

Brussel, 28 januari 2009

Infrabel lanceert nieuwe website RAILTIME om de reizigers in real time te informeren over de situatie van het spoorverkeer op het Belgische net

Infrabel, de infrastructuurbeheerder van het Belgische spoorwegnet, heeft deze woensdag een nieuwe website (www.railtime.be) gelanceerd. Dankzij deze website kunnen de reizigers zich permanent informeren over de toestand en de eventuele vertragingen van het spoorverkeer op het volledige Belgische netwerk. Met dit project wil Infrabel de kwalitatieve informatieverbreiding naar de reizigers stapsgewijs verbeteren.

RAILTIME, de nieuwe website met real time info voor de reizigers

Het verspreiden van kwalitatieve informatie aan de reizigers over het spoorverkeer is een topprioriteit van Infrabel. Dit wordt bevestigd door de evaluatie van de reizigersfeedback (vragen en ervaringen) en de studie (Stratec) over de behoeften bij de reizigers en de treinverenigingen. Op basis van dit alles heeft Infrabel een globaal plan ontwikkeld met maatregelen op korte en langere termijn overeenkomstig haar strategisch plan BRIO II en het beheerscontract (juni 2008). Een eerste stap in de verbetering van de reizigersinfo is de lancering van de nieuwe website www.railtime.be.

RAILTIME is gekoppeld aan het Artweb-systeem dat in Traffic Control en de seinhuizen wordt gebruikt voor het beheer van het spoorverkeer in heel België. RAILTIME werd technisch ontwikkeld door ICTRA (NMBS-Holding) in opdracht van én onder de coördinatie van Infrabel. RAILTIME toont **de huidige vertraging van een trein en geeft indien mogelijk ook een prognose van de vertragingen**. De info over de werkzaamheden op een bepaalde spoorlijn bij het zoeken naar een individuele trein is beschikbaar na een klik op het icoontje "werfinfo" op www.railtime.be; de informatie over alle werkzaamheden op het Belgische spoornet vinden de reizigers terug via de "werfinfopagina" op de vernieuwde algemene website van Infrabel: www.infrabel.be.

Informatie over elk station, elke trein en bij incidenten

De nieuwe website www.railtime.be heeft verschillende mogelijkheden. Zo kunnen de reizigers vanaf vandaag **informatie opvragen over een trein in elk Belgisch station** (en elke stopplaats). Bij het invullen van het aankomst- of vertrekstation krijgt de reiziger een overzicht van alle treinen die stoppen in dit station binnen de gekozen tijdspanne (vb. tussen 7u en 8u). Een speciale kolom geeft ook de vertragingen weer vanaf 5 minuten en dit op het ogenblik van de opzoeking. Bovendien is er info beschikbaar over het spoor (perron) waarop de trein vertrekt of aankomt én het type van trein. Bij het klikken op "details" krijgt u vervolgens een gedetailleerd overzicht van de reisweg van de specifieke trein.

Een andere optie is het **invullen van het specifieke treinnummer** waarbij er onmiddellijk info over de reisweg van de trein, de positie van de trein op zijn traject en eventuele aanvullende commentaar verschijnt (vb. trein die uitzonderlijk niet stopt in een station of stopplaats, de omleiding die de trein volgt). Bij **incidenten die een impact hebben op meerdere treinen** ten slotte verschijnt er in een oranje balkje bovenaan de website een omschrijving van het incident en indien mogelijk een voorstel van de alternatieven voor de reiziger.

1^{ste} stap ter verbetering van de reizigersinfo in overleg met de stakeholders

De nieuwe website www.railtime.be zal stapsgewijs worden aangevuld met nieuwe en aanvullende informatie. Het doel is dat de **reizigers onmiddellijk van de voordelen van dit nieuwe systeem kunnen genieten**. Voor eind 2009 zijn er bijkomende toepassingen gepland: verklaring van de oorzaken van de vertragingen, real time info beschikbaar via smart-telefoons, RSS feed (update via pop-ups op de pc), Engelse en Duitse versies van RAILTIME, statistieken over o.a. de stiptheid van de treinen op het spoornet.

Infrabel hecht enorm **veel belang aan de dialoog met haar stakeholders en klanten**. De infrastructuurbeheerder overlegt daarom met de stakeholders over de nieuwe website maar ook over de reizigersbehoeften, maatregelen en oplossingen op korte en lange termijn en dit ten voordele van de reizigers. Vanaf begin maart zal Infrabel **roadshows in de 12 grootste stations van België** organiseren om de reizigers optimaal te informeren over deze nieuwe gebruikstoepassing op het internet.

Website en andere Infrabel-projecten als onderdeel van een klantgericht informatiebeleid

Infrabel werkt actief verder aan verschillende projecten ter verbetering van de informatieverstrekking naar de reizigers. Een ervan is de permanente opleiding van de ongeveer 400 speakers in heel België. Zo loopt er sinds oktober 2008 een coachingprogramma in alle seinhuizen én zijn er specifieke criteria bij de aanwerving van de nieuwe speakers. **Deze week is Infrabel gestart met een doorgedreven training van de speakers in het taallabo van Brussel-Noord**; midden februari beginnen ook de trainingen in het taallabo van La Louvière. De speakers worden hierbij getraind op het gebied van taal (uitspraak) en inhoud (boodschap), waarbij er veel aandacht uitgaat naar de informatie tijdens crisissituaties (vb. ernstige incidenten op het net tijdens de piekmomenten).

Andere infoprojecten zullen stapsgewijs worden geïmplementeerd overeenkomstig de Infrabel-strategie waarbij de nadruk steeds ligt op een progressieve verbetering van de reizigersinformatie. Deze projecten zijn complementair met de nieuwe website (www.railtime.be) en sluiten perfect aan bij het **klantgerichte en gebruiksvriendelijke informatiebeleid van Infrabel**. De reiziger staat hierbij steeds centraal en heeft recht op kwalitatieve info én een stipt en veilig spoorverkeer.

Infrabel is de naamloze vennootschap van publiek recht, verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, vernieuwing en ontwikkeling van het Belgische spoorwegennet. Het bedrijf is ook verantwoordelijk voor de toekenning van de rijpaden aan alle Belgische en buitenlandse operatoren. De specifieke structuur van de aandeelhouders van Infrabel waarborgt een volledige onafhankelijkheid. Infrabel werd op 1 januari 2005 opgericht na de splitsing van de Belgische spoorwegen en maakt deel uit van de NMBS-Groep. De onderneming stelt vandaag zo'n 12.500 personen te werk en realiseert een omzet van ongeveer 1,25 miljard euro (2007).



 *When rail means service*

> **RAILTIME**
INFRABEL LANCEERT WEBSITE MET
REAL TIME INFO VOOR REIZIGERS

28 januari 2009

LUC LALLEMAND
Gedelegeerd Bestuurder



 **INHOUD**

1. Infrabel & Reizigersinfo
2. Actieplan Infrabel overeenkomstig de reizigersbehoeften
3. RAILTIME: nieuwe website met real time info
4. Andere projecten ter verbetering van de reizigersinfo
5. Conclusie

200090128_Railtime_Website 2

Infrabel 1. INFRABEL & REIZIGERSINFO

INFRABEL & REIZIGERSINFO (I)



Infrabel
beheert

het **spoorverkeer** in real time
via Traffic Control + de seinhuizen

de **informatieketen** over
het spoorverkeer in real time

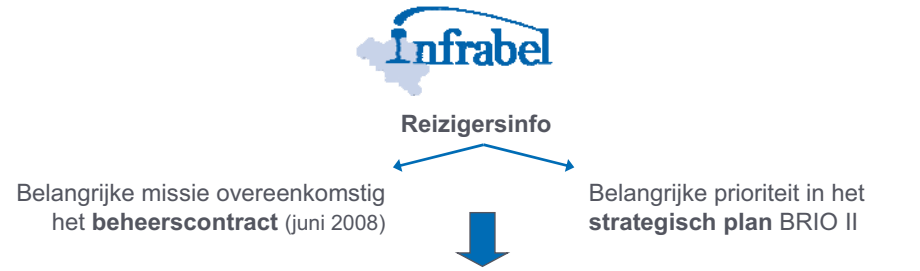
Infrabel vervult **centrale rol** in informatieverstrekking naar de reizigers!



200090128_Railtime_Website 3

Infrabel 1. INFRABEL & REIZIGERSINFO

INFRABEL & REIZIGERSINFO (II)



Reizigersinfo

Belangrijke missie overeenkomstig
het **beheerscontract** (juni 2008)

Belangrijke prioriteit in het
strategisch plan BRIO II

Infrabel **engageert zich** voor reizigersinfoproject
dat een **absolute prioriteit** vormt:

- oprichting dienst **Information Management** (eind 2008)
- **maximale mobilisatie van de middelen**
(versneld doorgevoerd naar aanleiding van enkele voorvallen op het spoorwagennet)

200090128_Railtime_Website 4

Infrabel 2. ACTIEPLAN INFRABEL OVEREENKOMSTIG DE REIZIGERSBEHOEFTEEN

ACTIEPLAN INFRABEL OVEREENKOMSTIG DE REIZIGERSBEHOEFTEEN (I)

- Infrabel registreert permanent tal van **vragen en opmerkingen** van de reizigers
- Klantgerichte aanpak** staat centraal: stipte treinen* + kwalitatieve informatie

* **stiptheid in 2008:**
 90,2% zonder neutralisatie
 94,3% met neutralisatie

200090128_Railtime_Website 5

Infrabel 2. ACTIEPLAN INFRABEL OVEREENKOMSTIG DE REIZIGERSBEHOEFTEEN

ACTIEPLAN INFRABEL OVEREENKOMSTIG DE REIZIGERSBEHOEFTEEN (II)

- Infrabel heeft **studie** laten uitvoeren bij reizigers en treinverenigingen (studie door Stratec in augustus 2008)

Reizigersbehoeften bestaan:

- o buiten de stations
- o in de stations
- o in de trein zelf

→

Drie basiselementen voor de reiziger:

- o stiptheid
- o comfort
- o informatie

Studie bevestigt Infrabel-bevindingen:
Kwalitatieve info over spoorverkeer
 is een absolute prioriteit voor de reiziger!

200090128_Railtime_Website 6

Infrabel 2. ACTIEPLAN INFRABEL OVEREENKOMSTIG DE REIZIGERSBEHOEFTE

ACTIEPLAN INFRABEL OVEREENKOMSTIG DE REIZIGERSBEHOEFTE (III)

- Infrabel ontwikkelt **globaal plan** met maatregelen op korte én lange termijn

1 strategie en visie: maatregelen overeenkomstig de reizigersbehoeften!

↓

1ste stap in actieplan: lancering website met real time info voor reizigers!



200090128_Railtime_Website 7


Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (I)

www.RAILTIME .be

=

- gekoppeld aan **ARTWEB** systeem (Traffic Control en seinhuizen)
- gebaseerd op de **treindienstregeling** (gele affiches in de stations en stopplaatsen)
- ontwikkeld door **ICTRA** (NMBS-Holding) in opdracht van én onder coördinatie van Infrabel
- toont **huidige vertraging** van een trein én indien mogelijk ook de prognose van de vertraging



“werfinfo”: info over de werken op een bepaalde spoorlijn voor een individuele trein

- Volledig overzicht van alle werken op het net via de vernieuwde website van Infrabel: www.infrabel.be

© Infrabel Disclaimer Help

200090128_Railtime_Website 8

Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (II)

Opzoeken van **vertrek- en aankomsttijden van alle treinen** op Belgisch spoornet

3 opties:

- 1. info over één bepaald station**
- 2. informatie over één bepaalde trein**
- 3. bij incidenten: specifieke info en indien mogelijk alternatieven**

200090128_Railtime_Website 9

Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (III)

1. Opvragen van de treinen bij vertrek of aankomst in elk station

- invullen van “aankomst- of vertrekstation”
- overzicht van alle treinen die stoppen in dit station binnen gekozen tijdspanne
 - treinen in lichtgrijs: treinen reeds vertrokken of aangekomen
 - treinen in donkergrijs: treinen worden nog verwacht
- “kolom vertraging” geeft vertragingen weer vanaf 5 minuten
 - vertraging = verschil tussen dienstregeling en het in real time berekende uur
 - aantal minuten vertraging is geldig op het moment van de opzoeking
- Info over het spoor (perron) en het type trein
- “details”
 - overzicht van de reisweg van de trein

| Vertrek | Vertraging | Bestemming | Spoor | Type trein | Trein nummer | |
|---------|------------|-------------------------------------|-------|------------|--------------|-------------------------|
| 16:58 | | Verviers | 1 | IP | 1515 | Details |
| 16:23 | 40:25 | Luxemburg -> Brussel -> Universitat | 2 | CR-L | 4343 | Details |
| 16:00 | | Brussel-Zuid | 3 | IC | 1136 | Details |
| 16:15 | | Elzenbrakel | 3 | CR | 2186 | Details |
| 16:19 | | Jemelle | 4 | IP | 8600 | Details |
| 16:20 | | Blinche | 1 | IP | 3937 | Details |

200090128_Railtime_Website 10

Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (IV)

2. Opvragen van de vertrek- en aankomsttijden van één trein
Invullen van het specifieke treinnummer

- onmiddellijke info over de gedetailleerde reisweg van de betrokken trein
- info over de positie van de trein op zijn traject (●)
- eventuele commentaar (vb. trein zal uitzonderlijk niet stoppen in bepaald station of stopplaats, omleiding die trein volgt, werkzaamheden via "werfinfo")



| Haltes | Om 10:04 | Aankomst | | Vertrek | | Commentaar |
|------------------|----------|----------------|------------|----------------|------------|------------|
| | | Dienstregeling | Vertraging | Dienstregeling | Vertraging | |
| Genval-Bergem | ● | | | 09:51 | | |
| Vlane-Moerbeke | ○ | 09:56 | | 09:56 | | |
| Galmadeen | ○ | 10:00 | | 10:00 | | |
| Tollembeek | ○ | 10:03 | | 10:03 | | |
| Herne | ○ | 10:06 | | 10:06 | | |
| Edingen | ○ | 10:10 | | 10:12 | | |
| Halle | ○ | 10:22 | | 10:23 | | |
| Brussel-Zuid | ○ | 10:34 | | 10:36 | | |
| Brussel-Centraal | ○ | 10:39 | | 10:40 | | |
| Brussel-Noord | ○ | 10:43 | | 10:45 | | |

200090128_Railtime_Website 11

Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (V)

3. Bij incidenten die impact hebben op meerdere treinen

- tekst in oranje balkje bovenaan site
- Na klik op "tekst":
 - omschrijving van het incident
 - voorstel van alternatieven voor de reiziger indien mogelijk
 - tekst wijzigt bij nieuwe informatie of wanneer het incident is beëindigd



Railtime : real time aankomst en vertrek EN NL

L161 Namen-Gemboux II

L161 Namen-Gemboux X

technisch incident aan reizigerstrein

er wordt op één spoor gereden tussen Namen en Gemboux met een vermoedelijke vertraging van 5 à 10 minuten

9:55 - vrijdag 23 januari 2009

Periode: 09:00 - 10:00

Trein Nr: (niet verplicht)

Station:

Vertrek Aankomst

200090128_Railtime_Website 12

Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (VI)

De nieuwe website www.railtime.be van Infrabel zal stapsgewijs worden aangevuld met nieuwe en extra info

Doel = onmiddellijk voordeel van het systeem voor de reizigers!

Voor eind 2009 zijn er bijkomende toepassingen gepland:

- oorzaken van de vertragingen
- real time info beschikbaar via smart-telefoons
- RSS feed (update via "pop-ups" op de pc)
- Engelse en Duitse versies
- statistieken (vb. stiptheid van de treinen op het spoornet)

200090128_Railtime_Website 13

Infrabel 3. RAILTIME: NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO

www.railtime.be - NIEUWE WEBSITE MET REAL TIME INFO (VII)

- Infrabel hecht veel belang aan de **dialogoog met haar stakeholders en klanten**
 - Permanente communicatie over: **de website** (maar ook de reizigersbehoeften, maatregelen en oplossingen)

↓

Overleg en evaluatie met stakeholders

Roadshows in de grote stations voor de reizigers



nu

vanaf begin maart

200090128_Railtime_Website 14

Infrabel 4. ANDERE PROJECTEN TER VERBETERING VAN DE REIZIGERSINFO

ANDERE PROJECTEN (I)

NU – OPLEIDING EN BEGELEIDING VAN DE SPEAKERS

- specifieke criteria bij **aanwerving** van nieuwe speakers
- **coachingprogramma** in alle seinhuizen door Infrabel-personeel
- **doorgedreven training** van 400 speakers in heel België via twee taallabo's (**Brussel-Noord*** en **La Louvière****)
 - * Start deze week!
 - ** Start midden februari

→ opleiding op het gebied van taal (uitspraak) én de inhoud (boodschap) met nadruk op de crisissituaties (vb. bovenleidingsbreuk Leuven)



200090128_Railtime_Website 15

Infrabel 4. ANDERE PROJECTEN TER VERBETERING VAN DE REIZIGERSINFO

ANDERE PROJECTEN (II)

TOEKOMST - STAPSGEWIJZE INFORMATIEPROJECTEN

- Infrabel werkt actief verder aan **nieuwe informatieprojecten** voor de reizigers
- Infrabel zal deze projecten **stapsgewijs implementeren** conform haar strategie

1 doel:
progressieve verbetering van de info naar de reizigers!



200090128_Railtime_Website 16



 5. CONCLUSIE

CONCLUSIE

De website RALTIME met real time reizigersinfo

=

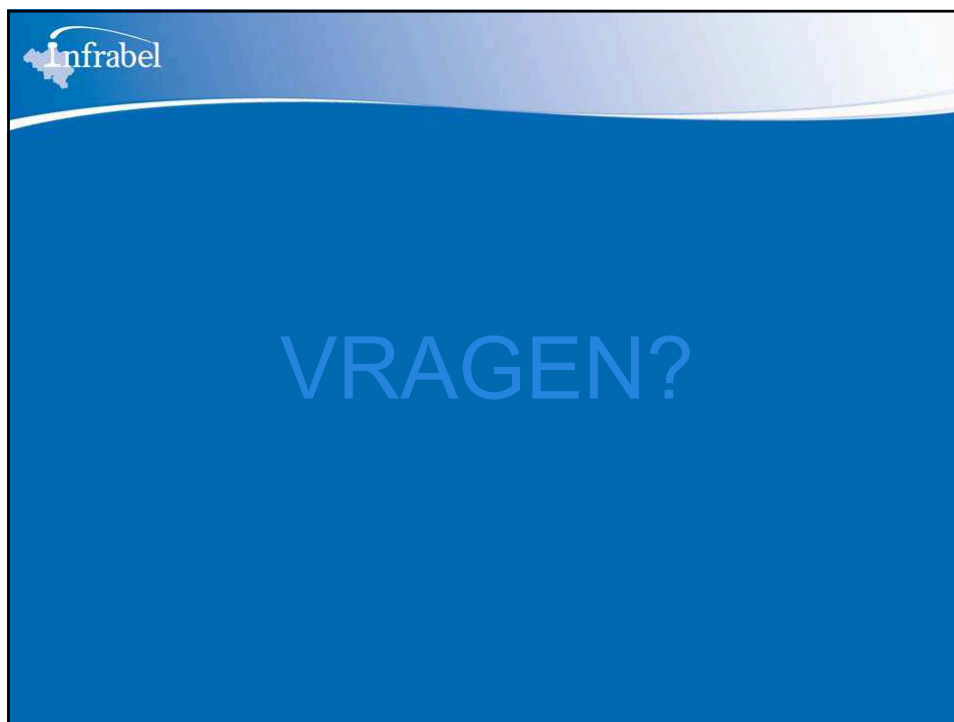
- 1ste belangrijke stap om infoverspreiding naar de reizigers te verbeteren
- zal stapsgewijs worden aangevuld met **nieuwe, aanvullende info**
- complementair met **andere infoprojecten** die worden voorbereid


Infrabel werkt permanent en actief aan een **klantgericht informatiebeleid!**

- Reiziger staat hierbij centraal!
- Snelle, juiste, gebruiksvriendelijke info via website!

www.railtime.be

200090128_Railtime_Website 17





VRAGEN?

Railtime : real time aankomst en vertrek

FR NL

12:25 - vrijdag 23 januari 2009

Periode
 Trein Nr (niet verplicht)

Station
 Vertrek Aankomst

Treinen bij vertrek in Brussel-Zuid

| Brussel-Zuid | | Bestemming | Spoor | Type trein | Trein nummer | |
|--------------|------------|------------------------------|-------|------------|--------------|-------------------------|
| Vertrek | Vertraging | | | | | |
| 11:52 | + 00:05 | Amsterdam-Centraal Station | 6 | THA | 9323 | Details |
| 11:58 | | Brussel-Nationaal-Luchthaven | 17 | IR | 3710 | Details |
| 12:02 | | Aalst | 8 | CR/L | 2062 | Details |
| 12:02 | | Zottegem | 11 | CR | 2282 | Details |
| 12:03 | | Liers / Dinant | 9 | IC | 2412 | Details |
| 12:05 | | Maastricht | 15 | IC | 462 | Details |