

Wayfinding: de weg naar een tevreden reiziger

Gepubliceerd 10-aug-21 08:02 door [Floor Bloem](#)

Wayfinding: de weg naar een tevreden reiziger

Wayfinding: de weg naar een tevreden reiziger

Waar moet ik heen? Hoe ga ik? Waar is het perron? Hoe laat en waar vertrekt mijn bus? Waar is de uitgang? Kan ik mijn fiets kwijt? Bij elke reis met het OV komen er vele grotere en kleinere vragen op reizigers af. Zóveel zelfs, dat aansluiten in de file soms aantrekkelijker lijkt. Het inzetten van goede wayfinding helpt reizen met het OV makkelijker en dus aantrekkelijker te maken. In dit document verzamelden we de beste tips van deskundigen van ontwerpbureau Mijksenaar, ProRail en NS Stations op dit gebied.

A Wat heb je aan wayfinding?

Wayfinding is in elke ingerichte ruimte relevant. Reizigers zien bijvoorbeeld in één oogopslag waar de ingang van een station is, waar ze hun fiets kwijt kunnen en waar de toiletten zijn. Dat geeft rust en maakt reizen met het OV aantrekkelijker. Wayfinding is dus belangrijk. Annemarie van den Bos van ontwerpbureau Mijksenaar stelt dat elke hindernis in het realiseren van een mobiliteitsswitch is er één teveel is. Een bijeffect van wayfinding is, dat het een bijdrage levert aan commerciële activiteiten in een OV-omgeving: als je vertrouwen hebt in je route naar je bestemming, dan heb je tijd om rond te kijken.

B Wat is wayfinding?

Wayfinding is letterlijk 'het vinden van de weg'. En dat is dus veel meer dan bordjes lezen. Wayfinding begint al thuis, bij het kiezen van een transportmiddel en komt terug in alle stappen van de reis. Alle stappen vragen informatie, die bij voorkeur op elkaar aansluit in inhoud en vorm. Deze informatie is online en via bordjes te vinden, maar wordt ook (intuïtief) gedestilleerd uit inrichting, landmarks, architectuur en vormgeving. Daarbij spelen overigens kennis, cultuur, menselijk gedrag, gewoontes en verwachtingspatronen een rol. Een goed ontwerp houdt daar rekening mee en is begrijpelijk voor zoveel mogelijk reizigers. Om dat te kunnen realiseren, moet je de reiziger goed kennen. En bijvoorbeeld weten wat een

laaggeletterde of kleurenblinde reiziger nodig heeft.

Hoe werkt wayfinding?

Wayfinding gaat over mensen en de manier waarop zij met informatie omgaan. Maar zien die mensen de informatie wel? Reizigers zijn vaak te ontspannen of juist te gestrest om goed informatie op te nemen. Een deel van de mensen is bovendien niet gewend met tekst, taal en zelfs beeld om te gaan. En het informatieaanbod op stations wordt steeds complexer, wat het herkennen en verwerken van informatie voor reizigers lastig maakt. Daar moet je iets mee, als organisatie. Nog duidelijker - en simpeler - communiceren bijvoorbeeld, en goed kijken naar het juiste moment. Door de route van de reiziger te kennen, kun je middelen ordenen binnen deze aandachtspunten en de reiziger bieden wat hij nodig heeft om zijn weg te kunnen vinden. NS Stations en ProRail doen dat in een inrichtingsplan met loopverbindingszone, waarvoor ze touchpoints intekenen op een station. Elk touchpoint is een fase in een reis. Geen plek per se, maar een mentale staat of een vraag die op een bepaald moment in de reis leeft. Aan de hand daarvan wordt bepaald welke middelen waar komen om reizigers te helpen beter hun weg te vinden.

C Wayfinding in (jouw) praktijk

1. Wayfinding beoordelen en toepassen

Mijksenaar heeft de voorwaarden voor goede wayfinding gebundeld in de 5 c's:

Comprehensive - Omvattend: precies genoeg informatie

Consistent - gelijkblijvende terminologie, beeld, vorm

Conspicuous - Opvallend: zichtbaar en leesbaar

Clear - Helder: gebruikersvriendelijk, voor iedereen

Catching - Pakkend: esthetische duurzaamheid

Gebruiksvriendelijkheid zit hem bijvoorbeeld in het clusteren van informatie en het zorgen voor leesbaarheid. Informatie moet dus zo kort mogelijk en puntsgewijs zijn en een heldere boodschap hebben. Sorteertrekkinformatie liefst op richting, niet op vervoerder en gebruik dezelfde woorden en pictogrammen. De gebruiker ervaart immers geen grens tussen gemeente en station of tussen vervoerders onderling en is niet bezig met een station maar met de bestemming. Leesbaarheid en overzicht worden verder bevorderd door zonering: voor alle soorten informatie een eigen plek en eigen kleuren.

2. Meten is weten

Voor de verbouwing van Utrecht CS moest een gedeelte van de stationshal worden afgezet.

NS Stations en ProRail plaatsten als test in de avondspits een tijdelijke afzetting en filmde de bezoekers. Ondanks bewegwijzering en uitleggers raakten veel mensen toch het spoor bijster. Uit de beelden trokken beide partijen veel lessen die later van pas kwamen bij de werkelijke verbouwing.

3. Op tijd aan de slag

Wayfinding op een locatie begint letterlijk bij de architectuur. Het opnemen van wayfinding in deze fase voorkomt in een later stadium veel kosten en moeite. Als op een station bijvoorbeeld vanuit één punt alles te zien is, dan scheelt dat zoeken en bordjes. De hekjes in de aankomsthallen op Schiphol nodigen bezoekers uit om er achter te staan, ook daar is geen bordje of handhaving nodig.

'Good signage cannot cure a sick building'

Annemarie noemt station Wageningen, met een gebakskraam voor de ingang van het station, als minder goed voorbeeld. Reizigers hebben zo geen visueel aanknopingspunt om de ingang te vinden.

4. Samenwerking cruciaal

Om reizigers consistente informatie te geven, is samenwerking tussen de verschillende partijen van groot belang. Het advies is een overkoepelende visie en het centraal stellen van de gebruiker als basis. Wat heeft die nodig? Een ontwikkeling die nu al wordt ingezet, maar nog niet altijd volledig tot 100% succes leidt. NS Stations en ProRail zijn samen eigenaar van de stations in Nederland en werken samen aan hun visie op informatie op stations.

'Niemand is eindverantwoordelijk, maar samen kunnen we de keten kloppend maken.'

ProRail en NS Stations trekken overigens geen grens bij het station. Ook zij willen (en moeten) de reiziger centraal stellen en die begint of eindigt nu eenmaal niet bij het station. Daarom zoeken ze actief samenwerking met bijvoorbeeld gemeenten en werken ze aan bewustwording bij alle partijen. Hun advies: zorg dat alle partijen tijdig met elkaar aan tafel zitten. Als je van elkaar weet wie wat wil gaan doen, dan kunnen tijd en middelen daarop worden ingepland.

5. Aandachtspunten bij wayfinding:

Niet iedereen kan teksten en beelden goed lezen.

Bij teveel ontspanning of teveel stress zien mensen de borden niet meer.

Ontwikkel voor alle fases oplossingen voor (bijna) alle gebruikers.

Houd rekening met kleurenblindheid en laaggeletterdheid. 1,5 miljoen Nederlanders zijn laaggeletterd.

Ontwerpers zijn vaak jong en ontwerpen (onbewust) voor jongeren. Maar reizigers zijn lang niet altijd jong en kunnen bijvoorbeeld kleine letters minder goed lezen.

Zet een zinnetje als 'Excuses voor het ongemak' apart van de werkelijke boodschap. Zo wordt die beter gezien.

Als het begrip van de verwijzingen conflicteert met de intuïtieve interpretatie van de omgeving, worden verwijzingen genegeerd.

Gele borden kunnen 8% kleiner zijn dan witte om even opvallend te zijn. Zwart moet bijna 2 keer zo groot zijn. Verlichte borden vallen meer op.

Lijnen, genummerde putdeksels, borden... bekijk per situatie wat nodig is en werkt.

Zorg op een OV knooppunt voor uniforme wayfinding. Aparte wayfinding per vervoerder werkt verwarrend. Stel de reiziger (en niet de vervoerder) centraal.

Kijk op www.spoorbeeld.nl voor de visie op informatie en stations in tijdelijke situaties.

Meer informatie?

Bron: Inspiratiesessie Wayfinding op OV knooppunten, georganiseerd door Ploni Slegers, Thematrekker OV en Spoor en Gwenda Zuurbier, Thematrekker Gedrag.

Presentaties door deskundigen van ontwerpbureau [Mijksenaar](http://www.mijksenaar.com), [ProRail](http://www.prorail.nl) en [NS Stations](http://www.ns.nl).

www.mijksenaar.com/nl

www.spoorbeeld.nl

www.stations.nl

1 februari 2016