



Ten dienste van de klant

Beheer van het spoorwegverkeer:

strategie

Infrabel is onder andere verantwoordelijk voor het beheer van het treinverkeer. In januari 2007 werd het hypermoderne Traffic Control in gebruik genomen, om het treinverkeer nog beter te coördineren. Anderhalf jaar later staat de dienst *Beheer van het spoorwegverkeer* van Etienne De Ganck voor nieuwe uitdagingen.

Werken en treinverkeer: een delicaat evenwicht



Begin 2007 werden de 5 dispatchings gecentraliseerd in 1 verkeersleidingcentrum in Brussel: Traffic Control. Vanuit dit controlecentrum coördineren de verkeersleiders het treinverkeer in heel België. Hiermee kan Infrabel nog efficiënter het verkeer regelen en de klanten informeren.

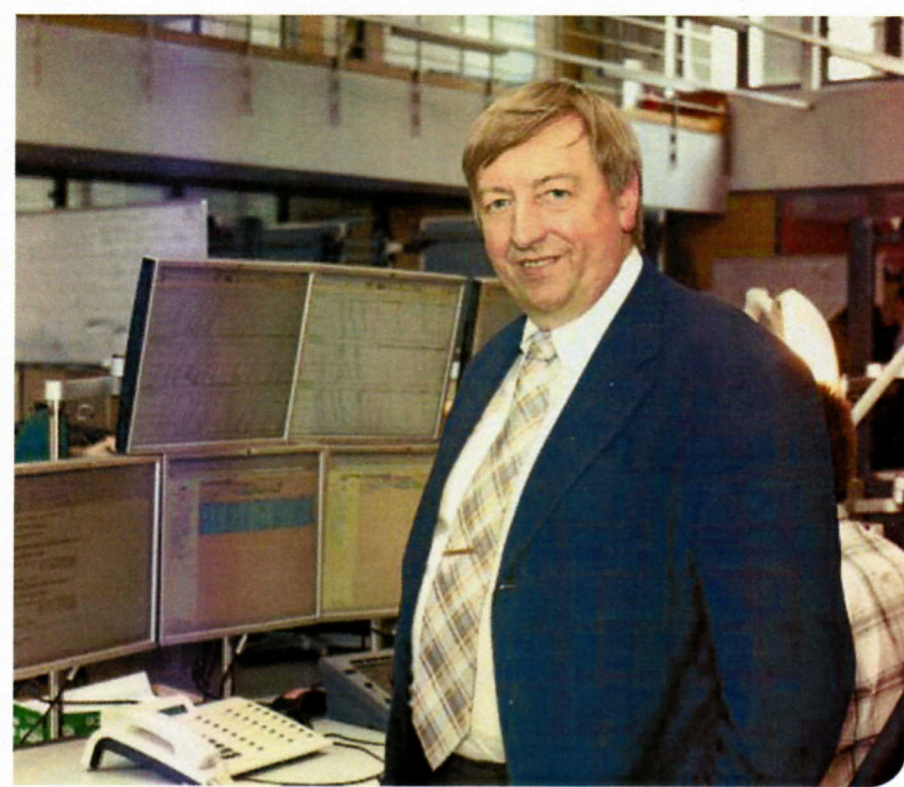
“Dagelijks doen we er alles aan om onze werking te verbeteren”, legt Etienne De Ganck, General Manager beheer spoorwegverkeer uit. “Zo ondersteunen wij bijvoorbeeld onze nieuwe collega’s zoveel mogelijk dankzij onze coaching waarbij zij persoonlijk begeleid worden door een meer ervaren collega.”

“Een grote uitdaging voor de komende maanden is het opstarten van de RDV (ReizigersDispatching Voyageurs). Hiervoor hebben we duidelijke afspraken gemaakt met de collega’s van NMBS over de verantwoordelijkheden van iedere dienst en de communicatie tussen Traffic Control en RDV. Indien we daarin slagen, en dit is een must, dan moet dit de globale opvolging van het reizigersverkeer nog meer verbeteren.”

Artemis: nog efficiënter

Aan de basis van Traffic Control en de seinposten ligt de informatietoepassing *Artemis*. Dit programma ondersteunt de volledige treindienst: het registreert en rapporteert in real time de positie van alle treinen, de treindienst wordt erin opgevoerd, de werken geprogrammeerd en alle gegevens gearchiveerd. Na verloop van tijd werd Artemis op vraag van de gebruikers aangepast en uitgebreid met bijkomende toepassingen. De programmering zoals het systeem oorspronkelijk werd opgevat, loopt nu op zijn einde, maar er zijn nieuwe behoeften ontstaan door de Europese regelgeving.

Etienne De Ganck: “In mei hebben we het seminarie *Traffic Management* georganiseerd waarbij personeelsleden van *Netwerk* en van *Toegang tot het Net* hun ideeën konden spuien over Artemis en de operationele opvolging van het treinverkeer. Ook NMBS kon zijn inbreng doen. Na afloop hebben we alle ideeën verzameld in 24 projecten, van korte of langere termijn. De bedoeling is om Artemis aan te passen en uit te breiden aan de nieuwe behoeften.”



Van links naar rechts:
Anderhalf jaar geleden werden de 5
dispatchings samengebracht in het
hypermoderne Traffic Control.

Etienne De Ganck: "De komende jaren staan we
voor grote uitdagingen, maar tegelijk moeten
de treinen stipt en veilig blijven rijden!"

uitdagingen voor de toekomst

"Concreet willen we met Traffic Management bijvoorbeeld een informaticatoepassing ontwikkelen die in geval van storingen zelf een oplossing voorstelt aan de operator en zo ons personeel in de seinhuizen nog beter ondersteunt. Een ander project is de actualisering van onze noodscenario's. In de toekomst willen we die op het intranet plaatsen, zodat iedereen overal in België hetzelfde scenario consulteert en toepast bij incidenten."

Werken en verkeer: een delicaat evenwicht

Momenteel zijn er op het spoorwagennet heel wat werven. De ploegen van *Infrastructuur* voeren dagelijks courante onderhoudswerken uit aan sporen, bovenleiding, seinrichting... Daarnaast zijn er ook een aantal grote investeringswerken zoals het GEN, de werken in het station van Gent-Sint-Pieters, de modernisering van de lijn Namen - Luxemburg... De directie *Netwerk* moet al die werken zodanig coördineren dat het treinverkeer zo weinig mogelijk hinder ondervindt.

Etienne De Ganck: "Voor de onderhouds-

werken voorzien we voldoende werkvensters zodat onze collega's van *Infrastructuur* hun werken kunnen uitvoeren. Tegelijk mag dit werkvenster niet te groot zijn, want zo blokkeren we een potentieel rijpad. Voor de grote investeringswerken moeten we ook de treindienst aanpassen: treinen omleiden, vervangbussen inleggen en de nodige bufferminuten voorzien. Dit vergt nu eenmaal een enorme coördinatie tussen de verschillende partijen. Meer werken op het netwerk betekent immers minder alternatieven tijdens de exploitatie bij storingen en dit kan leiden tot vertragingen."

Infrabel als notaris: verdragen toewijzen

Naast het regelen van het treinverkeer is Infrabel ook verantwoordelijk voor het wetten van de verdragen en het op een neutrale wijze bepalen van de verantwoordelijkheid van de verdraging. Dit aspect is om twee redenen zeer belangrijk. In de eerste plaats heeft Infrabel SLA's (Service Level Agreement) afgesloten met de operators die op haar netwerk rijden. In de toekomst betekent dit dat Infrabel een vergoe-

ding moet betalen aan de operators voor vertragingen veroorzaakt door infrastructuurproblemen.

"Ten tweede moeten we de oorzaken van de vertragingen kennen om de stiptheid bij te sturen en te verbeteren," verklaart Etienne De Ganck. "Daarom houden we ook statistieken bij. Je kunt de stiptheid pas verbeteren als je weet wat er fout loopt en waarom. In dat kader hebben we ook een actieplan voor de stiptheid opgesteld, met doelstellingen voor elke directie binnen Infrabel."

ISO voor Netwerk

Dit jaar nog wil *Netwerk* de procedure opstarten om een ISO-certificaat te behalen voor het beheer van het spoorverkeer en voor het toewijzen van verdragen.

Etienne De Ganck: "Met ISO willen we aantonen dat onze manier van werken en onze meetmethodes correct zijn. Om deze internationale erkenning te behalen zullen we al onze procedures evalueren en eventueel verbeteren. Op die manier willen we elke discussie over onze methodes beëindigen en ons toespitsen op onze echte uitdaging: hoe verbeteren we de stiptheid en hoe houden we die op peil?"

"De komende jaren staat onze dienst en heel de directie *Netwerk* voor een aantal grote uitdagingen. Maar naast deze projecten mogen we onze dagelijkse taken niet verwaarlozen. De treinen moeten veilig en stipt blijven rijden! Bovendien moeten we het groeiend aantal reizigers in eerste instantie opvangen met de huidige infrastructuur, misschien wel onze grootste uitdaging!"

info:by

arg.velstra@drielnish.nl
030-7507222