

# 'Gouden Tips'

# Beleving Openbaar Vervoer

18 november 2015



NederlandSchoon

# 1 – Schone omgeving

## *Kracht van de schone omgeving*

### **Belangrijk**

- Zichtbaar schoonhouden van de totale omgeving
- Gescheiden afvalinzameling draagt bij aan duurzaamheidsgevoel
- Groenvoorziening dragen bij aan een prettig (rustig) gevoel
- Duurzaamheidsaspecten duidelijk maken voor het publiek

### **Beoogd effect**

- Schoon houdt schoon, mensen gedragen zich netter
- Prettige uitstraling van het stationsgebied
- Bijdrage 'groene' gevoel bezoeker, groen is gezond
- Inspelen op verantwoordelijkheidsgevoel reiziger (en zijn gedrag)
- Veiligheidsgevoel stimuleren
- Minder anoniem omgeving



## 2 – Wie doet wat?

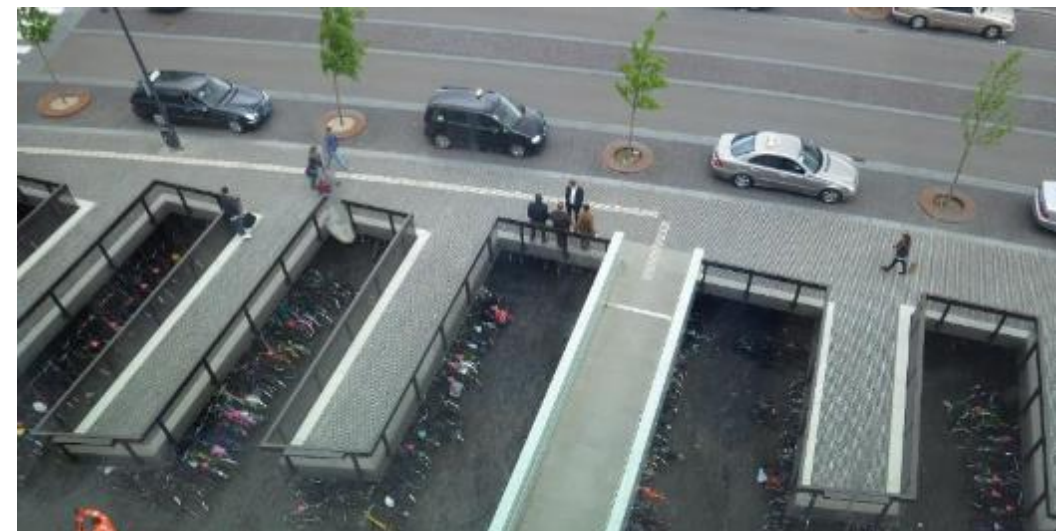
### *Beheerafspraken*

#### Belangrijk

- Verschillende schoonmaakploegen op één station/gebied voorkomen, streven naar een integrale aanpak
- Streven naar geïntegreerd beleid:
  - Overall even schoon
  - Afstemming schoonmaakfrequentie en -tijden
  - Zichtbaar reinigen door 'goed herkenbare', representatieve mensen

#### Beoogd effect

- Reiziger ervaart het OV-gebied als één samenhangend geheel
- Het gebied heeft een eenduidige uitstraling (in schoon / kwaliteit)
- Voorkomen dat onderdelen van het (openbaar) gebied tussen wal en schip vallen als het gaat om het schoonhouden
- Afstemming tijden van reiniging t.b.v. minimaliseren 'overlast'



# 3 - Opstekertje

## Rokersfaciliteiten

### Belangrijk

- Zichtbaarheid rokersfaciliteiten
- Ligging op loopafstand / niet te ver / in looproutes
- Duidelijke informatie over waar wel / niet gerookt mag worden
- Voorplein voorzien van rokersfaciliteiten (wachtplekken; overgang van buiten naar binnen)
- Aantrekkelijke en herkenbare (uniforme) rokersfaciliteiten
- Positieve signing en routing naar de rookzone

### Beoogd effect

- Rokers meer op één plek concentreren
- Overlast voor niet-rokers minimaliseren
- Schoon gedrag leidt tot meer schoon gedrag
- Aantrekkelijke rookgelegenheden stemt de rokende reiziger positiever
- Bewustwording bij het publiek
- Minder peuken op straat / in het milieu



# 4 – Zichtbare voorzieningen

## ***Voldoende zichtbare afvalbakken***

### **Belangrijk**

- Afvalbak op loopafstand / in het zicht
- Afvalbakken moeten goed vindbaar en zichtbaar zijn
- De afvalbak moet schoon, niet vol en gebruiksvriendelijk zijn
- Duidelijkheid over type afval (rest, papier, plastic, groen ed.)
- Afvalbakken moeten zoveel mogelijk uniform zijn t.b.v. herkenbaarheid
- Boodschap op afvalbak stimuleert gebruik en schoon-gevoel

### **Beoogd effect**

- Schonere omgeving
- Mensen zijn snel van hun afval af (minder kans op zwerfafval)
- Verbeteren beleving door schoner gevoel



# 5 - Wegwijs

## Goede routing en vindbaarheid

### Belangrijk

- Bewegwijzering
  - Op goed zichtbare plekken
  - Groot genoeg / goed leesbaar
  - Bij in- en uitgangen alle voorzieningen noemen (taxi, servicebalie, WiFi zone, enz.)
  - Overzichtskaart van station en OV-omgeving
- Winkels en andere voorzieningen in de looproute voor optimaal functioneren / bedienen reizigers
- Efficiënte (logische / korte) looproutes van het ene OV middel naar het andere

### Beoogd effect

- Vindbaarheid en effectief gebruik van de faciliteiten
- Betere doorstroming
- Bevordering oriëntatie
- Logische inrichting bevordert gebruiksgemak
- Gebruiksvriendelijkheid optimaliseren



# 6 – Voorplein

## *Soepel samenkomen van verschillende vervoersstromen en looproutes*

### Belangrijk

- Soepele doorstroming / kruisingen van de bewegingen op het voorplein
- Logische ruimtelijke opzet voor verschillende vervoerders (tram, bus, metro) en langzaam verkeer (fietsers, voetgangers)
- Duidelijke bewegwijzering / opvallende routing
- Laagdrempeligheid, voor alle bezoekers
- Zorgen voor voldoende (zichtbare) (peuken)voorzieningen

### Beoogd effect

- Versoepeling afhandeling van vervoersstromen
- Verhoging beleving voorplein als start van de 'OV reis)
- Verhoging beleving station als geheel
- Voorkomen van 'zoekers' (dis-satisfiër)



# 7 – Sfeer

## *Optimale sfeer door benutten architectuur en inrichting openbare ruimte*

### **Belangrijk**

- Zorgen voor een natuurlijk evenwicht in het OV-gebied, qua materialen (beton, stenen, glas, planten e.d.)
- Kiezen voor bepaalde verlichting (spelen met kleur)
  - Voor veiligheid, niet te donker (tegen kilheid) en niet te licht
  - Gebruik gekleurd licht voor het creëren van een bepaalde sfeer
  - Voor functionaliteit, verlichtingsplan afstemmen op gebruik / ruimtes / intensiteit
- Menselijke maat en schaal voor een prettig gevoel
- Zorg voor een thuis gevoel (warmte, schoon, droog e.d.)

### **Beoogd effect**

- Ervaring prettig stations gevoel (minder kilheid)
- Onbewust een positiever gevoel
- Verminderen anonimiteit omgeving zorgt voor meer betrokkenheid bij de plek (en daarmee 'beter' (= schoner) gedrag)





# 8 – Wachtkracht

## *Verbeteren wachttijdbeleving*

### Belangrijk

- Sfeer
- Informatievoorziening (vertrektijden in de verblijfsruimtes)
- Kunst / muziek / geur / kleur
- Goede positionering zitelementen
- Aanwezigheid groen / plantenbakken
- Zichtbaarheid rokersfaciliteiten
- Kiosk op de perrons
- Schuilmogelijkheden (op perron / halte)
- Internetmogelijkheid (WiFi)

### Beoogd effect

- De reiziger het gevoel geven van een prettiger verblijf tijdens het wachten
- De reiziger makkelijker gelegenheid geven om het stations-/OV-gebied te verkennen
- Geeft reiziger makkelijker gelegenheid om gebruik te maken van de faciliteiten van het station en OV-gebied
- Maakt het wachten zo aangenaam mogelijk



# 9 – Place to be

## *OV knooppunt als ontmoetingsplek met faciliteiten*

### Belangrijk

- Uitstraling van een ontmoetingsplek, eigen identiteit
- Aanwezigheid (droge, beschutte) zitgelegenheden
- Duidelijk bewegwijzering (Taxi, P&R, Bus, Tram, Metro)
- Informatie looproutes van / naar station / OV knooppunt
- Voldoende en gemakkelijk toegankelijk fiets parkeren
- Op- /ingangen rolstoel toegankelijk
- Voldoende verblijfsruimte / veilige openbare ruimte
- Inspelen op behoefte reiziger aan voorzieningen (eten, drinken, tijdschriften e.d.)
- Duidelijk meeting point maken



### Beoogd effect

- Vergroting herkenbaarheid station / OV knooppunt
- Vergroting aantrekkelijkheid station / OV knooppunt
- Verhoging sociale controle
- Verbetering wachttijdbeleving
- Optimaal gebruiksgemak van voorzieningen

# 10 – De Gastheer

## Serviceverlening op station

### Belangrijk

- Inzet gastheer/ gastvrouw
- Mensen ontvangen op zichtbare plekken (o.a. bij ingang)
- Bemand toilet (voor schoonmaak en ‘gastheerschap’)
- Zichtbaar schoonmaken

### Beoogd effect

- Verhoging verwelkomend effect
- Verhoging uitnodigend gevoel
- Verhoging gastvrij gevoel
- Voorzien in adequate informatievoorziening
- Verhoging gevoel van schoon en service

