



Projectcode	HV.PON.77774
Versie	2.0 Definitief
Datum	25 januari 2013
Opsteller	Mijksenaar Pieter Aarts Rijk Boerma
Beheerder	R.D. Beverloo
Opdrachtgever	Programma Integrale Bouw J.J. Zijl R.D. Beverloo

Handboek wayfinding Erasmus MC

Inhoudsopgave (deel A) overzicht bijlagen (deel B)

Vooraf 3

Leeswijzer

hoe dit handboek en de bijlagen te gebruiken? 3

A1 Inleiding	4
A1.1 Aanleiding en context	4
A1.2 Over dit handboek	4
A1.3 Voor wie is dit handboek?	4
A1.4 Het belang van wayfinding	5
A1.5 Aanpak en implementatie	5
A1.6 Van handboek naar uitvoering	5
 A2 Uitgangspunten	 6
A2.1 Gebouw	6
A2.2 Doelgroepen	6
 A3 Inventarisatie	 7
A3.1 Bestemmingenlijst	7
A3.2 Processchema	7
A3.3 Informatieschema	8
A3.4 Routes en beslispunten	8
 A4 Bewegwijzeringsmethodiek	 9
A4.1 Uitgangspunten van het systeem: kleurcodering	9
A4.2 Uitgangspunten van het systeem: huisstijl	9
A4.3 Uitgangspunten van het systeem: taal	10

Overzicht vijf bijlagen

B1	HV.PON.77776 Overzicht borden.pdf
B2	HV.PON.77779 Bordtypes.pdf
B3	HV.PON.77781 Bezoekproces en borden.pdf
B4	HV00082393 Beleid gevelbelettering_interne en externe bewegwijzering.pdf
B5	HV.PON.77782 Handboek 2007.pdf

Vooraf

Leeswijzer hoe dit handboek en de bijlagen te gebruiken?

Dit handboek beschrijft in tekst kort en bondig de belangrijkste uitgangspunten en richtlijnen met betrekking tot wayfinding in het Erasmus MC.

Het handboek bestaat uit deel A (dit handboek) en vijf bijlagen (B1 tot en met B5).

Deel A beschrijft, ontsluit en verwijst waar nodig naar de relevante bijlage(n).

Opzet is dat dit handboek goed op (deel)onderwerp geraadpleegd kan worden.

Dit heeft wel als gevolg dat sommige informatie op meerdere plekken terug komt.

Dit handboek beschrijft de nieuwe bewegwijzeringsystematiek zoals die reeds geldt in de huidige Centrale Entree en vanaf de opening van bouwdeel Oost van de nieuwbouw.

Omdat Erasmus MC een groot aantal bestaande gebouwen bezit die (nog) gebruik maken van de reeds ontwikkelde systematiek zijn ook deze huidige richtlijnen als bijlage (B4) opgenomen. Het is het streven om tussen 2012 en 2017 alle bestaande gebouwen die in gebruik blijven stapsgewijs te voorzien van de nieuwe systematiek.

Dit handboek gaat over de wayfinding binnen de gebouwen van het Erasmus MC, het richt zich dus op het interieur.

Wayfinding op het terrein van het Erasmus MC, in de diverse parkeergarages en die op externe lokaties (bijvoorbeeld: lokatie Daniel den Hoed) is niet meegenomen in dit handboek.

Ook deze onderdelen maken gebruik van de reeds ontwikkelde systematiek, daarvoor dienen dan ook de huidige richtlijnen (bijlage B4: EMC Beleid gevelbelettering_interne en externe bewegwijzering.pdf) te worden geraadpleegd.

A1 Inleiding

A1.1 Aanleiding en context

Mijksenaar heeft in opdracht van Erasmus MC in 2005 een nieuwe (deel)bewegwijzering ontwikkeld. De aanleiding daarvoor was het verplaatsen en opnieuw inrichten van de hoofdingang, de eerste fase van de grootscheepse renovatie van Erasmus MC. Specifiek voor dit entreegebied heeft Mijksenaar een aangepaste bewegwijzering opgeleverd, grotendeels gebaseerd op de huisstijl van Erasmus MC (kleurstelling blauw, lettertype The Sans).

De desbetreffende richtlijnen en principes zijn daarbij vastgelegd in een compact handboek dat in 2007 aan Erasmus MC is overgedragen.

ZIE: Bijlage B5: HV.PON.77782 Handboek 2007.pdf

In 2011 en 2012 is de bewegwijzeringssystematiek voor het gehele Erasmus MC door Mijksenaar verder ontwikkeld. De grootscheepse nieuwbouw- en verbouwplannen die tot en met 2017 (en daarna) gerealiseerd zullen worden vormen dit keer de aanleiding.

Met betrekking tot het ontwerp en de uitvoering is daarbij niet afgeweken van de richtlijnen zoals die al in 2007 zijn opgesteld.

In samenspraak met Erasmus MC is inmiddels een systematiek tot stand gekomen die zal worden toegepast in zowel de nieuwbouw en vervolgens in de bestaande bouwdelen. Tegelijk is door Mijksenaar ten behoeve van de aanbesteding van de leverancier voor de bouwdelen Oost en West van de nieuwbouw een bestek opgesteld.

A1.2 Over dit handboek

De principes en uitgangspunten van de wayfindingsystematiek zijn door Mijksenaar in afstemming met Erasmus MC ontwikkeld. Op dit moment is een en ander door de Raad van Bestuur (RvB) van Erasmus MC formeel vastgesteld. Dit is tevens het moment om deze principes en uitgangspunten in een handboek vast te leggen zodat ze door alle betrokkenen en belanghebbenden geraadpleegd kunnen worden.

A1.3 Voor wie is dit handboek?

Dit handboek richt zich primair op de interne gebruikers binnen Erasmus MC (nieuwbouw, beheer en facilitaire zaken), secundair op de diverse externe partijen (adviseurs, producenten, leveranciers, e.d.).

A1.4 Het belang van wayfinding

Bewegwijzering zorgt ervoor dat mensen zich kunnen oriënteren en efficiënt hun bestemmingen kunnen bereiken. Juist in een groot academisch ziekenhuis is zo'n praktisch hulpmiddel van groot belang.

Personeel, patiënten en bezoekers moeten snel de juiste afdeling, ruimte, balie of voorziening kunnen vinden. Een goede bewegwijzering is een belangrijke voorwaarde om van het Erasmus MC een zo overzichtelijk en veilig mogelijke plaats te maken waar mensen zonder bezwaar kunnen komen en verblijven.

Tezamen met een logische indeling van het ziekenhuis vergroot adequate bewegwijzering het gevoel van zekerheid van bezoekers: het vinden van een bestemming gebeurt zonder veel inspanning en dwalen. Daardoor is de kans dat een bezoeker op tijd arriveert bij een afspraak groter, het risico op verdwalen neemt af.

A1.5 Aanpak en implementatie

Voor het goed functioneren van de bewegwijzering is het van essentieel belang dat deze uniform, consequent en volgens dezelfde principes en uitgangspunten wordt uitgevoerd. Uniformiteit zorgt voor een herkenbaar, rustig beeld. Wie het systeem en de vormtaal eenmaal kent, kan ze op elke plek en binnen elk gebouw van het Erasmus MC probleemloos gebruiken. Het opnemen van de informatie kost daardoor minder moeite, het verplaatsen binnen het ziekenhuis gaat sneller en gemakkelijker.

Omdat de wayfinding binnen het Erasmus MC stapsgewijs en over een langere periode zal worden uitgerold is de aandacht voor doorontwikkeling, afstemming en beheer tijdens de implementatie van essentieel belang.

A1.6 Van handboek naar uitvoering

Dit handboek beschrijft in deel A in tekst de belangrijkste principes en uitgangspunten. De bijlagen in deel B geven daarbij de nodige richtlijnen, referenties en voorbeelden. De voorbeelden in dit boek - met name die in de bijlagen - zijn ter illustratie en gebaseerd op fictieve situaties. Het kan in de praktijk betekenen dat een specifiek voorbeeld niet voorkomt.

Belangrijk is te benadrukken dat alleen op basis van dit handboek het onmogelijk is een definitief bordenplan op te stellen. Daarvoor is een inventarisatie van elk specifiek bouwdeel noodzakelijk. Alleen op basis van een definitieve bestemmingslijst en het vastleggen van de bezoekersstromen, de flows, en de benodigde beslis- en verwijspunten op plattegronden kunnen per etage de bordinhoud en de bordlocaties worden vastgesteld.

A2 Uitgangspunten

A2.1 Gebouw

Erasmus MC is een verzameling gebouwen waardoor er veel zogenaamde 'eenheid in verscheidenheid' bestaat. Diverse gebouwdelen zijn gebouwd in andere perioden, zijn deels aan elkaar vastgebouwd en daardoor met elkaar verbonden. Die verbindingen zijn soms op het maaiveld te vinden (etage 0), maar regelmatig ook op andere - minder voor de hand liggende - bouwlagen. Er is een aantal vrijstaande gebouwen op het terrein en Erasmus MC maakt tenslotte ook gebruik van een aantal gebouwen op andere locaties, zowel dichtbij (Rochussenstraat) als verder af (locatie Daniel den Hoed in Rotterdam Zuid).

De aard van de architectuur en het interieur verschilt aanzienlijk tussen de gebouwdelen. Dit is te zien in de ontsluiting en dimensies zoals hoogte, breedte en afmetingen van ruimten. Er is veel contrast tussen licht en donker omdat de toetreding van daglicht niet overal gelijkwaardig is. Ook de structuur van gebouwdelen onderling is afwijkend omdat oudere gebouwen - bijvoorbeeld uit de jaren 60 en 70 van de vorige eeuw - gebouwd zijn op basis van andere inzichten en eisen.

Omdat het Erasmus MC een academisch ziekenhuis is kent het veel functies. Naast ziekenhuis (poliklinieken en verpleegafdelingen) zijn er veel specifieke ruimten voor onderzoek en onderwijs.

Op basis van deze overwegingen is de ontwikkelde systematiek voor wayfinding zo eenvoudig en helder mogelijk. De verwijzing vindt getrapt plaats waarbij van buiten naar binnen steeds specifiekere informatie wordt aangeboden. Elk gebouw wordt verwezen en geïdentificeerd via een unieke gebouwcode, in totaal kent Erasmus MC ongeveer dertig van deze gebouwcodes. De hoeveelheid uitingen en dragers is zo beperkt en modulair mogelijk. Door het onderliggende stramien zijn de verwijzingen schaalbaar en is de inpassing in verschillende gebouwdelen met afwijkende dimensies relatief eenvoudig.

A2.2 Doelgroepen

Erasmus MC heeft een brede groep gebruikers: onder meer medewerkers, patiënten en bezoekers, zakelijke bezoekers en studenten. Uitgangspunt is dat het gebouw voor alle gebruikers als 'onbekend' dient te worden beschouwt. Elke bestemming dient met behulp van de bewegwijzeringsystematiek probleemloos door elke gebruiker zelfstandig gevonden te kunnen worden.

Het systeem is ééntalig: Nederlands is de primaire taal voor verwijzingen, de terminologie en de benaming van de bestemmingen.

Belangrijke generieke bestemmingen zoals de uitgang, toilet, lift en de vluchtwegen worden altijd met internationaal gehanteerde pictogrammen verwezen. De bewegwijzerings-systematiek is in opzet en in vormgeving geoptimaliseerd voor het gebruik door laag-geletterden en kleurenblinden.

A3 Inventarisatie

A3.1 Bestemmingenlijst

Binnen het wayfindingconcept voor Erasmus MC is het uitgangspunt dat elke gebruiker op zoek is naar een bestemming. Om een en ander hanteerbaar te houden is het daarbij belangrijk vast te stellen wat wel of niet een bestemming is.

Er is een beperkt aantal generieke bestemmingen (uitgang, toilet, lift, vluchtwegen e.d.) dat op veel plekken voorkomt. Deze worden daarom ook idealiter aangeduid en - bijvoorbeeld in het geval van toiletten en de Spoedeisende Hulp - verwezen met een internationaal erkend pictogram.

Daarnaast zijn er veel specifieke bestemmingen. Deze zijn afhankelijk van de gebruiker en de soort bestemming: binnen het ziekenhuis is er verschil tussen de ondersteunende diensten, de verpleegafdeling en de polikliniek, het ziekenhuis kent uiteraard andere bestemmingen dan het onderzoek- of onderwijsdeel.

In de gekozen systematiek wordt door vaste borden verwezen naar vaste (fysieke) ruimten. De bestemming wordt (dynamisch) gekoppeld aan een (fysieke) ruimte. Deze aanpak vereist dat elke bestemming consistent en consequent toegepast wordt, niet alleen in de wayfinding maar in alle kanalen en middelen (online, offline).

Uitgangspunt hierbij is dat bestemmingen worden beheerd op het niveau van directie of afdeling en dat zij ook formeel verantwoordelijk zijn voor de vaststelling.

Doel is dat er voor het gehele Erasmus MC één centrale bestemmingenlijst beschikbaar komt. Deze is leidend voor het kunnen gebruiken en toepassen van bestemmingen.

De lijst wordt uiteraard regelmatig - indien gewenst - geactualiseerd, dit is onder verantwoordelijkheid van de afdeling Vastgoedbeheer die intern binnen Erasmus MC het beheer voert.

A3.2 Processchema

Het gehele bezoekersproces is leidraad voor het wayfindingconcept. Elke bezoeker dient vanaf thuis zelfstandig, probleemloos en snel de specifieke bestemming binnen Erasmus MC te vinden. Na afloop gaat de bezoeker via de uitgang weer terug naar huis.

Hierbij zijn uiteraard veel verschillende stappen, kanalen en communicatiemiddelen betrokken (online, offline).

De scope van dit handboek is de concrete wayfinding (bebording) binnen het gebouw van het Erasmus MC. Het wayfindingconcept is zodanig ingericht dat de belangrijkste processtappen worden ondersteund. Bij elke stap binnen het gebouw van het Erasmus MC zijn bepaalde onderdelen van de wayfinding betrokken.

ZIE: Bijlage B3: HV.PON.77781 Bezoekproces en borden.pdf

A3.3 Informatieschema

Wayfinding ondersteunt de handelingen die elke gebruiker altijd verricht om de bestemming te vinden. Achtereenvolgens: informeren (wat zoek ik?), navigeren (waar ben ik, waar wil ik naar toe?) en identificeren (ben ik inderdaad op de plek van bestemming?).

Vanuit het belang van de gebruiker dient allereerst te worden vastgesteld waar binnen het gebouw van het Erasmus MC welke informatie wanneer relevant is. Deze analyse is uitgevoerd voor de belangrijkste onderdelen en bezoekersstromen binnen het Erasmus MC: de polikliniek, de verpleegafdeling en het onderwijs.

Dit heeft geresulteerd in de keuze voor een zo helder en beknopt mogelijke verwijssystematiek. Door getrapt te verwijzen krijgt de bezoeker van buiten naar binnen steeds specifiekere informatie aangeboden. Zodoende worden bezoekers niet overladen en belast met niet-relevante informatie. Door de vaste bebording te laten verwijzen naar vaste (fysieke) ruimten kan deze bebording zo compact en modulair mogelijk zijn. Ook hoeven de vaste borden relatief weinig te worden aangepast, ook niet bij mutaties en interne verhuizingen.

Wegwijzers zorgen op belangrijke knoop- en beslispunten (centrale entree, backbone, liftpartijen, ontsluiting op grens van meerdere gebouwdelen) voor specifieke informatie waarbij bestemmingen worden gekoppeld aan fysieke ruimten.

ZIE: Bijlage B3: HV.PON.77781 Bezoekproces en borden.pdf

A3.4 Routes en beslispunten

De lokatie van bestemmingen in relatie tot de aard en de structuur van de architectuur definieert de belangrijkste routes en beslispunten. Voor de belangrijkste onderdelen van het Erasmus MC zijn voorkeursroutes vastgesteld: de polikliniek en de verpleegafdeling. Hierbij is uitgangspunt dat de 'verkeerslaag' zo effectief mogelijk gebruikt moet worden. Het getrapte verwijzen zorgt dat gebruikers navigeren met behulp van een drietal gegevens: gebouw (code van twee letters), bouwlaag of etage (cijfer) en de fysieke ruimte (uniek ruimtenummer).

Routes lopen parallel hiermee: eerst via de 'verkeerslaag' (Passage) het juiste gebouw bereiken, dan via het relevante stijgpunt naar de juiste etage, vervolgens op de etage naar de ruimte (bestemming).

Belangrijke beslispunten worden voorzien van aanvullende informatie, bijvoorbeeld bij liften en bij doorgangen tussen gebouwen en gebouwdelen. Dit kunnen dynamische indexschermen of wegwijzers zijn.

A4 Bewegwijzeringsmethodiek

A4.1 Uitgangspunten van het systeem: kleurcodering

Het voorstel van Mijksenaar uit 2005-2006 voor de centrale entree is uitgangspunt voor de huidige wayfinding. Een en ander is gebaseerd op de (toenmalige) huisstijl van het Erasmus MC. Deze definieert deels de kleurstelling van de wayfinding.

De diepste kleur uit het palet van de Erasmus MC huisstijl is diepblauw.

Deze kent als NCS waarde: NCS S 4055-R70B.

Deze kleur wordt als kleurvlak toegepast voor alle primaire verwijzingen, alle belettering is hierbij wit (diapositief) voor een zo maximaal mogelijk contrast. Dit geldt ook voor eventueel gebruik van pictogrammen voor bepaalde generieke verwijzingen (toilet, lift, e.d.).

De lichtere kleur uit hetzelfde palet is lichtblauw.

Deze kent als NCS waarde: NCS S 0540-B.

Deze kleur wordt als kleurvlak in de bovenbalk toegepast ter identificatie, de belettering is hierbij vanwege het gewenste contrast diepblauw.

De derde kleur is niet afkomstig uit het kleurenpalet van de huisstijl: groen.

Deze kent als NCS waarde: NCS S 3065-G10Y.

Deze kleur wordt toegepast voor uitgangen (parkeergarages), de belettering is wit (diapositief).

Als extra accentkleur is gekozen voor rood.

Deze wordt alleen in het pictogram van de Spoedeisende hulp toegepast met een kaderrand en in de belettering wit (diapositief).

Deze kent als NCS waarde: NCS S 1085-Y80R.

ZIE: Bijlage B1: HV.PON.77776 Overzicht borden

ZIE: Bijlage B2: HV.PON.77779 Bordtypes.pdf

ZIE: Bijlage B5: HV.PON.77782 Handboek 2007.pdf

A4.2 Uitgangspunten van het systeem: huisstijl

Ook de keuze voor het toe te passen lettertype is gebaseerd op de huisstijl: TheSans.

Dit lettertype is breed inzetbaar binnen de huisstijl en is ook voor wayfinding geschikt. Bovendien beschikt het lettertype over een brede familie die het gebruik van varianten in gewicht (vet en normaal) mogelijk maakt.

Voor teksten in lichtere vlakken wordt de TheSans semibold gebruikt.

Voor teksten in donkere vlakken wordt de TheSans bold gebruikt.

Er worden alleen zogenaamde tabelcijfers toegepast.

ZIE: Bijlage B1: HV.PON.77776 Overzicht borden.pdf

ZIE: Bijlage B2: HV.PON.77779 Bordtypes.pdf

ZIE: Bijlage B5: HV.PON.77782 Handboek 2007.pdf

A4.3 Uitgangspunten van het systeem: taal

Er is gekozen voor het gebruik van één taal: Nederlands. Alle tekst in de verwijzingen (bestemmingen, gebouwcodes, terminologie, identificatie) wordt in het Nederlands opgesteld. Er wordt - met name in de opsomming en weergave van gebouwcodes - rekening gehouden met laaggeletterdheid. De nog vast te stellen bestemmingenlijst en terminologie-lijst dienen met nadruk ook zoveel mogelijk rekening te houden met laaggeletterdheid.

Pictogrammen worden alleen toegepast voor generieke bestemmingen zoals de toiletten. Dit geldt ook voor de weergave van de Spoedeisende Hulp (rood vlak met wit kruis). Deze pictogrammen zijn visueel en gebaseerd op internationale standaarden waardoor ze - ook voor gebruikers die geen Nederlands beheersen - goed zijn te begrijpen.

Uitgangen worden niet met een pictogram aangegeven maar wel als bestemming in tekst in een groene tekstbalk met witte (diapositieve) tekst. In principe wordt vanaf elke plek in het Erasmus MC eerst verwezen naar de uitgang (hoofdingang). Wanneer dichterbij en op de verkeerslaag wordt er specifiek verwezen (splitsing naar uitgang per parkeergarage alsmede de hoofdingang/uitgang).

ZIE: Bijlage B1: HV.PON.77776 Overzicht borden

ZIE: Bijlage B2: HV.PON.77779 Bordtypes.pdf