

תובנות ביניים של היבטים חברתיים בתהליך מימוש של התחדשות עירונית

-הריברטו וינטר-

לבקשת המינהלת ובעקבות עבודתי עד היום כיועץ חברתי של מקבץ 4-א- גבראלוב 33-31, להלן סיכום התובנות המרכזיות שעלו בתהליך המימוש של התחדשת עירונית לאחר שעברה שנה מפינוי התושבים ומכניסתם לדירות השכורות, התובנות אלו נועדו בעיקר לעיון של יועצים החברתיים.

טרום פינוי

תובנות:

1. פירוק זמני של המרקם הקהילתי
 - בעלי דירות שגרו שנים באותה כניסה מתפזרים ברחבי העיר או מחוצה לה, הקשרים החברתיים נחלשים.
 - מבוגרים או בעלי קושי בשפה מרגישים תלולים, במיוחד כשהם גרים לבד בסביבה חדשה.
2. חוסר ודאות ולחץ נפשי סביב מועדי קידום הפרויקט וזכויותיהם בתהליך.
3. קשיי תקשורת בין דיירים ויזמים, מידע סותר, שמועות, וחוסר שפה אחידה יוצרים מתחים.
4. עמימות בחוזי השכירות.
 - מקרים שבהם בעל הדירה דורש פינוי מוקדם, העלאת שכר דירה, או אי-הארכה של חוזה יוצרים מתחים.
 - חוסר בהירות לגבי מי האחראי לתיקונים, לתשלומים חריגים, או לנזקים.
5. חשוב שיועצים החברתיים יפנו את תשומת ליבם של בעלי הדירות לעלויות נוספות מעבר להפרש דמי השכירות לדוגמא ערבויות/בטחונות שדורשים משכירים.
6. איתור דירה מתאימה להשכרה
 - רבים מתקשים למצוא דירה שעומדת בתקציב שהיזם מממן, קרובה לשירותים ולבית הספר.
 - קושי במציאת דירה חלופית במיוחד בשווקים שבהם שכר הדירה עלה משמעותית מאז חתימת ההסכם.
 - פער בין שכר הדירה המשולם לשכר הריאלי בשוק, במיוחד באזורים שבהם מחירי השכירות עלו מאז שנחתם ההסכם הראשוני.

דרכי התמודדות מומלצות:

1. במיפוי הצרכים (עריכת ראיונות) אישיים (קשישים, נכים, משפחות מרובות ילדים), מומלץ להקדיש תשומת לב מיוחדת והכנה לליווי מותאם לקשישים ו/או נכים שיהיו זקוקים לליווי אישי.
2. פתיחת קבוצת תקשורת דיגיטלית (וואטסאפ/פייסבוק) לשמירת קשר, עדכונים וליווי שהיועץ מנהל.
3. סדנאות הכנה לפינוי, כולל תמיכה רגשית וייעוץ מעשי.
4. סיוע אישי באיתור דירות להשכרה.

- בבדיקת חוזי השכרה והפנייתם לעו"ד בעלי הדירות על מנת שיסייע בבדיקתם. ניהול מאגר דירות מומלצות ויחסי תיווך מול משכירים.

פינוי ומעבר

תובנות:

- שלב הפינוי הוא הרגע שבו המעבר מהתכנון אל המעשה הופך מוחשי. המשפחות אורזות, מובילים מגיעים, חפצים נערמים ברחוב, והבניינים מתרוקנים בזה אחר זה. מדובר בתהליך קצר יחסית בזמן, אך עתיר מתחים נפשיים ולוגיסטיים – זהו "צוואר הבקבוק" של כל הפרויקט. משפחות חוות את המעבר כטראומה; התהליך דורש ליווי אנשי קרוב.
- האריזה חושפת זיכרונות, תצלומים, חפצים ישנים – וכל תיבה הופכת לסמל של סוף תקופה.
- נוצרת תחושת בלבול: מצד אחד תקווה לעתיד, מצד שני תחושת תלישות.
- חלק מבעלי הדירות לא מצליחים לעמוד בזמנים (בעיות באריזה, חוזים לא סגורים).
- שאלות חוזרות: מתי בדיוק מקבלים את שכר הדירה הראשון, איך מקבלים את דמי המעבר, מה עם הערבות הבנקאית.
- יש להקדים ולהעביר דף הסבר תמציתי וברור שבוע לפני הפינוי, עם כל המידע המעשי: מועדים, אמצעי תשלום, אנשי קשר, הוראות מסירה.

דרכי התמודדות מומלצות:

- המשך הפעלת קבוצת תקשורת דיגיטלית.
- קיום מפגשים קהילתיים תקופתיים – כדי לשמור על זהות קבוצתית.
- ליווי צמוד ביום המעבר ובימים שלאחריו.
- קו חם/מוקד דיירים לפתרון בעיות בזמן אמת.
- יש לקיים טקס פרידה סמלי ולתת לגיטימציה לרגשות.

שנות השכירות

תובנות:

- תקלות חוזיות מול בעלי דירות להשכרה, כאלה שמפרים חוזה, דורשים העלאות, או מסרבים להאריך.
- הקבוצה מתפזרת ותחושת השייכות נחלשת; הקשרים נחלשים, אך עדיין ניתנים לשימור.
- שחיקה באמון מול היזם והרשויות במיוחד אם יש עיכובים בבנייה או בתשלומים.
- אי-סדירות בתשלומי שכירות או תשלומים אחרים, לרבות בנושא השנמוך גורם למתח כלכלי ותסכול מתמשך.

דרכי התמודדות מומלצות:

- המשך הפעלת קבוצת תקשורת דיגיטלית.
- קיום מפגשים קהילתיים תקופתיים – כדי לשמור על זהות קבוצתית.

3. פיקוח שוטף על חוזים ותשלומים באמצעות המינהלת החברתית.

קבוצת גשר

תובנות:

1. בפרויקטים של פינוי-בינוי, במיוחד בקהילות מגובשות כמו בקרב בני העדה האתיופית, המעבר מאורח חיים של שכנות קרובה וקשרי דם-תרבות — אל שנים של פיזור — יוצר ואקום חברתי. רעיון "קבוצת הגשר" נועד למלא את הוואקום הזה באמצעות קבוצה שתשמש גשר בין הקהילה הקיימת, הקהילה החדשה שתיבנה בבניינים החדשים לבין הגורמים המקצועיים (יזם, מינהלת, רשות מקומית, יועץ חברתי).
2. ברוב המקרים, שלב הטרום פינוי הוא שלב של עומס רגשי, בלבול וחרדה.
3. האנשים עסוקים בשאלות של דירה חלופית, ביטחון כלכלי, זכויות משפטיות.
4. בשלב הזה קשה לגייס מתנדבים לתפקיד ערכי או קהילתי — הם עדיין בתודעת "הישרדות".
5. אנשים מתקשים להתנדב כשלא ברור מה יצא להם מזה.
6. אם היוזמה לא עברה דרכם או לא קיבלה את ברכתם, יש סיכוי שהציבור לא יראה בה לגיטימית, ייתכן שהרעיון היה נכון, אבל נדרש מנגנון אחר של גיוס.

דרכי התמודדות מומלצות:

1. להתחיל ביוזמה רק אחרי סגירת ענייני השכירות, כשהמתח יורד. הקבוצה נבנית טוב יותר אחרי שהעניינים המעשיים מתבהרים, כלומר אחרי חתימת ההסכמים או לקראת סיום מציאת הדירות.
2. לתת להם הכשרה קצרה (מפגש למידה, תג זיהוי, השתתפות בישיבות עם היזם). לקיים סדנת מנהיגות קצרה (3-4 מפגשים) עם תעודה מטעם העירייה.
3. המונח "קבוצת גשר" אולי נשמע יפה בעיניים מקצועיות, אך לא תמיד מעורר רגש או תחושת שייכות בקרב הקהילה. מומלץ לשקול שם אחר לקבוצה.
4. מומלץ להציע תעודה רשמית, השתתפות בכנסים, או הוקרה עירונית לחברי הקבוצה.

גידול בהוצאות המשפחות

תובנות:

1. בפרויקטים של פינוי-בינוי מתגלה בעיה עקבית הנוגעת להוצאות בעלי הדירות בתקופת השכירות:
יש פער בין ההתחייבות החוזית של היזם לבין ההוצאות בפועל בשוק השכירות. מדובר בבעיה מבנית-כלומר, לא במחדל אישי של צד כלשהו, אלא בתוצאה כמעט בלתי נמנעת של דינמיקת השוק והחוזים.

2. כיום, במרבית הפרויקטים, דמי השכירות נקבעים על בסיס הערכת שמאי שנעשית לפי מחירי שוק ממוצעים ולא בהכרח לפי מחירי השכרה ריאליים של דירות זמינות בפועל. לכן, נוצר לרוב פער של מאות שקלים בחודש בין סכום ההחזר לבין העלות בשוק.
3. המעבר לדירה חלופית בשכונה חדשה או בעיר אחרת מביא עמו תעריפי ארנונה גבוהים יותר. בד"כ היזם, בהתאם לחוזה, אינו מחויב לכסות הפרש זה, והוא נופל במלואו על בעלי הדירות.
4. בבניינים ישנים, דמי ועד בית נעים סביב 50-70 ₪ לחודש. בדירות שכורות חדשות יותר, בבניינים עם מעלית, ניקיון קבוע ולעיתים חברת ניהול- ההוצאה קופצת ל-200 ₪ ואף יותר. גם כאן – אין החזר או מנגנון קיזוז מצד היזם.
5. ההפרשים המצטברים מגיעים לעיתים למאות שקלים בחודש למשפחה, סכום לא מבוטל לתקופה של כמה שנים.
6. תחושת האמון בתהליך נשחקת – במיוחד כשנאמר בתחילת הדרך ש"היזם ישלם את כל ההוצאות".
7. נוצרת תחושת חוסר צדק: ההבטחות נותרו נכונות מבחינה משפטית, אך לא בפועל מבחינה כלכלית.

דרכי התמודדות מומלצות:

1. כאשר הסכמי הפינוי-בינוי כבר חתומים ואין אפשרות משפטית לפתוח אותם מחדש, עדיין קיימים צעדים שניתן לנקוט בהם, ביניהם לדוגמה ראו הסעיפים הבאים:
2. מומלץ לבקש כי במקרים של דיירים מתקשים יישקל עדכון שנתי וולונטרי של דמי השכירות בהתאם לשוק.
3. ליידע מראש את בעלי הדירות על כלל ההוצאות הצפויות ולסייע להם לבחור דירות חסכוניות (קרובות לתחבורה, ללא חברת ניהול פרטית וכו').
4. יועץ החברתי יקיים סדנאות ניהול תקציב ודיאלוג פתוח על כלכלת המעבר.
5. המסר שמומלץ להעביר: "השמאי בודק את רמת המחירים הממוצעת בשוק, אבל בפועל דירות שמתאימות לכם עשויות להיות מעט יקרות יותר. ההבדל הזה יכול להגיע למאות שקלים בחודש, תלוי במיקום ובזמן. לכן חשוב מאוד לדעת מראש מה ההוצאות הנלוות (ועד בית, ארנונה) כדי לבחור דירה שתאפשר לכם שקט כלכלי, אני יודע שזה לא פשוט לשמוע, אבל חלק מהתפקיד שלי הוא שניכנס לתהליך הזה עם עיניים פקוחות. ככל שתדעו מוקדם יותר, כך יהיה לכם יותר זמן לבחור נכון ולתכנן מראש". שפה זו עניינית, לא מאשימה, לא דרמטית.

סוגיית מועד תחילת תשלום דמי השכירות

תובנות:

1. בפרויקטי פינוי-בינוי רבים ההסכם מול היזם קובע כי תשלום דמי השכירות יחל רק כחודש לפני מועד הפינוי בפועל. מנגד, בעלי הדירות מקבלים פרק זמן של שלושה - ארבעה חודשים כדי לאתר ולחתום על דירה חלופית.

2. במקרים שבהם בעל דירה מעוניין להקדים ולשריין דירה, דבר שהוא לרוב רצוי ואף נבון כדי להבטיח מקום מתאים, הוא נדרש להתחיל לשלם שכירות מכיסו לתקופה שבה היזם עדיין לא משתתף בהוצאות. כך נוצר חלון בעייתי של הוצאה כלכלית "אבודה" של חודשיים ואף יותר.
3. כשברור שהיזם מתחיל לשלם רק חודש לפני הפינוי, בעלי הדירות נוטים לדחות את חיפוש הדירה - מה שמגדיל את הסיכון שלא תימצא דירה מתאימה בזמן.
4. דווקא אלה שמתכננים מראש, מאתרים דירה מוקדם ורוצים להבטיח לעצמם פתרון טוב - "נענשים" כלכלית.
5. כאשר בעל דירה מגלה שהוצאה זו עליו, נוצר תסכול ותחושת "הטעיה" - גם אם מדובר בסעיף חוקי וברור.

דרכי התמודדות מומלצות:

1. בפרויקטים עתידיים, מומלץ לקבוע מנגנון גמיש לתשלום מוקדם חלקי: היזם ישתתף לפחות במחצית מהשכירות אם נחתם חוזה שכירות 2-3 חודשים לפני הודעת הפינוי.
2. להגדיר בחוזה שלאחר הודעת הפינוי, ההשתתפות המלאה בשכר הדירה תחל מהמועד שבו הדייר מחויב בתשלום, ולא מתאריך שרירותי קבוע.
3. היועץ החברתי נדרש להציג את העובדות בשקיפות, אך בלי להאשים או לייצר תחושת בגידה. ניסוח מומלץ: "הנושא הוסדר בהסכם המחייב, ואין אפשרות לשנותו כעת. יחד נבדוק איך אפשר להיערך נכון, כדי שהתקופה הזו תעבור עם כמה שפחות נטל כלכלי".
4. אנשים מרגישים "שסידרו אותם" גם אם החוזה היה ברור. כאן יש חשיבות עצומה להקשבה, אמפתיה והכלה. תפקיד היועץ הוא להחזיר תחושת שליטה: "לא נוכל לבטל את הסעיף, אבל נוכל להפוך את המצב לנשלט". לסיים תמיד בהצעת סיוע: "אם מישהו מתקשה למצוא דירה שתתאים לזמנים האלה - אנחנו כאן לעזור באופן אישי".

ליווי נושא התיווך והשגת דירות שכורות

תובנות:

1. ברוב החוזים נקבע כי היזם יממן את דמי התיווך ואף יעמיד לרשות בעלי הדירות מתווך ייעודי שיסייע באיתור דירות חלופיות. למרות הכוונה הטובה, היישום בפועל לא פעם כשל והמתווך שמונה לא מצליח לספק שירות מספק, לא יוצר אמון בקרב בעלי הדירות ולא מניב תוצאות מעשיות.
2. בעקבות זאת נדרש היועץ החברתי להיכנס בעצמו לפער שנוצר - לאתר מתווכים חלופיים, ליצור קשר עמם ולרכז רשימה של דירות ומתווכים שחולקה לבעלי הדירות באופן עצמאי.
3. אי-אפשר להסתמך על מינוי טכני בלבד. עצם העובדה שמופיע בחוזה "היזם יספק מתווך" אינה מבטיחה הצלחה. נדרש מנגנון פיקוח וליווי למתווך מטעם היועץ החברתי, כולל בדיקה של סגנון העבודה, הנגישות והשפה הבין-אישית מול הדיירים.

4. בעלי הדירות זקוקים לליווי פעיל, לא רק למספר טלפון. חיבור רשמי למתווך אינו מספיק. יש צורך בהכוונה, מעקב ולפעמים גם תיווך בין בעל הדירה למתווך.

דרכי התמודדות מומלצות:

1. המתווך חייב להיות חלק אינטגרלי מהליווי החברתי, לא "שירות חיצוני", אלא שותף. עליו להבין את ההקשר הקהילתי, את מאפייני בעלי הדירות ואת מגבלות השוק. מתווך שלא מבין את ההיבט האנושי – נכשל גם אם הוא מקצועי.
2. חיבור רשמי למתווך אינו מספיק. יש צורך בהכוונה, מעקב ולפעמים גם תיווך בין בעל הדירה למתווך.
3. היועץ החברתי ממלא בפועל תפקיד גישור בין עולמות, בין המערכת הנדל"נית (מתווכים, יזם, בעלי נכסים) לבין המציאות האישית של בעלי הדירות.
4. המינהלת פרסמה קול קורא למתווכים חברתיים במסגרתו יפורסם מאגר של מתווכים לסיוע בתיווך לטובת תושבי השכונה - יש לבדוק את סטטוס המרכז למול המינהלת.
5. על היועץ החברתי ליזום מראש קשר עם מספר מתווכים (לפחות 3-4). הכנת מאגר מתווכים שנבדקו על ידי הרשות המקומית חשובה ויכולה לסייע.
6. לערוך שיחה מקדימה להסבר מהות הפרויקט, מאפייני הדיירים, אזורי יעד להשכרה, וטווח המחירים.
7. לבנות רשימת מתווכים מומלצים עם פרטי קשר, שעות פעילות ושפות ולחלק את הרשימה לבעלי הדירות בצורה מסודרת.
8. היועץ החברתי יעקוב אחרי פרסומים באתרים (יד2, פייסבוק מקומי, לוחות שכונה) ולאחר דירות פוטנציאליות בהתאם לפרופיל המשפחות.
9. לעדכן את המידע ולהנגיש אותו לבעלי הדירות במייל או בווטסאפ קבוצתי.
10. לקיים שיחות תכופות קצרות עם המתווכים לבדיקת היצע, מספר פניות, ומשוב מהשטח.
11. לקיים שיחות תכופות אישיות עם בעלי הדירות: האם מצאו דירה, מה הקושי, כמה הצעות נבדקו.

ליווי אישי של מבוגרים לאחר המעבר לשכירות

תובנות:

1. לאחר המעבר לשכירות, המבוגרים שחיו שנים רבות באותו בניין מתמודדים עם קושי בהסתגלות: ניתוק משכנים מוכרים, חוסר תחושת ביטחון, בדידות, וקשיי אוריינטציה בסביבה החדשה. ניסיון היועץ החברתי לקיים מעקב אישי ולבדוק את מצבם הרגשי והחברתי של אותם דיירים מהווה אתגר משמעותי.
2. מבוגרים שאינם דוברים עברית שוטפת נותרים מנותקים ממידע, תחבורה, ושירותים. יש חשיבות עצומה למתורגמנים. היעדר מתורגמנים הופך כל ניסיון קשר לקשה, ולעיתים כמעט בלתי אפשרי.

3. דרכי התמודדות מומלצות:

1. מאחר ולרוב מדובר בנשים מבוגרות חשוב להיעזר במלווה (אישה) וביתר שאת במקרה של נשים מהעדה האתיופית.
2. להכין רשימה של בעלי דירות מבוגרים וליצור איתם קשר אחת לחודש לפחות כשיחה אישית: “מה שלומך?”, “איך השכנים?”, “הסתדרת עם המרכול?”, “יש משהו שמפריע?”
3. לרשום בקצרה ממצאים חוזרים (קשיי תחבורה, בדידות, אי-נגישות) – כדי לזהות דפוסים. גם שיחת טלפון קצרה מחזירה תחושת קשר וביטחון.
4. אם קשה לקיים קבוצת תמיכה פורמלית, אפשר לקיים “שיחות קפה” לדוגמא שלוש-ארבע נשים שנפגשות אחת לחודש בבית של אחת הנשים.

ליווי תקופת הבנייה – תקשורת, הסברה והתמודדות עם שמועות

תובנות:

1. בעיקר שלב הביצוע הראשוני (חפירה ויסודות) נראה בעיני בעלי הדירות כתקופה “מתה”. לא נראה בנייה באופן מוחשי, הכל “מתחת לפני השטח”, אין תוצאות מוחשיות – רק בורות, גדרות ומשאיות. התחושה היא של “שום דבר לא קורה” אף שבפועל זהו שלב קריטי.
2. פער ידע בין שפת הבנייה לשפת הציבור. דוחות מפקח, מושגים הנדסיים ולוחות זמנים מקצועיים אינם מובנים לבעלי הדירות, מה שיוצר בלבול, אי-ודאות ולעיתים תסכול.
3. במצב של מידע חסר, נוצרים “חורים” שהקהילה ממלאת בשמועות: “היזם הפסיק לשלם”, “הקבלן ברח”, “הבנייה נעצרה”, “יש בעיה עם היסודות” כו’.
4. תפקיד היועץ החברתי הינו להפוך ידע טכני לשפה נגישה וחברתית ולהפוך חוסר ודאות לשקיפות מרגיעה. היועץ משמש כמתווך אמון בין המפקח והיזם לבין בעלי הדירות ומעביר מידע בצורה נגישה, פשוטה, רציפה ואמינה.

דרכי התמודדות מומלצות:

1. להמשיך לתרגם את הדוח של המפקח אך בשפה חווייתית ונגישה, ולא רק תיאורית. לדוגמה: “בימים אלה נמשכת עבודת החפירה – זה שלב שלוקח זמן, כי קודחים לעומק כדי להכין את יסודות הבניין. זה בדיוק הבסיס שעליו תעמוד כל הבנייה בהמשך”.
2. להכין דף קצר שמסביר מונחים בסיסיים: חפירה, קידוח, יציקה, יסודות, שלד וכו’.
3. השימוש בשפה פשוטה (“עכשיו בונים את השלד – זה החלק שמחזיק את כל הקומות”) מצמצם פערים.
4. לקבוע יום קבוע (למשל תחילת כל חודש) שבו יוצא עדכון אחיד – בוואטסאפ, במייל, או בדף מודפס. כך נוצר הרגל של אמינות: מידע בא מכם, לא מהשמועות.
5. כשנשמעת שמועה, אין להתעלם ממנה. חשוב להגיב במהירות ובמתנות: “שמענו שיש דאגה בקשר להתקדמות הבנייה. בדקנו מול המפקח – העבודה נמשכת כרגיל, מדובר בשלב חפירה שמתקדם לפי התכנון. חשוב לקבל מידע רק מהמקורות הרשמיים שלנו”.

6. להציג את התקדמות הפרויקט במונחים חיוביים לדוגמא "היזם בונה את הבית שלנו" וכדומה.
7. מדי פעם לשתף נתון מעודד, כגון: "נשפכו עד כה X קוב בטון ליסודות – שלב חשוב בדרך לקומה הראשונה".