

Een succesvol station?!

Edwin van Balken

Commercieel Directeur NS Stations



Simpel

Succes wordt bepaald door de *klanten!!!*



De wereld van stationsontwikkeling

- **V & W** financiert het basisstation (ProRail)
- **VROM** financiert additioneel
- **Gemeente** financiert additioneel
- **NS** investeert in voorzieningen
- **Vervoerders** financieren via concessie
- **Partners** op station investeren in de inrichting



Invalshoeken

- **Klanten**
- **Stakeholders:**
 - **Rijksoverheid (VROM, V & W, ProRail)**
 - **Gemeente**
 - **NS**
 - **Vervoerders**
 - **Partners op het station**



De klant *centraal*: het station is er voor iedereen

Dé reiziger bestaat niet:

- **Er zijn uiteenlopende wensen en behoeften**
75% van de reizigers wil meer dan veilig van A naar B
- **Differentie behoeften: naast 25% functioneel ook 25% gezelligheid, 25% gemak en 25% individu**
- **Aandacht voor alle zintuigen**

→ Station kan onderscheidende betekenis hebben voor bezoeker



Stakeholders

- **Overheid**
 - **Gemeentes**
 - **Rijksoverheid (VROM en V & W)**
 - **ProRail**
- **Vervoerders (NSR, HSA, bus, metro enz.)**
- **Partners op het station (voorzieningen)**



Belangen Overheid

- **Gemeentes:**
 - **Opdrachtgever/medefinancier**
 - **Station als onderdeel stedelijke ontwikkeling**
 - **Station als visitekaartje**
- **VROM:**
 - **Station als onderdeel stedelijke ontwikkeling**
 - **Bijdrage aan allure Nederland**
- **V & W (ProRail):**
 - **Aanleg, onderhoud spoorwegen en stations**



Partners op het station

Partners:

- Landelijke ketens (AKO, Bruna, GWK)
- Dochters (Servex, AH to Go, Burger King)
- Joint Ventures (ETOS, Free Record Shop)
- (Locale) huurders

Belang:

- Financieel
- Exposure
- Traffic



Vervoerders op station

Vervoerders:

- **NSR**
- **HSA**
- **OV**

Belang:

- **Transferbelang (via ProRail)**
- **Ruimtebelang (via NS Stations)**
- **Identiteitsbelang (via project)**



Het belang van NS

- **Tevreden klanten in de trein**
- **Station is essentieel onderdeel van de reis**
- **Meer ruimte voor stationsontwikkeling (station wordt bestemming)**
- **Meer synergie tussen OV en station**
- **Meer opbrengst uit station t.b.v. betere dienstverlening**



NS Visie op stationsontwikkeling

- **Tevreden klanten !**
- **NS wil van grote stations Wereldstations maken**
- **Nieuwe Sleutel Projecten zijn gezamenlijke kans**



Vertrekpunt voor visie

- **Vanuit onze verantwoordelijkheid van gebruiker, eigenaar, exploitant, beheerder en mede-investeerder/opdrachtgever Nieuwe Sleutel Projecten (NSP)**
- **NSP's zijn “Premium Stations” met optimale reis- en verblijfskwaliteit**
- **Het totale station valt onder deze ambitie; niet alleen hal en via ProRail ook tunnels en perrons**



Het station

NSP-Stations kunnen *dynamische* stadsportalen zijn.

- **Stedelijk gebied van vervoer en ontmoeting**
- **Entree van de stad**
- **Herkenbare identiteit door lokale inbedding, architectuur van het gebouw en stationsvoorzieningen**



Het station

Rust en herkenbaarheid door

- de indeling in domeinen,
 - de ordening van functies en
 - de presentatie van vervoerders binnen het station
-
- logische ordening in reizen en verblijven
 - richting aan inrichting en karakter voorzieningen
 - conform bewegingsfasen van de stationsbezoeker



Stationsdomeinen

Domeinen

- **Aankomst (*parkeren, fiets, lopen*)**
- **Ontvangst (*welkom, voorbereiden en ontmoeten*)**
- **Verblijf (*prikkelend, ruim aanbod*)**
- **Reis (*snel en gemakkelijk*)**

Aanbod

- **Service-Info / Verblijf / To Go / Last-second**
- **Horeca / Food / Non Food / Diensten**



Kwaliteit (1)

Voorzieningen:

- **Duurzaam design en materiaalgebruik**
- **Invulling is eigentijds**
- **Aanvullende beheer/kwaliteitseisen (bijv. signing, openingstijden)**
- **Voorzieningen vormen samen een geheel**
- **Alle medewerkers dragen bij!**



Kwaliteit (2)

Algemene ruimtebeleving verdient aandacht:

- **Licht**
- **Akoestiek**
- **Klimaat**
- **Vloer**
- **Perrons**



Hoe gaan we dat realiseren?

- **Integrale visie**
- **Samen met stakeholders: samenwerking (delen visie)**
- **Onderzoek**
 - **Klantoordeel over stations**
 - **Klantoordeel over basis: reinheid, sociale veiligheid, service medewerkers**
 - **Bestedingen van klanten (oordeel over voorzieningen)**



Integraliteit via partnership

- **Gedeelde visie op station**
- **Herkenbare kwaliteitsuitstraling + couleur locale**
- **Premiumkwaliteit**
- **Gericht op samenwerken in hetzelfde station tussen vervoerders, gemeente en partners**
- **Langlopende huurcontracten o.b.v. partnership**



Wat bieden wij de overheid?

Gemeente

- **Subcentrum van maatschappelijke en economische activiteiten**

RijksOverheid

- **Mobiliteit**



Wat bieden wij de vervoerders?

- **Alle vervoerders worden gelijk behandeld (geen onderscheid)**
- **Kwaliteitsniveau voorzieningen in relatie tot product**
- **Station imagoverhogend voor OV**



Wat bieden wij de partners op station?

- **Bezoekers (markt)**
- **‘Umfeld’ waarin exposure past**
- **Partnership**



Doelstellingen stationsontwikkeling

- **Tevreden klanten (research)**
- **Financieel rendement**
- **Bijdrage aan stedelijke ontwikkeling**
- **Bijdrage aan imago OV**



Samenvatting

Succesvol station?

I. Tevreden klanten

II. Tevreden stakeholders

En dat is minder simpel



Toekomst

Nieuwe Sleutel Projecten bieden KANSEN, als:

- ***Klanten* het uitgangspunt zijn**
- **Er een *gedeelde visie* onder stakeholders bestaat**
- ***Integraliteit* bereikt wordt**

