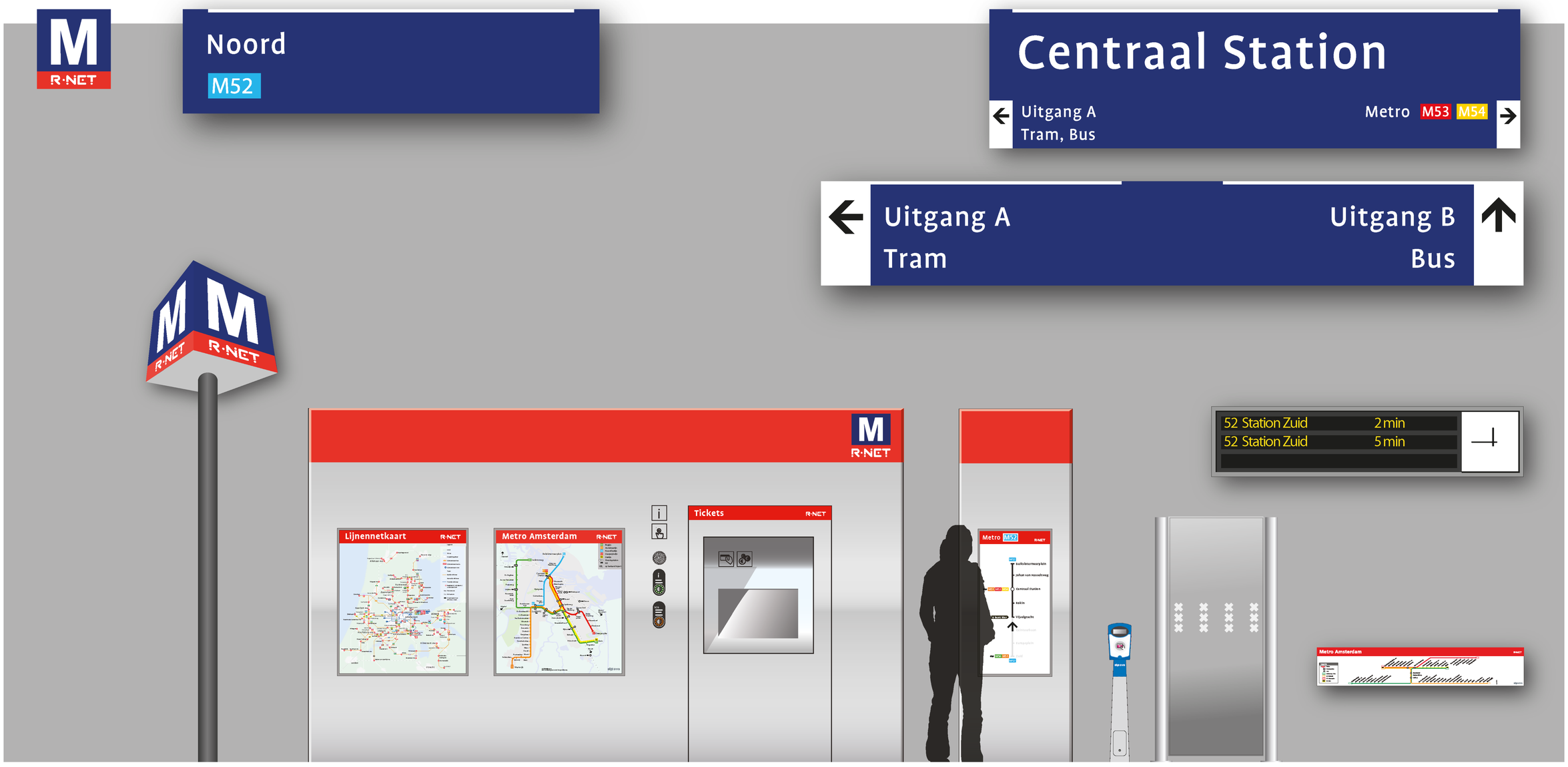
MIJKSENAAR

Auteur: Mijksenaar Lab is het eigen kennisinstituut gericht op onderzoek, innovatie en educatie voor wayfinding

Datum: Amsterdam, June 2025

De Amsterdamse metro: hoe maken we bewegwijzering duidelijk voor álle reizigers?

In dit artikel lees je meer over de bewegwijzering in de Amsterdamse metrostations. Dit uiterst doordachte systeem vervult een belangrijke rol: het wijst dagelijks zo'n 275.000 reizigers de weg op 39 verschillende stations. Die reizigers zijn jong en oud, Amsterdammers en bezoekers, studenten, forenzen en toeristen. Onder hen zijn mensen met uiteenlopende taal- en culturele achtergronden, en met verschillende mogelijkheden en beperkingen. Sommige reizigers kennen de metro op hun duimpje, anderen gebruiken hem voor het eerst. De bewegwijzering moet helder en begrijpelijk zijn, voor ál deze groepen.



Overzicht van de bewegwijzering, ontwikkeld door Mijksenaar, in samenwerking met GVB (openbaar vervoerbedrijf van Amsterdam) en VRA (Vervoerregio Amsterdam)

Wat is waar en hoe kom ik daar?

Voor het vinden van de weg in het station zijn vooral de verwijsborden van belang. Deze geven aan in welke richting verschillende bestemmingen zich bevinden. Reizigers zoeken hun bestemming op het bord en volgen de pijlen, tot ze **aankomen** bij bijvoorbeeld het juiste perron, lift, of uitgang.

De bestemmingen worden weergegeven in het Nederlands. Maar hoe duidelijk zijn deze borden voor reizigers die geen Nederlands spreken, of bijvoorbeeld laaggeletterd zijn (ruim 2 miljoen mensen in Nederland)?

Om informatie voor verschillende doelgroepen begrijpelijk te maken worden vaak **pictogrammen** ingezet, zoals op treinstations. Pictogrammen zijn gestileerde afbeeldingen of symbolen met het doel om informatie snel, duidelijk en vaak taalonafhankelijk over te brengen. Ook het gebruik van Engelse termen komt voor, bijvoorbeeld op Schiphol. Zou dat ook kunnen werken in de Amsterdamse metro? Die vraag legde Vervoerregio Amsterdam (VRA) neer bij de ontwerpers en onderzoekers van Mijksenaar Lab. Om deze te beantwoorden, deden we gebruikersonderzoek met mensen uit verschillende doelgroepen.

Onderzoeksvraag:

Hoe begrijpelijk is de huidige Nederlandstalige bewegwijzering voor verschillende doelgroepen? En kan dit worden verbeterd door het toevoegen van pictogrammen of vertalingen?

Het onderzoek voerden we uit in de periode 2023-2024 en in mei 2025 zijn de eerste borden in de nieuwe stijl geplaatst op metrostation Amstelveenseweg. In dit rapport lees je alles over het onderzoek en hoe het nieuwe ontwerp tot stand is gekomen.

Het onderzoek

Varianten

We onderzochten eerst hoe de borden met pictogrammen en Engelse vertalingen eruit zouden kunnen zien. Daarbij kregen we geen carte blanche: het was juist de bedoeling om varianten te ontwikkelen die naadloos zouden aansluiten bij het bestaande systeem, met dezelfde kleuren, typografie en bordmaten. Zo zou een eventuele aanpassing eenvoudig kunnen worden ingevoerd, zonder dat alle lichtbakken meteen vervangen hoeven te worden. Wel zo duurzaam en kostenefficiënt.

Mijksenaar ontwikkelde twee varianten:

1. met alleen pictogrammen
2. met een combinatie van pictogrammen en teksten

Deze twee nieuwe varianten werden in het onderzoek vergeleken met de bestaande borden met alleen tekst. Bij de tweede variant voegden we ook de Engelstalige verwijzing *Exit* toe. Voor andere bestemmingen zouden Engelse vertalingen weinig toevoegen. Woorden als *Bus*, *Tram* en *Lift* zijn in het Nederlands immers identiek aan het Engels. Dit was ook een belangrijke reden waarom in het oorspronkelijke ontwerp geen Engelse termen zijn gebruikt.



Van boven naar beneden: Bestaande situatie ‘Tekst, Variant ‘Pictogram, Variant ‘Combinatie'

Doelgroepen

We testten de begrijpelijkheid van de bewegwijzering met deelnemers uit drie doelgroepen. Juist voor deze doelgroepen verwachtten we dat de huidige bewegwijzering misschien niet optimaal begrijpelijk is, en dat zij baat zouden kunnen hebben bij de toevoeging van pictogrammen:

- mensen met een lichte verstandelijke beperking (6 deelnemers)
- mensen met laaggeletterdheid (4 deelnemers)
- anderstalige mensen (20 deelnemers)

Testen

Om de verschillende varianten met elkaar te vergelijken, lieten we deelnemers een navigatietaak op papier of een iPad uitvoeren. Ze kregen achtereenvolgens afbeeldingen te zien van de drie bordvarianten en moesten telkens een navigatievraag beantwoorden, zoals: *Welke kant moet je hier op voor de uitgang?* Na afloop gingen we met de deelnemers in gesprek. Ze deelden hun voorkeur en spraken over de ervaren voor- en nadelen van de verschillende varianten.

Uitkomsten

Navigatie

De resultaten van de navigatietaak laten een genuanceerd en deels verrassend beeld zien. De variant met een **combinatie** van tekst en pictogrammen presteerde het best, met een correctscore van 100%: alle deelnemers uit alle drie de doelgroepen gaven steeds het juiste antwoord.

Op de tweede plaats eindigde de **tekstvariant,** met gemiddeld 95% correcte antwoorden. Deze variant bleek voor sommige anderstalige deelnemers minder duidelijk. Tegelijkertijd presteerden de deelnemers met een lichte verstandelijke beperking en de laaggeletterde deelnemers juist uitstekend op deze variant, met een score van 100% correct.
De variant met **alleen pictogrammen** leverde in alle doelgroepen af en toe problemen op. Deze scoorde gemiddeld 81% correct.

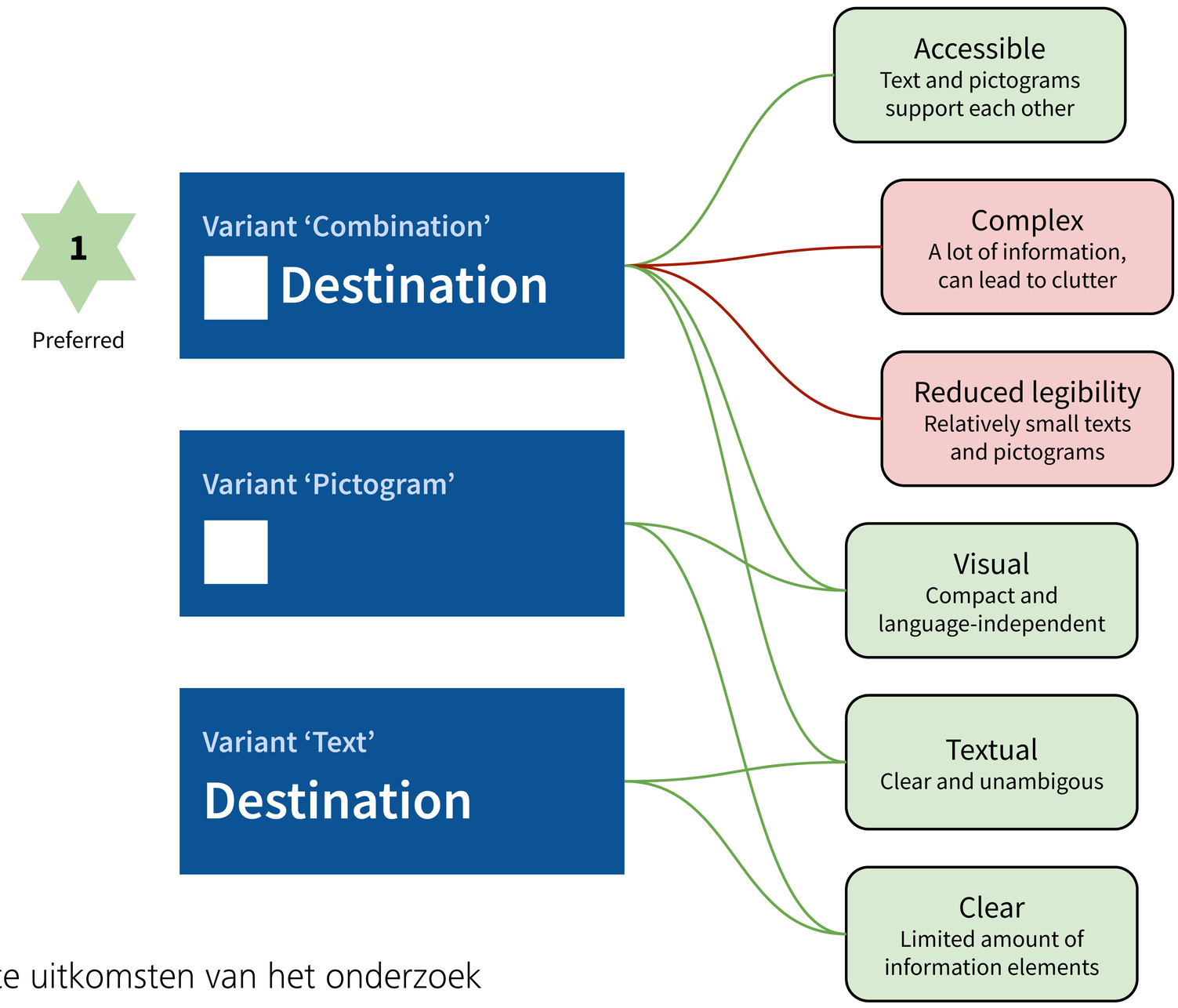
Ervaring

Maar wayfinding gaat niet alleen over navigeren. Het gaat ook om het gemak waarmee mensen hun weg vinden en het vertrouwen dat ze op de goede weg zijn. Daarom spraken we met de deelnemers na afloop van de taak over hun ervaring met de verschillende varianten.

We vroegen de deelnemers welke variant ze het meest - en het minst - prettig vonden. De **combinatie** van tekst en pictogrammen eindigde met ruime voorsprong op de eerste plaats. De meeste deelnemers vonden het prettig dat informatie op twee manieren werd aangeboden: beeld én tekst. Deze konden elkaar aanvullen en voor bevestiging zorgen.

Sommige deelnemers met een lichte verstandelijke beperking of met laaggeletterdheid vertelden dat ze tijdens het reizen behoefte hebben aan bevestiging, en dat de combinatie van tekst en beeld daarbij hielp.

Opvallend: hoewel de **pictogramvariant** het minst goed werd begrepen, was dit níet de minst populaire variant - dat bleek de variant met alleen tekst te zijn.



De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

Voors en tegens

De combinatie variant scoorde het best in de navigatietaak én had de voorkeur van de meeste deelnemers. Je zou dus kunnen zeggen dat dit de beste oplossing is. Maar zo eenvoudig ligt het niet.

Uit de gesprekken bleek namelijk dat deze variant óók duidelijke nadelen heeft. Doordat tekst en pictogrammen gecombineerd worden, bevatten de borden meer informatie, wat ten koste kan gaan van de overzichtelijkheid. Tijdens het onderzoek was dit geen probleem: deelnemers konden de borden rustig en van dichtbij bekijken. Maar in een drukke metro-omgeving is de situatie anders, denk aan prikkels van andere reizigers, omroepberichten, reclame en tijdsdruk. In zo'n context zijn **eenvoud** en **overzicht** van groot belang. Deelnemers merkten op dat sommige borden 'druk' of 'vol' oogden, wat het vinden van informatie moeilijker maakte.

Een tweede nadeel van de combinatievariant was dat teksten en pictogrammen in deze variant iets kleiner waren dan in de andere twee varianten - noodzakelijk om alles binnen de vaste bordmaten te laten passen. Meerdere deelnemers gaven aan liever grotere teksten en pictogrammen te zien, zodat informatie beter leesbaar is op afstand.

Een volkomen logische, maar ook enigszins tegenstrijdige uitkomst dus: de **combinatie** variant is het meest begrijpelijk en het populairst, maar heeft ook het meeste last van een teveel aan informatie en een gebrek aan overzicht.

Het nieuwe ontwerp

Het onderzoek leverde zo niet alleen waardevolle inzichten op, maar ook een concrete ontwerpopgave: Hoe combineer je het beste van twee werelden: meer begrip door tekst én pictogram, met behoud van eenvoud en overzicht?

Voor het vervolg van het onderzoek selecteerden we een aantal borden die op de grotere metrostations hangen en relatief veel informatie bevatten. Op deze borden testten we verschillende ontwerpopties. Vooral het combineren van meerdere pictogrammen en teksten op één regel bleek te leiden tot complexe en minder overzichtelijke borden.

Het was echter niet om bestemmingen op meerdere regels te plaatsen. Dit zou leiden tot hogere borden, maar vanwege de bestaande bordmaten en lage plafonds in sommige metrostations viel deze optie af.

Beperkt aantal pictogrammen

Om de eenvoud en het overzicht in de borden te behouden, besloten we het aantal pictogrammen per bord te beperken tot maximaal één per regel, per bordzijde. Geen pictogram bij elke bestemming dus, maar alleen daar waar ze het meest zouden toevoegen. Maar welke pictogrammen zouden dat dan moeten zijn?

Pictogrammen voor Uitgang, Metro en Lift

Uit het onderzoek bleek dat vooral de verwijzing naar de uitgang voor verwarring zorgde. Het woord 'Uitgang' werd door veel anderstalige deelnemers niet herkend. Ook het pictogram voor uitgang bleek niet altijd duidelijk, voor deelnemers uit alle drie de doelgroepen. Daarom is ervoor gekozen om bij uitgangsverwijzingen voortaan standaard een pictogram én de term 'Exit' op te nemen. Voor reizigers die het pictogram niet begrijpen, biedt de tekst verduidelijking. En met de toevoeging van het internationaal herkenbare 'Exit' wordt de boodschap nog duidelijker, ook voor anderstalige reizigers.

Ook bij verwijzingen naar de metro werden zowel een Engelse tekst als een pictogram toegevoegd. Hoewel de 'M' strikt genomen geen pictogram is, is het wel een herkenbaar element voor metroreizigers dat ook terugkomt in het straatbeeld, bij de ingangen van metrostations. Het helpt om de metroverwijzingen visueel te onderscheiden van andere vormen van openbaar vervoer, zoals trein, tram en bus. De tekst 'Subway' is toegevoegd omdat bleek dat met name reizigers uit het Verenigd Koninkrijk de term 'Metro' niet kenden.

Tenslotte bleek uit het onderzoek dat het woord 'Lift' niet door alle anderstalige deelnemers goed werd begrepen. Daarom wordt de lift voortaan met zowel tekst als pictogram aangegeven.



Meerdere pictogrammen op één regel resulteren in een complex en onoverzichtelijk bord

Begrijpelijk en overzichtelijk

Het nieuwe ontwerp is het resultaat van een zorgvuldig, iteratief ontwerpproces. Daarbij zijn de onderzoeksresultaten steeds meegenomen als uitgangspunt. Het doel was om de voordelen van verschillende ontwerpbenaderingen te combineren, zonder concessies te doen aan helderheid of toepasbaarheid.

Eenvoud
Het aantal elementen per bord is beperkt gehouden. Minder informatie betekent minder visuele drukte en meer rust voor de reiziger.

Overzicht
De lay-outs volgen een vast patroon. Elke regel bevat maximaal één pictogram. Dit zorgt voor herkenbaarheid en structuur.

Begrijpelijkheid
De bestaande Nederlandstalige teksten blijven behouden. Op plekken waar teksten niet voor iedereen duidelijk zijn, voegen we een pictogram toe. Zo versterken beeld en tekst elkaar.

Toegankelijkheid
Bij de verwijzing naar de uitgang is naast het pictogram ook de Engelse term ‘Exit’ opgenomen. Dit helpt vooral anderstalige reizigers om de betekenis te begrijpen.

Implementatie
Het aangepaste ontwerp sluit visueel aan op het huidige systeem. Kleur, typografie en formaten blijven hetzelfde. Daardoor kunnen de bestaande lichtbakken behouden blijven, en is een stapsgewijze invoering goed mogelijk.

Dank aan onze partners

Dit project is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met verschillende partners, die we van harte bedanken voor hun onmisbare inzet en expertise. Het onderzoek met deelnemers met een lichte verstandelijke beperking is uitgevoerd in samenwerking met Stichting MEE Amstel en Zaan en het onderzoek met deelnemers met laaggeletterdheid is uitgevoerd in samenwerking met Stichting ABC. Tijdens het gehele project is nauw samengewerkt met opdrachtgever VRA en stakeholder GVB. Bovenal bedanken we alle deelnemers voor hun bijdrage!

Referenties

1. https://over.gvb.nl/content/uploads/2024/05/Jaarverslag-GVB-2023-1.pdf
2. https://over.gvb.nl/ov-in-amsterdam/voer-en-vaartuigen/metro-in-cijfers/
3. https://piaaconderzoek.nl/



Een verwijsbord met het nieuwe ontwerp, met een beperkt aantal pictogrammen en Engelse vertalingen