

חוצים את

פחדנו שזה ייגמר במכות: כינסנו בחדר אחד את גיל יעקב ותמר קינו, נציגי ארגונים שמעודדים תחבורה ציבורית, ודרור גנון, נציג משרד התחבורה, כדי לדבר על חוסר ההיגיון והסדר, הבלבול והצפיפות. להפתעתנו, הם הצליחו להסכים על חלק מהסוגיות, ובעיקר על כך שמדובר באתגר סביבתי וחברתי מהמעלה הראשונה. פאנל תקוע

אבי לביא

זית התקשורתית כדי להסביר, להתפתל, וגם לספוג את האש. הוא עובד מסביב לשעון כדי לסגור פערים של עשרות שנים ומיליארדים רבים, אבל זה מאמץ שמשול לריצה לעבר האופק: על כל אור טובוס שנוסף ושירות שנפתח, האוכלוסייה והצרכים גדלים בקצב מהיר, ויש עוד ישראלי שנוסע לאירופה וחוזר עצי בני לאחר שהשווה בין הרכבת התחתית של ברלין או פריז לבין מה שמחכה לו כאן, בבית.

הם מכירים היטב זה את זה. יש להם קילומטראז' ארוך של מחלוקות, ובמהלך הדרך כבר הצטברו לא מעט מטענים. ארגוני התחבורה האסרטיביים - אפשר לצרף לרשימה גם את "ארגון נוסעי התחבורה הציבורית" - הם תופעה חדשה יחסית, שצמחה בשנים האחרונות במקביל להכנה שהתחבורה היא אחד התחומים המשפיעים והבעייתיים בחיינו. ובכל זאת, אף שקינן ויעקב מתפרנסים מלעשות לגנון כאב ראש, נדמה שרוב המשותף על המפריד: כולם בחדר רוצים לראות תחבורה ציבורית הרבה יותר טובה ומשוכנעים שזה אתגר שצריך להיות ממוקם בראש סדר העדיפות יות הלאומי.

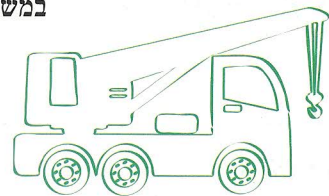
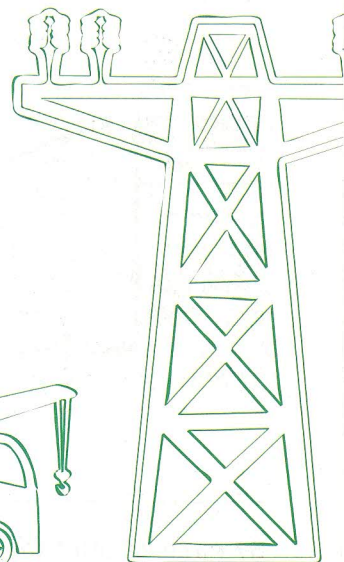
על השולחן שמנו את נקודת המבט של

חוץ לבניין שבו שוכן משרד התחבורה בתל אביב אין הניית אופניים. הסתובבתי, חיפתי שתי ולבסוף קשרתי לתמר. לא יכלה להיות פתיחה סמלית יותר לשיחה שהוקדשה לעובדה המצערת שהתחבורה בישראל מתנהלת כמו מסלול מכשולים אינסופי. כינסנו שלושה: תמר קינו, מנכ"ל "תחבורה היום ומחר", ארגון ותיק שמאז 1998 מנסה לקדם את התחבורה ביש אל בכלל ואת התחבורה הציבורית בפרט באמצעות שינוי סדר העדיפויות; גיל יעקב, מנכ"ל "15 דקות", ארגון שמייצג את נקודת מבטם של צרכני התחבורה הציבורית. בתחילת דרכו הארגון התמקד בתחבורה הציבורית בירושלים, ושמו נגזר מהמטרה המקורית: להגיע למצב שבו ההמתנה לאוטובוס בבירה לא תעלה על 15 דקות. אשרי המאמין.

מולם ישב דרור גנון, האחראי על התחבורה הציבורית במשרד התחבורה. גנון מזוהה לאחרונה עם תחום התחבורה הציבורית יותר מכל אדם אחר במשרד התחבורה: הוא זה שנשלח לח

אחד ההיבטים המתגרים ביותר של חיים ירוקים הוא סוגיית הבנייה והתשתיות. המועצה לבנייה ירוקה מסייעת לכל דורש, ויש מי שעוסקים בכך באופן יומיומי כמו תמר דראל פוספלד, רונן עזורי, מיכל ביטרמן, אורלי אינדיצקי ואיגוד אדריכלי הנוף.

מהאקדמיה מגיעה תמיכה מהותית בדמותם של פרופי ארזה צ'דצ'מן, פרופי עדנה שביב, פרופי יצחק מאיר ופרופי שמאי אסיף, שמבינים כולם את חשיבות התכנון הידוק הנכון.





הקווים

שלים, ומתברר שבגלל הרביקו אנשים חווים האטה בזמן העלייה לאוטובוס, מה שכמובן היה אמור להיות הפוך. אם פעם הנהג היה מנקב את הכרטיס סליה, היום הוא צריך לדפדף בין הקוֹרים, ולחלק מהחברות יש מכשירים ישנים ומסורבלים.

קינן: אני מכירה אנשים עם מוג' בלות שכלית שמאוד זקוקים לרביקו, אבל מכיוון שהפרוצדורה גדולה עליהם, הם משלמים במזומן הרבה יותר ממה שהם צריכים.

דרור גנן: הנהג של הנפקת הכרטיסים נכפה עלינו, אנחנו לא קור' בעים איך הוא ייראה. מי שמנפיקות את הכרטיסים הן חברות האוטובוס סים. מה שאתם מתארים נכון, אבל זה רק מפני שהרביקו טרם סיים את ההתפתחות שלו. בנושא הסליקה נתקלנו בהרבה קשיים שמסבירים חלק מהבעיות שהנוסעים חווים. הכוונה היא להקים מרכז סליקה אחד. כרגע שכל חברה מבצעת את הסליקה עבור עצמה, מתחיל בלגן וכאב ראש. רצינו שהמפעילים יקימו את המערכת הזו, והממונה על ההגבלים העסקיים הטיל וטו. רצינו להקים אותה בעצמנו, אבל הממונה אמר שאסור למדינה לעשות את זה. בסוף התקבלה פשרה שזה יהיה בנק הרואר. כרגע זה נמצא בעיצומו של תהליך.

לביא: אני עדיין לא מביין למה בעולם זה הולך חלק? הרי אנחנו לא צריכים להמציא את הגלגל, אלא פשוט להעתיק את מה שכבר עושים במדינות שיש בהן תחבורה ציבורית ראויה.

ה"משתמשים" - נוסעי האוטובוס מה שורה. ניסינו להציף את השאלות שמע" סיקות אותם במפגש עם התחבורה הציבורית. קינן ויעקב לא צריכים לערוך תחקיר כדי לדעת מהן הבעיות האלה: כמשתמשים כנדים בתחבורה הציבורית, הם חווים אותן על בסיס יומיומי.

למה אנחנו טובעים בביורוקרטיה?

אביב לביא: אנחנו נפגשים דווקא בשבוע מוצלח למשרד התחבורה. בסקר שבדק את איכות השירות שמשרדי ממשלה נותנים לעסקים, משרד התחבורה דורג במקום הראשון וצוין כמשרד המשתפר ביותר.

תמר קינן: הרבה דברים השתפרו בשירותים של משרד התחבורה. אפשר לחדש רישיון נהיגה בסופר-פארם. זה מצוין, אבל איפה התחבורה הציבורית בתמונה? הכל קשור לרכב הפרטי.

גיל יעקב: תמר צודקת. כשאתה רוצה לבצע פעולה שקשורה לרישיון נהיגה, כל האופציות פתוחות בפניך באינטרנט. נט. כשזה מגיע לרביקו, הביורוקרטיה במיטבה. כדי להנפיק כרטיס אתה צריך להגיע לנקודה כלשהי בעיר, להצטלם, להביא ערימה של אישורים כדי להוכיח שאתה זכאי להנחה, לעבור פרוצדורה שלמה, והכל בשביל לעלות לאוטובוס. וכשיש תקלה - הסיפור מתחיל מחדש.

קינן: אם אבד לך רישיון נהיגה, אתה יכול להזמין חדש באינטרנט.
יעקב: אבל אם אבד הרביקו, אתה צריך להתחיל להתרוצץ, שלא לדבר על זה שהכסף שהיה עליו הלך. הבטיחו כרטיס חכם, בינתיים זה כרטיס די טיפש. עשינו סקר בין נוסעי האוטובוסים בירוש

מימין: גיל יעקב, תמר קינן ודרור גנן



"קווי סרדין" למה אנחנו מצטופפים באוטובוסים? צילום: מקס יליסון

קינן: "יש חוק, אבל כששאלנו על זה באחת מחברות האוטובוסים, הם התפקעו מצחוק. כחלק מהחברות אומרים שנש" כח מזה ושלא יהיה מידע חוץ מבתחנות המוצא. כרגע מי שהרימה את הכפפה זו חברת מטרופולין שפועלת באזור רעננה-כפר סבא. ברוב הארץ מידע מסודר בתחנות זה בקושי שמועה. יש דפי A4 שכתובים בכתב יד."

יעקב: "מסילה לאילת אין בעיה לעשות, פרויקטים של מיליארדים כולם אוהבים, אבל לשים לוח בתחנה? קשה". **גנן:** "נכון שהיישום של החוק לוקח זמן, אבל עד סוף השנה כל מדינת ישראל תרושת במידע סטטי בתחנות - מפה של מסלול הקו וסביבת התחנה, לוחות זמנים, פרטים של מוקרי מידע."

קינן: "אבל זה רק בתחנות שיש להן סככות. יש אלפי תחנות שהן רק עמוד, שם לא יהיה כלום". **לביא:** "דגע, אנחנו מדברים על שני

שילמו יותר. אנחנו עובדים עכשיו על זה שתוכל לטעון את הרביקו בסכום שבו תוכל להשתמש לנסיעות בכל הארץ. אני מעריך שעד סוף השנה תהיה קפיצת דרך רצינית בנושא הזה".

למה אין לנו מושג מתי יבוא האוטובוס הבא?

לביא: "כואו נדבר על סוגיה כאובה: שילוט בתחנות".

קינן: "תחבורה היום ומחר" קידמה את החוק שמחייב את המפעילים להציב שילוט בתחנות. החוק היה אמור להיכנס לתוקף ב-1.12, אבל משהו שכבר לא עובד במשרד התחבורה נתן לחברות האוטובוסים שוב ושוב הנחות ואפשרות לא לקיים את חובתן".

יעקב: "שנה אחרי שהחוק נכנס לתוקף יזמנו סקר יחד עם 'ארגון נוסעי התחבורה הציבורית' והוצפנו ב-1,400 תלונות על תחנות שאין בהן שילוט ומידע".

קינן: "כי בעולם התחבורה הציבורית היא באמת ציבורית, ופה היא פריטית. בניו יורק נהג האוטובוס הוא עובד מדינת ניו יורק. פה יש אוסף של חברות ומפעילים, ולכן כשיוצאים במהלך חרש צריך לעשות תיאום בין כולם".

יעקב: "את כל מה שדרור אמר אתה יכול לכתוב בתוספת ציון השנה '2008'. זה אמנם לא היה הוא, אבל אותם דברים בדיוק - על הצורך לאחד מערכות - נאמרו על ידי קודמיו כבר לפני שנים. שום דבר לא השתנה".

גנן: "לרביקו יש גם הרבה יתרונות". **קינן:** "בוא נגיד שיש לו פוטנציאל".

גנן: "בזכות הרביקו אפשר לעבור מקו לקו בתוך 90 דקות בלי לשלם".

קינן: "לזה אני מפרגנת".

גנן: "בזכות הרביקו הצלחנו לפשט תהליכים ולהזייל מחירים. בגוש דן יש היום הרבה יותר יישובים ואנשים שמי שלמים 6.60 שקלים על כל נסיעה ופעם

דברים שונים. אתם מדברים על משהו מאוד בסיסי. אני כבר חשבתי הלאה: על שילוט אלקטרוני שמודיע מתי האו" טובוס הבא מגיע, כמו שיש בכל עיר שמכבדת את עצמה באירופה. הרי חלק גדול מהבעיה בתחבורה הציבורית הוא אי-הוודאות. אתה עומד בתחנה, האוטו" בוס לא בא ואתה משתגע. אם יהיה שלט שיגיד שבעוד ארבע דקות הוא מגיע, הנוסעים ירגישו אחרת לגמרי."

גנון: "קוראים לזה next bus. אנחנו נמצאים בתהליך פריסה של שילוט אלקטרוני בכל הארץ. יש מקומות כמו גבעתיים שבהם זה כבר עובד. זה לא פשוט כי ברוב התחנות אין חשמל, זה פועל על מערכת סולארית וזה יותר מורכב ויקר. המשרד יצא במהלך להתקנת שילוט אלקטרוני ב-800-900 תחנות עד סוף השנה, כעשרה אחוזים מהסככות בארץ, ובשנה הבאה יהיו עוד 1,000."

לביא: "אני עדיין לא מבין למה מה שבכל העולם המפותח נחשב מובן מאד ליו, אצלנו כל כך מסובך ואיטי. למה, למשל, אין מפה ברורה של מסלול הקו על הקיר של האוטובוס? בכל קרון באי-רופה יש מפות שבעזרתן אתה יכול לעקוב אחרי התקדמות הנסיעה. גם זה דורש חשמל סולארי?"

גנון: "גם באירופה אין באוטובוסים מפות מסיבה פשוטה: האוטובוסים עובדים כל הזמן בין קווים כדי לייצל ולמקסם את השימוש בהם. יש מפות כאלה רק ברכבות תחתיות או בקרונות של חשמלית שנוסעים שנים על אותו קו. גם אצלנו יש מפות ברכבת ישראל, במטרו"נית וברכבת הקלה בירושלים".

למה נסיעה של קילומטר לוקחת שעה?

לביא: "אנשים יעברו מהמכונת לאור טובוס אם זה יחסוך להם זמן. אם הם יושבים באוטובוס באותו פקק שבו תקועות המכונות, אין סיכוי שזה יקרה. לכן צריך נתיבים מיוחדים לתחבורה ציבורית, אבל יש מעט מאוד כאלה. למה?"

קינן: "הנכונות לייצר עדיפות אמי"תית לאוטובוסים וההבנה שזה חשוב עדיין לא קיימות".

גנון: "כדי להכריז על נתיבי תחבורה ציבורית צריך הסכמה של

תמר קינן, "תחבורה היום ומחר": "אני מכירה אנשים עם מוגבלות שכלית שמאוד זקוקים לרבי"קו, אבל מכיוון שהפרוצדורה גדולה עליהם, הם משלמים במזומן הרבה יותר ממה שהם צריכים"

אביב לביא, "מעריב": "חלק גדול מהבעיה הוא אי-הוודאות. האוטובוס לא בא ואתה משתגע. אם יהיה שלט שיגיד שבעוד ארבע דקות הוא מגיע, הנוסעים ירגישו אחרת לגמרי"

גיל יעקב, "15 דקות": "יש כסף לרכבת לאילת ולמחלפים, אבל על כל אוטובוס צריך להילחם. הייתי מצפה ממשרד התחבורה לעשות תחזית מסודרת ולתקצב את מספר האוטובוסים בהתאם"

אביב לביא, "מעריב": "החיבור בין רכבות לאוטובוסים הוא על הפנים. חלק מהתחנות מנותקות מהעיר, קשה להגיע אליהן בתחבורה ציבורית, והתוצאה היא שאלפים מגיעים במכונית פרטית ואין חניה"

דרור גנון, משרד התחבורה: "בזכות הרבי"קו הצלחנו לפשט תהליכים ולהוזיל מחירים. אני מעריך שעד סוף השנה תהיה קפיצת דרך רצינית בנושא הזה"

דרור גנון, משרד התחבורה: "אנחנו נמצאים בתהליך פריסה של שילוט אלקטרוני בכל הארץ. המשרד יצא במהלך להתקנת שילוט אלקטרוני ב-800-900 תחנות עד סוף השנה"

דרור גנון, משרד התחבורה: "כבר חצי שנה אנחנו שוקדים על תוכנית של גידול בנסיעות עד 2020. בשוטף אנחנו מנסים למקסם את הניצול של האוטובוסים"

דרור גנון, משרד התחבורה: "הרבה שנים הרכבת הייתה עולם מנותק. שתלו את התחנות בקייבנימט. היום אנחנו מנסים לחבר אותה אל העולם. בהמשך גם יהיה כרטיס משותף לאוטובוס ולרכבת"



ראש העיר. אנחנו לא יכולים לכפות את זה. ראשי הערים מפחדים מנהגי כלי הרכב הפרטיים. הם מפחדים שאם יהיו נתיבי תחבורה ציבורית, יהיו יותר פקקים ויבואו אליהם בטענות. אם יש בעיות עם האוטובוסים, לעומת זאת, באים בטענות למשרד התחבורה. קשה להתקדם עם חלק מהעיריות בנושא הזה."

(כולם מהנהנים, הסכמה נדירה).

קינן: "מצד שני, יש גם כשלים של משרד התחבורה. ראשי הערים לא בוטחים באוטובוסים. הם לא מרגישים שאפשר לסמוך על האוטובוס שיגיע בזמן. מהירות הנסיעה הממוצעת של אוטובוס בגוש דן היא 16 קמ"ש. משרד התחבורה לא משקיע בהכוונה ובשיווק מול הרשרות המקומיות. זה נחמד שאנחנו עושים השתלמויות למהנדסי ערים, אבל זו העבודה שמשרד התחבורה אמור לעשות."

גנן: "הארגונים באמת עוזרים לנו במאמץ מול ראשי הערים, אבל אני לא בטוח שזה התפקיד שלנו לחנך את העיריות. יושבים שם אנשי מקצוע. בכל מפגש שלנו עם עירייה אנחנו דורשים לראות תוכניות בנושא הזה. בסוף צריך הסכמה של ראש העיר. הוא השריף בממלכה שלו."

לביא: "מצד שני, אין הרבה טעם בנתיבי תחבורה ציבורית אם אין אכיפה. כרגע המצב הוא שאנשים נוסעים חופשי בנתיבי אוטובוסים. מעמידים את האוטו, יורדים לקיוסק ומצפצפים."

גנן: "זו לא האחריות שלנו. יש גוף שאחראי על זה, ולצדדי זה לא בסדר העדיפויות שלו."

קינן ויעקב (במקחלה): "מה עם חקיקה? משרד התחבורה יכול ליוזם חוק שיוציא את סמכויות האכיפה מהמשרה."

גנן: "אנחנו באמת נמצאים בתהליך חקיקה שייתן לרשויות המקומיות סמכויות לאכוף את נתיבי התחבורה הציבורית. כיום המשטרה לא אוכפת את זה, אבל חוששים לתת לפקחים של הרשויות המקומיות סמכויות של שוטר. האכיפה הכי יעילה היא באמצעות מצלמות, כך שתדע שאם אתה עולה על הנתיבים המיוחדים, תקבל אוטומטית קנס, בדיוק כמו שבכניסה לכביש 6 אתה יודע שתצטרך לשלם. אנחנו מובילים מהלך

יעקב: "משרד התחבורה משקיע המון בכבישים, וכשאנחנו מותחים ביקורת הם אומרים: 'צריך כבישים כדי שאוטובוסים יוכלו לנסוע עליהם'. כשמגיע רגע ההחלטה, פתאום מתברר שבהרחבה של כביש 4 אין נתיבי תחבורה ציבורית, וב-עוקף קריות אין נתיבים כאלו, ובפרויקט הגדול של הרחבת כביש 1 אין, אף שבשעות השיא 50 אחוז מהנוסעים בין תל אביב וירושלים הם נוסעי אוטובוסים. אז איפה הקדימות שלהם?"

למה אנחנו צריכים להצטופף כמו סרדינים?

לביא: "ביהיה בסדר בגלל צהחלטנו לערוך פינה שבועית על הצפיפות באוטובוסים. הזמנו את המאזינים לשלוח תלונות על 'קווי סרדין'. הפייסבוק שלנו התפוצץ. בכל הארץ אנשים מתלוננים על זה שהם תקועים בתוך בית השחי של הנוסע שלימים."

גנן: "כל תזווה בהיקף המשתמשים בתחבורה הציבורית גורמת לשינוי משמעותי בתשומות שאנחנו צריכים לתת. התגובה שלנו לא מיידית. לרכוש אוטו

שבמסגרתו נשתתף במימון של מצלמות שיוצבו בנתיבים הללו בכל הארץ."

לביא: "נהדר, מתי זה יקרה?"

גנן: "מבחינתי, שכבר מחר יהיו מצלמות כמו פטריות בכל הארץ, אבל זה לא תלוי בי."

קינן: "כשהממשלה רצתה, לא הייתה בעיה לקבוע בחוק שלפקחים של כביש 6 או הנתיב המהיר יהיו סמכויות נרחבות, ואלה חברות פרטיות. אם היו רוצים, היו קובעים אותו דבר לגבי נתיבי התחבורה הציבורית."

גנן: "צריך להעביר את הסמכויות לרשויות המקומיות. הרי הן ירוויחו מהקנסות בדיוק כמו שהן מרוויחות מקנסות על חניה. ניסוי שנעשה בלונדון הראה שהאכיפה באמצעות מצלמות היא הכי אפקטיבית. כששוטר או פקח עוצרים מישהו על נתיבי התחבורה הציבורית, כולם נתקעים אחריו. זה יותר מפריע לתנועה מאשר עוזר. אפשר לראות איך זה עובד בכניסה לירושלים: יש שם נתיב ורוד בלעדי לתחבורה ציבורית, ואף נהג לא נוסע עליו כי יש מצלמות. לא צריך שיעמוד שם שוטר."



למה אין שילוט שמציג את לוח הזמנים של האוטובוס? צילום: מקס ילינסון



בוס, להביא אותו לארץ ולהרכיב אותו - זה תהליך שלוקח 8'6 חודשים. מס' פיק שיהיה גידול של רבע אחוז במס' פר הנוסעים, זה דורש מאיתנו היערכות אסטרונומית. צפיפות היא עניין יחסי, גם באירופה בשעות השיא מאוד צפוף בתחבורה הציבורית. כשאנחנו מזהים עלייה בשימוש בקו, אנחנו מוסיפים נסיעות, אבל תמיד יהיו קווים שיהיו צפופים בשעות מסוימות."

לביא: "יש לי פתרון פשוט: לקו שיש בו צפיפות בלתי נסבלת - תוסיפו עוד אוטובוסים."

גנון: "אנחנו מנסים, משחקים עם האוטובוסים."

יעקב: "ברשותך אני אתרגם: מה שחסר זה כסף להצטיידות באוטובוסים. יש כסף לרכבת לאילת ולמחלפים, אבל על כל אוטובוס צריך להילחם. הייתי מצפה ממשדד התחבורה לעשות תחזית מסודרת של מספר הנוסעים באוטובוסיים, להגדיר את יעד הגידול בנסיעות שרוצים להשיג ולתקצב את מספר האוטובוסים בהתאם."

גנון: "כבר חצי שנה אנחנו

בקיבנימט. היום אנחנו מנסים לחבר את הרכבת אל העולם. ב־2011 התחלנו לרוץ עם פרויקט 'שילובים'. המטרה היא לדאוג שלכל תחנת רכבת יהיה שירות טוב של תחבורה ציבורית. קווי 'שילובים' הם קווים ישירים, עד 20 דקות נסיעה, שמגיעים למרחק של עד 300 מטר מהתחנה ומותאמים ללוח הזמנים של הרכבת, בעיקר בשעות העומס. בהמשך יהיה גם כרטיס משותף לאוטובוס ולרכבת".

לביא: "ועדיין אנשים באים בהמוניהם במכוניות הפרטיות. כנראה שהשירות באוטובוסים לא מספיק טוב".

גנז: "צריך לבנות ביקושים, לייצר הסברה. יש מקומות שבהם יש אוטובוס טוב, אבל אנחנו מסייעים אבק ומחזירים אותו. שינוי תפיסה הוא לא משהו שקורה ביום. זה תהליך אבולוציוני שלוקח זמן, והוא קורה כרגע. אני מאמין שהשינויים הקרובים יביאו את התוצאה. התוכנית שלנו היא לזרז את זה כמה שיותר, הרי בסוף כל העסק צריך להתחבר".

משהו לסיום?

יעקב: "משרד התחבורה צריך להתחבר למאה ה־21. זה מתחיל במידע מעודכן וזמין: לא יכול להיות שכשאתה עומד בתחנה ומתקשר לקבל מידע - אומרים לך שאתה מספר 60 בתור, ולא יכול להיות שהמוקד לא עובד בכל שעות הפעילות של התחבורה הציבורית - מחמש בבוקר עד 11 בלילה".

גנז: "בתוך כל הביקורת אני רוצה להזכיר שנעשים גם הרבה דברים טובים. בקווי הלילה כבר נוסעים מיליון איש בשנה. הבת שלי גדלה עליהם. היא מתקשרת אליי לשאול מתי האוטובוס יוצא, מבחינתה אני מוקד המידע של משרד התחבורה. אני אומר לה להסתכל באפליקציה. בצפון יש שירות אויך קול - מיניבוס לפי הזמנה. ברמת הגולן, שזה אזור בעייתי כי מדובר בשטח גדול עם הרבה יישובים קטנים, המועצה מפעילה שירות אוטובוסים חכם, ומספר הנסיעות עלה מ־15 אלף בחודש ל־60 אלף. יש עוד הרבה רעיונות מעניינים שאנחנו מבשלים, ואני גם רוצה להפתיע ולהודות לתמר ולגיל על פועלם. אף שהם מרגיזים לפעמים, הם גם מאוד עוזרים לנו".

דוחף ומדרבן אותנו כל הזמן, ויש לו מדיניות וחזון ברורים איך צריכה להיות ראות התחבורה הציבורית. עברתי המון שרים, והוא בין היחידים שמכירים ברמה של איש מקצוע ותיק את כל המרכיבים בתחומים שאנחנו עוסקים בהם, כולל ההיבטים הטכנולוגיים ביותר".

למה הם אף פעם לא עונים?

קנין: "כשאתה פונה לאוצר עם שאלה לגבי קרן פנסיה, אתה מיד מקבל קוד פנייה ומייל שפנייתך התקבלה. כשאתה מגיש תלונה למשרד התחבורה על נהג אוטובוס, אתה נמצא בערפל מוחלט".

גנז: "זה לא נכון, אתה מקבל תשובה בהשפנייה התקבלה. בדיוק לאחרונה תגברנו את פניות הציבור והכנסנו לשם סטודנטים. פניות הציבור מתחלקות לשניים: תלונה שבמקרה של חריגה משמעותית יכולה להגיע להליך פלילי; ובקשה שלרוב דורשת בדיקה, וזה לוקח זמן כי מדובר בתהליך ארוך".

יעקב: "אנחנו מקבלים המון פניות מאנשים שפנו אליכם ולא קיבלו מענה. אין ודאות. אין המשכיות בטיפול".

גנז: "תאמין לי, כל יום אני כותב תשובות לפניות. רק היום כתבתי כבר 20, אני מסתובב עם התקנים האלה באוטו כל הזמן. הכנסנו תודעת שירות, אבל כוח אדם זה עניין אחר. אנחנו מקבלים מאות פניות בשבוע. יש לנו רשימה של פניות פתוחות, ואנחנו עוקבים אחריהן. מאיר חן, ראש הרשות לתחבורה ציבורית שקמה לאחרונה, שם את זה בסדר עדיפויות גבוה. אמורה להיות תוספת לתקנים, ואני מקווה שזה יאפשר לתת יותר מענה לפונים וישהירר לחצים".

למה הרכבת והאוטובוס לא מדברים זה עם זה?

לביא: "החיבור בין רכבות לאוטובוסים הוא על הפנים. חלק מהתחנות מנותקות מהעיר, קשה להגיע אליהן בתחבורה ציבורית, והתוצאה היא שאלפים מגיעים במכונית פרטית ואין חניה. מי שמגיע באוטובוס הרבה פעמים רואה את הרכבת בדיוק יוצאת מהתחנה".

גנז: "אני לא מתכחש לזה שיש בעיה. יש פה היסטוריה: הרבה שנים הרכבת הייתה עולם מנותק. שתלו את התחנות



למה אין מספיק אוטובוסים?

שוקדים על תוכנית אסטרטגית עד 2020 של גידול בנסיעות והתאמה של המערכת לגידול הזה".

יעקב: "אז מה היעד? כמה אוטובוסים נצטרך ב־2020?"

גנז: "אני עוד לא יודע לומר. זה תהליך שאנחנו מתקדמים איתו, זה לא זבנג וג' מרנו. כשנסיים את התוכנית האסטרטגית - נציג את הנתונים. זה לא סותר את העובדה שבשוטף אנחנו מנסים למקסם את הניצול של האוטובוסים, להעביר אותם ממקומות עם מעט ביקוש למקומות עמוסים כדי להקל את הצפיפות".

יעקב: "זה מעגל קסמים. מכיוון שהשינוי קצרה, אתם מוציאים אוטובוסים ממקומות שבהם לכאורה אין ביקוש, אבל אם תבדוק למה אין ביקוש - תגלה שזה משום שהשירות לא טוב ואין מספיק אוטובוסים. התחושה של הנוסעים היא שהתדמית של השר כבולדווור לא באה לביטוי בתחבורה הציבורית. אם צריך להיאבק על שלטים בתחנות, אז זה לא בולדווור. הקריאה שלנו לשר היא להתחיל להיות בולדווור, ולא רק לטובת הפרויקטים הגדולים, אלא בשביל כל מה שמשפיע על היומיום של הציבור".

גנז: "זה אמנם לא תפקידי להגן על השר ישראל כץ, אבל חשוב להגיד שהוא