



ProRail

**Eenduidige en voorspelbare routegeleiding
op stations**

Inleiding.....	4
Reist u even mee?	5
Naar de trein	5
Reisvoorbereiding.....	5
Het stationsplein	5
Op weg naar het vertrekstation	6
Lopen door het vertrekstation	7
Richting het perron van vertrek	8
Op het perron van vertrek.....	8
Op uw bestemming	10
Op het perron van aankomst	10
Door het station	11
Op het voorplein.....	11
Verder de openbare ruimte in.....	11
Belangrijke begrippen	12
Hoofdroute	12
Geleidelijn.....	12
Attentievlak	12
Waarschuwingsmarkering.....	12
Objectmarkering.....	12
Instapmarkering	13
Perronrandmarkering.....	13
Veiligheidsmarkering.....	13
Trappen, liften met voelbare bordjes.....	13
Kaartverkoopautomaat	13
Veel gestelde vragen	14
1. Waarom is de routegeleiding op stations vernieuwd?	14
2. Hoe werkt het systeem van eenduidige en voorspelbare routegeleiding op stations?	14
3. Waar kan ik informatie vinden over de geleidelijnen op de stations in Nederland?	14
4. Hoe zien de geleidelijnen eruit en welke informatie zie ik?	14
5. Ziet een instapmarkering er hetzelfde uit als een objectmarkering?	14
6. Liggen de geleidelijnen op alle stations goed?	14
7. Waarom zijn trappen die naar sporen leiden maar aan één kant voorzien van een geleidelijn en voelbaar bordje?	15
8. Wat voel ik met mijn stok als ik via de geleidelijn loop?	15
9. Welke voorziening is wel aangeliend en welke niet?	15
10. Hoe werkt het met de geleidelijnen bij poortjes met één of meerdere vervoerders?	15
11. Wat gebeurt er met de geleidelijnen als het station in verbouwing is, wanneer perrons afgesloten zijn en ik via een andere route naar het perron moet?	15
12. Hoe kan het dat er obstakels zoals koffers en karren op de geleidelijn staan?	15
13. Waarom is er een geleidelijn op mijn station weggehaald?	16

14.	Waar kan ik met technische vragen terecht?	16
15.	Waar kan ik terecht met vragen over (het leven met) een oogandoening?	16
16.	Waar kan ik terecht met vragen over reizen met een visuele beperking?.....	16
17.	Waar kan ik terecht met vragen over het spoor?.....	16

Inleiding

ProRail heeft van het ministerie van Infrastructuur en Milieu de opdracht gekregen om de stations in Nederland zelfstandig toegankelijk te maken voor mensen met een visuele, auditieve en motorische beperking. Specifiek voor reizigers met een visuele beperking zijn er maatregelen getroffen waarmee zij zich kunnen oriënteren en hun weg beter kunnen vinden op het station.

Het betreft het volgende pakket maatregelen:

- De vernieuwing van geleidelijnen en waarschuwings- en perronrandmarkeringen langs de hoofdroute zodat deze op alle stations eenduidig zijn en daarmee voorspelbaar. De hoofdroute door het station is de route die vanaf de straat voor het station naar de perrons loopt en obstakel vrij is.
- Langs trappen en hellingbanen: de plaatsing van dubbele (vaak rode) trapleuningen die voldoende contrasteren met hun omgeving en meer houvast bieden.
- Het aanbrengen van voelbare bordjes met – letters, cijfers, tekens en braille – op deze trapleuningen langs de hoofdroute.
- Liften: voorzien van voelbare bordjes met – letters, cijfers, tekens en braille – en spraakinformatie over de sporen waar de lift toegang tot geeft.
- Het verwijderen van alle obstakels, zoals prullenbakken, hekwerken en banken op de hoofdroute.

De aard en het ontwerp van de voorzieningen voor routegeleiding zijn in de loop der tijd vaak gewijzigd. Zo lagen er afhankelijk van het bouwjaar bij de trappen van een station rubber tegels, noppentegels of andere waarschuwingsmarkeringen en dat nog eens in diverse soorten en maten. Voor reizigers met een visuele beperking was dat verwarrend.

Daarom hebben wij met de Oogvereniging Nederland en het Programma Bureau Toegankelijkheid (PBT) afspraken gemaakt over nieuwe landelijke richtlijnen die in 2013 zijn vastgelegd in een convenant. Om een eenduidigheid en voorspelbaarheid te garanderen en omdat het niet mogelijk is de routegeleiding te blijven veranderen, is met de Oogvereniging afgesproken deze ontwerprichtlijnen te bevriezen voor de komende tien jaar, dus tot en met 2023.

In oktober 2017 is het project afgerond en zijn alle stations volgens de nieuwe richtlijnen aangepast. Eenduidige routegeleiding op stations is daarmee een feit. Een heugelijk feit ook. Maar voor ons is dit niet alleen reden om deze mijlpaal te vieren, wij grijpen de gelegenheid graag aan om voor alle betrokken doelgroepen te verduidelijken hoe de nieuwe routegeleiding is vormgegeven en hoe voorspelbaar deze daarmee is. Met alle plezier geven wij hiermee een instructieve rondleiding op een denkbeeldig vertrek- en aankomststation. Wij doen dat kraakhelder, zodat we ons zelfs met de ogen dicht precies kunnen voorstellen hoe alles in elkaar steekt.

In dit document staat de basisinformatie op een rij. Die informatie wordt zoveel mogelijk beschreven vanuit het perspectief van de reiziger met een visuele beperking. Ze kan worden doorvertaald naar verschillende communicatiemiddelen (auditief, print, audiovisueel) voor uiteenlopende doelgroepen: reguliere reizigers, reizigers met een beperking, hun begeleiders en relevante stakeholders (medewerkers ProRail, belangengroepen, vervoerders, adviseurs, overheden). Geïnteresseerden in de achtergrond van dit verhaal treffen tot slot de nodige aanvullende informatie, zoals waar onderliggende technische specificaties zijn te vinden.

Reist u even mee?

Graag nemen wij u mee op een denkbeeldige reis van huis naar bestemming. De reis voert langs alle elementen van de nieuwe routegeleiding, zowel op uw station van vertrek als op het station van aankomst. De bedoeling is deze reis voor mensen met een visuele beperking te vergemakkelijken.

Naar de trein

Stelt u zich eens voor. U wilt met de trein op stap, maar u heeft moeite met zien en wilt als het even kan blindelings uw weg vinden op het station, hoe druk het daar ook is. Is dat mogelijk? Ja, dat kan. Dat is nu zelfs gemakkelijker dan u denkt met onze nieuwe eenduidige en voorspelbare routegeleiding op stations. Wij vertellen graag hoe die werkt.

Wij nemen als voorbeeld een middelgroot station in Nederland waar u vandaag wilt vertrekken en een ander station waar u even later weer wilt aankomen. Herkent u deze stations niet? Geen zorgen! Wanneer u ergens op een station de weg vindt, voelt u zich thuis op elk vertrek- en aankomststation door heel Nederland. De aanwijzingen die u onderweg tegenkomt, zijn namelijk op alle stations gelijk. De routegeleiding op stations is sinds 2017 eenduidig.

Reisvoorbereiding

Wellicht wilt u zich thuis al een beeld vormen van wat u op het station kunt verwachten. Dan is het goed te weten dat er op de Reisplanner van NS al een beschrijving staat van maar liefst vijfduizend veelgebruikte hoofdroutes van de straat naar het perron en terug. De gedetailleerde routebeschrijvingen daarvan zijn op de NS-website te lezen en daar ook gemakkelijk te downloaden als mp3-bestand; dan hoort u de route via de luidspreker. U kunt hem ook op uw smartphone zetten en vervolgens onderweg via de oortjes beluisteren. U vindt de beschrijvingen van de hoofdroutes als volgt: Klik in de witte balk van de Reisplanner van NS op 'Menu' en vervolgens in het venster op 'Geleidelijnen zoeken' of toets in uw browser www.ns.nl/geleidelijnen (zie voorbeeld pagina 6, 7).

Van de vier grootste stations – Amsterdam Centraal, Den Haag Centraal, Rotterdam Centraal en Utrecht Centraal – heeft ProRail als proef voelbare stationsplattegronden gemaakt. Deze zijn uitgevoerd in braille met verschillende hoogten en contrasterende kleuren. De meeste mensen stappen wel eens in, uit of over op een van deze stations. Langs deze weg kunt u zich spelenderwijs thuis gaan voelen op een dergelijk groot station. De thuisversie van de voelbare stationsplattegronden is te bestellen via www.prorail.nl/contact-publiek. In de OV Servicewinkels op de desbetreffende stations kan de kaart op een rustige plek bestudeerd worden.

Het stationsplein

Laten we beginnen op het moment dat u aankomt bij het station. Wellicht gaat u met de bus naar het station. Of neemt u een taxi? Of is er toevallig iemand die u even met de auto wil wegbrengen? Het maakt allemaal niet uit. Of u nu uitstapt bij de bushalte, de taxistandplaats of bij de *kiss and ride* plek waar auto's voorrijden, zodra u op de stoep staat, bent u vlakbij de geleidelijn die u de weg naar het station wijst. Misschien wil de chauffeur u naar de lijn brengen? Anders is hij goed zelf te voelen. De plek waar die geleidelijn begint wordt aangegeven door een 'instapmarkering', zes tegels van dertig bij dertig centimeter die samen een vlak vormen van zestig bij negentig centimeter. Deze plek voelt direct anders dan de stoep. Hij is bovendien goed zichtbaar met zijn contrastrijke gele kleur. Als je hem met de stok aanraakt geeft hij een doffere klank dan het steen van de stoep. Hij is namelijk gemaakt van zachter materiaal en is ook antislip.

Op weg naar het vertrekstation

Nu u de geleidelijn heeft gevonden kunt u te voet uw weg naar het station vervolgen. U mag erop vertrouwen dat de geleidelijn u de gemakkelijkste weg wijst tot aan het perron. U bent er misschien in de stad aan gewend dat een geleidelijn stopt op plekken waar andere logische gidslijnen beschikbaar zijn, zoals de wand van een tunnel, een traverse of een gevel, maar dat gebeurt nooit op en rond het station. De lijn loopt daar overal door. Daar is voor gekozen om het op het station zo eenvoudig, duidelijk en veilig mogelijk te houden. Op de stations is het immers al druk genoeg.

De geleidelijn is minimaal dertig centimeter breed, meestal wit en onderscheidt zich daarmee al direct van de grijze stoeptegels. De geleidelijn is ook te voelen aan de ribbels. Deze ribbels volgen de looprichting van de lijn.

Alle geleidelijnen voelen ongeveer hetzelfde aan, maar de fijnproever zal ontdekken dat er verschillende typen zijn. Wie scherp oplet (en ook in staat is de lijn zelf in ogenschouw te nemen) kan verschillende typen onderscheiden. Meestal is de hele lijn inclusief de ribbels wit. Soms zijn alleen de ribbels wit. De andere mogelijkheid is dat alleen de ondergrond wit is terwijl de ribbels een andere kleur hebben omdat ze van een andere materiaalsoort zijn, bijvoorbeeld roestvaststaal of keramiek. In een enkel geval is de lijn donker van kleur om goed te contrasteren op een lichte vloer zoals in de stationshal van Utrecht Centraal.

Ook is de lijn soms breder. Er zijn namelijk ook plekken waarop de geleidelijn geen dertig maar zestig centimeter breed is, terwijl dertig de (minimum)norm is. Daar is geen andere reden voor dan dat die bredere lijn er al langer lag en geen bijzondere noodzaak was om hem op die plek nog eens te gaan versmallen.

Aan weerszijden van de geleidelijn blijft als het even kan een strook van zestig centimeter vrij van obstakels om u een ongehinderde wandeling te kunnen garanderen. Om diezelfde reden moet ook de ruimte boven de lijn tot 2.30 meter vrij blijven van eventuele overhangende elementen. U zult wel alert moeten zijn op tegemoetkomende reizigers, want geleidelijnen zijn altijd in twee richtingen te gebruiken.

Hoe u de geleidelijn moet volgen, zal geen verrassing zijn. Rechtdoor is het gemakkelijkst. Bij een lichte hoek (tot 15 graden) buigt de lijn moeiteloos mee en u dus ook. Wanneer de lijn sterker afbuigt – naar links of naar rechts of bij een T-splitsing – wordt hij ter hoogte van de hoek onderbroken door een vierkant attentievlak. U voelt dan even geen ribbels meer. Dit platte vlak waarschuwt u dat u op deze plek van richting gaat veranderen.

U kunt er ook achter komen dat de lijn weliswaar in dezelfde richting doorgaat, maar iets verspringt, bijvoorbeeld om een obstakel zoals een bankje, en mast of een abri te ontwijken. In dit geval is een attentievlak niet nodig. Even voelen met de voeten of stok. Het wijst zich allemaal vanzelf.

Moet u eerst nog een overweg oversteken voordat u de ingang van het station bereikt, dan merkt u dat aan een speciale waarschuwingsmarkering. De waarschuwings-markering maakt onderdeel uit van de geleidelijn en ziet er ook qua materiaal hetzelfde uit. Is de lijn inclusief de ribbels wit, dan geldt dit ook voor de kleur van het waarschuwingsvlak inclusief de noppen. Maar is de lijn anders uitgevoerd, dan geldt dat ook voor de waarschuwings-markering. Waarschuwingen voelt u altijd aan de noppen. Bij een beveiligde overweg bestaat die uit een rij noppentegels van zestig centimeter breed van hetzelfde materiaal als de geleidelijn. Hier zou een 'oversteeklijn' die u veilig over de

overweg voert van pas komen, maar deze is nog in ontwikkeling. Voor een onbeveiligde overweg wordt u extra gewaarschuwd door een veel bredere strook (van 1.50 tot 1.80 meter) die geheel vrij is van obstakels en waarin een enkele of dubbele rij noppentegels is opgenomen.

Lopen door het vertrekstation

Laten we even aannemen dat de ingang van het station op straatniveau ligt en u geen trappen hoeft te beklimmen of af te dalen om deze te vinden. Was dat wel het geval geweest, dan was u voor de trap naar beneden zeker gewaarschuwd door een waarschuwingmarkering. Die bestaat uit een rij harde noppentegels van minimaal zestig centimeter breed bovenaan de trap.

Belangrijk om te weten is dat de geleidelijn op het station u langs alle plekken leidt die van wezenlijk belang zijn voor uw reis, maar niet langs extra diensten en voorzieningen, zoals winkels, restaurants, toiletten of bagagekluisen. Per station is één kaartverkoopautomaat en per perron één in- en uitcheckpaal aangelijnd. Dat is een duidelijke keuze die is gemaakt om het voor u zo eenvoudig mogelijk te houden en een wirwar aan geleidelijnen en aftakkingen op stations te voorkomen. Om die reden loopt er ook door de royale hallen van de grote stations meestal maar één geleidelijn. Alleen op Amsterdam Centraal en Utrecht Centraal is de geleidelijn vanwege de grootte van de hal als een ringleiding aangelegd.

Zo wilt u binnen aangekomen wellicht eerst even langs de kaartverkoopautomaat. Let u dan even op het attentievlak, meestal de eerstvolgende onderbreking van de lijn die u na binnenkomst aantreft. Waar u direct naast dit attentievlak een objectmarkering voelt, bevindt zich de kaartverkoopautomaat. Zo'n objectmarkering is een geel antislipvlak van zestig bij zestig centimeter die duidelijk voelbaar is omdat hij is gemaakt van beduidend zachter materiaal dan de geleidelijn. Soms staat de kaartverkoopautomaat direct naast de geleidelijn, soms leidt een korte geleidelijn vanaf de objectmarkering er naar toe. Zo'n zachte gele antislip-tegel kan vervolgens ook bij (de aftakking naar) een Service- en Alarmzuil, een OV-chipkaartlezer en zo mogelijk ook de Servicewinkel liggen. De Servicewinkel is alleen aangelijnd wanneer deze zich langs de hoofdroute bevindt.

Een kaartverkoopautomaat is voor mensen die wat minder goed zien, ook nog wel eens lastig te bedienen. Het is daarom goed om te weten is dat op vrijwel alle stations (en in elk geval alle stations die NS bedient) een kaart-verkoopautomaat staat die op afstand te bedienen is door NS-personeel. Op die automaten vindt u rechtsboven een brailleplaatje waarop zowel het nummer van de automaat staat als een telefoonnummer. Wanneer u het gratis nummer 0800-0540 belt en het automaatnummer noemt, nemen de NS-medewerkers de bediening over. Zij helpen u bij, het kopen van een kaartje, het laden van uw bestelling op uw OV-chipkaart en bij het betalen met uw pinpas.

Wilt u dit vermijden, dan is het ook mogelijk om een NS-Business Card aan te schaffen waarmee u uw reis achteraf afrekent. Of te reizen met het OV-chip Plus reis-product. Beiden zijn speciaal ontwikkeld voor reizigers met een visuele beperking.

Nadat u klaar bent bij de automaat draait u zich weer om en loopt u weer terug naar de geleidelijn. Deze leidt u vervolgens (indien aanwezig) door het brede in- en uitcheck poortje. De enige uitzondering hierop is de westtunnel op Amsterdam Centraal waar gekozen is voor een smal poortje om onnodige haakse bochten te vermijden. Daar aangekomen zult u dit poortje ook al wel horen. U hoort dit open- en dichtklappen, waarschijnlijk herkent u ook wel piepjes van reizigers die voor u inchecken (enkele piep) of van tegemoetkomende reizigers die uitchecken (dubbele piep).

Zou het station meer dan één vervoerder bedienen, dan voert uw geleidelijn rechtstreeks naar de kast die de brede poortjes van beide vervoerders scheidt. Op dit meubel is dan een bordje bevestigd

waarop voelbaar is van welke vervoerder het poortje links is. Het poortje van de andere vervoerder bevindt zich dan vanzelf rechts. Is het juiste poortje eenmaal gekozen dan moet altijd worden ingecheckt op het cabinet dat zich rechts van het gekozen poortje bevindt. Er zijn slechts enkele stations die door drie verschillende vervoerders worden bediend. In dit geval wordt er op het cabinet waar de geleidelijn naar voert ook nog eens gewezen op een direct volgende poortje.

Richting het perron van vertrek

Op veel grote en middelgrote stations zijn de sporen en perrons lager of hoger dan de stationshal of de stations-traverse gelegen. De geleidelijn wijst dan de weg naar zowel de trappen als de liften die naar de sporen leiden. Soms zijn er wel twee liften nodig: in dat geval brengt de eerste lift u naar de tunnel of traverse en de tweede lift u naar het perron. Roltrappen zijn nooit 'aangelijnd'.

Wilt u de lift? Via een attentievak is de aftakking van de geleidelijn naar de lift voelbaar. Boven de oproepknop van de lift, ca. 140 cm vanaf de vloer, bevindt zich een voelbaar informatie bordje. Hierop geven zowel de voelbare letters, cijfers en symbolen als de brailletekens aan of de lift naar boven of naar beneden gaat. Zo vertellen bijvoorbeeld een 0, een 'stip' en een 'UIT' dat u zich op niveau 0 bevindt waar de uitgang is. Een 1 en een 6 en een 7 geven aan dat deze lift u naar niveau 1 brengt, waar u het perron vindt van spoor 6 en 7. Eenmaal in de lift merkt u dat deze ook is voorzien van spraakinformatie. Wanneer u de lift eenmaal heeft bediend, is via een stem te horen op welk niveau de deuren opengaan en waar de sporen zijn gesitueerd.

U kunt natuurlijk ook de trap nemen. Trappen naar sporen hebben dubbele buisleuningën waarop via voelbare bordjes – met letters, cijfers, tekens en braille – duidelijk wordt naar welk spoor de trap leidt. Zo vertellen een pijl en de aanduiding L6 en R7 dat dit de goede af- of opgang is naar links spoor zes en naar rechts spoor 7. De geleidelijn die van boven naar beneden leidt, takt altijd bij de rechterleuning aan. De geleidelijn die van beneden naar boven leidt, takt altijd bij de linkerleuning aan. Dat betekent dat u tegemoetkomende reizigers op de trap even voorzichtig moet ontwijken of dat de tegemoetkomende reizigers u moeten ontwijken. Daar zit niets anders op. Om de routes in het station begrijpelijk en overzichtelijk te houden, zijn de geleidelijnen overal tweerichtingsverkeer. Het zou verwarrend zijn om dat op de trap ineens anders te gaan doen. Alleen bij brede trappen waarvan de leuningën zich niet aan de zijkanten maar elders (bijvoorbeeld in het midden van de trap) bevinden, mag de geleidelijn naar de leuning worden geleid (ook in dat geval is de situatie van boven naar beneden de leuning rechts en van beneden naar boven de leuning links).

Ligt het perron lager en leidt de trap naar beneden, dan voelt u bovenaan de trap nog wel een waarschuwings-markering. Dit noppenvlak mag u niet missen. Daarom is dit vlak bij een trap minstens 1.50 meter lang. Bij een dubbel zo brede geleidelijn van zestig centimeter breed is de noppentegel minimaal 1 meter 80 lang. Maar het ligt – vooral om esthetische redenen – vaak over de volle breedte van de trap.

Op het perron van vertrek

Op het perron is het even opletten geblazen. Op de buisleuning van de trap kunt u al voelen aan welke kant het spoor ligt. Heeft het perron aan beide kanten sporen, dan splitst de geleidelijn zich naar beide sporen. Over de volle lengte van het perron lopen de geleidelijnen vervolgens op een afstand van meestal anderhalve meter van de perronrand. Minimaal 1 meter 20 en maximaal 2 meter, behalve wanneer er op een smal eilandperron maar een geleidelijn ligt. De perronrand is bovendien duidelijk zichtbaar door de contrasterende markering. En alsof dit nog niet genoeg is, ligt er tussen de perronrand en de geleidelijn nog een veiligheidsmarkering: een goed contrasterende stippellijn. Zo'n tien meter voor het einde van het perron eindigt ook de geleidelijn. Op die plek ligt dan altijd een harde noppentegel als waarschuwing dat het perron bijna eindigt.

De route van de geleidelijn over de perrons is zoveel mogelijk vrij gehouden van obstakels, zoals afvalbakken enabri's. Bij eenabri is dat nog niet zo eenvoudig omdat die veel ruimte inneemt. Soms is het onvermijdelijk dat eenabri iets opslokt van de zestig centimeter vrije ruimte naast de geleidelijn. Het blijft dus altijd opletten en rekening houden met obstakels langs de geleidelijn. Deze zijn met de taststok goed waarneembaar. Deabri moet vanaf zo'n tien centimeter boven de grond goed zichtbaar zijn. Glaswanden worden daarom altijd voorzien van een streepmotief om toch goed op te vallen. Bij putdeksels kan de geleidelijn altijd even onderbroken zijn. Dat is in de regel niet meer dan zestig centimeter.

Alleen op smalle perrons met aan beide kanten sporen, wanneer de afstand tussen beide geleidelijnen kleiner zou worden dan 2 meter 40, is soms gekozen voor een enkele geleidelijn die dan ook wat verder van de randen is gelegen.

Nu we het perron hebben gevonden, rest u niets anders dan te wachten op de trein. Goede reis!

Op uw bestemming

Als het goed is, hebt u een aangename treinreis achter de rug. Dan is het nu de hoogste tijd om weer in beweging te komen. U hoort over de boordroep dat u het station van uw bestemming nadert. U merkt dat de trein goed en wel tot stilstand is gekomen en u kunt uitstappen. Om te weten welke kant van de trein u kan uitstappen is het handig de Reisplanner Xtra app te downloaden op uw smartphone. In deze app staat bij het aankomststation vermeld of de uitstapzijde zich links of rechts bevindt ten opzichte van de rijrichting. Met deze informatie kunt u zich tijdig aan de goede kant opstellen om de trein te verlaten. U kunt die melding (ook) via een audiobericht afspelen via de (standaard) audiofunctie van uw smartphone. Een gerust idee is het dan dat u vanaf het perron slechts de geleidelijn hoeft te volgen om de weg naar het voorplein te vinden.

Op het perron van aankomst

Wanneer uw voeten het perron raken, bevindt u zich ook dicht bij de geleidelijn die zich op zo'n anderhalve meter van de perronrand bevindt. Met een beetje geluk merkt u welke kant uw medereizigers opgaan, dat is ook de richting die u moet volgen. Mocht u onverhoopt de andere kant opgaan, is er ook weer geen man overboord. U keert dan om zodra u de harde noppentegel voelt ter waarschuwing dat het einde van het perron is bereikt. U keert dan gewoon om. Vervolgens begeeft u zich naar de trap of de lift.

U weet nog wel dat op smalle perrons ook gekozen kan zijn voor slechts één geleidelijn die zich dan altijd wat verder van de perronrand bevindt. Verder moet u zich realiseren dat er in Nederland tien hele smalle stations zijn die geen geleidelijn hebben, maar alleen een strook waarschuwingsmarkeringen langs de randen van de perrons. Aan het eind van het perron gaan deze stroken via een aparte waarschuwingsmarkering over naar een geleidelijn die, ingeval van een eilandperron, naar de overweg voert. Het betreft Aalten, Baflo, Barneveld Centrum, Beesd, Dronryp, Eijsden, Hoogkarspel, Horst-Sevenum, Scheemda, Usquert en Warffum.

Wanneer u onderweg naar de uitgang nog belangrijke objecten passeert, zoals een in- en uitcheckpaaltje, dan wordt u daar op de gebruikelijke manier op geattendeerd. U merkt dat de ribbels ophouden. Daar is de geleidelijn dan weer onderbroken door een attentievlak. Voel even rond waar de objectmarkering zich bevindt. U treft hier de bekende gele antisliptegels van zachter materiaal. Het in- en uitcheckpaaltje staat daar vlak naast. Soms leidt een kort stukje geleidelijn er naar toe.

Staan er geen paaltjes, maar in- en uitcheckpoortjes op het perron, dan leidt de geleidelijn u weer zoals gebruikelijk door de breedste doorgang. Maar het kan net zo goed zijn dat u dit poortje pas in de stationshal tegenkomt. Zijn er meer vervoerders dan alleen NS op dit station, let dan weer even op dat u het juiste paaltje of de juiste doorgang neemt. Welke vervoerder het is, staat voelbaar op zowel het paaltje als op de kast tussen de twee brede poortjes waar de geleidelijn naar toe leidt.

Bevindt u zich beneden of boven het niveau van de begane grond en wilt u de lift nemen? De aftakking naar de lift wordt zoals gebruikelijk weer voorafgegaan door een attentievlak. De lift op het perron is dan niet ver uit de buurt, dus vlakbij de geleidelijn. Op de knoppen om de lift te bedienen is zowel met voelbare letters, cijfers en tekens als in braille aangegeven of het de knop naar boven of naar beneden is, waar u zich bevindt en naar welk niveau de lift leidt. Eenmaal binnen in de lift merkt u weer dat de lift is voorzien van spraakinformatie. Via een stem hoort u op welk niveau de deuren opengaan, waar u zich bevindt in de stationshal of aan welke kant de sporen zijn.

Wilt u liever met de trap? Wanneer de trap naar beneden leidt, voelt u bovenaan de trap vanzelf de bekende noppenrij, de waarschuwingsmarkering. U neemt dan automatisch de rechterleuning. Wanneer de trap naar boven leidt, pakt u als vanzelf de linkerleuning.

De trap – die naar de stationshal of naar de traverse leidt – heeft weer de bekende dubbele buisleuning. Onderaan deze leuning is, zowel voelbaar als in braille aangegeven waar op het spoorniveau u zich bevindt. Een ‘stip’, een 2 en een 3 betekenen dat u zich bevindt op het perron van spoor 2 en spoor 3. Aan het einde van de leuning voelt u, zowel met een ‘UIT’ en een pijltje, als in braille in welke looprichting zich de uitgang bevindt.

Door het station

Wanneer u eenmaal in de stationshal bent aanbeland, vervolgt u de geleidelijn naar de uitgang. Bent u op het perron al voorbij de in- en uitcheckpaaltjes of poortjes gekomen, dan is dit meestal een directe route naar de uitgang. Op veel stations echter staan de in- en uitcheckpoortjes pas in de stationshal. De geleidelijn leidt u daar weer zoals gebruikelijk door het brede poortje.

Op het voorplein

Op het voorplein brengt de geleidelijn u tot aan de instapplek. Dat is weer de gele antislip tegel met een andere klank dan de stoep. Daar eindigt onze geleide reis en kunt u uw weg vervolgen. Wellicht te voet. Of met andere vervoermiddelen, zoals bus, tram of taxi. Of anders een privéauto die u komt afhalen en op de *kiss and ride* plek komt voorrijden.

Verder de openbare ruimte in

In veel stationsgebieden zult u merken dat de geleidelijn niet aansluit op die van andere vervoerders of op een instapmarkering, maar dan weer wel op een gemeentelijke routegeleiding. Dat is handig wanneer u te voet uw weg wilt vervolgen. Wij danken u voor uw belangstelling en wensen u een even zo vlot vervolg van uw reis!

Belangrijke begrippen

Hoofdroute

De geleidelijnen geven de meest logische en veilige obstakelvrije hoofdroute aan vanaf de hoofdentree of instapmarkering van het station naar de perrons.

Geleidelijn

De hoofdroute op vrijwel alle stations in Nederland is voorzien van een geleidelijn. Die lijn voert langs alle voorzieningen die van wezenlijk belang zijn voor de treinreis: de Service- en Alarmzuil, de Servicewinkel, de in- en uitcheckpaaltjes en -poortjes en uiteraard de trappen en liften. De geleidelijn bestaat uit een strook met goed voelbare ribbels die dertig (op sommige plekken zestig) centimeter breed is, meestal wit is en qua kleur altijd voldoende contrasteert met de omringende vloer.

De reiziger wordt geleid over de meest logische en veilige route langs knooppunten die belangrijke beslis- of waarschuwingpunten zijn. De reiziger wordt er geattendeerd op een verandering in de looprichting en een mogelijk gewenste handeling (ticketing, service of alarm). Hij kan er ook gewaarschuwd worden voor een gevaarlijke situatie, bijvoorbeeld de bovenkant van een trap, het einde van de geleidelijn op het perron of een overweg. Daarmee verbindt de routegeleiding de hierna genoemde elementen.

Attentievlak

Het attentievlak is niet meer dan een onderbreking van de geleidelijn van zestig bij zestig centimeter die de gebruiker attendeert op een (mogelijke) verandering in de route (afbuiging, kruising of T-splitsing) op de nabijheid van een hellingbaan, een objectmarkering of waarschuwingmarkering of het begin van een lijn naar informatie. Bij het attentievlak zijn geen ribbels meer voelbaar en is de vloer uitgevoerd zoals de omliggende bestrating.

Waarschuwingmarkering

De waarschuwingmarkering wordt alleen op die plaatsen aangebracht waar een gevaarlijke situatie kan ontstaan: bovenaan de trap, bij een oversteekplaats of bij de beëindiging van de geleidelijn op het perron of op andere plekken waar verder geen andere belijning – zoals een natuurlijke gidslijn – kan worden gevolgd.

De waarschuwing bestaat uit een noppenvlak van minimaal zestig bij zestig centimeter (bij het einde van de lijn of om u te waarschuwen voor een obstakel). De waarschuwing is zestig centimeter breed bij 1 meter 50 lang of nog langer bij gevaarlijker situaties zoals bij een oversteek of bovenaan een trap.

Objectmarkering

De objectmarkering geeft aan dat zich naast de geleidelijn een object bevindt dat voor de reiziger belangrijk kan zijn. Het kan gaan om een in- en uitcheckpaaltje of -poortje, een kaartverkoopautomaat, een Service en Alarmzuil of een Servicewinkel. De objectmarkering wordt gevormd door een gele tegel van zestig bij zestig centimeter die is gemaakt van beduidend zachter materiaal dan de geleidelijn. Hij is antislip en geeft bij aanraking met de stok een andere klank dan de bestrating eromheen en wordt voorafgegaan door een attentievlak.

Wanneer het object zich niet direct bij de geleidelijn bevindt, wordt met de objectmarkering aangegeven dat er een korte geleidelijn naar het object loopt.

Instapmarkering

Een instapmarkering ligt op plaatsen waar sprake is van een vaste opstapplaats. Het kan gaan om een bushalte, tramhalte, taxistandplaats of *kiss and ride* plek voor privéauto's.

Het is een vlak van zestig bij negentig centimeter dat goed zichtbaar is door een contrastrijke gele kleur. Het vlak is ook antislip. Als je het met de stok aanraakt geeft het een doffere klank dan het steen van de stoep.

Perronrandmarkering

Over de volle lengte van het perron lopen de geleidelijnen vervolgens op een afstand van meestal anderhalve meter van de perronrand. De perronrand is bovendien duidelijk zichtbaar door de contrasterende markering: de perronrandmarkering.

Veiligheidsmarkering

Tussen de perronrand en de geleidelijn is nog een extra waarschuwingmarkering: een goed contrasterende stippellijn.

Trappen, liften met voelbare bordjes

Per perron is minimaal één trap of lift langs de hoofdroute aangelijnd. Roltrappen zijn niet aangelijnd.

Via voelbare bordjes met – letters, cijfers, tekens – en braille is duidelijk waar de trap naar leidt. Deze bevinden zich op het bovenste (horizontale) deel van de dubbele buisleuning, zowel boven als onderaan de trap. De voelbare bordjes bij de lift bevinden zich recht boven het bedieningspaneel.

Bij trappen en liften wordt via een 'stip' duidelijkheid verschaft over waar of op welk niveau de reiziger zich bevindt en via een pijl waar de route naar leidt. Naar de sporen via bijvoorbeeld een toevoeging als L3 en R4 (links spoor drie, rechts spoor vier) en naar de hoofduitgang via de toevoeging U of UIT.

In de liften is via een spraakaanwijzing te beluisteren op welk niveau de lift is aangekomen en waar de sporen of de stations uitgang zich bevinden.

Kaartverkoopautomaat

Voor kaartautomaten op stations waar NS rijdt kunnen reizigers met een visuele beperking gratis hulp op afstand inroepen. Op die automaat staat een brailleplaatje waarop zowel het nummer van de automaat staat als het telefoonnummer van de NS Servicecentrale: 0800-0540. Wie dit nummer belt en het automaatnummer noemt, krijgt een NS-medewerker aan de lijn die de bediening overneemt en helpt bij het kopen van een kaartje of het laden van uw bestelling op uw OV-chipkaart en dit vervolgens te betalen met de pinpas.

Veel gestelde vragen

1. Waarom is de routegeleiding op stations vernieuwd?

Al sinds de jaren 70 en 80 van de vorige eeuw zijn geleidelijnen op stations aangebracht. Dit gebeurde voornamelijk bij nieuwbouwstations en op basis van inbreng van lokale blindenbelangenverenigingen. Het gevolg was dat niet alle stations geleidelijnen hadden en er een grote verscheidenheid aan verschijningsvormen van de geleidelijnen bestond. Dit ging ten koste van de eenduidigheid en voorspelbaarheid van de geleidelijnen op stations. En het zijn juist die twee zaken die zo essentieel zijn voor reizigers met een visuele beperking om zelfstandig te kunnen reizen. ProRail heeft van het ministerie van Infrastructuur en Milieu opdracht gekregen om de stations in Nederland zelfstandig toegankelijk te maken voor mensen met een visuele, auditieve en motorische beperking. Specifiek voor reizigers met een visuele beperking zijn maatregelen getroffen waardoor zij zich kunnen oriënteren en hun weg op het station beter kunnen vinden.

Daarom is ProRail met de Oogvereniging aan de slag gegaan op basis van de simpele vraag: hoe ziet een eenduidige en voorspelbare routegeleiding in stations eruit? Het resultaat is een uitgewerkte set ontwerp-richtlijnen die in een convenant tussen ProRail, de Oogvereniging en het Projectbureau Toegankelijkheid is vastgelegd. Met de Oogvereniging is afgesproken om dit alles vast te leggen voor de komende tien jaar, dus tot 2023. Op basis van de ontwerpen van dit convenant hebben we in de afgelopen drie jaar op alle stations de geleidelijnen aangepast. In oktober 2017 is dit project afgerond. Eenduidige en voorspelbare routegeleiding op stations is daarmee een feit.

2. Hoe werkt het systeem van eenduidige en voorspelbare routegeleiding op stations?

Geleidelijnen helpen blinden en slechtzienden hun weg te vinden op stations. Geleidelijnen zijn zo aangelegd dat alle perrons en alle essentiële voorzieningen om de reis te maken, zoals kaartverkoopautomaat, in- en uitcheckpaal en toegangspoortje, via de geleidelijn te vinden zijn. Uitgangspunt is niet om zoveel mogelijk lijnen aan te leggen, maar zo eenduidig mogelijk. Liever eenvoudig maar duidelijk, dan compleet met heel veel aftakkingen. De geleidelijnen geven de meest logische en veilige hoofdroute aan vanaf de hoofdentree van het station. Het systeem bestaat uit een visueel contrasterende en met de stok voelbare lijn, voelbare bordjes op trapleuningen met zowel voelbare cijfers en symbolen in braille die naar sporen leiden, spraakinformatie in liften en beschreven teksten van de lay-out van de routegeleiding per station die op www.ns.nl/geleidelijnen, die ook voorgelezen kunnen worden.

3. Waar kan ik informatie vinden over de geleidelijnen op de stations in Nederland?

U vindt deze informatie op de stations zelf en op de website van NS: www.ns.nl/geleidelijnen.

4. Hoe zien de geleidelijnen eruit en welke informatie zie ik?

Geleidelijnen contrasteren met de vloer waarop ze zijn aangebracht. Ze zijn dertig centimeter breed met vier ribbels of zestig centimeter breed met meer dan acht ribbels.

5. Ziet een instapmarkering er hetzelfde uit als een objectmarkering?

Ze zijn weliswaar van hetzelfde (zachter aanvoelende) materiaal, maar de instapmarkering is met zestig bij negentig centimeter anderhalf keer zo groot als de objectmarkering die zestig bij zestig centimeter meet.

6. Liggen de geleidelijnen op alle stations goed?

In het najaar van 2017 liggen de geleidelijnen op (bijna) alle stations conform de nieuwe richtlijnen.

7. Waarom zijn trappen die naar sporen leiden maar aan één kant voorzien van een geleidelijn en voelbaar bordje?

Trappen naar tunnels, traversen en perrons hebben dubbele buisleuningingen waarop zowel voelbaar in letters, cijfers en symbolen als in braille duidelijk wordt naar welk perron de trap leidt. Zo vertellen een pijl en een twee dat dit de goede af- of opgang is naar spoor twee. De geleidelijn die van boven naar beneden leidt takt altijd bij de rechterleuning aan. De geleidelijn die van beneden naar boven leidt takt altijd bij de linkerleuning aan. Dat betekent dat u tegemoetkomende reizigers op de trap even voorzichtig moet ontwijken of dat de tegemoetkomende reizigers u moeten ontwijken. Daar zit niets anders op. Om de routes in het station begrijpelijk en overzichtelijk te houden, zijn de geleidelijnen overal tweerichtingsverkeer. Het zou verwarrend zijn om dat op de trap ineens anders te gaan doen.

8. Wat voel ik met mijn stok als ik via de geleidelijn loop?

In de geleidelijnen komt u waarschuwingmarkeringen, attentievlakken en objectmarkeringen tegen. Via de eerste aanduiding wordt u gewaarschuwd voor het naderen van een trap naar beneden, perroneinde of spoorwegovergang. De attentievlakken geven aan dat hier een afslag/keuze mogelijkheid is. Het materiaal van het attentievlak onderscheidt zich niet van de omliggende bestrating/bevloering. Na het attentievlak kunt u een objectmarkering tegenkomen die zich – voelbaar, hoorbaar en zichtbaar – wél van de omliggende bestrating onderscheidt. De objectmarkering bestaat uit een vlak van 60 bij 60 centimeter, gevormd door vier gele rubberen klanktegels. Deze objectmarkeringen zijn altijd aangebracht dichtbij de attentievlakken en geven aan dat de geleidelijn die erna volgt leidt naar een punt waar informatie kan worden verkregen. Ze leiden naar kaartautomaten, in- en uitcheckpaaltjes of Service- en Alarmzuilen.

9. Welke voorziening is wel aangelijnd en welke niet?

Alles wat u minimaal nodig heeft voor een reis is voorzien van geleidelijnen. Dus wel een in- en uitcheckpaaltje, een Servicewinkel en een Verkoopautomaat, maar geen bagagekluis of toilet.

10. Hoe werkt het met de geleidelijnen bij poortjes met één of meerdere vervoerders?

Zou het station meer dan één vervoerder bedienen, dan voert uw geleidelijn rechtstreeks naar de kast die de brede poortjes van beide vervoerders scheidt. Op deze kast is dan een sticker bevestigd waarop voelbaar is van welke vervoerder het poortje links is. Het poortje van de andere vervoerder bevindt zich dan vanzelf rechts. Is het juiste poortje eenmaal gekozen, dan moet altijd worden ingecheckt op de kast die zich rechts van het gekozen poortje bevindt. Er zijn slechts enkele stations die door drie verschillende vervoerders worden bediend. In dit geval wordt er op het cabinet waar de geleidelijn naar voert, ook nog eens gewezen op een direct volgende poortje.

11. Wat gebeurt er met de geleidelijnen als het station in verbouwing is, wanneer perrons afgesloten zijn en ik via een andere route naar het perron moet?

Er zal dan tijdelijk een alternatieve routegeleiding met geleidelijnen voor reizigers met een visuele beperking worden aangebracht.

12. Hoe kan het dat er obstakels zoals koffers en karren op de geleidelijn staan?

Om reizigers met een visuele beperking veilig en ongehinderd hun weg te kunnen laten vervolgen is het belangrijk om de geleidelijnen overal vrij te laten en er geen tassen of andere objecten op te zetten. Maar helaas zijn nog lang niet alle reizigers zich even bewust van het belang daarvan. Attente servicemedewerkers zullen de reizigers hierop blijven wijzen. Ook trappen moeten altijd vrij worden gehouden; reizigers worden gemaand daar niet op te gaan zitten.

13. Waarom is er een geleidelijn op mijn station weggehaald?

Volgens de nieuwe ontwerprichtlijn is alleen de hoofdroute op een station aangelijnd. In de vorige situatie waren op sommige stations (zoals in Hengelo en in de Noordertunnel van station Utrecht Centraal) ook andere routes aangelijnd. Om verwarring te voorkomen zijn geleidelijnen langs andere routes dan de hoofdroute weggehaald.

14. Waar kan ik met technische vragen terecht?

Technische informatie over specificaties waar de eenduidige routegeleiding op stations aan voldoet is te verkrijgen bij:

- Programma Bureau Toegankelijkheid(PBT Consult), Postbus 2420, 3500 GK Utrecht, telefoon 030-2916633; e-mail: info@pbtconsult.nl; website: www.pbtconsult.nl.
- Kenniscentrum CROW, Horaplantsoen 18, 6717 LT Ede, telefoon 0318-695300; e-mail: klantenservice@crow.nl; website: www.crow.nl.

15. Waar kan ik terecht met vragen over (het leven met) een oogaandoening?

- De informatie hierover is te vinden bij de Oogvereniging. Dit is de patiënten- en belangenorganisatie voor alle mensen met een oogaandoening in Nederland. Website: www.oogvereniging.nl.
- Medewerkers van de Ooglijn staan u daarvoor graag te woord, telefoon: 030-2945444 (van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 15.30 uur); e-mail: ooglijn@oogvereniging.nl.

16. Waar kan ik terecht met vragen over reizen met een visuele beperking?

- De informatie is te vinden op de website van NS: www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-functiebeperking.
- Voor meer informatie en vragen kunt u ook contact opnemen met het NS Serviceloket OV Blinden & Slechtzienden. Het NS Serviceloket OV Blinden & Slechtzienden is telefonisch bereikbaar op 0800-4848400 (gratis), van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur. U kunt ook mailen via serviceloket@ov-chipkaart.nl.

17. Waar kan ik terecht met vragen over het spoor?

- De informatie hierover is te vinden op onze website: www.prorail.nl.
- De digitale versies van de brochure 'Eenduidige en voorspelbare routegeleiding op stations' en de instructievideo's zijn te downloaden via www.prorail.nl/toegankelijkheid.
- Onze medewerkers helpen u ook graag verder. Telefonisch, per e-mail, per post of via social media. U kunt bij hen terecht met vragen, klachten, opmerkingen en complimenten. Kijk daarvoor op www.prorail.nl/reizigers/contact-publiek.

Disclaimer

De informatie in deze brochure is met uiterste zorg samengesteld. Toch kan het zijn dat sommige informatie niet meer actueel is, of op enige wijze niet correct is weergegeven. Wij sluiten dan ook elke aansprakelijkheid uit als gevolg van de eventueel onjuiste weergave van informatie.

Uitgave

ProRail

November 2017

www.prorail.nl