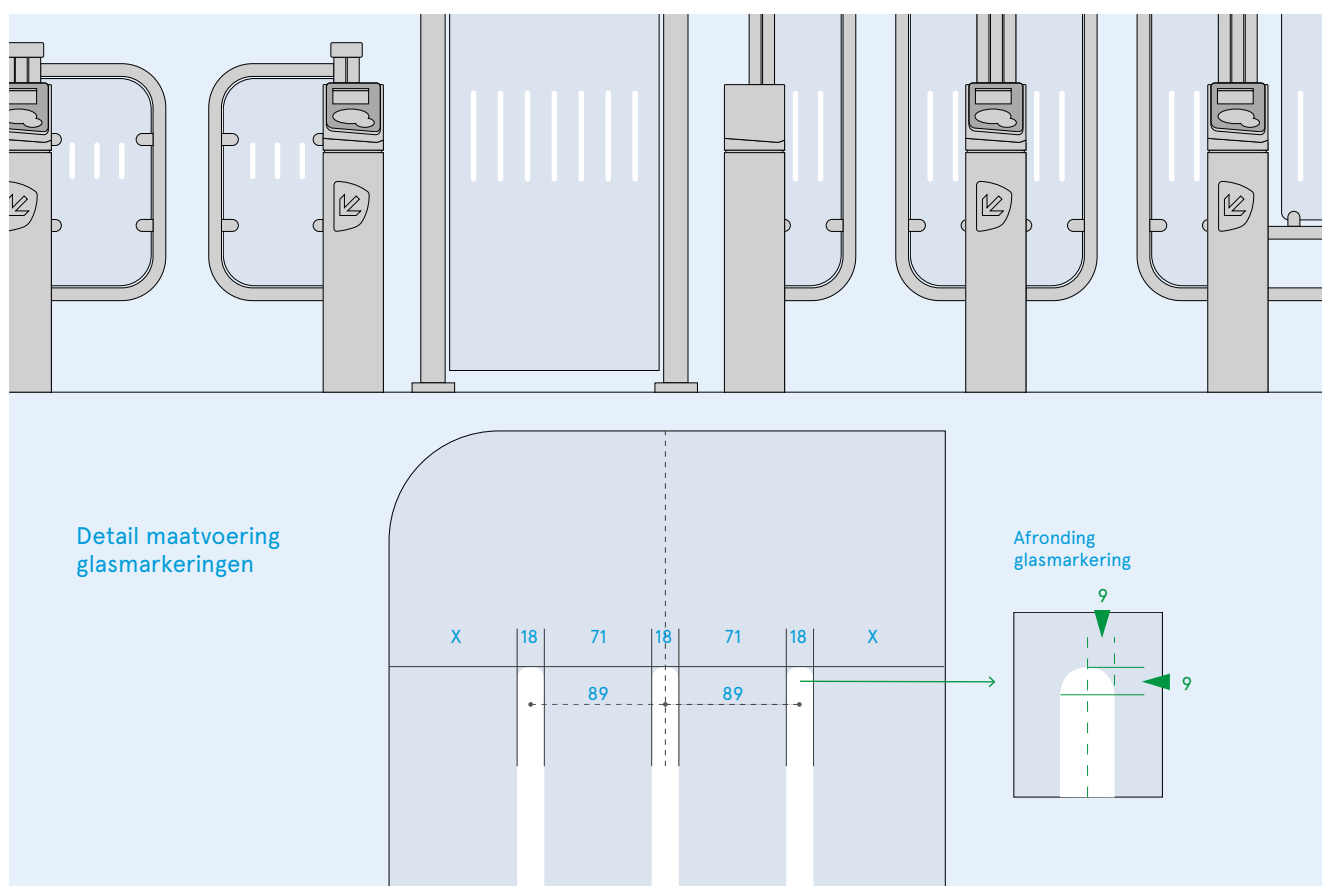
5.6.9 Combinatiepictogram EMV + OVCP + QR- en barcode

Dit combinatiepictogram geeft de plaats aan waar de reiziger zijn betaalpas, -device, OV-chipkaart of QR- en barcode ticket moet houden. Het wordt aangebracht in de cone van de topcover op poorten. Op poorten wordt op de cirkelvormige ruimte rechtsonder de kaartlezer een extra pijl toegevoegd. De pijl wordt uitgevoerd in zwart op wit en voorzien van reliëf.



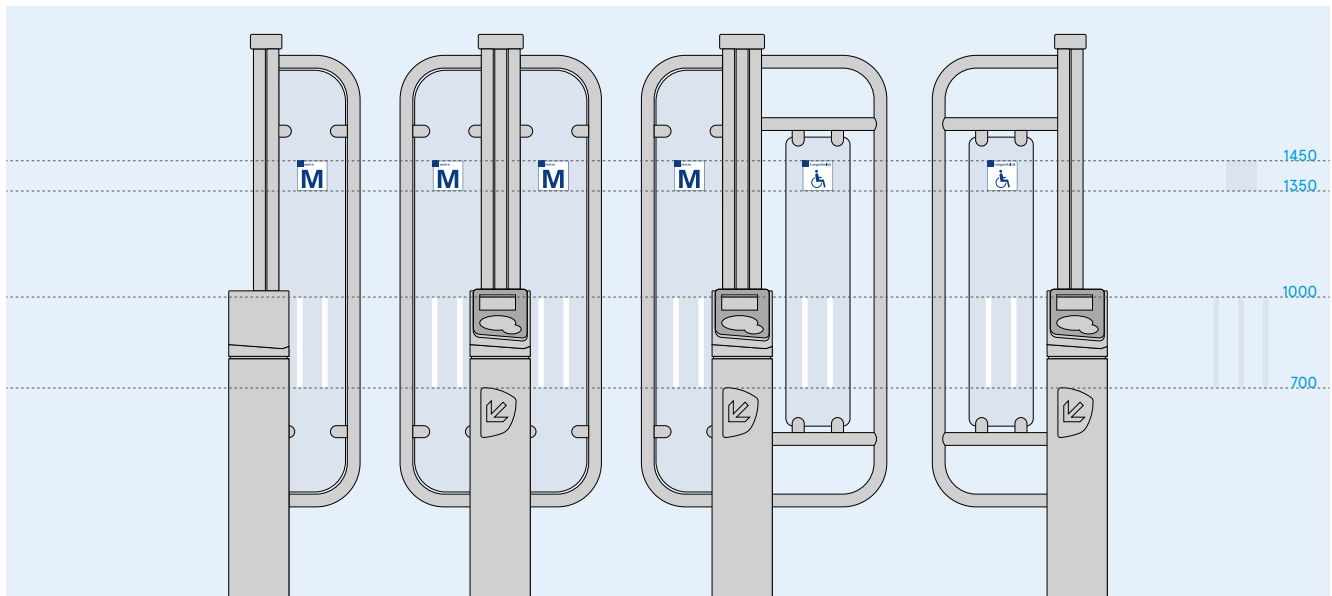
5.7 Glasmarkeringen

Op het glas van poorten, de fixed barrier, de nooddeur en service-deur wordt omwille van de veiligheid een contrastrijke 'markering' aangebracht. Dit gebeurt door middel van witte, niet lichtdoorlatende pilvormige markering op of in het glas. Daarnaast worden er op het glaswerk van de poorten pictogrammen aangebracht. De functie daarvan is tweeledig: herkenbaarheid van de juiste functie van de poort (toegang tot de trein/metro of toegang voor reizigers die een brede poort nodig hebben) en voldoende contrast. Hiermee voldoet het glaswerk aan de Europese (TSI) richtlijn voor toegankelijkheid.



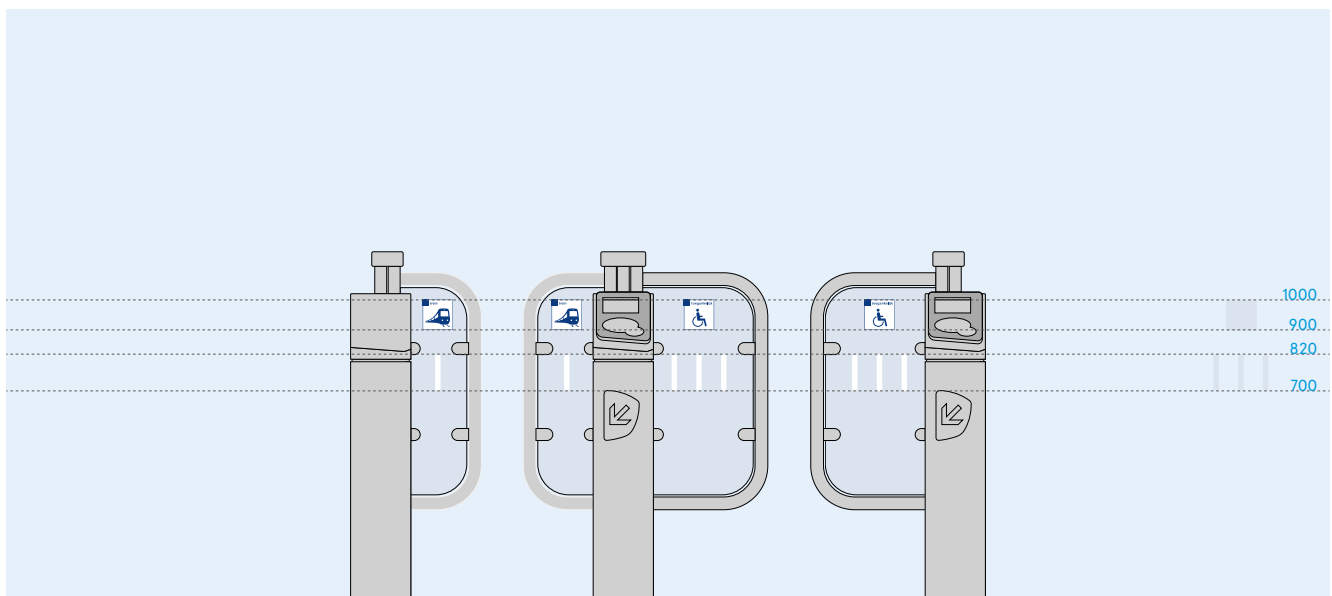
5.7.1 Glasmarkeringen hoge poorten

Bij de hoge poorten wordt de striping toegepast op 700-1000 mm hoogte vanaf de vloer. Pictogrammen worden geplaatst tussen 1350-1450 mm vanaf de vloer.



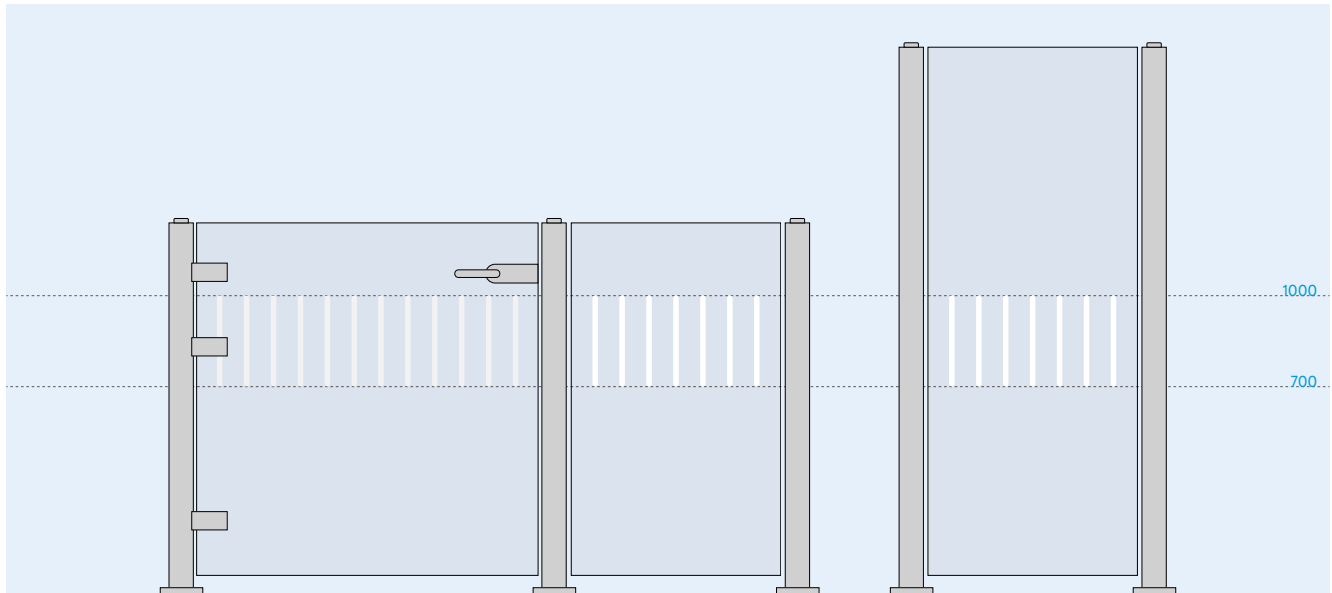
5.7.2 Glasmarkeringen lage poorten

Bij de lage poorten komt de striping op 700-820 mm hoogte vanaf de vloer. Pictogrammen worden geplaatst tussen 900-1000 mm vanaf de vloer.



5.7.3 Glasmarkeringen fixed barriers, nood- en servicedeuren

Bij hoge en bij lage poortrijen worden respectievelijk hoge en lage fixed barriers, nood- en servicedeuren gebruikt. In beide gevallen wordt de witte pilvormige striping geplaatst op 700-1000 mm hoogte. Het gebruik van pictogrammen op fixed barriers, nood- en servicedeuren is niet toegestaan.



5.8 Lettertype

Het lettertype voor alle teksten in de RSB is de 'NS Sign'. De NS Sign is het standaard lettertype voor de bewegwijzering op stations.



5.9 Toepassingsregels lay-out bewegwijzeringsborden

De toepassingsregels voor de lay-out van de bewegwijzeringsborden en de borden boven de poorten zijn te vinden in het Handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations, OVS00214. Deze zijn voor de volledigheid van het Handboek RSB wél opgenomen in dit document (zie onderdeel B, paragraaf 9), bij wijzigingen is het Handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations, OVS00214 altijd leidend.

Elementen

Deel B

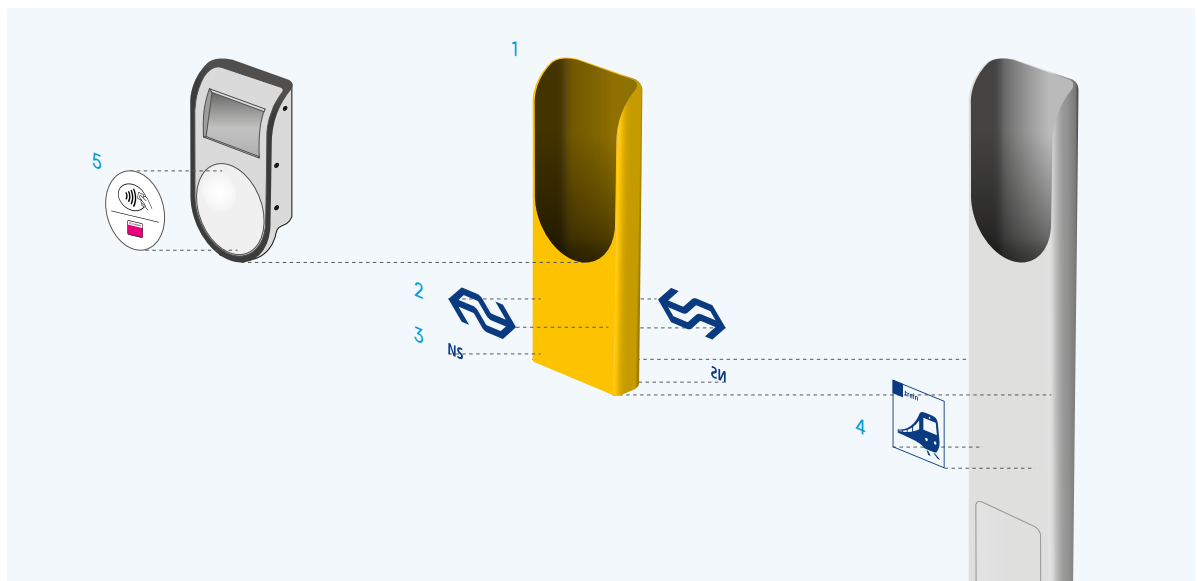
B Elementen

In dit deel worden de uitgangspunten voor de toepassing van routing, signing en branding per element (cico, overstappunt, poort en bord boven de poorten) in detail beschreven.

6 Check-in/check-uit palen (cico's)

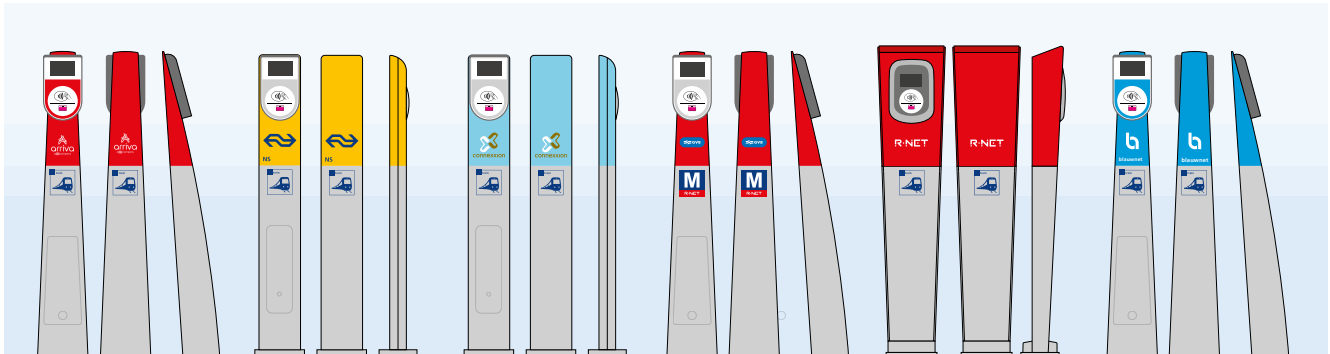
6.1 Uitgangspunten

- Alle cico's zijn voorzien van een gekleurde bovenzijde (1) met daarop het logo (2), de naam (3, optioneel) en een modaliteitsaanduiding in de vorm van een pictogram (4) uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.
- Deze onder a. genoemde opdrukken bevinden zich op zowel de voorzijde als de achterzijde. De cico's kunnen immers van diverse zijden worden benaderd en moeten (beheertechnisch) vrij uitwisselbaar zijn.
- De onder a. genoemde modaliteitsaanduiding is van belang voor buitenlandse reizigers, slechtzienden en kleurenblinden en mensen die niet bekend zijn de vervoerder. Ook vanwege consistentie op alle stations is deze aanduiding van belang.
- Op de kaartlezer, daar waar het betaalmiddel voor de lezer wordt gehouden, bevindt zich de inlay met het gecombineerde EMV + OVCP pictogram (5).



6.2 Generieke maatvoering

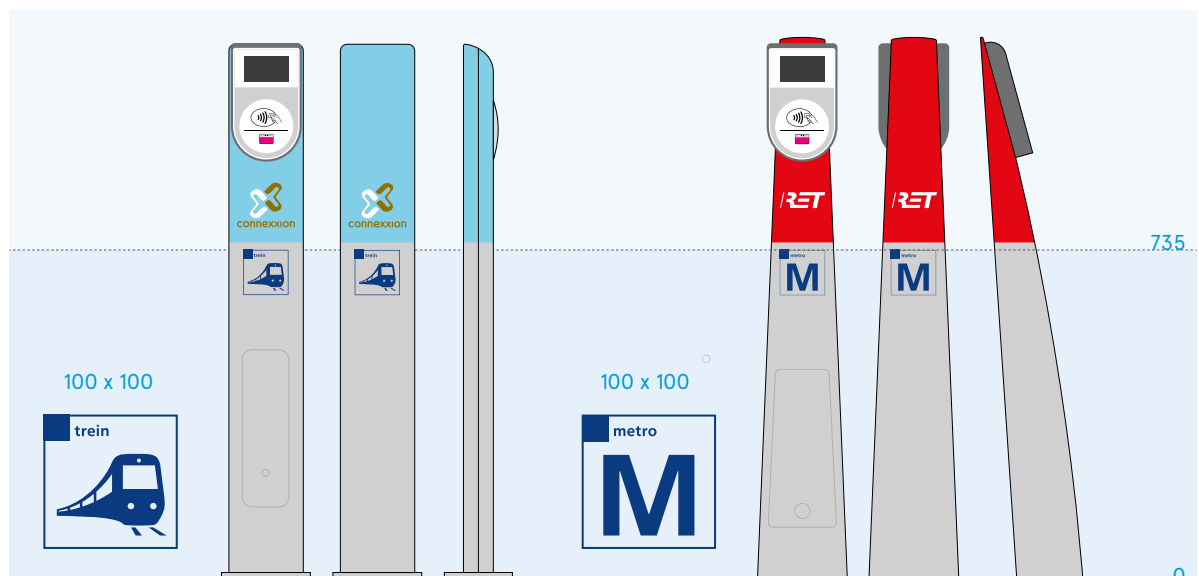
Cico's worden voorzien van branding en signing op basis van generieke maatvoering zodat de verschillende typen cico's duidelijk met elkaar vergeleken kunnen worden door de reiziger. De generieke maatvoering is gebaseerd op het formaat van pictogrammen (100 x 100 mm) uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.



6.3 Signing

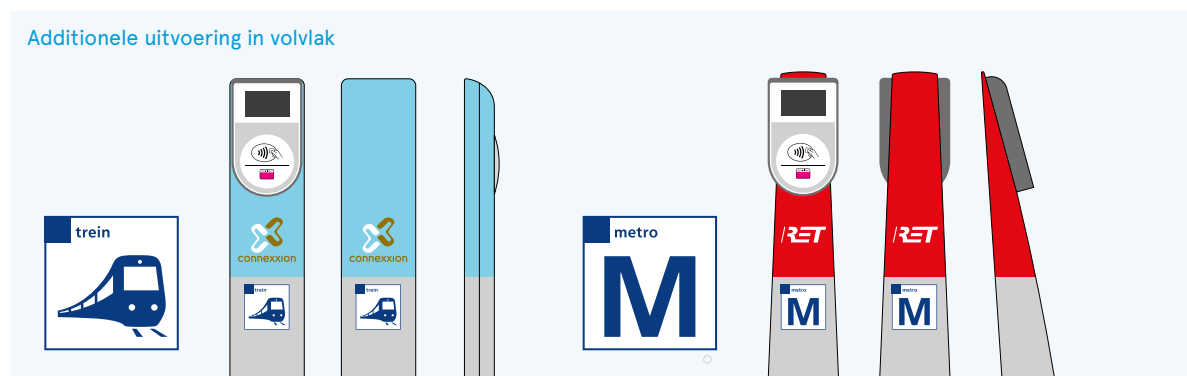
6.3.1 Modaliteitsaanduiding

De cico is standaard voorzien van een modaliteitspictogram ongeacht de aanwezigheid van één of meerdere modaliteiten. Het pictogram heeft een afmeting van 100 x 100 mm en wordt horizontaal gecentreerd geplaatst op de voor- en achterzijde van de cico. De bovenkant van het pictogram bevindt zich op een hoogte van 735 mm vanaf de vloer.



6.3.2 Additionele modaliteitsaanduiding

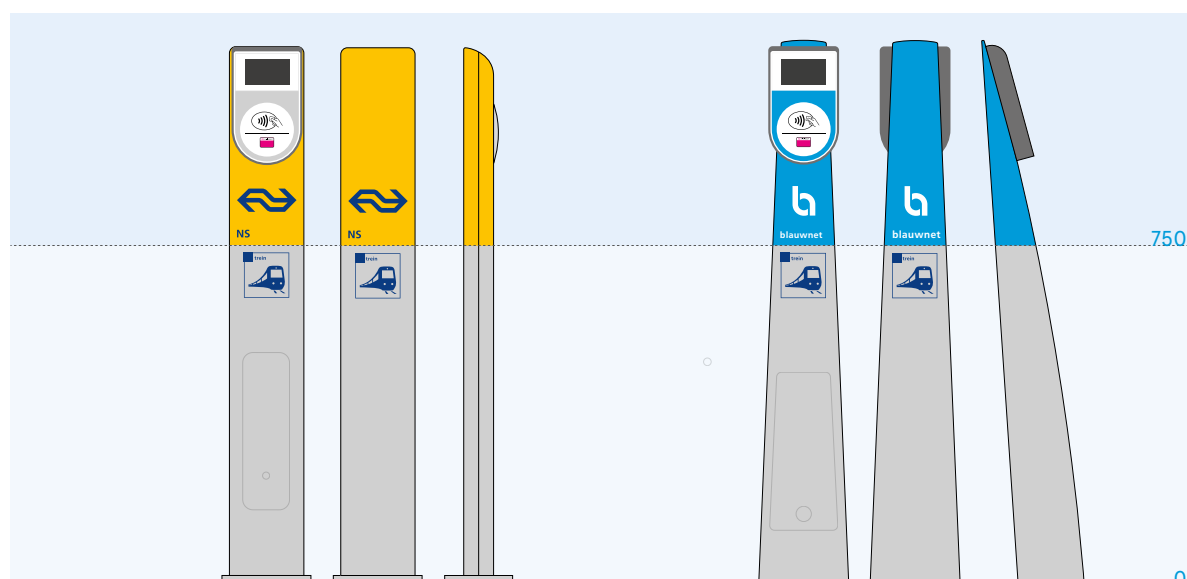
Op multimodaal stations is de modaliteitsaanduiding extra belangrijk. Door de achtergrond van het pictogram in een volvlak uit te voeren en niet transparant is deze modaliteitsaanduiding prominenter aanwezig en beter zichtbaar voor de reiziger.



6.4 Branding

6.4.1 Gekleurde bovenzijde

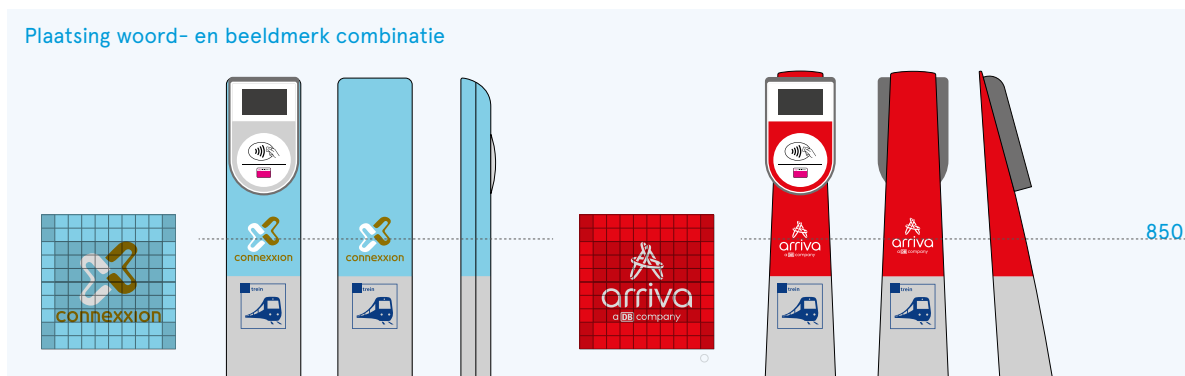
De cico is standaard voorzien van een gekleurde bovenzijde startend op een hoogte van 750 mm vanaf de vloer. Afhankelijk van het type cico is het gehele oppervlak boven 750 mm gekleurd of een zo groot mogelijk oppervlak van het object. Zolang het kleursignaal maar prominent herkenbaar is voor de reiziger.



6.4.2 Woord- en beeldmerk combinatie

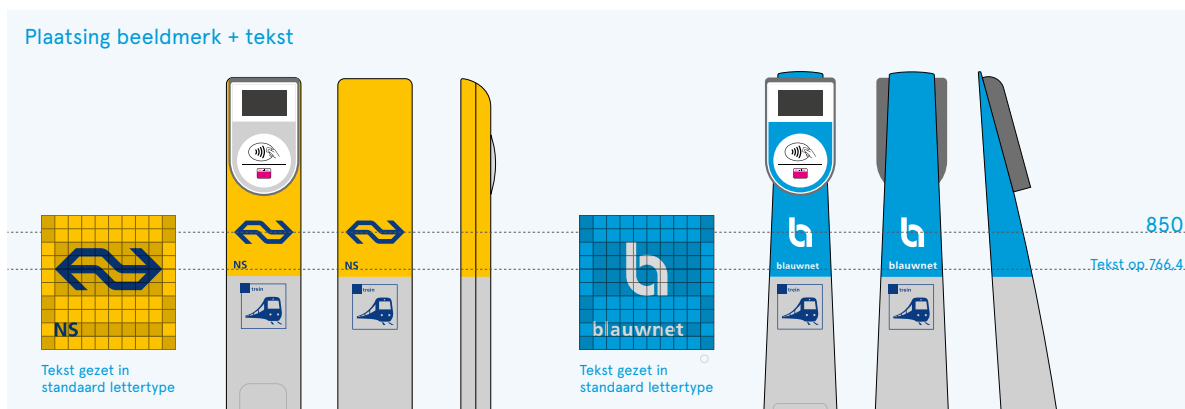
De cico is standaard voorzien van branding op het gekleurde vlak boven 750 mm. Om de visuele rust en vergelijkbaarheid voor de reiziger te versterken worden woord- en beeldmerk combinaties verticaal gecentreerd op een hartlijn en geplaatst binnen het denkbeeldige vierkant.

De hartlijn voor plaatsing bevindt zich op 850 mm vanaf de vloer ongeacht het type cico.



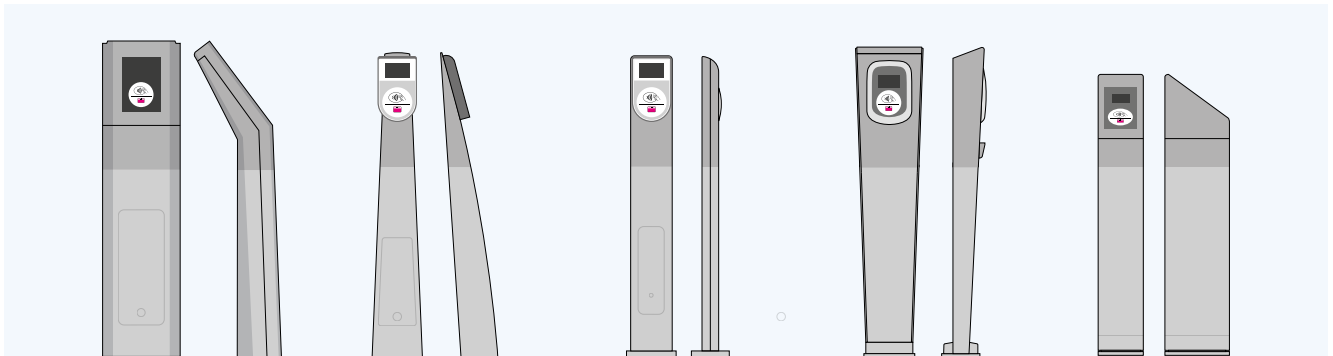
6.4.3 Beeldmerk met tekst

Sommige merken bestaan uit een beeldmerk en tekst die als losse componenten kunnen worden geplaatst. Uitgangspunt voor de plaatsing van het beeldmerk is de hartlijn op 850 mm vanaf de vloer. Het woordmerk of de naam in tekst wordt linkslijnend onder het beeldmerk geplaatst binnen het denkbeeldige vierkant.



6.5 Typen

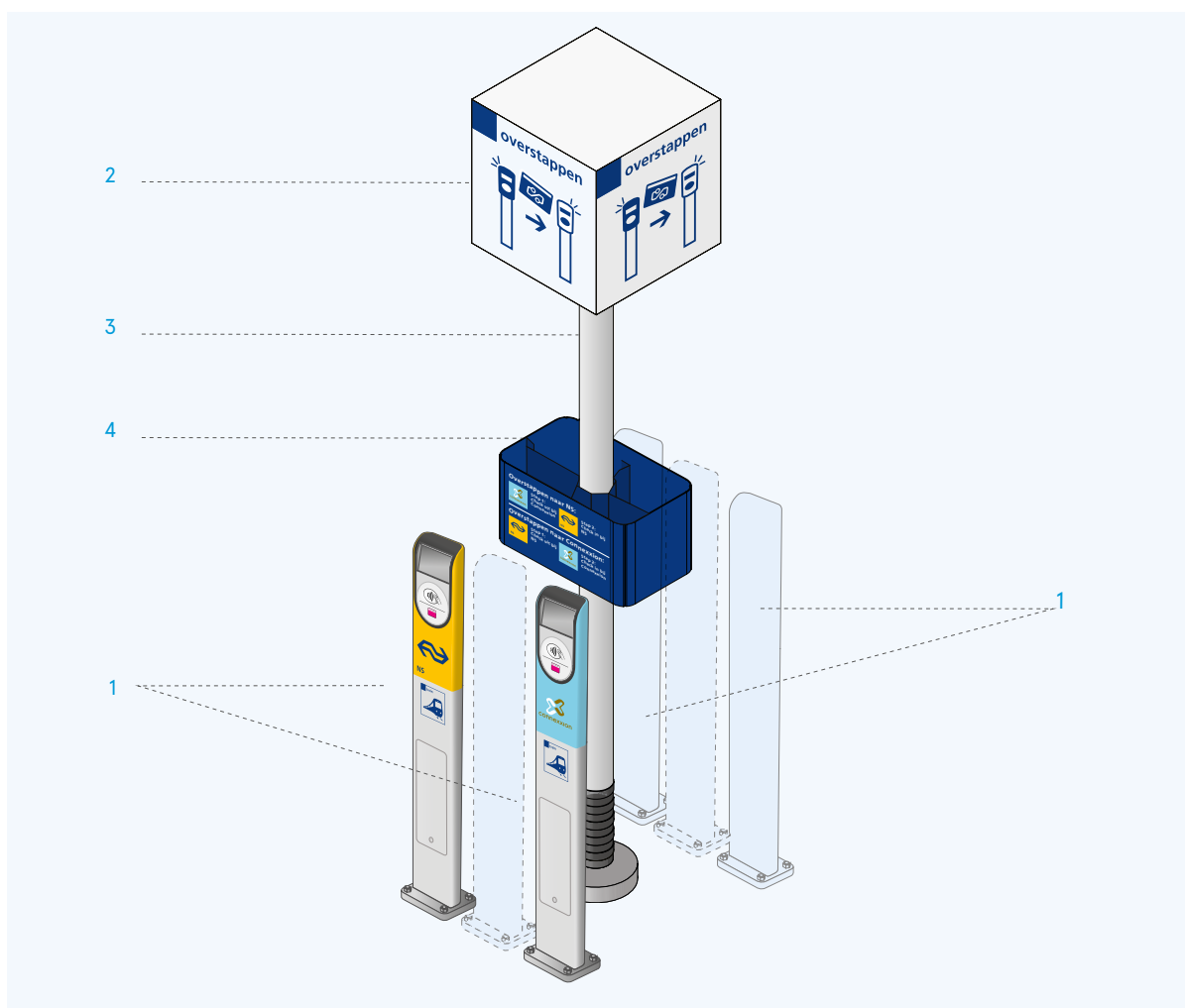
De uitvoerende partij is vrij om, binnen de kaders van de spoorse regelgeving, het type cico te bepalen. De uiterlijke vormgeving van de verschillende cico's is daardoor uiteenlopend ondanks hun overeenkomst in functie (in- en uitchecken).



7 Overstappunt

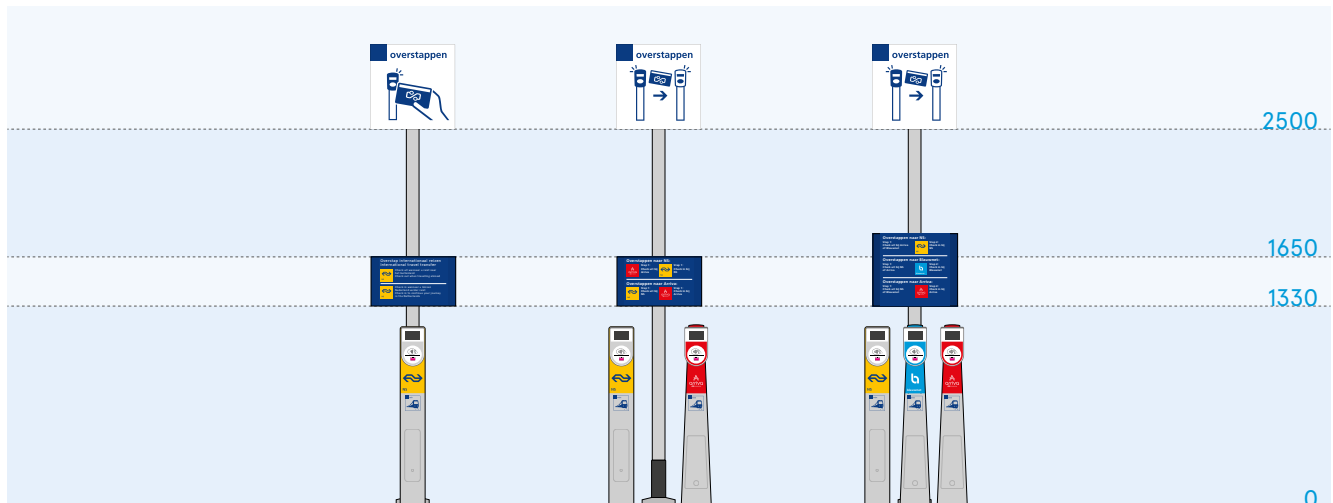
7.1 Uitgangspunten

- Overstappen op het station tussen twee of drie vervoerders, twee modaliteiten of een overstap van één vervoerder van/naar een internationale reis verloopt via het overstappunt.
- Overstappunten zijn zichtbaar en herkenbaar in vorm en hoogte, zodat de reiziger het punt vanuit verschillende richtingen en van grote afstand kan vinden.
- Alle overstappunten zijn gelijk van opbouw: elke vervoerder heeft zijn eigen cico (1), boven de cico's bevindt zich op 2,5 m hoogte een LED doorgelichte kubus met het pictogram 'overstappen' (2). De kubus staat op een paal (3) waarop het instructiebord (3) is gemonteerd.
- Bij het overstappunt wordt op een instructiebord op eenvoudige wijze uitleg gegeven over hoe het overstappen in zijn werk gaat. De Nederlandse taal wordt hierbij gehanteerd met uitzondering van het overstappunt Internationaal. Deze is tweetalig (NL/ENG) van opzet.
- Het overstappunt is gesitueerd op het snijvlak van de loopstromen in het reisdomein, zoals afgesproken in het Reisconcept Meerdere Vervoerders (2009). Als lijnen of vervoerders poorten hanteren, dan is het overstappunt gesitueerd in het binnengebied. Gedetailleerde plaatsingscriteria zijn vastgelegd in het Programma van Eisen Stationsinrichting OVCP (2011).
- Indien de situatie het vereist kan de kubus aan de wand worden gemonteerd of worden opgehangen.



7.2 Generieke maatvoering

De maatvoering van het overstappunt is volgens de regelgeving van het handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations en de Visie op Informatie. De lay-out van het instructiebord is gebaseerd op het algemene basisstramien voor tekstborden uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.



7.2.1 Maatvoering typografie

De maatvoering van teksten op het instructiebord is generiek voor alle typen:

Titel - kapitaalhoogte 18 mm, regelafstand 28 mm

Leestekst - kapitaalhoogte 12 mm, regelafstand 20 mm

Titel, kapitaalhoogte 18 mm
Regelafstand 28 mm

Leestekst, kapitaalhoogte 12 mm
Regelafstand 20 mm

7.3 Kubus

De kubus is bedoeld om de zichtbaarheid en vindbaarheid van het overstappunt op afstand te vergroten en is dan ook bij alle typen gelijk in uitvoering. De afmeting van de kubus is 560 mm. Het pictogram 'overstappen' wordt bij elk type op alle vier zijden van de kubus toegepast. De kubus bevat daarmee alleen signing en geen branding.



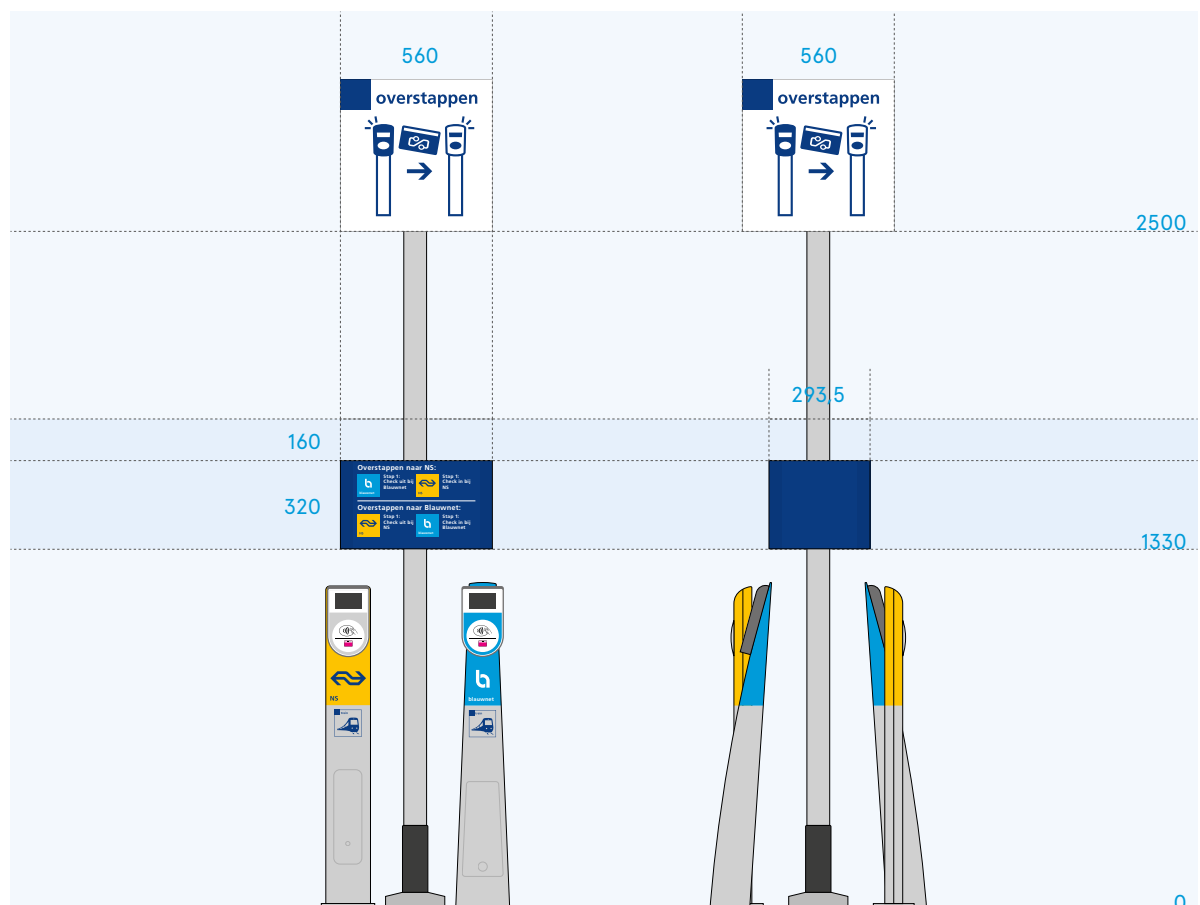
7.4 Instructiebord

Bij alle typen overstappunten is het instructiebord aan beide lange zijden voorzien van de overstapinstructie, dus ook bij enkelzijdige overstappunten, dit wegens de grotere kans op stickers plakken bij een leeg, blauw bord. Alleen bij plaatsing tegen een wand of boven een vide wordt de 'achterzijde' van het instructiebord niet voorzien van een instructie.

Het instructiebord bevat naast generieke signing (blauwe ondergrond, stramien en lettertype) ook branding (logo of gestileerde afbeelding op de cico met branding). Onderdelen die branding bevatten worden altijd gekaderd in een vierkant vlak, aansluitend bij de systematiek van pictogrammen in de bewegwijzering.



Het instructiebord bevindt zich op een hoogte van 1330 mm vanaf de vloer en heeft een hoogte van 320 mm (gebaseerd op de modulaire maten van niet doorgelichte borden, Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations). De breedte is gelijk aan de kubus breedte: 560 mm. De diepte bedraagt 293,5mm. Bij meer dan twee vervoerders wordt de hoogte van het bord, omwille van de leesbaarheid van de overstapinstructie, verhoogd met een halve bordmaat (160 mm).



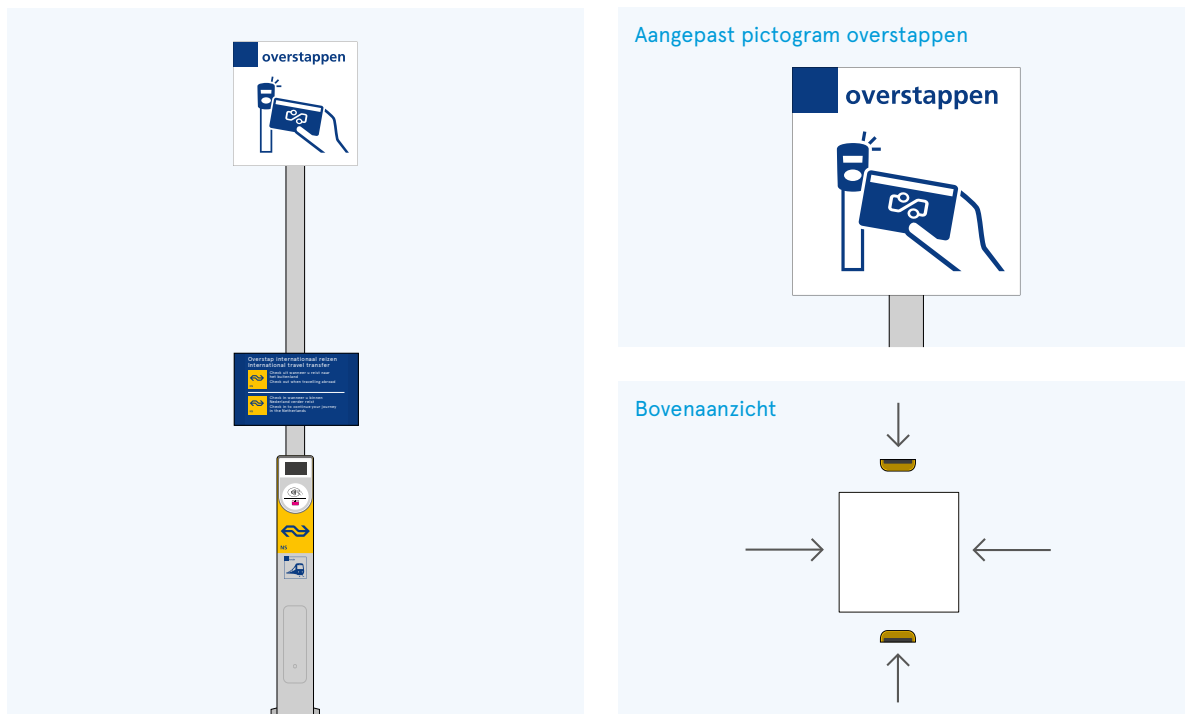
7.5 Typen

Het overstappunt kent een aantal verschillende uitvoeringen, die afhankelijk van de situatie ingezet kunnen worden:

- Overstappunt internationaal
- Overstappunt twee modaliteiten
- Overstappunt twee vervoerders
- Overstappunt drie vervoerders

7.5.1 Internationaal

Bij het overstappunt internationaal bevindt zich slechts één cico (enkelzijdig) of twee cico's (dubbelzijdig) van één vervoerder. Hier wordt een aangepast pictogram 'overstappen' gehanteerd op de kubus omdat de reiziger in feite alleen in- of uitcheckt met zijn OV-chipkaart om de overstap naar een internationale reis (of vice versa) met een ander vervoersbewijs te maken.



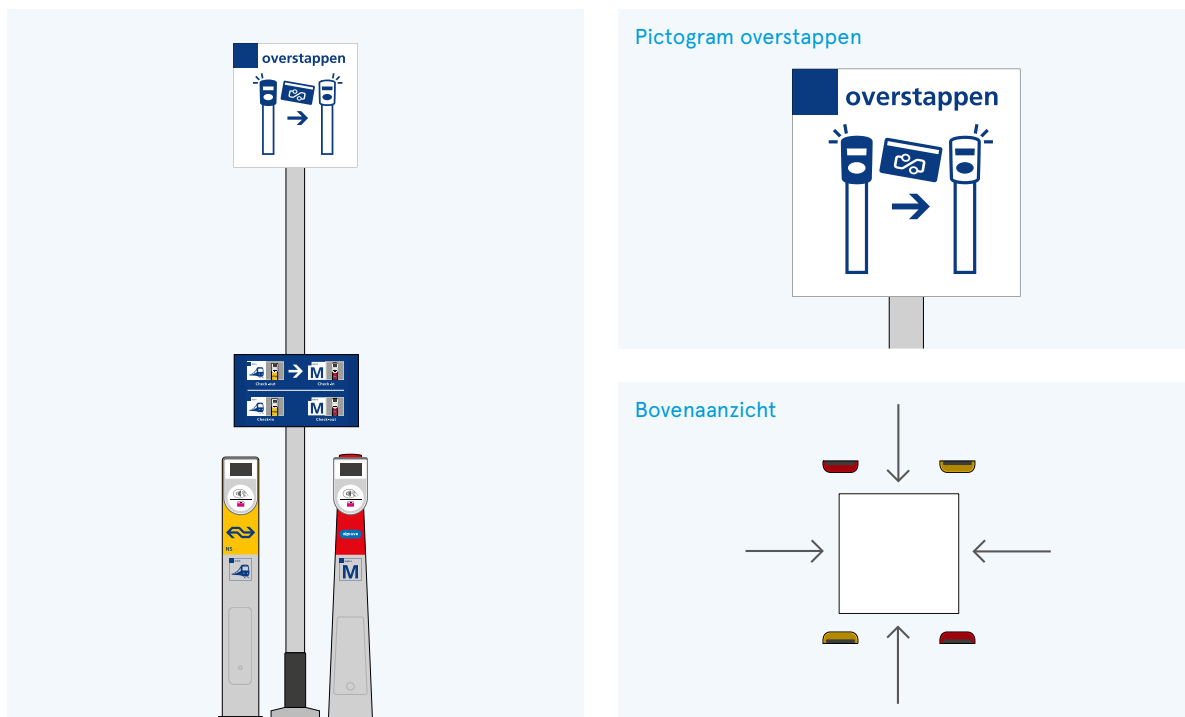
Het instructiebord bevat het logo, geplaatst in een vierkant en een tweetalige instructie voor de reiziger. De teksten bij dit type instructiebord zijn gezet in een afwijkend lettertype (Frutiger Bold en Roman) om hiërarchisch onderscheid te creëren tussen de Nederlandstalige en Engelstalige teksten. De standaard letter (NS Sign, eveneens gebaseerd op de Frutiger) kent namelijk maar één gewicht (Bold).

Maatvoering

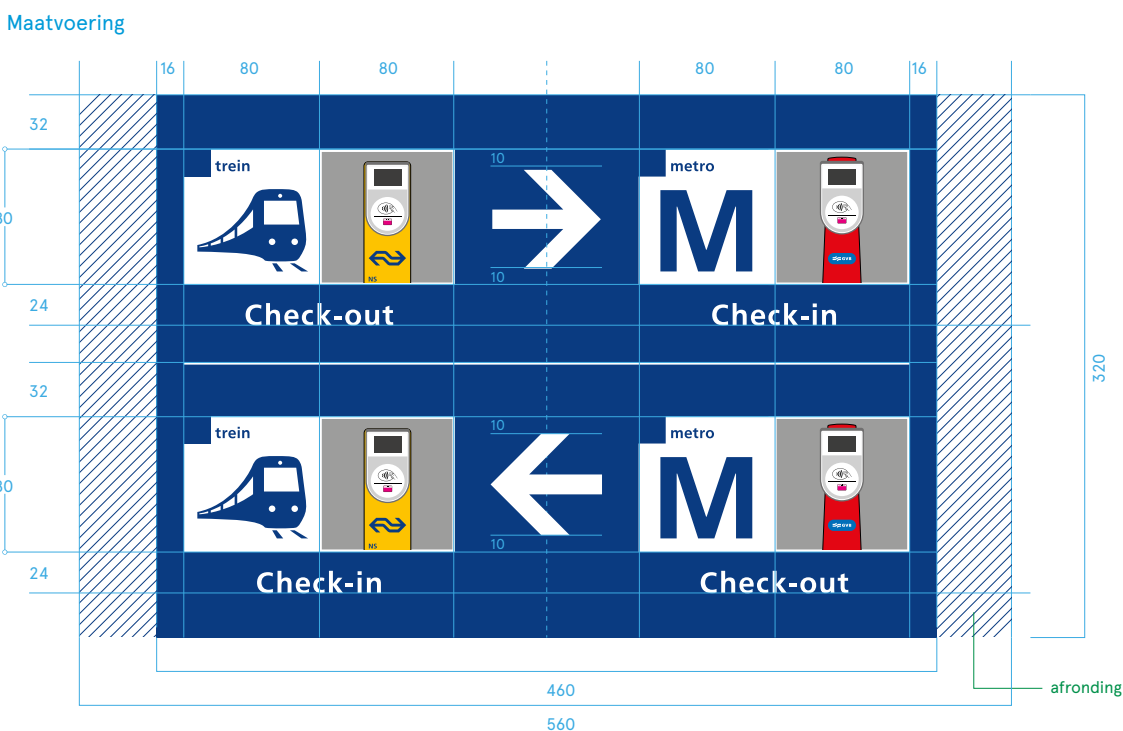


7.5.2 Twee modaliteiten

Bij het overstappunt met twee modaliteiten bevinden zich twee (enkelzijdig) of vier (dubbelzijdig) cico's van twee vervoerders.

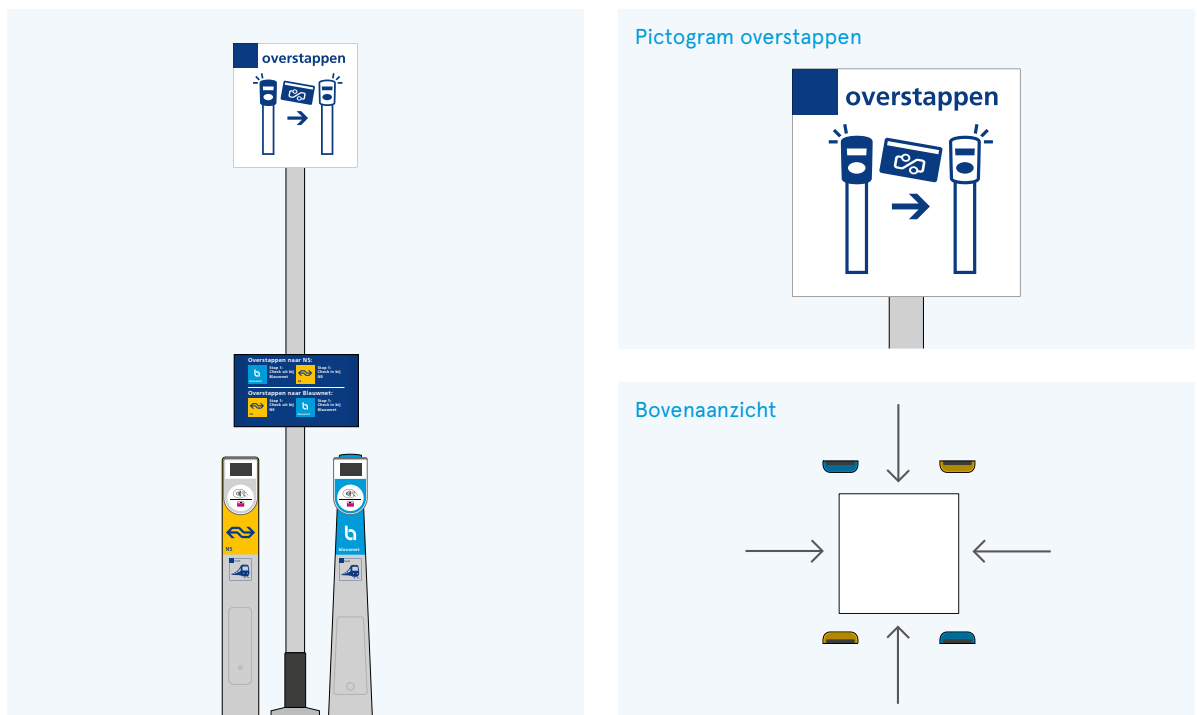


Het overstappunt met twee modaliteiten hanteert het standaard pictogram 'overstappen' op de kubus. Het instructiebord bevat, in tegenstelling tot de andere typen, modaliteits pictogrammen en gestileerde afbeeldingen van de cico's van de vervoerders. Het geheel wordt gecombineerd met pijlen en de tekst 'Check-in' en 'Check-out'. Door het vrijwel ontbreken van tekst is de instructie minder taalgevoelig (laaggeletterdheid, toeristen). Dit type instructiebord is speciaal ontworpen voor de overstap tussen twee modaliteiten en wordt dan ook alleen in die situatie toegepast.



7.5.3 Twee vervoerders

Bij het overstappunt met twee vervoerders bevinden zich twee (enkelzijdig) of vier (dubbelzijdig) cico's.



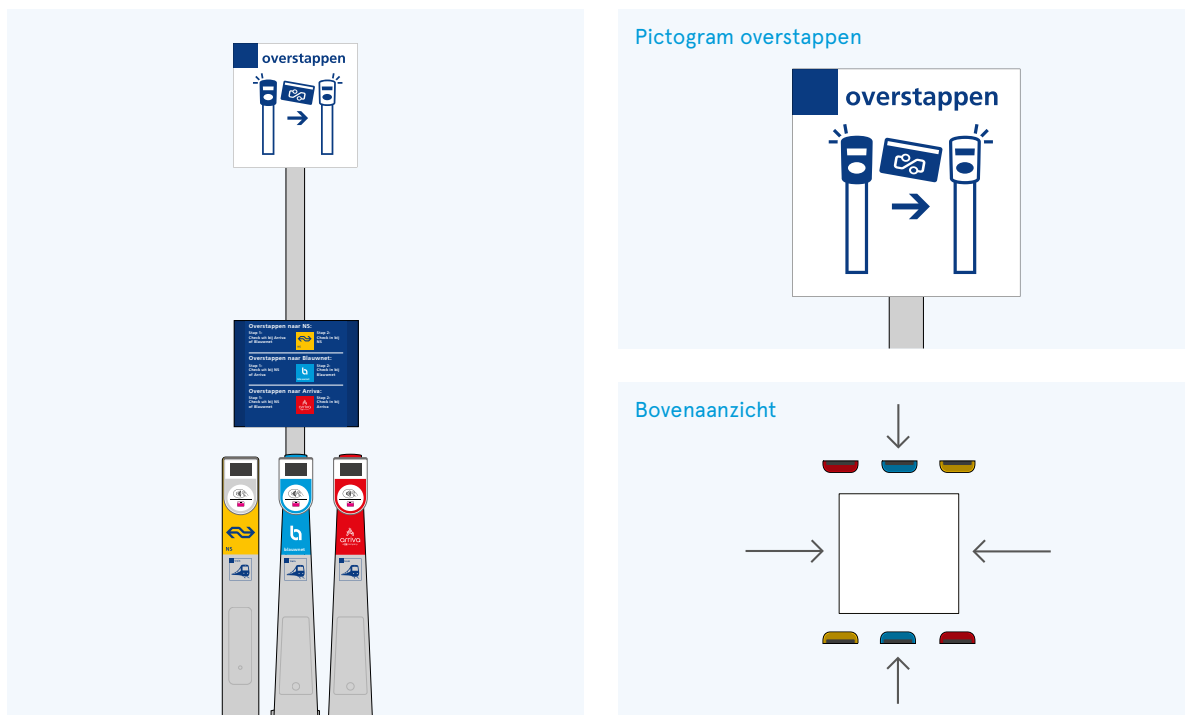
Het overstappunt met twee vervoerders hanteert het standaard pictogram 'overstappen' op de kubus. Het instructiebord bevat de logo's van twee vervoerders, geplaatst in een vierkant en Nederlandstalige instructie voor de reiziger. De teksten bij dit type instructiebord zijn gezet in het standaard lettertype NS Sign.

Maatvoering



7.5.4 Drie vervoerders

Bij het overstappunt met drie vervoerders bevinden zich drie (enkelzijdig) of zes (dubbelzijdig) cico's.



Het overstappunt met drie vervoerders hanteert het standaard pictogram 'overstappen' op de kubus. Het instructiebord bevat de logo's van drie lijnen of vervoerders, geplaatst in een vierkant en Nederlandstalige instructie voor de reiziger. De teksten bij dit type instructiebord zijn gezet in het standaard lettertype NS Sign.

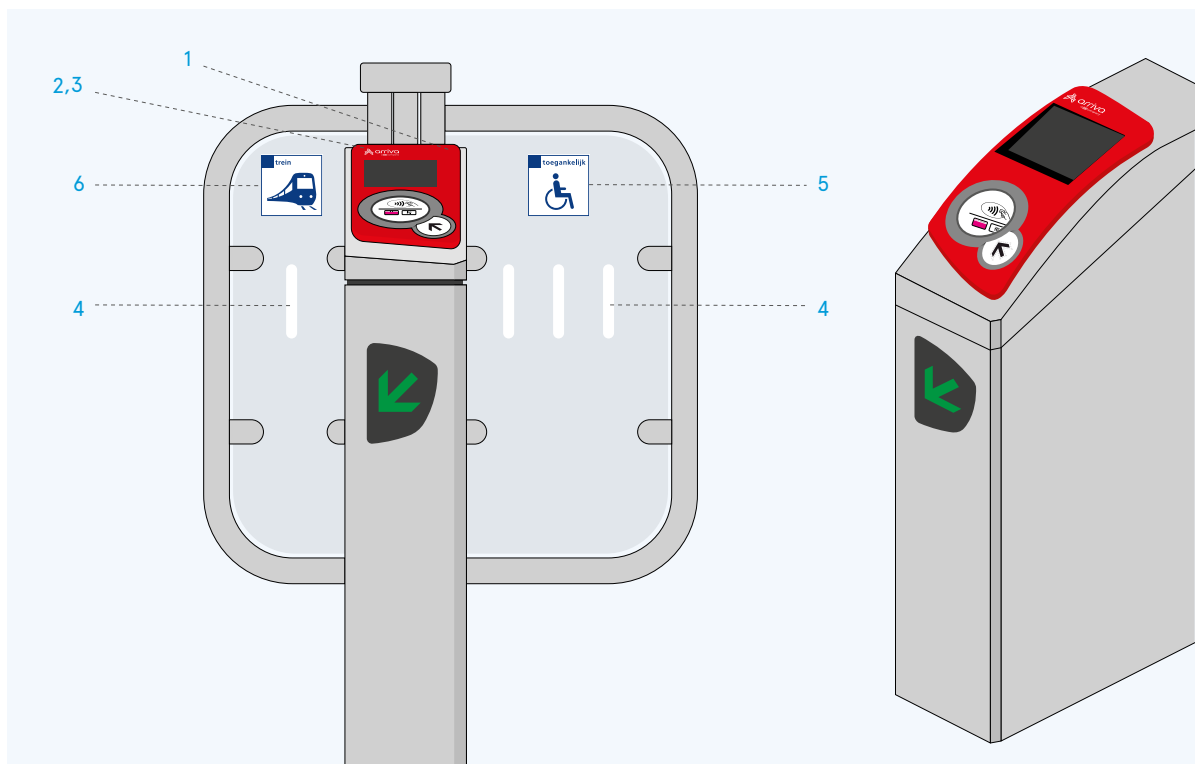
Maatvoering



8 Poorten

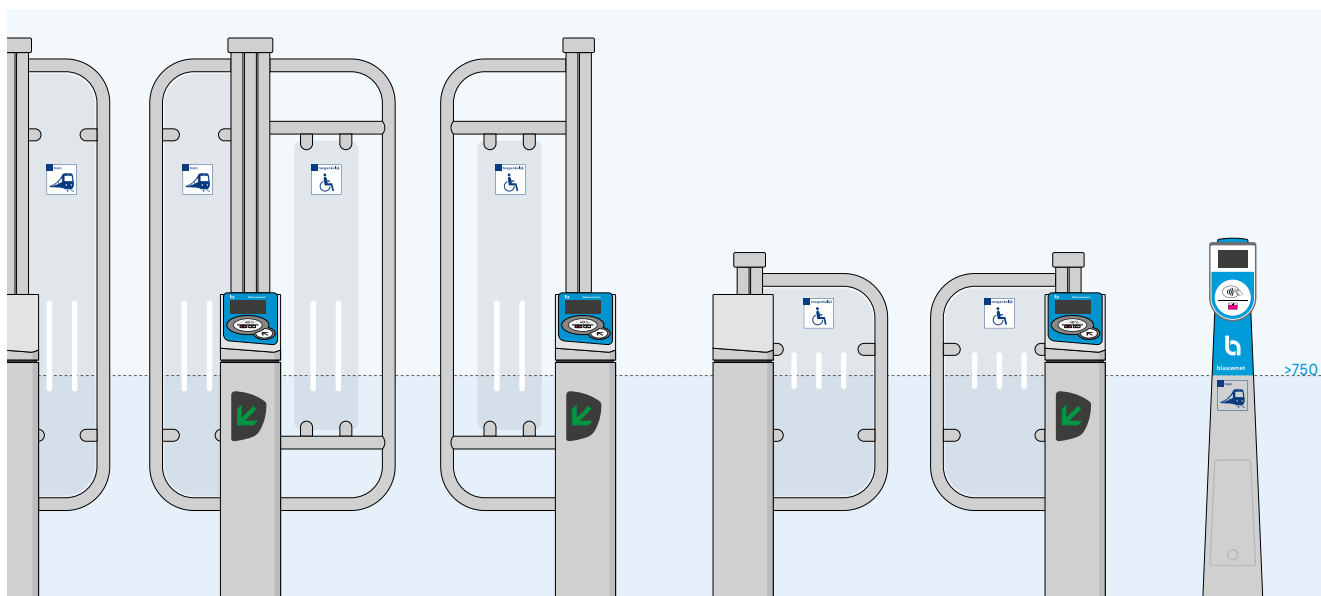
8.1 Uitgangspunten

- Op elke poort zijn de volgende RSB-kenmerken aanwezig: herkenbaarheid van de vervoerder (branding), herkenbaarheid van de modaliteit (signing), herkenbaarheid van de plaats waar het contactloos betalen device, de OV-chipkaart of de QR- en barcode moet worden gehouden (signing en branding) en een voelbare aanduiding t.b.v. slechtzienden (braille).
- De poorten kennen allen dezelfde consistente uitvoering: alle topcovers zijn voorzien van de kleur (1), het logo (2) en (optioneel) de naam (3) van de vervoerder.
- Op de glasvlakken van de poorten wordt glasmarkering geplaatst op of in het glas in de vorm van striping (4) en pictogrammen (5 en 6). Zie paragraaf 5.6 en 5.7.
- Op alle brede poorten wordt de 'brede poort aanduiding' aangegeven d.m.v. het toegankelijkheid pictogram (5); het modaliteitspictogram (6) wordt daar als enige uitzondering op a. niet geplaatst, op alle naastgelegen poorten wel.
- Bij situaties op stations waar sprake is van 5 of meer poorten in een rij, wordt boven de brede poort een LED verlichte 'brede poort aanduiding' geplaatst door middel van het toegankelijkheid pictogram. Zie paragraaf 9.
- Op stations met meerdere lijnen of vervoerders wordt een extra LED doorgelicht RSB-element aangebracht boven de gehele poortrij. De functie daarvan is om reizigers vanaf 20 meter afstand de juiste keuze te laten maken voor de juiste vervoerder en/of modaliteit (voorsorteren). Zie paragraaf 9.



8.2 Generieke maatvoering

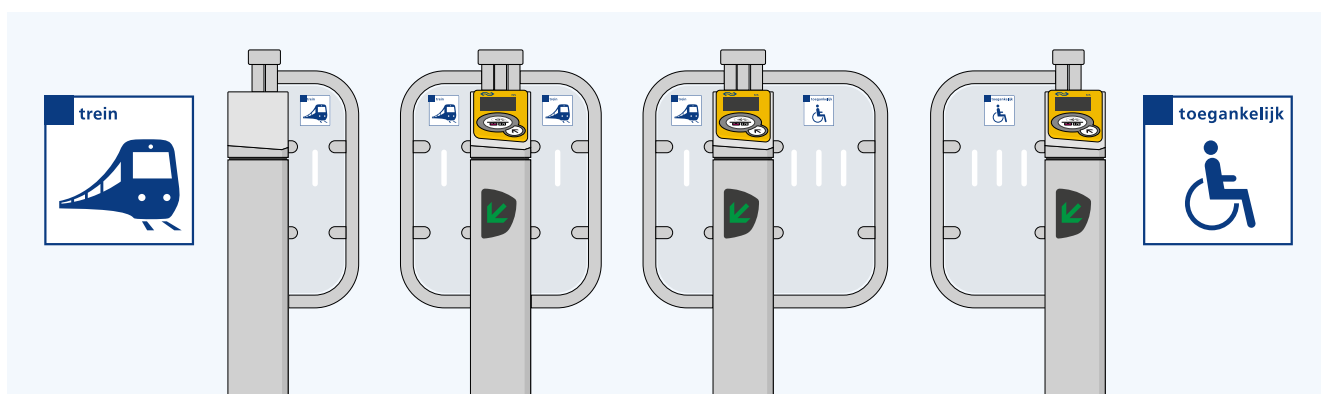
De maatvoering van de RSB-elementen op de poorten is gebaseerd op de systematiek van de grafische basisgegevens (zie paragraaf 5) en sluit aan op de, in het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations, vermelde hoogte zonerings. Vanuit consistentie is de maatvoering van pictogrammen gelijk aan de uitvoering op de cico's.



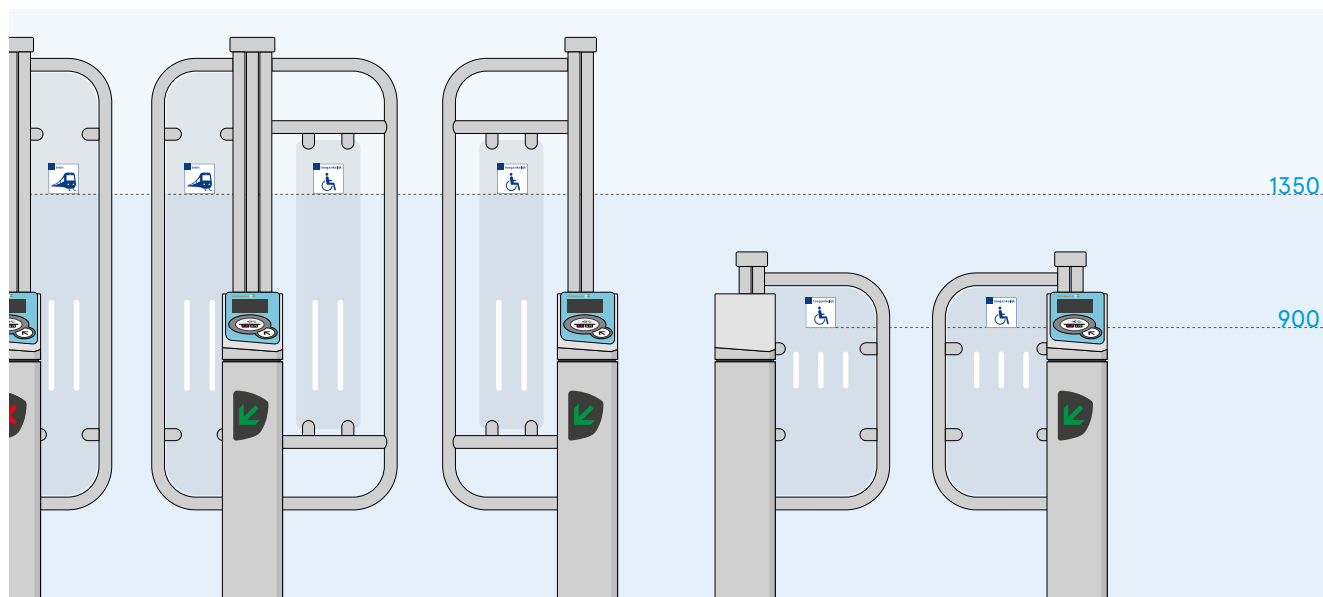
8.3 Signing

8.3.1 Pictogrammen op glazen deuren

Op het glas van elke deur wordt aan weerszijden een pictogram geplaatst. Op alle poorten, met uitzondering van de brede poort, wordt het modaliteitspictogram toegepast. Op de brede poort wordt het toegankelijkheid pictogram toegepast.

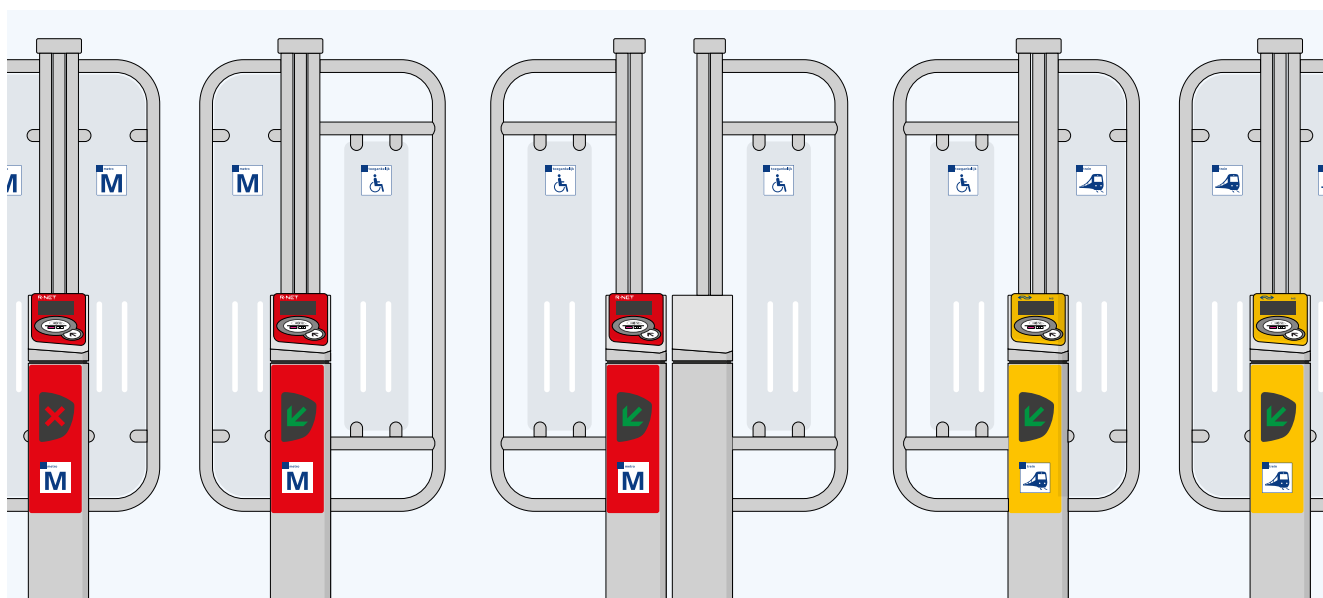


De pictogrammen hebben een afmeting van 100 x 100 mm en worden horizontaal gecentreerd op het beschikbare vlak vanaf een hoogte vanaf 1350 mm (hoge poorten) of 900 mm (lage poorten) vanaf de vloer.



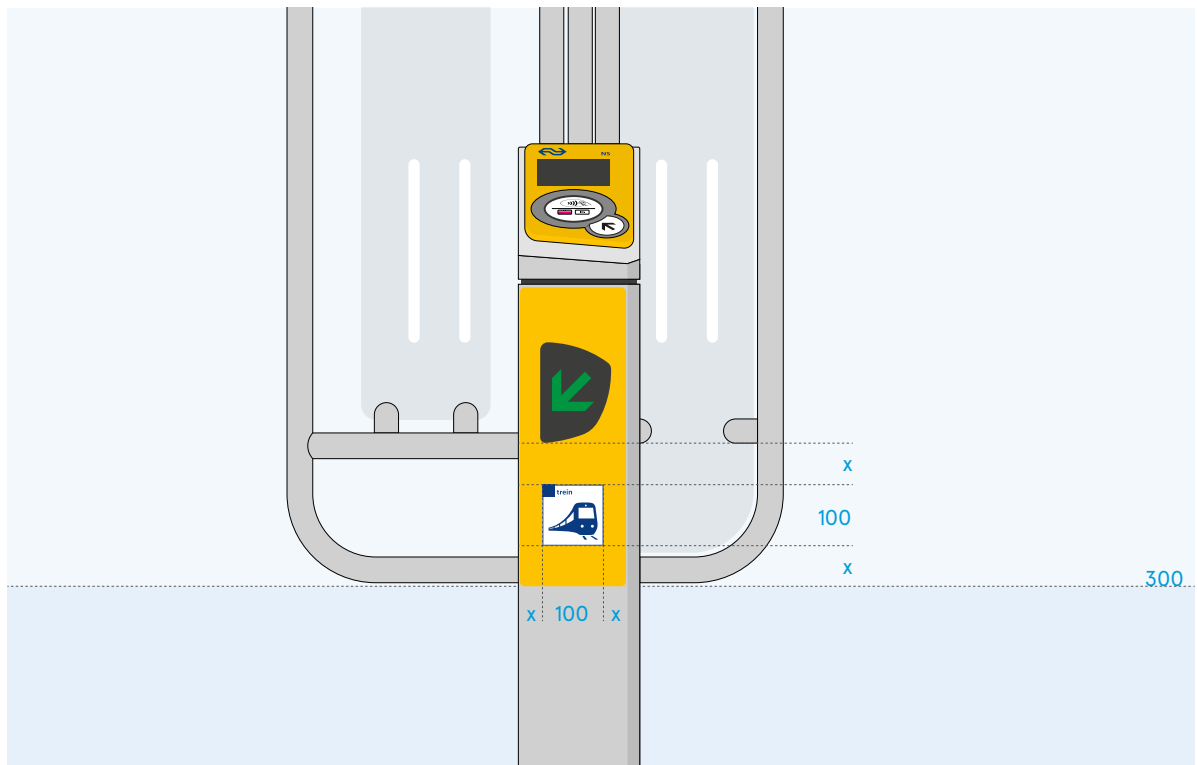
8.3.2 Additionele modaliteitsaanduiding op de frontcover

Op multimodale stations waar meerdere modaliteiten aanwezig zijn wordt een additionele modaliteitsaanduiding toegepast op de poorten om de keuze op basis van modaliteit extra te benadrukken. De aanduiding bestaat uit een zgn. frontcover bedrukking die de voorzijde van de cabinets accentueert.



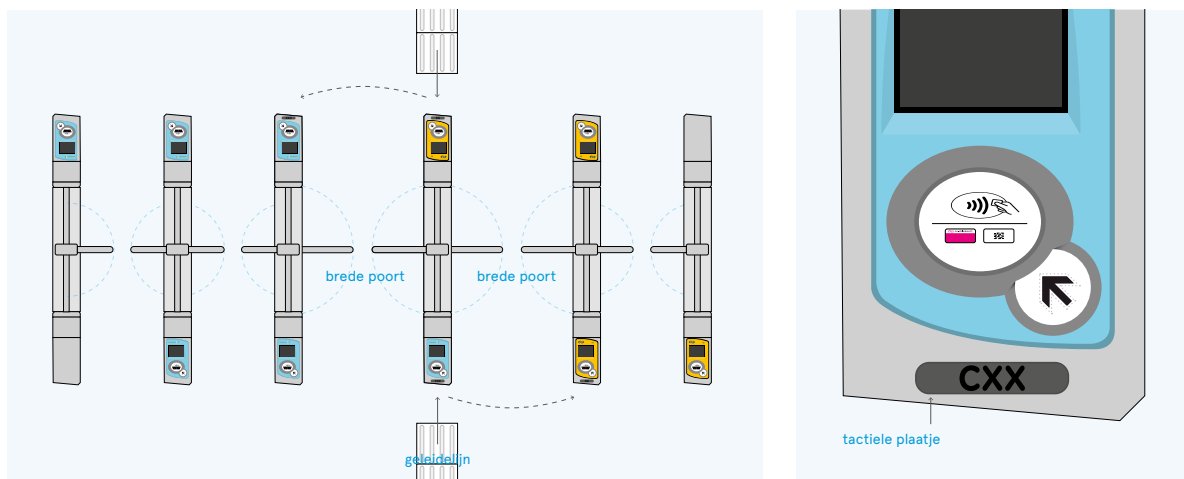
De bedrukking bestaat uit een achtergrondvlak in de kleur van de vervoerder met daarop het modaliteitspictogram. Het kleurvlak start op een hoogte vanaf 300 mm vanaf de vloer. Op het kleurvlak wordt een uitsparing aangebracht voor de 'verlichte pijl'.

Het pictogram met een afmeting van 100 x 100 mm wordt horizontaal en verticaal gecentreerd tussen de onderzijde van het kleurvlak en de bovenzijde van de uitsparing voor de verlichte pijl.



8.3.3 Tactiele aanduiding op topcover

Op stations met 'poorten per vervoerder' waar de poorten in een rij naast elkaar staan wordt een tactiel plaatje aangebracht voor blinde of slechtziende reizigers. De tactiele plaatjes worden aangebracht op de ruimte voor de topcover van het poortje waar men op uit komt bij het volgen van de blindengeleidelijn en op het eerste poortje rechts daarvan van de andere vervoerder.



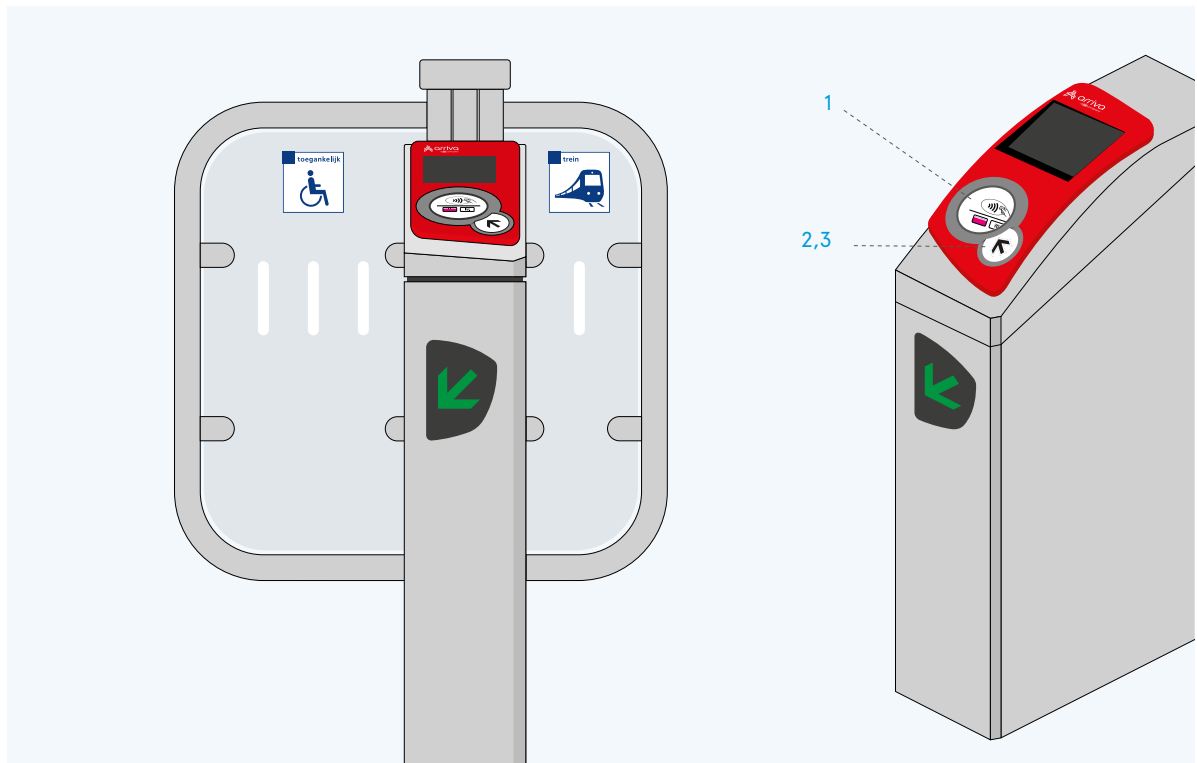
8.3.4 Contactloos betalen en QR- en barcodelezers

Alle poorten zijn voorzien van een topcover met een gecombineerde EMV, OV-chipkaart- en QR- en barcodelezer om de reiziger, ongeacht zijn of haar betaalmiddel, te faciliteren bij de poortpassage.



Voor de toepassing van QR- en barcodelezers op poorten gelden de volgende uitgangspunten:

- QR- en barcodelezers worden voorzien van het gecombineerde EVM + OVCP + barcode pictogram in de 'cone' achter het glas van de QR- en barcodelezer (1).
- Op het toegevoegde cirkelvormige deel wordt een witte sticker met een zwarte pijl (2) geplaatst om de exacte locatie van het aanbiedingsvlak te benadrukken.
- De witte sticker wordt tevens voorzien van pijl in reliëf (3).

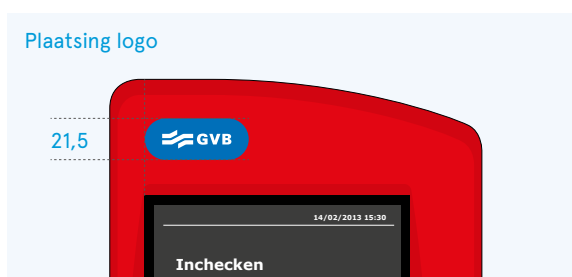


8.4 Branding

8.4.1 Topcover

De gehele topcover is standaard gekleurd in de kleur van de vervoerder. Hiermee creëren we een herkenbaar kleursignaal voor de reiziger. Op de gekleurde ondergrond staat het logo van de vervoerder.

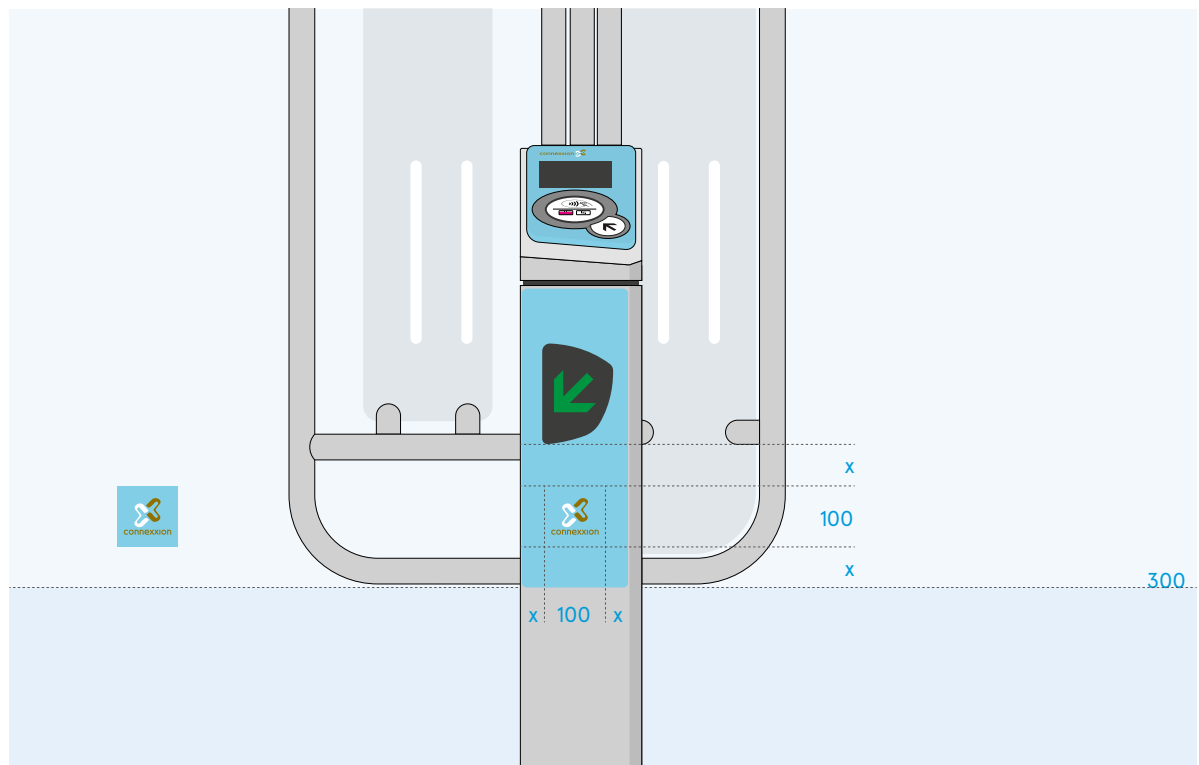
Het logo wordt links uitgelijnd boven het beeldscherm en heeft een maximale hoogte van 21,5 mm. In het geval van een woord- en beeldmerk combinatie wordt de naam van de vervoerder toegevoegd in tekst. De tekst heeft een maximale hoogte van 10 mm en wordt rechts uitgelijnd met het beeldscherm. De onderzijde van logo en de tekst vormen een horizontale lijn.



8.4.2 Additionele branding op de frontcover

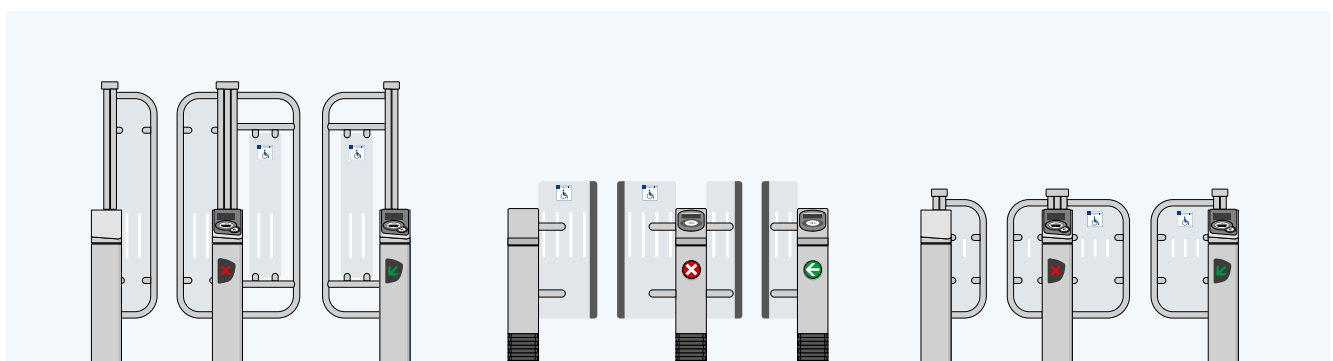
Op stations waar meerdere vervoerders aanwezig zijn wordt additionele branding toegepast op de poorten om de keuze op basis van vervoerder extra te benadrukken. De aanduiding bestaat uit een zgn. frontcover bedrukking die de voorzijde van de cabinets accentueert.

De bedrukking bestaat uit een achtergrondvlak in de kleur van de vervoerder met daarop het logo. Het kleurvlak start op een hoogte vanaf 300 mm vanaf de vloer. Op het kleurvlak wordt een uitsparing aangebracht voor de 'verlichte pijl'. Het logo wordt geplaatst binnen een onzichtbaar vierkant van 100 x 100 mm. Het vierkant wordt horizontaal en verticaal gecentreerd tussen de onderzijde van het kleurvlak en de bovenzijde van de uitsparing voor de verlichte pijl.



8.5 Typen

De uitvoerende partij is, in overleg met de betrokken partijen, vrij, binnen kaders, beleid, het spoorbeeld en andere spoorse regelgeving op en rond het spoor, om het type poort te bepalen. De uiterlijke vormgeving van de verschillende poorten is daardoor uiteenlopend ondanks hun overeenkomst in functie (in- en uitchecken).



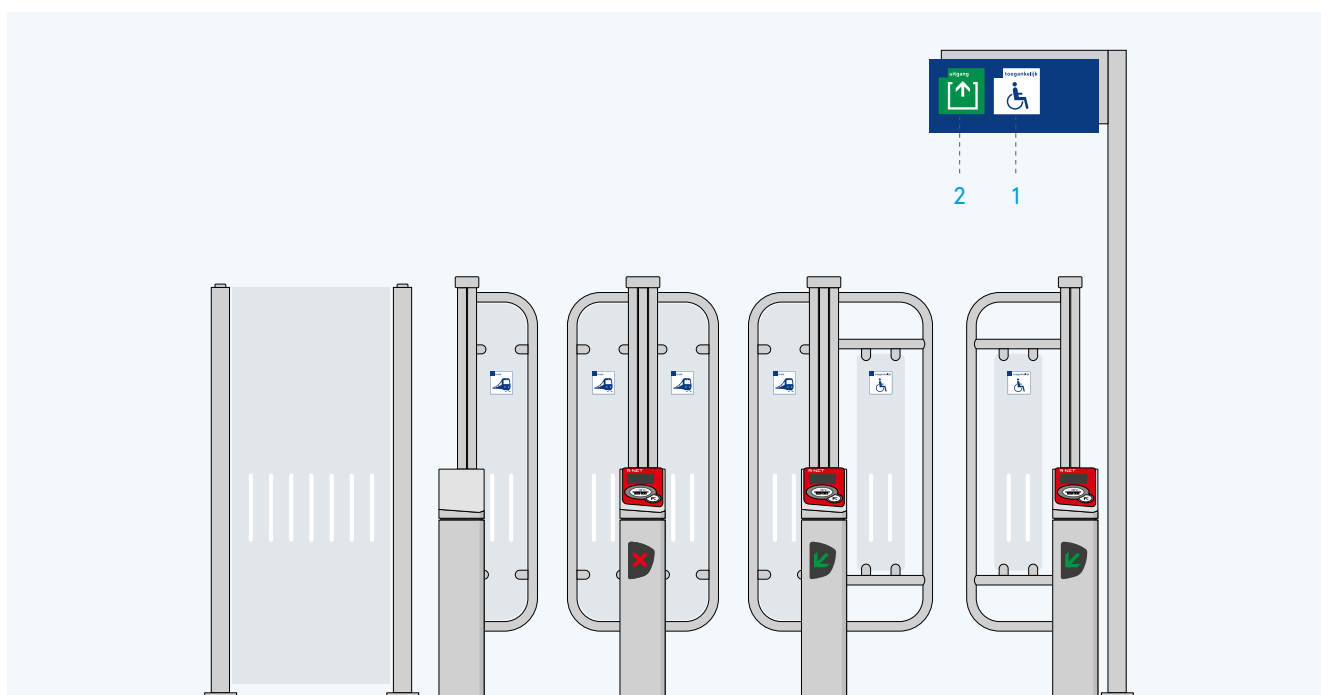
9 Borden boven de poorten

9.1 Uitgangspunt éénvervoerderstations

Op treinstations waar één vervoerder aanwezig is wordt alleen boven de brede poort een bord toegepast.

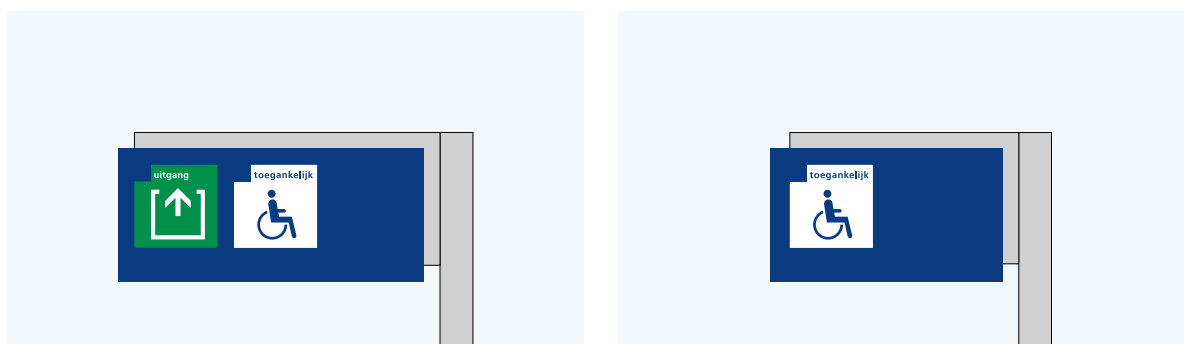
We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

- Daar waar sprake is van 5 of meer poorten in een rij, wordt boven de brede poort een LED doorgelichte 'brede poort aanduiding' geplaatst door middel van het toegankelijkheid pictogram (1). Indien de poortrij leidt naar een vaste trap wordt het toegankelijkheid pictogram niet toegepast.
- Op stations waar voor reizigers een onduidelijke situatie is t.a.v. het vinden van de juiste check-out gelegenheid kan een uitgangspictogram (2) worden toegevoegd op het bord. Dit is echter alleen bij hoge uitzondering.
- De aanduiding boven de brede poort sluit aan bij de generieke bewegwijzering die in de omgeving van de wide gates wordt toegepast. Dat geldt zowel voor de montage als voor de afmeting van de aanduidingen.
- Borden kunnen worden opgehangen direct aan lage plafonds, pendels, tussen muren, hybride (wand staander/pendel) of als galguitvoering. Detaillering conform bewegwijzering.
- Hanteer een zo klein mogelijke bordmaat (A56) indien er geen in de omgeving en zichtbare algemene bewegwijzering aanwezig is.
- Als in de omgeving algemene bewegwijzering aanwezig is dan kan t.b.v. rust en eenheid een daarop afgestemde bordmaat toegepast worden.
- In uitzonderingssituaties kan er, als dit een oplossing biedt, gekozen worden voor verplaatsing van de poortrij.
- Bij beeldbepalende ruimtes (monumenten/collectiestations) kan overgewogen worden om het bord te laten vervallen.



9.1.1 Signing

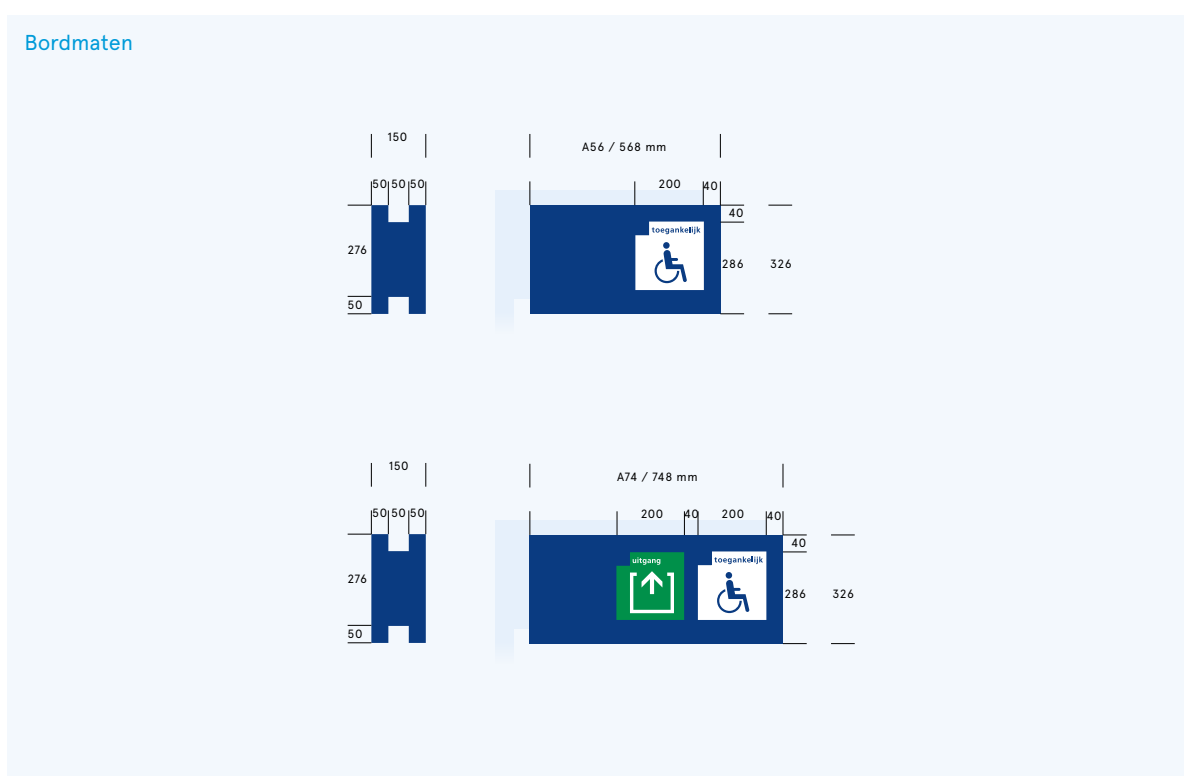
Op het bord boven de brede poort worden uitsluitend bewegwijzeringspictogrammen toegepast. Alle pictogrammen zijn iso getest en goedgekeurd en hebben, met de toegepaste maat van 200 mm, een leesafstand tot 20 meter.



9.1.2 Basismodule 'brede poort'

Vanwege de hoeveelheid informatie kunnen in algemene zin de volgende bordmaten worden toegepast:

- A56, voor één pictogram
- A74, voor twee pictogrammen

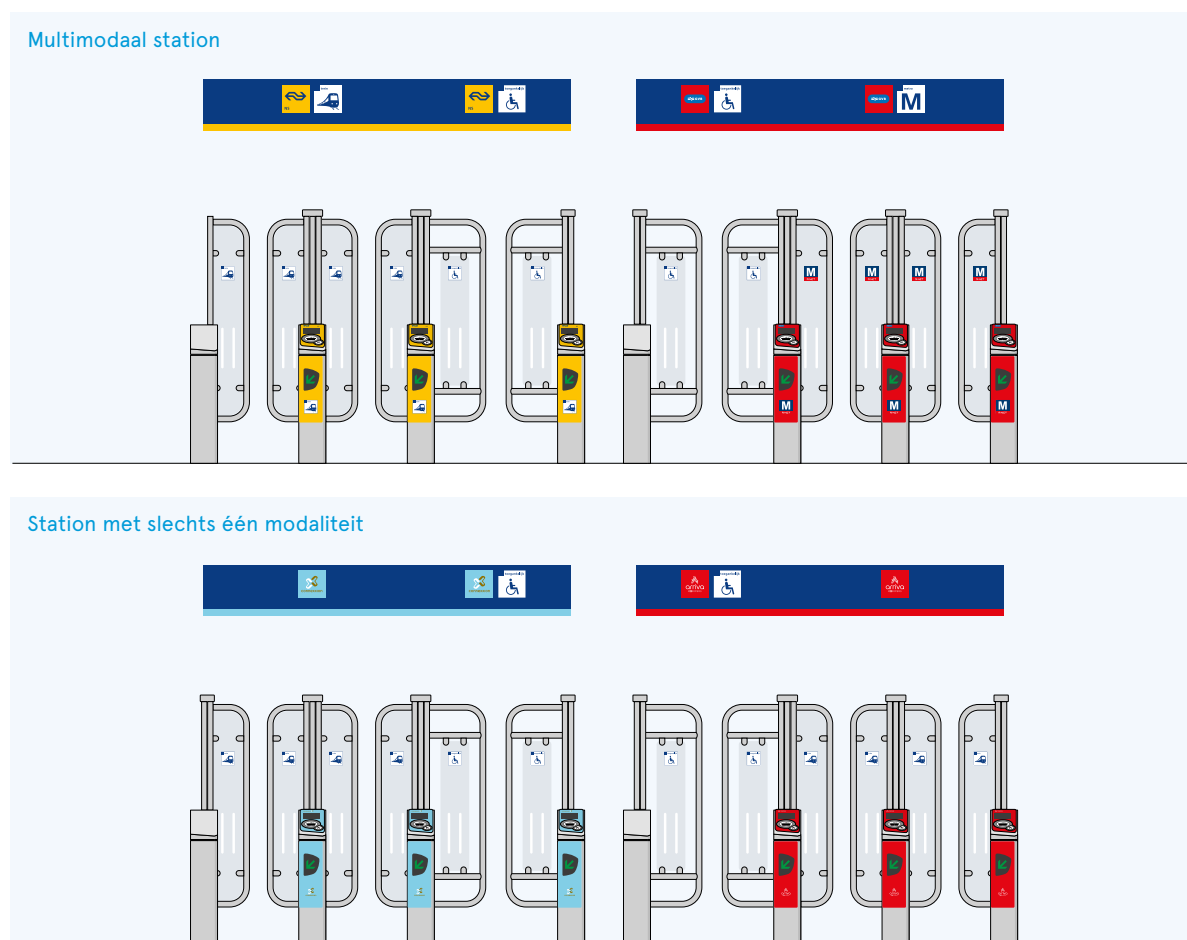


9.2 Uitgangspunt meerdere vervoerdersstations en multimodale stations

Op stations waar meerdere vervoerders aanwezig zijn worden boven de gehele poortrij LED doorgelichte borden toegepast. De borden zorgen voor de herkenbaarheid en leesbaarheid op afstand (tot 20 m), ze bevorderen de doorstroming en voorkomen foutieve check-in/check-out's.

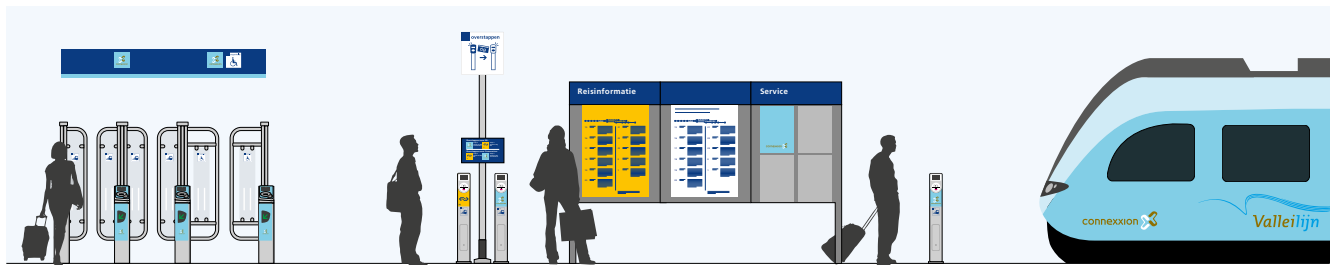
We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

- Op stations met meerdere vervoerders waar sprake is van één modaliteit worden alleen de vervoerders vermeld op het bord.
- Op stations met meerdere modaliteiten wordt naast het de vermelding van vervoerders een modaliteitsaanduiding geplaatst.
- Een vervoerders wordt aangeduid met zijn/haar logo op een (vierkant) kleurvlak en een verlichte balk in de kleur van de vervoerder onderaan het bord.
- De modaliteit wordt aangeduid door middel van het modaliteitspictogram.
- Op stations waar voor reizigers een onduidelijke situatie is t.a.v. het vinden van de juiste check-out gelegenheid kan een uitgangspictogram worden toegevoegd op het bord. Dit is echter alleen bij hoge uitzondering.
- De borden worden bevestigd aan portalen waarbij de uitvoering aansluit bij de in de directe omgeving aanwezige montagemiddelen (zoals bijvoorbeeld de fixed barriers). Indien portalen niet mogelijk zijn, wordt er gebruik gemaakt van montage aan wand, plafond met behulp van pendels of een locatiespecifieke toepassing conform gebruikelijke eisen uit Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.
- Indien er fysiek geen ruimte is om borden te plaatsen boven poorten (zoals bijv. in de tunnel van station Amstel) zijn er twee mogelijkheden, afhankelijk van de lokale situatie op het station: de borden worden eerder in de looproute opgehangen, of er wordt een afgeleid ontwerp gemaakt dat past boven de poorten.

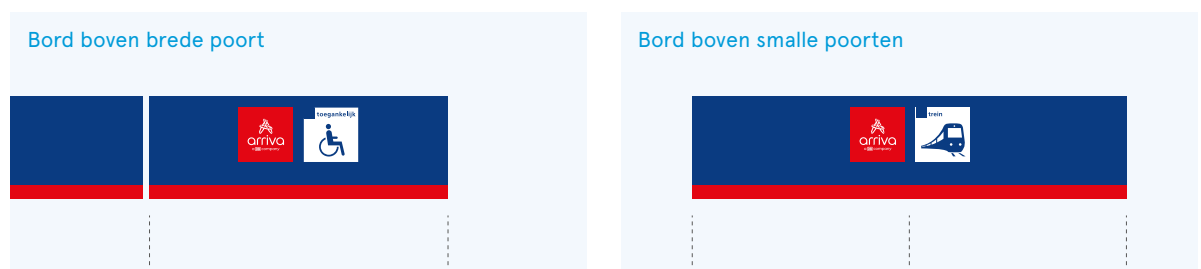


9.2.1 Signing en branding

Op de borden boven de poorten worden zowel pictogrammen (signing) als logo's op vierkante kleurvlakken (branding) toegepast. Ondanks dat niet alle logo's even krachtig in het vierkant overkomen zorgt de kadering voor herkenning en visuele rust. De verlichte balk onderaan het bord is een standaard element en wordt uitgevoerd in de kleur van de vervoerder. Het consistent hanteren van één profileringskleur op alle RSB elementen zorgt voor consistentie en herkenbaarheid voor de reiziger.



De toepassing van branding op borden, die onderdeel uitmaken van de infostructuur, is uniek en alleen toegestaan op borden boven de poorten. De borden geven op grote afstand aan wanneer de reiziger moet navigeren op een specifieke vervoerder.



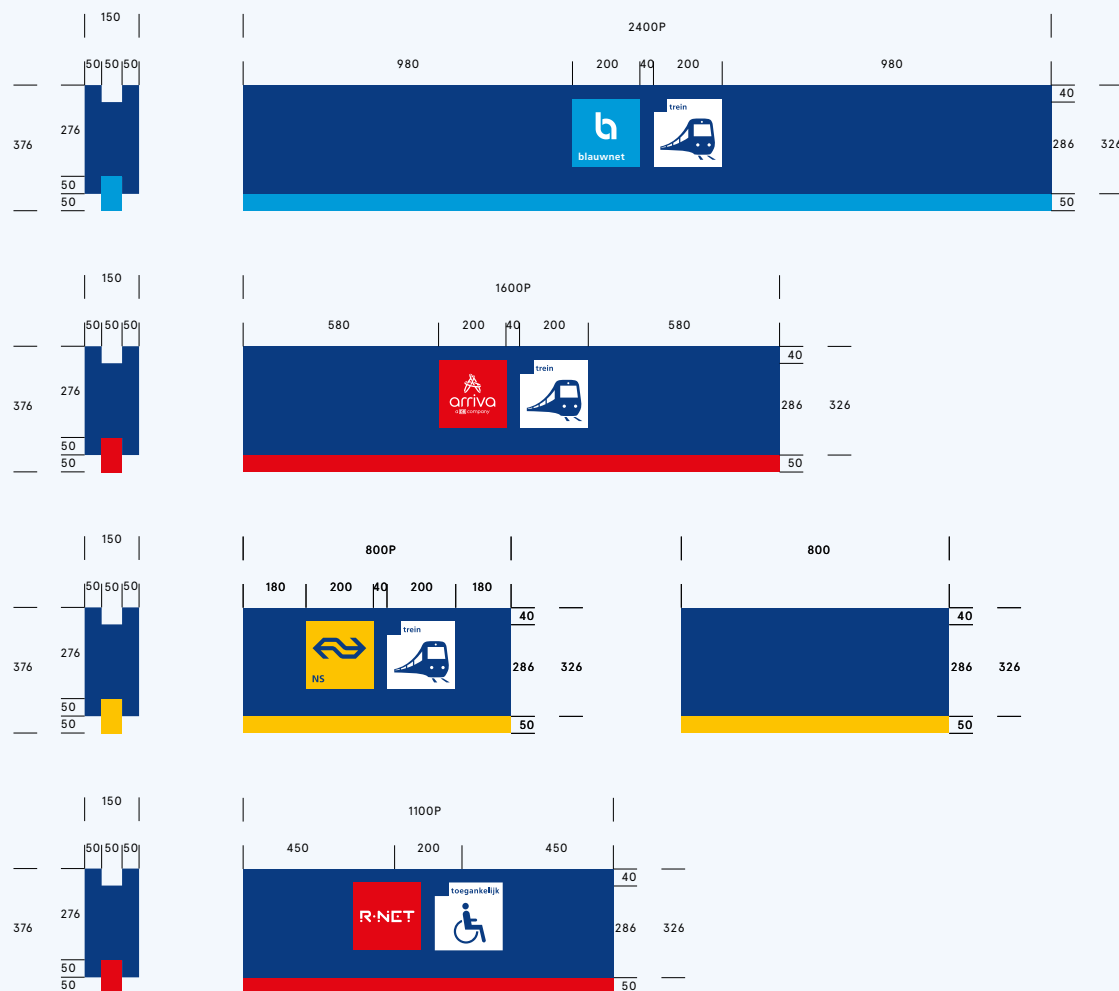
9.2.2 Basismodules

De maatvoering van de LED doorgelichte borden boven de poorten is gebaseerd op Bordtype A met een hoogte van 320 mm uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations en sluit aan op de vermelde hoogte zonerings. Elke poortrij bestaat uit een configuratie van één brede poort plus een aantal smalle poorten. De smalle poort heeft een breedte van 800 mm, de brede-poort is 1100 mm breed (hart op hart afstand).

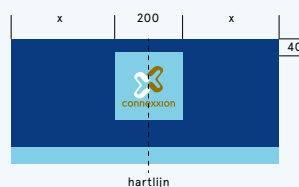
Deze modulaire breedtemaat wordt ook gehanteerd voor de borden boven de poorten. Aan de hand van deze modulaire breedtemaat zijn een viertal bordbreedten genormeerd waarmee alle mogelijk poortconfiguraties voorzien kunnen worden van bijbehorende borden boven poorten.

Het blanco bord (800) wordt gebruikt voor het bereiken van de juiste accolade (zie volgende paragraaf). De toepassing van pictogrammen aan de onbetaalde zijde kan afwijken van de betaalde zijde van het bord.

Bordmaten (voorbeeld multimodaalstations)



(Voorbeeld meerdere vervoerdersstation)



Het vierkant wordt in de breedte gecentreerd op het bord. Dit geldt voor alle bordmaten met uitzondering van 1100P (brede poort).

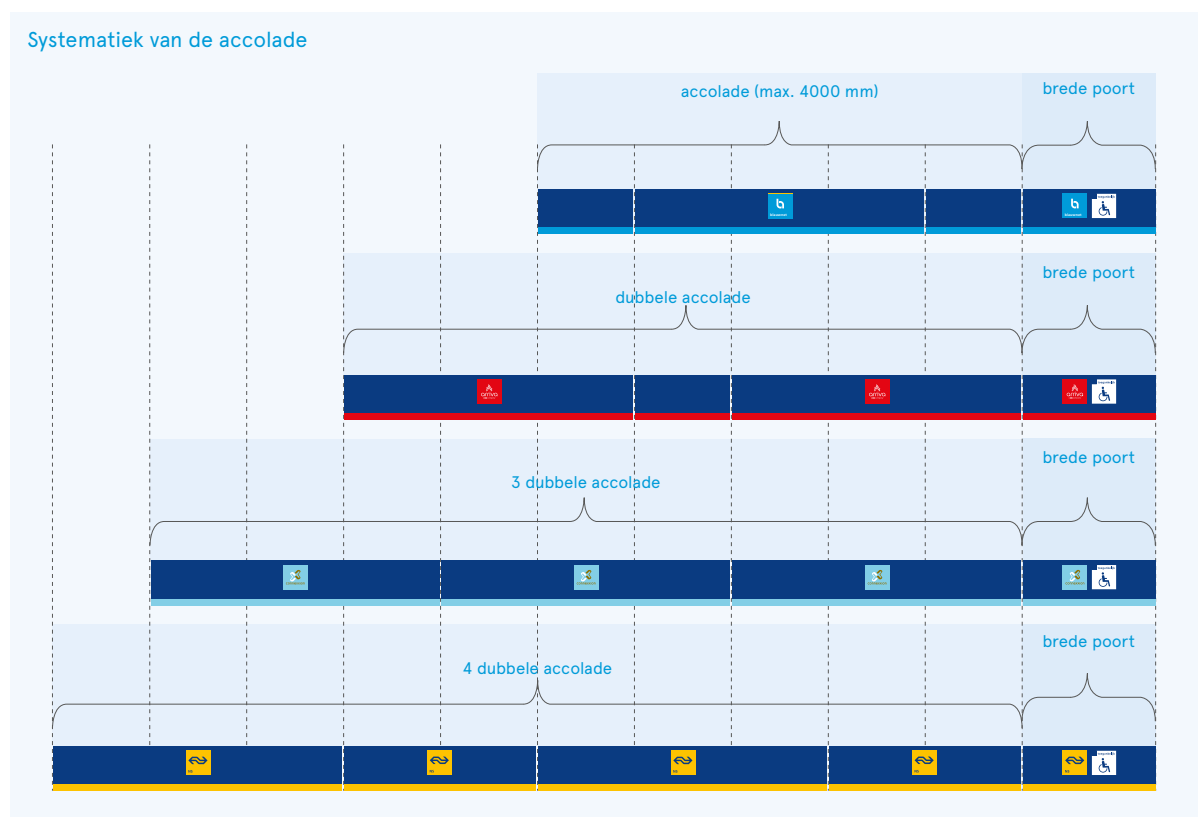
9.2.3 Accolade en modulaire toepassing

Pictogrammen en logo's worden gecentreerd op het hart van de volledige bordbreedte (deze kan uit meerdere elementen bestaan), de zogenaamde accolade. Het bord boven de brede poort is een aparte accolade en wordt dus niet meegeteld in de accolade van de smalle poorten.

De accolade heeft een maximale breedte van 4000 mm (5 smalle poorten) i.v.m. de leesbaarheid en herkenbaarheid van de pictogrammen op afstand. Bij een poortconfiguratie met een accolade groter dan 4000 mm wordt het pictogram herhaald d.m.v. een verdubbeling van de accolade.

Hierbij hanteren we de volgende systematiek:

- 1 t/m 5 smalle poorten = enkele accolade
- 6 t/m 7 smalle poorten = dubbele accolade
- 8 t/m 9 smalle poorten = 3 dubbele accolade
- 10 t/m 11 smalle poorten = 4 dubbele accolade

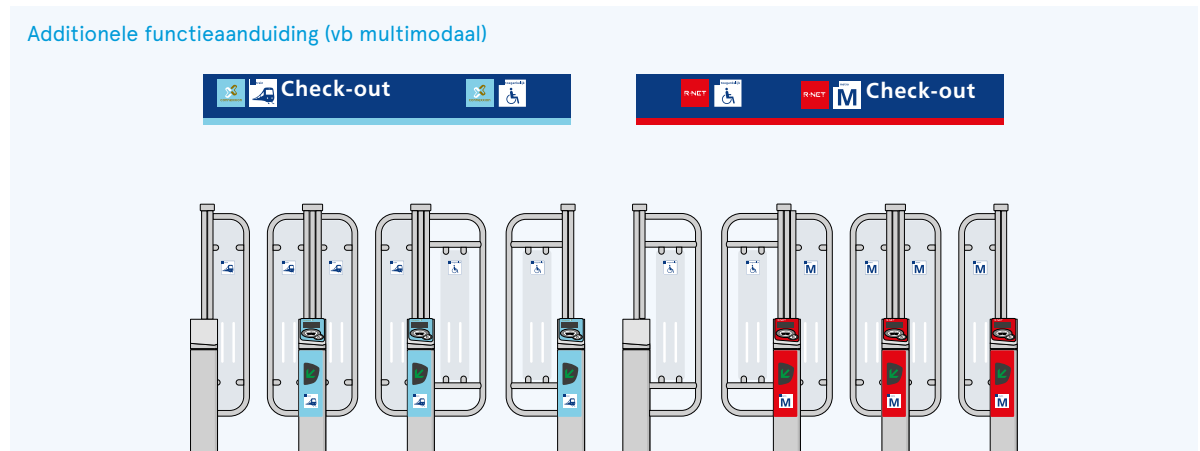
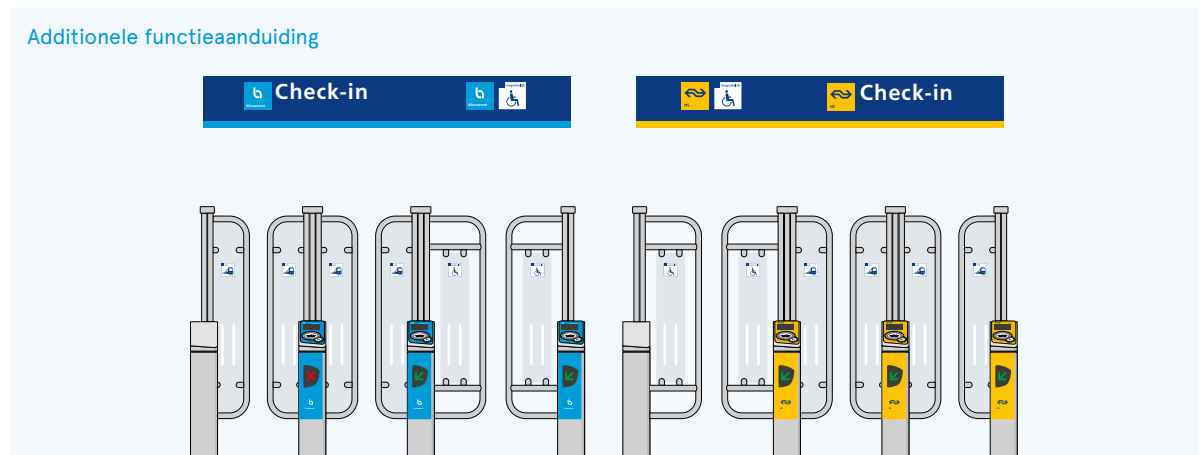


9.3 Additionele toevoegingen

9.3.1 Tekstuele functieaanduiding

Op multimodale stations met een gezamenlijk reisdomein waar aangetoond wordt dat de standaard RSB uitvoering van borden boven poorten onvoldoende sturing geeft aan de reiziger met betrekking tot het in- of uitchecken kan een extra functieaanduiding toegevoegd. De toevoeging wordt voorgelegd aan het RSB-team.

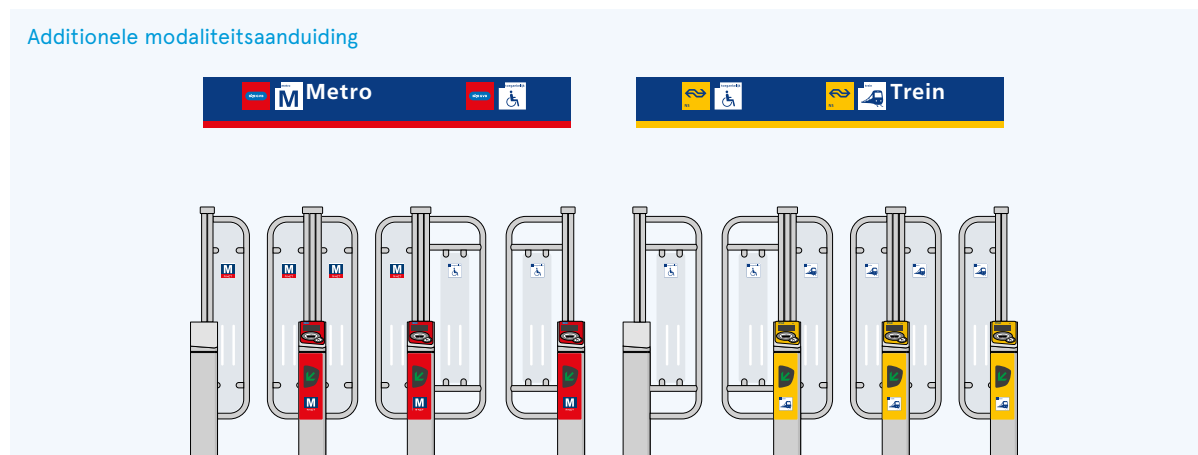
De functieaanduiding bestaat uit de tekst 'Check-in' of 'Check-out'. Voor de toepassing van tekst op borden hanteren we het algemene basisstramien voor bewegwijzeringsborden uit het Handboek Belettering en Bewegwijzering Nederlandse treinstations.



9.3.2 Tekstuele modaliteitsaanduiding

Op multimodale stations met een gemengd reisdomein waar blijkt dat de standaard RSB uitvoering van borden boven poorten onvoldoende sturing geeft aan de reiziger met betrekking tot het voorsorteren op modaliteit kan een extra modaliteitsaanduiding worden toegevoegd. De vervoerder legt deze wens voor aan het RSB-team waarin het besluit om de toevoeging toe te passen wordt getoetst.

De functieaanduiding bestaat uit de tekst 'Trein' of 'Metro'. Voor de toepassing van tekst op borden hanteren we het algemene basisstramien voor bewegwijzeringsborden uit het Handboek Belettering en Bewegwijzing Nederlandse treinstations.

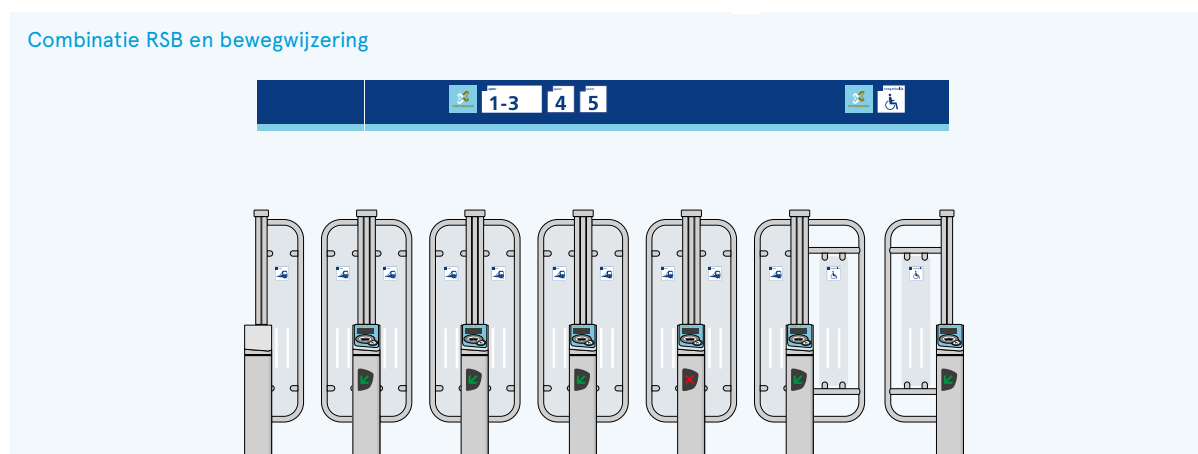


9.3.3 Combinatie RSB en bewegwijzing

Op stations met één vervoerder waar algemene bewegwijzeringsborden en borden boven poorten conflicteren kan ervoor gekozen worden om de bewegwijzing onderdeel te maken van het bord boven de poorten. Met 'conflicteren' doelen we op:

- er is onvoldoende ruimte om beide borden toe te passen, of;
- de borden kunnen alleen zo dicht bij elkaar geplaatst worden dat één van beide onleesbaar is voor de reiziger.

Voor de toepassing van tekst op borden hanteren we het algemene basisstramien voor bewegwijzeringsborden uit het Handboek Belettering en Bewegwijzing Nederlandse treinstations.



Bijlagen

I Impressies

Deze bijlage geeft een impressie van de real-life toepassing van RSB zoals deze op de stations te vinden zijn medio 2023.



Cico Blauwnet
Bron: André Beuink



Cico NS
Bron: André Beuink



Cico Connexion (Valleilijn)
Bron: Herman de Gooijer



Cico R-net
Bron: Eddy le Couvreur



Cico GVB + R-net
Bron: Rob de Bree



Cico Arriva (Achterhoek Gelderland)
Bron: Onno van Drunen



Cico Arriva (Limburg)
Bron: Onno van Drunen



Cico Arriva + Breng
Bron: Onno van Drunen



Cico Arriva (Noord)
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt Valleilijn / NS
Bron: Herman de Gooijer



Overstappunt Valleilijn / NS (detail)
Bron: Herman de Gooijer



Overstappunt NS / GVB
Bron: Hans Smit



Overstappunt BlaauwNet / NS (detail)
Bron: André Beuink



Overstappunt RET / NS
Bron: Eddy le Couvreur



Overstappunt R-net / NS
Bron: Eddy le Couvreur



Overstappunt Arriva + Breng / NS
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt Arriva + Breng / NS (detail)
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt Arriva Limburg / NS
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt Arriva Limburg / NS (detail)
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt Arriva / NS
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt Arriva / NS (detail)
Bron: Onno van Drunen



Overstappunt NS / internationaal
Bron: Rob de Bree



Overstappunt NS / internationaal (detail)
Bron: Rob de Bree



Poorten Blauwnet
Bron: André Beuink



Poorten Blauwnet (detail)
Bron: André Beuink



Poorten NS / R-net
Bron: Eddy le Couvreur



Poorten R-net (detail)
Bron: Eddy le Couvreur



Poorten NS
Bron: Eddy le Couvreur



Poorten NS / R-net
Bron: Eddy le Couvreur



Poorten NS / Arriva + Breg
Bron: Onno van Drunen



Poorten R-net (GVB)
Bron: Hans Smit



Poorten R-net (GVB)
Bron: Hans Smit



Poorten NS / Connexion
Bron: Rob de Bree



Poorten NS
Bron: nsmerplaats.nl



Toeslagzuil Intercity Direct
Bron: Rob de Bree



Toeslagzuil Intercity Direct (detail)
Bron: Rob de Bree

II Kleurspecificaties

Informatie- en veiligheidskleuren en neutrale basiskleur

Type	Kleur	NCS	RAL	PMS	Folie dekkend	Folie translucient LED
Informatiekleuren	Blauw	S 4550-R80B	-	288	3M 100-37	3M 3730 -8431
	Wit	S 0500-N	-	-	3M 100-10	3M 3730 - 20
	Magenta	S 1070-R20B	-	Proces Magenta	3M 100-821	-
Veiligheidskleuren	Groen	S 2070-G10Y	-	355	3M 100 - 122	3M 3730 - 156
	Geel	S 0580-Y10R	-	123	3M 100 - 25	3M 3730 - 125
	Oranje	S 0585-Y10R	-	-	-	-
	Rood	S 1085-Y90R	-	485	3M 100 - 368	3M 3630 - 143
Neutrale basiskleur	Grijs	-	9006 (Akzo Nobel UWO16i 8209042 RPU ME Silver EC Glansgraad >85 GU)	-	-	-

Vervoerders en concessieverleners

Merk	Kleur	NCS	RAL	PMS	Folie dekkend	CMYK
Abellio Rail NRW (onderdeel van NS)	Rood					
	Zilver					
Arriva (DB)	LichtBlauw					
	Wit					
	Rood			485		
Blauwnet	Blauw					
	Donkerblauw					
Bravo	Cyaan					100/0/0/0
	Magenta					0/100/0/0
	Wit					
	Rood					
Breng	Cyaan		3020			100/0/0/0
	Magenta		7037			0/100/0/0
Connexxion	Groen coated			3155 C		100/0/35/45
	Groen Uncoated			3155 U		100/0/25/40
	Lime coated			382 C		24/0/100/0
	Lime uncoated			381 U		22/0/100/0
DB-regio	Verkeersrood		3020			
	Licht grijs		7035			
EBS (Bus)	Geel					
	Blauw-groen					
Eurobahn	Blauw					
	Licht Blauw/Groen					
Eurostar	Geel					
	Donkerblauw					
	Lichtgrijs					
	Rood					
GVB	Blauw			300		
	Wit					
Hermes	Rood					

Merk	Kleur	NCS	RAL	PMS	Folie dekkend	CMYK
	Wit					
	Zwart (ramen-Bus)					
	Blauw					
HTM	Rood					
	Wit					
ICE	Wit					
	Rood					
Keolis	Blauw					
	Lichtblauw/ groen					
NMBS Beneluxtrein	Rood					
	Geel		1021			
	Wit					
NMBS Stations (B)	Blauw		7012			
	Wit					
NS	Geel Coated	S 0585 - Y20R		123 C	3M 100 - 25	0/25/100/0
	Geel Uncoated	S 0585 - Y20R		115 U	3M 100 - 25	0/15/100/0
	Blauw	4550-R80B		288	3M 100-37	100/77/0/21
Qbuzz	Oranje					
	Geel					
	Bruin					
Railteam HSE	Grijs					
	Wit					
RandstadRail	Blauw					
	Wit					
RET	Lichtgrijs					
	Donkergrijs					
	Rood			485		
	Donkerblauw					
R-net	R-net Rood	S 0580-Y90R	3020 (Poedercoat Akzo Nobel Colormap 410E5)	485	3M 100 - 368	0/100/100/0
	R-net Grijs	S 8005-B20G	7016 (Interpon Futura Bleu 2600 Sablé YW361F)	432C / 7547U		0/0/0/77
Thalys	Bordeaux rood					
	Zilver					
U-OV	Oranje					0/60/90/0
	Geel					
	Donkergrijs					
Valleilijn	Lichtblauw			305		
	Bruin			381		
VRR	Groen					

III Leverancier NS Sign

Letterttype NS Sign - Een servicelicentie voor het gebruik van het lettertype is te verkrijgen via Visualogik Technology & Design bv (076-711 53 36) of via email: info@visualogik.com

IV Begrippenlijst

Branding - profilering van een vervoerder/lijn/net als afzender.

Cabinet - Het deel van een poort waarop de OV-chipkaartfunctionaliteit zich bevindt.

Cico - Check-in/check-uit palen.

Concessieverlener - de partij die de concessie verstrekt aan de vervoerder.

EMV - Afkorting voor 'Europay MasterCard Visa', dit is de term die onder vervoerders vaak gebruikt wordt om het systeem van contactloos betalen te duiden.

Generiek - Onder generiek vallen die objecten en elementen die mensen nodig hebben om per modaliteit te kunnen reizen: van bewegwijzering tot een heldere indeling van stations. De gewenste ervaring wordt bereikt door het toepassen van generieke principes en richtlijnen voor ordening en vormgeving. De spoorbeeldkernwaarden en het perspectief van de reiziger vormen altijd het vertrekpunt. De begrippen generiek en specifiek zorgen voor een goede verhouding tussen eenheid en verscheidenheid. Daardoor blijft het spoor herkenbaar voor iedereen.

Lijn/net - naam van een regio of traject voor vervoer.

MMI - man machine interface

Modaliteit - vervoermiddel (trein, metro, tram, bus).

OVCP - Afkorting voor OV-Chipkaart en Poortjes op stations.

Profilering - onderscheidende kenmerken van een vervoerder (logo, kleur, tone of voice).

PVE OVCP - Programma van Eisen stationsinrichting OV-chipkaart en poorten

Reisdomein - Een van de stationsdomeinen uit het Stationsconcept. Het reisdomein staat in het teken van het gemakkelijk en efficiënt verplaatsen van en naar de trein. Het bedient zowel aankomende als vertrekkende reizigers.

Routing - bewegwijzering naar een bestemming.

RSB - routing, signing en branding.

Signing - aanduiding van een bestemming.

Topcover - gekleurde kap op een poort waarop de OV-chipkaartfunctionaliteit zich bevindt.

Transfergebied - Transfer is de route van de reiziger van het station entree naar de modaliteit en vice versa.

Vervoerder/lijn/net - de partij aan wie concessie is verleend voor het vervoer en de daarbij behorende service en informatieverstrekking aan de reiziger. Daar waar alleen de term vervoerder wordt benoemd doelen we hiermee ook op lijn of net.

V Richtinggevende kaders

- Handboek Belettering en bewegwijzering Nederlandse treinstations, OVS00214.
- Merkpaspoort NS, NS Corporate Communication.
- Basisstation 2005, deel A en B, ProRail.
- Visie op stationsoutillage, april 2022 Versie 1.2, ProRail, NS, Spoorbeeld / Bureau Spoorbouwmeester.
- Het Stationsconcept, Bureau Spoorbouwmeester.
- Spoorbeeld, Bureau Spoorbouwmeester.
- Reizigersrechten, verordening (EG) nr. 1371/2007, Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.
- Programma van Eisen Stationsinrichting OVCP 2011, NS Reizigers Commerce.
- Technical Specification for Interoperability (TSI), Trans-European Conventional and High Speed Rail System, nr 1300/2014, 18 november 2014 (In force: This act has been changed. Current consolidated version: 26/01/2023).
- Handboek Regels en Procedures, Trans Link Systems (TLS).
- Reisconcept OV-chipkaart Stationsinrichting, Versie 3 maart 2010, Werkgroep Meerdere Vervoerders.
- Rapport 3169: Routing, Signing en Branding van OV-chipkaart op stations, december 2008, Intergo/H. Frieling.
- Toetsing Intergo rapport aan handboeken ProRail 1.0, april 2009, Bureau Mijksenaar.
- 3319 Begeleide Klanttest, Overstappen met de OV-chipkaart, Amsterdam, augustus 2009, Onderzoeksbureau Forum.
- 3356 Begeleide Klanttest, Overstappen met de OV-chipkaart, Amsterdam Bijlmer, november 2009, Onderzoeksbureau Forum.
- Vervoerderspecifiek kleurgebruik bij Routing, Signing en Branding op stations, januari 2010, Werkgroep Meerdere Vervoerders.
- Advies Consumentenorganisaties, september 2009, Tim Boric namens de consumentenorganisaties.
- Reizen met de OV-chipkaart, Uitgangspunten en richtlijnen voor de stationsinrichting OV-chipkaart en poorten. Notitie van de Werkgroep Meerdere Vervoerders, 10 juni 2010.
- Contactless Symbol Reproduction Requirements, EMVCo.
- Toolkit Inrichting en Wayfinding Metro en R-net.

VI Leden RSB-team

Amber Hoogeveen (Arriva)
André Beuink (Keolis)
Eddy Couvreur (Provincie Zuid-Holland)
Hans Smit (GVB RIB)
Herman Gooijer (Connexxion)
Lisa de Goede (Qbuzz)
Roeland Reitsema (NSR)
Chris Nijkamp (Bureau Spoorbouwmeester)
Karlien Kleissen (ProRail)
Lidwien van Kessel (ProRail)

Contact

Voor inhoudelijke en operationele vragen over het Handboek RSB kunt u contact opnemen met karlien.kleissen@prorail.nl of lidwien.vanKessel@prorail.nl namens ProRail.

ProRail



ov-chipkaart

Spoorbeeld

door Bureau Spoorbouwmeester