

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Provincie Utrecht
T.a.v. heer A. Dekker
Postbus 803000
3508 TH Utrecht

Betreft: resultaten schouw way finding Utrecht CS

Utrecht, 3 januari 2017.

Geachte heer Dekker,

Het ROCOV Utrecht heeft op verzoek van de provincie Utrecht een schouw van de way finding op Utrecht CS uitgevoerd op vrijdag 16 december 2016 in uw aanwezigheid. We waarderen het dat de provincie ons in de gelegenheid stelt om een schouw uit te voeren en de prettige en constructieve wijze waarop de schouw is verlopen.

De resultaten van de schouw zijn in 5 transfers verdeeld:

1. De aankomst op het station en de zoektocht naar informatie;
2. De weg naar het busperron;
3. Op het busperron;
4. Op weg naar de uitgang;
5. Algemeen advies;

Eerst worden de constatering per transfer genoemd en daarna de adviezen. Deze vindt u op de volgende bladzijden.

Vragen

Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na dagtekening van deze brief.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

Deel 1: De aankomst op het station en de zoektocht naar informatie.

Constateringen

- Vanaf de perrons zijn de uitgang, andere sporen en overige modaliteiten slecht (of vaak niet) aangegeven. Handige snelle overstaproutes via middentunnel zijn niet aangegeven.
- Uitvoering bebording is slordig. Zo staat bijvoorbeeld op perron 4 een lift met het symbool van een trap aangegeven.
- De terminal kent drie min of meer afgebakende informatieblokken/ zones met borden en DRIS. In het infoblok aan de centrumzijde ontbreken de geleidelijnen naar de DRIS. Dit is wel noodzakelijk want de DRIS heeft een functie voor visueel gehandicapten: een toetsenbord waarmee lijnummers ingetoetst worden waarna de vertrektijden van de betreffende lijn omgeroepen worden.
- Verwijzingen naar de drie infoblokken en/ of de servicewinkels ontbreken.
- Opvallend zijn de verschillende formaten borden en daardoor ook de verschillende groottes van de lettertypes. Zeer belangrijke informatie wordt hierdoor soms kleiner weergegeven dan minder belangrijke informatie.
- Bebording is deels noord-zuid en deels oost-west georiënteerd. Er is geen duidelijke keuze gemaakt welke informatie in welke richting weergegeven dient te worden.
- Borden zijn niet goed gepositioneerd. Deze staan vaak parallel aan de looproute, achter palen of achter andere borden. Vooral reizigers die met de trap of roltrap van de perrons naar boven komen zien geen borden, maar moeten boven aan de (rol) trap omdraaien om informatie te kunnen zien.
- Vanaf de (rol)trappen ontbreekt een verwijzing naar zaken die zich links of rechts bevinden (uitgangen/ overige perrons). Hierdoor gaan aankomende reizigers bovenaan de opgang ronddwalen omdat ze niet weten of ze rechts of links moeten. Hier hinderen zij andere passagiers weer door. Dergelijke borden hangen overigens wel weer boven de trappen op het busperron.
- De term perron en halte worden door elkaar gebruikt. D is een perron, D1 is een halte.
- De informatiebakken zijn algemeen getiteld (reisinformatie). Hierdoor is het vinden van specifieke informatie lastig.

Advies

- Bordenplan gehele terminal nalopen op effectiviteit.
- Bordenplan gehele terminal nalopen op correcte uitvoering.
- Geleidelijnen nalopen en toevoegen waar deze ontbreekt.
- Kiezen welke informatie in welke richting dient te staan. Alternatief kan zijn om vaker gebruik te maken van kruisbebording. Dat wil zeggen borden die van bovenaf gezien een kruis vormen. Hierdoor zijn zij van alle zijden leesbaar.
- Toevoegen bebording boven de opgangen treinperrons.
- Terugkeer van het pictogram met de verwijzing naar informatiepunten.

- Consequent gebruik van dezelfde termen en verwijzingen.
- Informatiebakken betitelen 'reisinformatie treinen' en 'reisinformatie bussen en tram'.

Deel 2: De weg naar het busperron.

Constateringen

- Het lettertype van de dynamische overzichtspanelen regionaal OV is erg klein. Daarnaast hangen deze schermen erg hoog.
- De dynamische overzichtspanelen op ooghoogte (deze staan ongeveer in het midden van de centrale hal) zijn een hele verbetering. Helaas is er slechts één paar van deze schermen, zijn ze onbekend bij de reiziger en staan ze niet optimaal. Hierdoor worden ze weinig gebruikt.
- De zichtlijn in de hal langs de zuidelijke roltrappen naar de perrons laat zien dat de treinperrons goed zijn aangegeven, maar de busperrons niet.
- De borden boven de trappen in de zuidelijke zijwand naar perron C en D dienen een kwartslag gedraaid te worden.
- Staande op het stadsplateau is volstrekt onduidelijk dat men voor het centrum (en straks perron A en B) via de zijpassage moet lopen. Elke vorm van bebording ontbreekt hier.
- Verwijzing naar perron G en H ontbreekt op essentiële plaatsen. Op andere plaatsen is deze te klein of hangt achter borden (uitgang stadhuis). Indien men het stadsplateau gevonden heeft ontbreken verdere aanwijzingen naar perron G en H volledig. De aanwezige bussen en trams zijn door bebouwing aan het zicht onttrokken, met als gevolg dat veel reizigers verloren rondlopen op zoek naar perron G en H.
- Op straatniveau aangekomen hangen de tijdelijke borden achter een lantaarnpaal en zijn er bouwhekken voor de borden gezet.

Advies

- De (rol)trappen naar de busperrons aangeven met hetzelfde formaat en kleur borden (blauw op wit) als de treinperrons. Dit kan met een groot bussymbool met daarbij een kleinere letter C of D.
- Permanent ophangen van plattegronden van het gebouw, zoals er tijdens de verbouwing gehangen hebben.
- Lettertype van overzichtspanelen DRIS vergroten en meer gebruik maken van laaggeplaatste dynamische reisinformatie zoals in het midden van de hal reeds het geval is.
- Perrons G en H moeten beter aangegeven worden. Het liefst met borden boven de betreffende uitgang.
- Bouwwerkzaamheden mogen niet ten koste gaan van wayfinding. Graag betere instructie aan bouwbedrijven geven, ondersteund door meer opvallende tijdelijke bebording.
- Toevoegen bebording op en rond de zijpassage. Na afsluiting NS-poortjes wordt dit een route buiten het poortjesgebied om. Door deze functie wordt deze passage een onderdeel van de loopweg van reizigers en dient dan ook als looproute opgenomen te worden in de bebording.

Zo moeten overstappers van A/B naar C/D straks via deze route gaan lopen. Bebording is hier essentieel.

Deel 3: op het busperron

Constateringen

- Onmiddellijk valt op dat de haltes slecht vindbaar zijn met name doordat het onder de terminal erg donker is. De vaandels aan de DRIS waarop de halte staat aangegeven (C1, C2, enzovoorts) moeten verlicht worden.
- Verwijzingen naar Regiotaxi ontbreken vrijwel overal. Bijkomend probleem is dat de halte van regiotaxi geen eigen nummer heeft.
- Borden hangen vaak in elkaars schaduw. Als men bijvoorbeeld richting de trappen loopt dan wordt het zicht op de bebording geblokkeerd door de overzichtsschermen DRIS.
- De vertrekstaten zijn te klein. Daarnaast is vooral het lettertype van de vertrekstaten van Syntus erg klein en daardoor slecht leesbaar.
- De verwijzing naar perron A en B zijn reeds aanwezig. Op zich prima, maar elders in de terminal ontbreekt dit nog.
- In tegenstelling tot de trapleuningen van de treinperrons kennen de trappen naar de busperrons geen indicatie voor visueel gehandicapten.
- Staande op perrons G en H wordt het zicht op de terminal onttrokken door een soort kunstwerk met plastic stroken. Het grote NS-logo en de naam van het station vallen achter deze stroken en zijn niet zichtbaar vanaf straatniveau. Er is eigenlijk nauwelijks een andere route weg van deze haltes, maar het feit dat het station niet zichtbaar is helpt niet bij de oriëntatie.

Advies

- Gebruik van verlichte bebording op de busperrons, met name onder het donkere plafond.
- Regiotaxi dient een eigen perronnummer te krijgen en een betere verwijzing.
- Vergroten van de vertrekstaten en/ of het lettertype van de vertrekstaten.
- Nalopen indicatieplaatjes op de trapleuningen voor visueel gehandicapten.
- Beter rekening houden met de oriëntatie van reizigers door geen objecten in belangrijke zichtlijnen te plaatsen.

Deel 4: Op weg naar de uitgang

Constateringen

- Verwijzingen naar de uitgangen ontbreken deels.
- Stadplattegronden zijn wel aanwezig, maar vallen niet voldoende op.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Advies

- Verwijzingen aanbrengen naar de verschillende uitgangen (vooral komende vanaf de perrons), met toevoeging van de betreffende straatnamen waarheen de uitgang leidt. In ieder geval dient het centrum en de Jaarbeurszijde goed aangegeven te worden.
- De in deel 1 genoemde infoblokken beter accentueren als infopunt. Tevens dienen verwijzingen naar deze infoblokken aangegeven te worden. De stadsplattegrond mag binnen die infoblokken een prominente plaats krijgen.

Deel 5: Algemeen advies

Opvallend is dat de busperrons afwijken van de treinperrons en de treinperrons onderling kennen ook weer verschillen. Dit zou opgelost kunnen worden door één opdrachtgever aan te wijzen voor de wayfinding.

Wat betreft zichtbaarheid en lettergrootte wordt gepleit om de norm 'leesbaar voor iemand met een visus van 0,5'. Als iemand met een normale visus (1,0) een bord kan lezen op 100 meter afstand, kan iemand met een visus van 0,5 dat bord pas lezen op 50 meter afstand.