



משרד העבודה הרוחה
והשירותים החברתיים
הווסן חברתי לישראל



האגף לשירותים חברתיים
היחידה לעבודה קהילתית



בתים
מגשן
השירות לאורח הוותיק
ומשפחתו



מנהלת החדשות עירונית בת-ים

קרון דליה וואלי
הורביץ

Israel Affordable
Housing Center
The Buchmann
Faculty of Law
Tel Aviv University

הגר - מחקר ופיתוח
דיוור חברתי
הפקולטה למשפטים
ע"ש בוכמן
אוניברסיטת תל אביב



מענה לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית מודל התערבות עירוני

כתיבה: עו"ד ועו"ס מתן רבינוביץ, מרכז הגר למחקר ופיתוח דיוור חברתי
אוניברסיטת תל אביב, יוני 2020

תודות

לקרן דליה ואלי הורביץ על התמיכה הנדיבה בפרויקט, ובייחוד למר עדי צביקל על התמיכה וההערות המועילות ולד"ר אסתר זיכלינסקי על ההתייחסות והביקורת הבונה במהלך כל שלבי התהליך.

לשותפים המסורים שלנו בעיריית בת ים:

לעפרה קורן, מנהלת השירות לאזרח הותיק ומשפחתו בעיריית בת ים, על היכולת לחשוב מחוץ לקופסה ועל הדלת שפתחה לנו לעבודת מחלקת האזרחים הותיקים.

לעו"ס ג'ודית אדס, ששימשה כרפרנטית הפרויקט בשירות לאזרח הותיק ומשפחתו בבת ים, ולעוס"ק שירה גבאי, מנהלת היחידה הקהילתית, על השותפות המסורה והחלק המרכזי שלקחו בפרויקט.

לעו"סים שלקחו חלק בפייילוט ותרמו לנו מהידע והניסיון הרב שלהם בעבודה עם אזרחים ותיקים – לוסו גרוסמן, גאורגי פטרונוב וערן שיראזי.

לכל עובדות השירות לאזרח הותיק ומשפחתו בעיריית בת ים, על הכנסת האזרחים ושיתוף הפעולה המסור.

למירב כהן-חגאי מרכזת מח' ייעוץ לאזרח הותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי בבת ים.

לענת ביתן ואנה אוזמו מהאגודה לאזרח הוותיק בבת ים.

לרומן גרינשטיין, אמיר ניב ואסף טולדנו מהמינהלת להתחדשות עירונית ולשירה שפרכר, שלי חפץ, אור גור והגר בן-שלמה מאגף ההנדסה, על שיתוף הפעולה, ההערות והסיוע הרב לכל אורך הפרויקט.

לקבוצת 'אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית' על התמיכה ועל העבודה המבורכת עם אזרחים ותיקים בעיר.

לעו"סק לימור מוסייל מפקחת מרכזת במחוז מרכז במשרד הרווחה.

תודה מיוחדת לעו"סק חן גלבו, על החלק המרכזי שלה ביצירת השותפות עליה התבסס הפרויקט ועל הנחת היסודות שאיפשרו את הפעלתו.

מענה לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית מודל התערבות עירוני

כתיבה: עו"ד ועו"ס מתן רבינוביץ, מרכז הגר למחקר ופיתוח דיור חברתי
אוניברסיטת תל אביב, יוני 2020

קרון דליה ואלי
הורביץ

Israel Affordable
Housing Center
The Buchmann
Faculty of Law
Tel Aviv University

هاجر - بحث وتطوير
الإسكان الاجتماعي
كلية بوخمان
للحقوق
جامعة تل أبيب

הגר - מחקר ופיתוח
דיור חברתי
הפקולטה למשפטים
ע"ש בוכמן
אוניברסיטת תל אביב



משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



האגף לשירותים חברתיים
היחידה לעבודה קהילתית



בתי-מרגשות
השירות לאזרח הוותיק
ומשפחתו



מנהלת התחדשות עירונית בת-ים

תוכן העניינים

מבוא 3

פרק ראשון: תהליך פיתוח מודל ההתערבות עם אזרחים ותיקים

בתהליכי התחדשות עירונית בעיר בת ים 5

חלק ראשון: למה צריך את זה? עבודה סוציאלית עם אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית 5

חלק שני: איך זה עבד בבת ים? פיתוח והפעלת המודל בעיר בת ים 10

פרק שני: מודל התערבות עם אזרחים ותיקים בתהליכי התחדשות עירונית 19

סיכום 31

נספחים

נספח 1: טופס אינטייק לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית 32

נספח 2: טופס אינטייק הכולל פירוט והסברים 34

רשימת תרשימים

תרשים 1: עותק מהזכותון שנוסח והופץ בשירותים העירוניים בבת ים 18

תרשים 2: שיתוף הפעולה בין גורמים עירוניים במודל 19

תרשים 3: ליווי חברתי של אזרחים ותיקים בנוהל תכנון של פינוי בינוי 23

תרשים 4: ליווי חברתי של אזרחים ותיקים בהליך הרישוי של התחדשות עירונית
(תמ"א 38 או פינוי בינוי) 42

תרשים 5: פעולות נדרשות לצורך בניית יכולות במחלקת אזרחים ותיקים 27

תרשים 6: אופי המענה שמספק השירות על הרצף שבין אקטיביות לפסיביות 29

פרויקט זה הוא פרי שיתוף פעולה בין מרכז הגר באוניברסיטת תל אביב, בתמיכת קרן דליה ואלי הורביץ לבין עיריית בת-ים,¹ אשר נועד לייצר מענים סוציאליים לאוכלוסיית הזקנים בתהליכי התחדשות עירונית. בבסיס הפרויקט עומדת ההכרה כי, התחדשות עירונית היא תהליך שהולך ותופס תאוצה בישראל והוא צפוי להיות דומיננטי בעשורים הקרובים במרבית הערים הגדולות בישראל. ממחקר שערך מרכז הגר באוניברסיטת תל אביב, בשיתוף משרד הרווחה, עולה כי לאזרחים ותיקים יש, ככלל, צרכים ומאפיינים ייחודיים בכל הנוגע לתהליכי התחדשות עירונית. בין היתר הצביע המחקר על כך כי לאזרחים ותיקים, ובעיקר הפגיעים שביניהם (נעדרי עורף משפחתי, תשושים, בעלי מוגבלויות ובעלי הכנסה נמוכה), נזקקים לתמיכה סוציאלית במסגרת הפרויקט, אשר, נכון להיום, איננה בנמצא במרבית המקרים. יתרה מכך, המחקר הצביע על כך שאחד מהיתרונות הבולטים של סיוע רווחתי זה טמון בהתמקדות שלו בצרכי האזרח הותיק, באופן שמנותק ממאצי השיווק והקידום (הלגיטימים) של מיזמי התחדשות עירונית.

הפרויקט מתמקד בפיתוח מודל התערבות מקצועית, שיאגד את הידע והכלים המעשיים (know-how) שיאפשרו לספק מענה הולם לאוכלוסיית הזקנים בתהליכי התחדשות עירונית. המטרה היא לייצר מודל שניתן יהיה ליישמו, בהתאמות הנדרשות, בערים שונות ברחבי הארץ. יישום המודל מיועד לסייע לאוכלוסייה הזקנה ליהנות מהפירות הגלומים בתהליכי התחדשות עירונית ולמזער את הפגיעה ואי הנוחות שעשויה להיות כרוכה בהם.

פיתוח המודל התבצע, כאמור, באמצעות כינון שותפות עירונית-אקדמית בין מרכז הגר באוניברסיטת תל אביב, בתמיכת קרן דליה ואלי הורביץ לבין עיריית בת-ים: האגף לשירותים חברתיים (על ידי המחלקה לאזרחים ותיקים היחידה לעבודה קהילתית), המינהלת העירונית להתחדשות עירונית ואגף ההנדסה. כמו כן, הוקמה ועדת היגוי לפרויקט שהורכבה מנציגי קרן הורביץ, נציגת אונ' ת"א, נציגת המחלקה לאזרחים ותיקים, נציגת היחידה לעבודה קהילתית ופעילה תושבת בת-ים שמהווה חלק מאוכלוסיית היעד. כינון השותפות איפשרה לייצר את המודל בצורת התנסות בפועל, תוך חשיבה ולמידה הדדית של השותפים השונים. השותפות עם העיר בת-ים נמצאה כמתאימה במיוחד בשל שיעור האזרחים הותיקים הגבוה בעיר והיקפי ההתחדשות העירונית הגבוהים המתוכננים ומבוצעים בה. כמו כן, בעיר פועלת מזה מספר שנים קבוצת פעילים ייחודית של אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית שפועלת הן בלימוד התחום, הקניית ידע ומידע לאוכלוסיית האזרחים הותיקים בעיר ובקידום מדיניות ברמה העירונית והארצית. קבוצה זו, שהוקמה על ידי עובדת קהילתית בעירייה, היוותה בסיס לכינון השותפות.

הפרויקט כלל ביצוע של שלושה שלבים משלימים:

1. פיתוח המודל למתן מענה עירוני לאזרחים ותיקים התחדשות עירונית: נעשה על בסיס איגום הידע, הכלים וממסקי העבודה שסיפקו מענה עירוני לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית ובאופן שיתאם, ככל הניתן, ליישום ברשויות שונות ברחבי הארץ.
2. קיום הכשרה מקצועית לצוות הרווחה בתחום ההתחדשות העירונית: ההכשרה בוצעה במטרה לספק לעובדי המחלקה לאזרחים ותיקים ידע בסיסי בתהליכי התחדשות עירונית, תוך דגש על היבטים חברתיים וההשפעה על אזרחים ותיקים.
3. פיילוט התערבות עם לקוחות בתהליכי התחדשות עירונית: הפיילוט כלל פנייה ל-16 לקוחות המחלקה לאזרחים ותיקים שמתגוררים בבניינים שנמצאים בשלבים שונים של התחדשות עירונית, ביצוע אינטייק על פי טופס ייעודי שפותח כחלק מהמודל ובניית תכנית התערבות התואמת את הצרכים שאותרו.

1 אגף לשירותים חברתיים, יחידה לעבודה קהילתית, המינהלת העירונית להתחדשות עירונית ואגף ההנדסה.

מסמך זה כולל שני פרקים: **בפרק הראשון** נתאר את תהליך פיתוח המודל בעיר בת ים, כאשר **החלק הראשון** יכלול תיאור כללי של הרקע והרציונאל לפיתוחו של המודל ואילו **החלק השני** יכלול תיאור של העבודה לפיתוחו של המודל בעיר בת ים. בין היתר, נתאר את כינון השותפות, את עבודת העומק שנעשתה יחד עם אגף הרווחה, את שיתוף הפעולה עם המינהלת העירונית עם אגף ההנדסה וכן, את הליך ההכשרה המקצועית והפיילוט.

בפרק השני, נפרט את מודל ההתערבות שפותח, באופן שמיועד להטמעתו ברשויות נוספות. פרק זה יכלול סדר הפעולות ואת מכלול הידע, הכלים והמשאבים הנדרשים והוא מיועד לשמש מעין מדריך מוצע לצורך הטמעת המודל ברשויות נוספות.

פרק ראשון: תהליך פיתוח מודל ההתערבות עם אזרחים ותיקים בתהליכי התחדשות עירונית בעיר בת ים

חלק ראשון: למה צריך את זה?

עבודה סוציאלית עם אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

1. מהי התחדשות עירונית?

התחדשות עירונית מוכרת כצורך לאומי ומהווה אבן יסוד במדיניות המרחבית ובתחום הדיור בישראל.² התחדשות עירונית נתפסת על ידי המדינה ככלי מדיניות בעל פוטנציאל להשגת מטרות מרחביות וחברתיות – תוספת יחידות דיור במרקמים עירוניים קיימים, ייעול השימוש בקרקע, חידוש פני הערים, ניתוב לחצי הפיתוח אל תוך המרקמים העירוניים הבנויים אל מול מגמת הפירבור, ושיפור תנאי המגורים ומצבן הכלכלי של אוכלוסיות מוחלשות המתגוררות באזורים עירוניים ותיקים.³ הכרה זו מעוגנת בהחלטות ממשלה,⁴ בתכניות מתאר ארציות, מחוזיות ומקומיות,⁵ ובחקיקה.⁶

על מנת לקדם את תהליכי ההתחדשות העירונית, הוקמה, על פי חוק מ-2016, הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית, שפועלת כגוף מתכלל, במטרה לעודד ולקדם תהליכי התחדשות עירונית בישראל.⁷ במקביל, הוקמו ברחבי הארץ כ-25 מינהלות עירוניות שתפקידם לנהל ולתכלל את תהליכי ההתחדשות העירונית באותה רשות מקומית. המינהלות כוללות מנהל, מתכנן ורכז חברתי. בד בבד עם הקמת הרשות, הציבה המדינה יעדים שאפתניים לקידומה של ההתחדשות העירונית בעשורים הקרובים. לפי היעדים, בין השנים 2021–2025, התחדשות עירונית עתידה לספק כ-50% מתוספת יחידות הדיור במחוז ת"א, ו-30% במחוז חיפה והמרכז. בין השנים 2026–2030, שיעור זה צפוי אף לעלות ולהגיע ל-60% במחוז ת"א, ול-40% במחוז חיפה והמרכז. דהיינו, בעתיד הקרוב, התחדשות עירונית צפויה להפוך לערוץ משמעותי ולעיתים עיקרי, דרכו נבנות יחידות דיור חדשות בישראל וניתן להניח שהשפעתה על הערים הקיימות והאוכלוסייה המתגוררת בהן תלך ותגבר.⁸

- 2 מבקר המדינה, **דוח שנתי 66' לשנת 2016** – פעולות הממשלה לקידום התחדשות עירונית כצורך לאומי (2016).
- 3 המועצה הלאומית לכלכלה, **דוח הוועדה לקידום מדיניות לאומית כוללת לחידוש ופיתוח המרחב העירוני** (2015). אוחר מתוך: <http://www.pmo.gov.il/SiteCollectionDocuments/klkala/meshulav.pdf>.
- 4 המלצות הוועדה לקידום מדיניות לאומית כוללת לחידוש ופיתוח המרחב העירוני התקבלו בקבינט הדיור, בהחלטות ממשלה מס' 373 ו-376 מתאריך 2013.6.12 והחלטת ממשלה מס' 549 מתאריך 14.7.2013.
- 5 ראו לדוגמא את סעיף המטרות של תכנית מתאר ארצית משולבת לבנייה, לפיתוח ולשימור מס' 35 (תמ"א 35); סעיף המטרות של תכנית מתאר מחוזית למחוז תל אביב (תמ"מ 5); סעיף מטרות התכנון של תכנית מתאר מחוזית למחוז חיפה (תמ"מ 6); תכנית מתאר מקומית לתל אביב-יפו (תא/5000).
- 6 חוק הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית, התשע"ו-2016; חוק מיסוי מקרקעין (שבח ורכישה) (תיקון מס' 67), התשע"א-2010; חוק התכנון והבניה (תיקון מס' 87), התשס"ח-2008; חוק פינוי ובינוי (פיצויים), התשס"ו-2006.
- 7 להרחבה ראה באתר האינטרנט של הרשות: https://www.gov.il/he/Departments/government_authority_for_urban_renewal
- 8 המועצה הלאומית לכלכלה. (2015). הוועדה לקידום מדיניות לאומית כוללת לחידוש ופיתוח המרחב העירוני. אוחר מתוך: <http://economy.pmo.gov.il/councilactivity/housing/documents/strategy050717.pdf>

2. מסלולי ההתחדשות העירונית

התחדשות עירונית זוכה להגדרות רבות בספרות, וכמונח תיאורטי מכילה בתוכה פרקטיקות שונות ליצירת שינוי פיזי וחברתי באזור מסוים.⁹ עם זאת, מדינת ישראל אימצה גישה מצומצמת יותר לפיה "מיזם להתחדשות עירונית" מוגדר בסעיף 2 לחוק הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית, תשע"ו–2016 כמיזמי תמ"א 38 ופינוי ובינוי, על מסלוליהם השונים.¹⁰ ההתחדשות העירונית, על מסלוליה השונים, בנויה כעיסקה כלכלית-תכנונית, במסגרתה מעניקה המדינה זכויות בנייה ומאפשרת את הסחר בהן על ידי גורמים פרטיים (יזמים ובעלי דירות), לצורך קידום מטרות ציבוריות.¹¹ בעסקאות אלו, המהוות מעין 'עסקת קומבינציה', מקנים בעלי הזכויות במקרקעין את זכויות הבנייה (כולל העתידיות) שבבעלותם לגורם יזמי, בתמורה לקבלת שירותי ייזום ובנייה. במסגרת זו הם אמורים לקבל דירה חדשה ומוגדלת בבניין חדש (או מחודש), תוך השתת מלוא עלויות הבנייה, התכנון, המיסוי, הייעוץ המשפטי ומעבר הדירה על הגורם היזמי.

3. זיקנה וזקנים בישראל

אוכלוסיית היעד של פרויקט זה הם אזרחים ותיקים שמתגוררים במבנים בהם מתוכננת או מתבצעת התחדשות עירונית. אזרח ותיק מוגדר כ"תושב ישראל שהגיע ... לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה" (נכון למועד כתיבת מסמך זה: 67 לגברים ו-62 לנשים).¹² עם זאת, מעבר למימד הכרונולוגי וההגדרה החוקית, גיל ותופעת ההזדקנות מורכבים ממימדים נוספים המתקיימים בנפרד אך לא במנותק אצל כל אדם. בין אלו ניתן למנות את הממד הביולוגי – המתייחס לשינויים המתרחשים בגוף האדם כאורגניזם (היחלשות הגוף, גנטיקה, מחלות פיזיות וכו'); המימד הפסיכולוגי-קוגניטיבי – המתייחס בין היתר להאטה הקוגניטיבית הנפוצה יותר ככל שהגיל עולה; והמימד החברתי, הקשור לתפיסה העצמית של האדם הזקן ולציפיות הנורמטיביות לגבי התפקידים וההתנהגויות המצופות מזקנים בחברה.¹³ מעבר להיותה של הזיקנה תופעה קונקרטית ואישית, ניתן גם לבחון אותה כתוצר חברתי-תרבותי, בעל סמלים ומשמעויות ייחודיים.¹⁴ יחס החברה לזקנים זוכה לדיון ולמחקר ערים סביב המונח 'גילנות', המשמש כיום כמושג על לתיאור תהליך שיטתי ומתמשך המערב סטריאוטיפים ואפליה נגד פרטים מפאת גילם.¹⁵ הדימוי והיחס כלפי זקנים, בין אם שלילי או חיובי, מזיקים לאוכלוסייה זו בשל התבססותם על קריטריון של גיל גרידא.¹⁶ לגילנות נודעות השפעות חברתיות שליליות הנעות בין הפנמת ערכים שליליים על ידי הזקנים עצמם (חוסר אונים, תלותיות וכו'), דרך פגיעה באינטראקציות עם מוסדות חברתיים ובני דורות אחרים וכלה בעיצוב מדיניות רווחה, המושתתת על גילנות.¹⁷

9 תמר ארז ונעמי כרמון, התחדשות עירונית: סקירת ספרות ובחינת המקרה של שכונת פלורנטין בתל-אביב-יפו, המרכז לחקר העיר ואזור, הפקולטה לארכיטקטורה ובינוי ערים, הטכניון (1996).

10 ב-5.11.19 החליטה המועצה הארצית לתכנון ולבניה כי תוקפה של תמ"א 38 יסתיים ב-1.10.22. בשל מאפיינים דומים של עיסקת פינוי ובינוי ותמ"א וכיוון שבמועד כתיבת שורות אלו טרם גובשה חלופה לתכנית, בחרנו להמשיך להתייחס במסמך זה להתחדשות עירונית כהגדרתה בחוק כאמור.

11 מרגלית, ט. (2013). עסקה תכנונית. בתוך חתוקה, ט ופנסטר, ט. (עורכות). המתכננים: השיח התכנוני בישראל לאן? (עמ' 179–196). תל אביב: רסלינג.

12 סעיף 1 לחוק האזרחים הותיקים, תש"ן–1989;

13 Phillips, J. E., Ajrouch, K. J. & Hillcoat-Nallétamby, S. (2010). Key concepts in social gerontology. sage

14 ספקטור-מרזל, ג. (2006). הזיקנה הישראלית: שלושה מקורות משמעות, גרונטולוגיה, ל"ג (2), עמ' 34–11.

15 Palmore, E. B., Branch, L., & Harris, D. K. (Eds.) (2005). The Encyclopedia of Ageism. Binghamton, New York: Haworth.

16 Palmore, E. B., Branch, L., & Harris, D. K. (Eds.) (2005). The Encyclopedia of Ageism. Binghamton, New York: Haworth.

17 דורון, א. ואח' (2011). גילנות בישראל ובארופה: ממצאים ראשוניים מתוך הסקר החברתי האירופי (ESS). גרונטולוגיה לח (2–3), 92–73.

4. עבודה סוציאלית עם זקנים

העבודה הסוציאלית בתחום הזיקנה הוכרה כמומחיות בישראל, בשל ההבנה בדבר הצרכים המיוחדים המאפיינים אוכלוסייה זו. הבנה זו, עוררה גם את הצורך לפתח בסיס ידע ייחודי להתערבות מקצועית עם זקנים.¹⁸ על פי הנטמן, העבודה הסוציאלית בתחום הזיקנה מתפרשת על פני חמישה מישורים: הזקן, משפחתו, קהילת הזקנים, מערכות הרווחה והבריאות והחברה בכללה. בהקשר זה, עובדים סוציאליים נדרשים למתן מענה לצרכים, פתרון בעיות, קישור ותיווך לשירותים ועוד, כאשר ההתערבות נעשית בשלוש רמות של התערבות: ראשית, ההתערבות הפרטנית שמתמקדת בצרכים הנוגעים לבריאות פיזית, הנפשית והחברתית תוך מתן טיפול וייעוץ, סיוע בהסתגלות למצבי שינוי ומעברים ומתן מידע. התערבות זו כוללת גם תפקידים מכח חוק, כגון: אפטרופסות, הגנה על חוסים וסיעוד. שנית, ההתערבות המשפחתית, המתמקדת במערכת היחסים המשפחתית והזוגית של הזקן, לרבות בני משפחה מטפלים. התערבות זו מצריכה ידע נרחב בטיפול משפחתי וזוגי וקונפליקטים בין־דוריים, תוך הפעלה של טכניקות טיפול מגוונות. שלישית, ההתערבות הקהילתית, שבמסגרתה, העובד הסוציאלי מסייע לארגונים במיפוי צרכים, בהעלאת מודעות בקהילה ובתכנון, פיתוח והפעלה של שירותים המספקים מענה לצרכי הזקנים ברמה הקהילתית.¹⁹ לצורך ביצוע התפקיד ויישום ההתערבויות האמורות במישורים השונים, דרושים לעובד הסוציאלי עם זקנים ידע נרחב, כלים מקצועיים ושלטיה במיומנויות התערבות מגוונות. בין היתר, על העובד להכיר את השינויים הפיזיים והקוגניטיביים שכרוכים בהזדקנות, לסייע בהסתגלות והתמודדות עם אובדנים רבים, תהליכי אבל ועם ירידה בתפקוד הפיזי. כמו כן, העובד צריך להבין ולדעת להתמודד עם מערכת יחסי הגומלין הזוגיים והמשפחתיים ועם מערכות תמיכה נוספות, פורמליות ואפורמליות.²⁰

5. אוכלוסיית הזקנים והתחדשות עירונית בישראל

מחקר שערך מרכז הגר באוניברסיטת תל אביב, בשיתוף משרד הרווחה בחן, לראשונה בישראל, את תהליכי ההתחדשות העירונית מנקודת המבט של אוכלוסיית הזקנים ואף סיפק המלצות מדיניות קונקרטיות בנושא זה.²¹ בין היתר, נמצא במחקר ששיעור בני +65 במתחמים מוכרזים של פינני בינוי היה גבוה מהשיעור באוכלוסייה (13.8% במסלול יזמים ו-15.8% במסלול רשויות). עוד נמצא שבמספר מתחמים בהם נערכו מיפויים חברתיים, שכללו ראיונות מדלת אל דלת, נמצא שיעור בני +65 של 25% מתושבי המתחם. למשל – במיפוי חברתי שנערך במתחם פינני בינוי 'שער יוספטל' בבת ים, נמצא שבכ-27% ממשקי הבית במתחם, הכולל 538 דירות, התגוררו בני +65. בתת מתחם שנבדק, הכולל 112 דירות, נמצא שיעור של כ-23% ממשקי הבית התגוררו בני +65.²² עיקר הפוטנציאל בהתחדשות עירונית נוגע להשבחת נכסים – עלייה צפויה בשווי הכלכלי, הרחבה פיזית, חיזוק הבניין מפני רעידות אדמה, מיגון בפני טילים, תוספת של מעלית – מה שמספר משמעותית את הנגישות של הנכס ובעל חשיבות רבה עבור אזרחים ותיקים רבים – ושיפור המראה החיצוני והסביבה הפיזית. כמו כן, בפרויקטים של פינני בינוי, ובהינתן תכנון נכון ומותאם, עשוי המרחב השכונתי להשתנות לטובה על ידי תוספת שירותים ציבוריים ומסחריים בשכונה וכן, שיפור איכות ומראה המרחב הציבורי.

מעבר לפן הכלכלי-פיזי, עבור תושב בניין או מתחם שעובר התחדשות עירונית, מדובר בתהליך בעל היבטים חברתיים, שבבסיסו שינויים מהותיים הקשורים לביתו של אדם – שינוי סביבת המגורים ברמת הדירה, הבניין

18 הנטמן, ש. (2015). סוגיות מרכזיות וקווים מנחים להתערבות סוציאלית עם זקנים. בתוך: פרילוצקי, ד. וכהן, מ. (עורכות).

גרונטולוגיה מעשית – מבט רב מקצועי לעבודה עם אנשים זקנים. עמ' 93–120.

19 הנטמן, ש. (2012). עבודה סוציאלית עם זקנים. בתוך: חובב, מ., לונטל, א. וקטן, י. (עורכים). **עבודה סוציאלית בישראל.** תל אביב: הקיבוץ המאוחד. עמ' 462–478.

20 הנטמן, ש. (2010). הכשרת עובדים סוציאליים לעבודה עם קשישים. **גרונטולוגיה** לז(1) 111–123.

21 רבינוביץ, מ. (2017). אוכלוסיית הזקנים בתהליכי התחדשות עירונית. תל אביב: מרכז הגר.

22 התחדשות עירונית במתחם 'שער יוספטל' בבת ים: מיפוי חברתי – דוח מסכם. אוחר מתוך אתר מרכז הגר: [https://95a8002f-](https://95a8002f-7213-49ea-b9cc-3740efc65539.filesusr.com/ugd/976b1a_35f46055468b4f51bcb69d13e0461b7b.pdf)

[7213-49ea-b9cc-3740efc65539.filesusr.com/ugd/976b1a_35f46055468b4f51bcb69d13e0461b7b.pdf](https://95a8002f-7213-49ea-b9cc-3740efc65539.filesusr.com/ugd/976b1a_35f46055468b4f51bcb69d13e0461b7b.pdf)

ולעיתים גם השכונה, שינוי וכן שינוי בפן החברתי-קהילתי, ובין היתר שינוי דמוגרפי שנובע משינוי מקום מגורים בעקבות הפרויקט או משינוי אופיו של מקום המגורים, כתוצאה מתוספת משמעותית של אוכלוסייה. כמו כן, אחד החלקים הרגישים והמורכבים בהתחדשות עירונית נוגע לתקופת הביניים שיכולה להימשך שנים אחדות ובהן, אדם יוצא באופן זמני מביתו (עד לבניית הבית החדש) או נאלץ לחיות בסביבה בה מתרחשות עבודות בנייה מסיביות. אספקט נוסף של ההשפעה של התחדשות עירונית על האוכלוסייה נוגע להשפעה ולחשיבות שיש למרחב השכונתי-עירוני המוכר, אשר צפוי לעבור שינויים במסגרת הליך ההתחדשות.

בהקשר זה, מצא המחקר של מרכז הגר כי לאוכלוסיית הזקנים ישנם מאפיינים וצרכים ייחודיים בכל הנוגע לתהליכי התחדשות עירונית: צורך פחות בהגדלת הדירה, צורך בהתאמות פנים-דירתיות ובהנגשה מוגברת, קושי במעברי דירות, שימוש מוגבר במרחב הדירתי, רלוונטיות פחותה עקב התמשכות אופיינית של תהליכי התחדשות, היקשרות מוגברת למרחב הביתי והשכונתי, קושי וסיכונים פיזיים ונפשיים עקב שינויים במרחב הביתי, השכונתי והקהילתי ועוד. במסגרת המחקר, נמצא כי ישנו פער משמעותי בין המאפיינים והצרכים של אוכלוסיית הזקנים לבין האופן שבו מעוצבים ומנהלים תהליכי ההתחדשות העירונית – בין היתר בסוגיות כגון: התמורה הכספית, מידת ואופן ההשתפות של זקנים בתהליך, השפעת צורכיהם על עיצוב התליך ועל התוצרים התכנוניים. אתגרים והמלצות אלו מתוארים בהרחבה במחקר של מרכז הגר וחלקם אף הובילו לתיקוני חקיקה פורצי דרך שהכירו לראשונה בצרכים ובמאפיינים הייחודיים של אוכלוסיית הזקנים בתהליכי התחדשות עירונית, בעיקר בסוגיית התמורה.²³

6. פיתוח מודל התערבות עם אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

הצרכים הייחודיים והמובחנים של אוכלוסיית הזקנים מהווים בסיס להצדקת התערבות והגנה שתסייע למי שזקוק לכך, להתמודד בצורה טובה עם האתגרים, המעברים, השינויים וההשלכות הקשורים לתהליך ההתחדשות. נקודה זו, אשר עלתה כאחת המסקנות העיקריות של המחקר שהוזכר לעיל, מעלה שאלות לגבי מקומה של העבודה הסוציאלית ושל השירותים החברתיים בתמיכה באוכלוסייה זו בתהליכי התחדשות עירונית. זאת, בעיקר על רקע היעדים הצופים עליה בהיקף תהליכים אלו בכל רחבי הארץ, לצד הממצאים המצביעים על שיעורים גבוהים של זקנים במתחמי פינוי בינו.

העבודה הסוציאלית הקהילתית מעורבת מזה זמן רב בתהליכי התחדשות עירונית ואין זה נדיר שעובדים סוציאליים קהילתיים ברשויות שונות לוקחים חלק במעורבות ישירה בעבודה עם תושבים במתחמי התחדשות וכן בקידום מדיניות ברמה העירונית והארצית.²⁴

בכל הנוגע לשירותי הרווחה הפרטניים בתחום הזיקנה, הצביע המחקר על האפשרות כי הידע המקצועי והניסיון הצבור בהם עשוי להיות בעל ערך רב בסיוע לאוכלוסיית הזקנים בהתמודדות עם השינויים, המתחים והקשיים שעלולים להיות כרוכים בתהליכי ההתחדשות העירונית. יתרה מכך, פלח משמעותי של אוכלוסיית הזקנים, ובהם בעלי המוגבלויות, נעדרי התמיכה המשפחתית, התשושים, המתמודדים עם עוני וכו', מהווים ממילא לקוחות 'טבעיים' של שירותי הרווחה. קשר זה מקבל משנה תוקף אל מול תהליכים רבי-השפעה אישית, חברתית וקהילתית כגון התחדשות עירונית. יתרה מזאת, המחקר הצביע על הערך הרב שעשוי להימצא עבור אוכלוסייה זו בליווי רווחתי הממוקד בצרכיהם, במנותק ממאמצי שיווק וקידום (לגיטמיים) של מיזמי התחדשות עירונית, וכי, ליווי מסוג זה אינו נמצא כיום. ואכן, בפועל, שירותי הרווחה הפרטניים לאזרחים ותיקים אינם מעורבים,

23 לעניין זה ראה דף הסבר שפירסם מרכז הגר אודות תיקון מס' 6 לחוק פינוי ובינוי (פיצויים): https://docs.wixstatic.com/ugd/976b1a_066eaac2f1ea43e9b652101c0c28b2aa.pdf

24 אמסלם, ח ואבני, ש. (2019). **שילוב המרכיב החברתי בתהליכי התחדשות עירונית – תפקיד שירותי הרווחה**. מידעו"ס 91, עמ' 6-9.

בוודאי לא בצורה מובנית, בתהליכי התחדשות עירונית ואינם מספקים באופן שוטף ומובנה מענה לאוכלוסיה זו בכל הנוגע להתחדשות עירונית.

בנוסף, קשר ושיתוף פעולה בין הגורמים העירוניים האחראיים לנושא ההתחדשות העירונית, אגף ההנדסה והמינהלת להתחדשות עירונית, לבין אגף השירותים החברתיים העירוניים (העבודה הקהילתית והשירות לאזרח הותיק) איננו קיים באופן מובנה ומתוכלל.²⁵ קשרים ושיתוף פעולה כאלו, ככל שמתקיימים, משתנים מרשות לרשות ותלויים בגורמים פרסונליים ונקודתיים. היעדר שיתוף פעולה שכזה מהווה חסם בפני היעזרות בידע ובכלים הצבורים במחלקות האזרחים הותיקים ביחס לאוכלוסייה בה הם מטפלים. כמו כן, היעדר שיתוף הפעולה תורם לכך שעו"סים אינם מודעים להיקף המיזמים והשינויים האורבניים המתוכננים באזור בו הם פועלים ועשוי להשפיע גם על לקוחותיהם.

שאלת **מקומה של העבודה הסוציאלית הפרטנית עם אזרחים ותיקים בתהליכי התחדשות עירונית** נמצאת במוקד פרויקט זה, שמהווה למעשה הצעה לאופן שבו ניתן לספק תמיכה סוציאלית לאזרחים ותיקים שמתגוררים בבניינים המיועדים להתחדשות עירונית, תוך הגברת שיתוף הפעולה הפנים-עירוני בין אגף ההנדסה, המינהלת העירונית ואגף השירותים החברתיים. בחלק הבא של מסמך זה, נתאר בהרחבה את הפעולות שנעשו לצורך פיתוח המודל בעיר בת ים.

בהקשר זה, חשוב לציין כי הפרויקט והמודל המתוארים להלן, מתמקדים באוכלוסיית האזרחים הותיקים, אולם ניתן לחשוב גם על הגברת המעורבות של העבודה הסוציאלית הפרטנית בתמיכה באוכלוסיות נוספות כגון בעלי מוגבלויות, מתמודדים עם עוני, משפחות יחידיניות, עולים חדשים וכו'.

25 כאמור המצב שונה בכל הנוגע לקשר עם המחלקות העירונית של העבודה הקהילתית שהוא נפוץ יותר, במקומות מסוים גם מובנה ואף קיבל מספר התייחסויות בכתיבה בנושא. **ראו למשל:** אמסלם, חואבני, ש. (2019). **שילוב המרכיב החברתי בתהליכי התחדשות עירונית – תפקיד שירותי הרווחה.** מידעו"ס 91, עמ' 6-9. **וגם:** גבע, י. ורוזן, ג. (2016). **עבודה קהילתית בתהליך התחדשות עירונית – מודל לקידום צדק בעיר? ירושלים:** מחקרי פולסהיימר, האוניברסיטה העברית.

חלק שני: איך זה עבד בבתים?

פיתוח והפעלת המודל בעיר בתים

בחלק זה נתאר בהרחבה שלבים שונים של הפרויקט, בהתאם לסדר התרחשותם. שלבים אלו כוללים את פיתוח המודל עצמו, לרבות קיום ראיונות ופגישות עם גורמים רלוונטיים, פיתוח כלים ייעודיים, הקניית ידע וכלים במסגרת הכשרה והתנסות בליווי לקוחות השירות לאזרחים ותיקים שמתגוררים בבניינים שעוברים תהליכים שונים של התחדשות עירונית.

להלן יפורטו שלבי הפרויקט:

1. שותפות עירונית-אקדמית

לאחר פרסום המחקר בנושא, קיבל מרכז הגר את תמיכתה הנדיבה של קרן דליה ואלי הורביץ לצורך פיתוח מודל התערבות עם אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית. לאור הדגש היישומי של הפרויקט, הוא תוכנן כך שפיתוחו ויישומו הראשוני יתבצע בשיתוף גורמים ברמה המקומית. במקביל, בעיר בתים פעלה במשך מספר שנים קבוצת פעילים ייעודית לנושא אזרחים ותיקים והתחדשות עירונית, שהוקמה בסיועה של עובדת קהילתית בעיר. הקבוצה עסקה בנושאים של הסברה ברחבי העיר וכן בקידום מדיניות ברמה העירונית והארצית. במסגרת זו, ביקשה הקבוצה לפעול לשם הגברת המעורבות של השירותים החברתיים בעיר בנושא. על כן, השותפות בין מרכז הגר, בתמיכת קרן הורביץ לבין עיריית בתים הייתה מתבקשת, בין היתר גם על רקע שיעור האזרחים הותיקים הגבוה והיקף ההתחדשות העירונית הגדול בעיר. השותפות נרקמה במשך מספר חודשים, תוך קיום סדרת פגישות בין מרכז הגר והעובדת הקהילתית העירונית, חן גלבע, עם מנהלת המחלקה לאזרחים ותיקים בעיר, המינהלת העירונית, קבוצת הפעילים ועוד. על בסיס מפגשים אלו, גובש מסמך עקרונות הדדי לצורך קידום הפרויקט בשותפות מלאה וכן, נכתבה במשותף תכנית עבודה, לרבות חלוקת תפקידים.

השתתפותה של המחלקה לאזרחים ותיקים בפרויקט אינה מובנת מאליה, שכן היא נתונה (בדומה למחלקות דומות ברחבי הארץ) בעומס רב של לקוחות עבור כל עובדת סוציאלית. על כן, סוכם שמעורבותה של המחלקה תהיה מוגבלת למשך הפרויקט (תקופה של כשנה) ותכלול השתתפות בראיונות, השתתפות ביום החשיפה, השתתפות בהכשרה המחלקתית, מינוי רפרנטית מחלקתית וטיפול ב-16 לקוחות במסגרת הפיילוט. הנכונות להשתתף בפרויקט נעשתה מתוך הבנה לחשיבות הנושא ופיתוחו, אך גם מתוך הכרה שהפעלת מודל שכזה לאורך זמן מצריכה הקצאת משאבים ותקנים ייעודיים לנושא.

לצד רתימת המחלקה לאזרחים ותיקים לשותפות, כללה השותפות גם גורמים עירוניים נוספים שתרומתם לפרויקט הייתה משמעותית ואותם נציין להלן בקצרה:

המחלקה לעבודה קהילתית: הייתה שותפה מלאה לפרויקט החל מתחילתו – ברתימת השותפים, בניסוח תכניות העבודה ומסמכי הפרויקט השונים וכן בעבודה השוטפת עצמה במהלך כל הפרויקט.

המינהלת העירונית להתחדשות עירונית: לקחה חלק בשותפות מתחילתה, סייעה בגיבוש התכנים, בניהול הפיילוט ובמתן מידע בנושאים חברתיים ותכנוניים בעיר.

אגף ההנדסה העירוני: לקח חלק מרכזי בפיתוח ממשק העבודה העירוני וכן במתן מידע תכנוני.

2. מיפוי קהילתי וראיונות רקע

במקביל לגיבוש השותפות, החלה עבודת לימוד והכנה של השטח. עבודה זו כללה ביצוע מיפוי קהילתי של כלל השירותים החברתיים לאזרחים ותיקים בבת ים וכן דף מידע לעובדות הסוציאליות ובו השירותים העירוניים והארציים בהם ניתן להיעזר בנושאי התחדשות עירונית (מינהלת, קליניקות, ממונה ארצית על פניות דיירים וכו'). כמו כן, בוצעו במחצית הראשונה של 2019, תשעה ראיונות עומק עם עובדות של השירותים החברתיים בעיר. בין היתר רואיינו עובדות סוציאליות מהמחלקה בתחומים שונים (אזוריות ורפרנטיות של אלימות, דמנציה ובני משפחה, מפעילת קו מידע ופקידת סעד) וכן עם רפרנטית של סניף הביטוח הלאומי בעיר ומנהלות של עמותה המפעילה את תכנית 'קהילה תומכת'. במסגרת הראיון ניתן לעובדות הסבר קצר על המודל ונשאלו שאלות פתוחות לגבי אופי התפקיד, הצרכים של האוכלוסייה המטופלת ולגבי הידע והכלים הנדרשים לצורך מילוי התפקיד. לאחר החלק הכללי, נשאלו לגבי הידע הכללי לגבי התחדשות עירונית ועד כמה נתקלו בכך בעבודתם.

מהראיונות עולה כי העבודה במחלקה מתמקדת בסיוע ותמיכה לזקן במשברים שונים בחייו ואופייניים לזיקנה – אובדנים, כלכלי, רגשי, מחלות זיקנה וכו'. ישנו עומס גדול מאד על עובדות המחלקה, בעיקר בגלל האחריות לכל נושא הסיעוד (אשר במהלך הפרויקט יצא מטיפולם והועבר לטיפול חברות סיעוד פרטיות). העובדים ממלאים מגוון רחב של תפקידים: גישור וטיפול מול בני משפחה, סידור במוסדות, תיווך לשירותים בקהילה, סנגור מול מוסדות, סיוע בלבטים הנוגעים למעברי דירה ומוסדות וחילוקי דעות עם משפחה כתוצאה מכך. העובדות עוסקות בטיפול פרטני ומשפחתי וכן בפיתוח שירותים ובעבודה קהילתית, לרבות מיצוי זכויות וסנגור מול שירותים אחרים. האוכלוסייה מגוונת מאד – ניצולי שואה, דמנטים, נפגעות אלימות במשפחה, סיעודים וכו'. למראיינות לא היתה היכרות גבוהה עם עצם קיומה של המינהלת העירונית או עם אנשי קשר שם והן דיווחו שנתקלו בנושא התחדשות במסגרת עבודתם אבל לא באופן תכוף. עיקר ההיכרות המקצועית היתה סביב מקרים של תמ"א 38/1 (חיזוק ותוספת בנייה בלי הריסת המבנה ובלי פינוי הדיירים), בהם הבנייה כבר החלה וקשיים הנובעים מכך (למשל – מטפלת שמסרבת להתגורר כך בבניין, קושי לצאת מהדירה, בעיות מול פועלים, רעש ולכלוך וכו').

הראיונות חיזקו את ההבנה כי לעובדות יש ידע וכלים נרחבים בתחום הזיקנה, אשר חלק משמעותי בהם עשוי להיות רלוונטי גם לתמיכה בלקוח שעובר התחדשות עירונית. ההתייחסות להתחדשות יכולה להיות כמו אל משברים אחרים בחייו של זקן, בהם הוא עשוי להיזדקק לליווי של השירותים החברתיים. כלומר, כנקודה בחייו בה הוא צריך לעבור שינוי משמעותי ולקבל החלטות בעלות משקל, ומטבע הדברים עשוי להזדקק לתמיכה או סיוע. כמו כן, התחדד החוסר הקיים בהיכרות עם גורמים הנוגעים לתכנון עירוני ולהתחדשות עירונית בעיר. חלק מהמראיינות אף תפסו נושאים 'נדל"ניים' כמשהו מאיים ו'גדול'. נקודה משמעותית נוספת נגעה לעומס הרב המוטל על העובדות, בעיקר האזוריות שצריכות לטפל במספר עצום של תיקים, הובעה גם תקווה כי כמות זו אמורה לפחות עם הפסקת הטיפול בנושא הסיעוד.

3. יום חשיפה לשירותים הקהילתיים

על מנת להגביר את החשיפה והמודעות בקרב כלל השירותים הקהילתיים שעובדים עם אזרחים ותיקים בנושא ההתחדשות העירונית, הוחלט לקיים יום חשיפה לנושא. יום החשיפה התקיים ב-18.2.19 בבת ים והשתתפו בו כ-50 נציגים מארגונים נותני שירות בעיר – חברות סיעוד, תכנית קהילה תומכת, הביטוח הלאומי, עובדות סוציאליות ופעילים. יום החשיפה כלל שיחה עם העובדת הקהילתית העירונית ועם שני פעילים שהם אזרחים ותיקים שמתנדבים בפעילות הנוגעת להתחדשות עירונית, הצגת המינהלת העירונית על ידי מר אסף טולדנו, ראש המינהלת העירונית וכן, הרצאה של עו"ד (עו"ס) מתן רבינוביץ אודות המחקר של מרכז הגר בנושא.



הרצאתו של אסף טולדנו ראש מינהלת התחדשות עירונית בבת ים, במסגרת יום החשיפה שהתקיים ב-18.2.19

4. הכשרה מקצועית לצוות המחלקה לאזרחים ותיקים

ההכשרה נערכה כחלק מרכזי בפרויקט, מתוך הבנה כי תחום ההתחדשות העירונית זר לעובדות המחלקה לאזרחים ותיקים וכי, על מנת ללוות את לקוחותיהם, יש לספק להם ידע וכלים בסיסיים בתחום. ההכשרה הועברה על ידי צוות מרכז הגר וגיבוש התכנים התבצע יחד עם המחלקה ועם העבודה הקהילתית. בין היתר הועברו תכנים בסיסיים הנוגעים להיבטים תכנוניים, חברתיים ומשפטיים הנוגעים להתחדשות עירונית, תוך דגש מיוחד על אוכלוסיות האזרחים הותיקים. ההכשרה כללה ארבע הרצאות, שהתקיימו ביומיים מרוכזים במהלך מרץ 2019 ונכחו בו כעשרים עובדות ועובדים מהמחלקה. בסיום כל אחד מהמפגשים התקיים דיון מסכם שכלל עיבוד של התכנים, הגדרת צרכים וחשיבה משותפת על מענים ועל מקומם של העו"סים בתהליכים אלו. כמו כן, בסיום ההכשרה, חולקו משובי הערכה.

הדיון המסכם העלה תחושות מעורבות בקרב העובדות והעובדים – מחד, הבנה להשפעה שעשויה להיות להתחדשות עירונית על לקוחותיהם ולצורך במעורבות ותמיכה. מנגד, הועלו חששות שנגעו במגע אפשרי עם גורמים פרטיים כגון יזמים, קבלנים ובעלי דירות אחרים בבניין, לתחושת חוסר הידע שלהם בנושא וכן בנוגע לעומס שקיים כיום על השירות ושעיסוק נרחב בהתחדשות עירונית עלול להחביד אותו עוד יותר.

כמו כן, מדיון מסכם שנערך בסיום ההכשרה, עלו מספר תובנות חשובות שהיו בעלות השפעה על המשך פיתוח המודל:

◀ צורך בהכנת טופס אבחון ייעודי שיסייע לעובד המטפל לשאול את השאלות הנכונות ולדעת לשאוב את המידע ההכרחי לבניית התערבות יעילה ולתיוון לשירותים אחרים בקהילה.

◀ צורך בהכנת דפי מידע וזכויות שימשו הן את העובדים והן את הלקוחות.

◀ שימת דגש למצבו של הלקוח ולמידת הסיכון בה הוא נמצא – הן לאור השלב בו נמצא הפרויקט והן לאור מצבו הכלכלי והפסיכו-סוציאלי של הלקוח.

◀ צורך בהעלאת מודעות לנושא ולמענים האפשריים הן בקרב השירותים הקהילתיים והן בקרב הלקוחות עצמן. 26

◀ צורך בתרגום המידע והזכויות לשפות נוספות ובעיקר לרוסית, עקב ריבוי יוצאי חבר העמים בעיר.

26 מענים שמתקיימים בפועל במסגרת יום החשיפה שנערך וכן במסגרת עבודת קבוצת הפעילים שהעבירו הרצאות בנושא במועדני יום ברחבי העיר ואף הקימו עמוד פייסבוק ייעודי לנושא.

מתוך משובי ההערכה שחולקו לעובדים בסיום ההכשרה עלה, כי העובדים חשו שההכשרה שיפרה את רמת הידע שלהם בנושא וכן שהם מעריכים במידה בינונית-גבוהה את האפשרות של שירותי הרווחה לספק מענה פרטני ללקוחות בנושאי התחדשות עירונית. כמו כן עלה צורך בממשקי עבודה מתואמים עם גורמים עירוניים רלוונטיים שיכולים לסייע ולספק מידע חיוני והכוונה. בנוסף, עלה חשש מהיבטים משפטיים ומסחריים שנוגעים להתחדשות עירונית וליכולת של העובדים לספק להם מענה. העובדים גם הדגישו את התפקיד התיווכי שיכול להיות להם עבור לקוחותיהם.

5. פיתוח טופס אינטייק ייעודי לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

על בסיס הראיונות המקדימים והדיונים שהתקיימו במהלך ההכשרה, התגבשה מסקנה כי יש לפתח כלי לאבחון ראשוני (אינטייק) באמצעותו יוכל העובד לראיין את הלקוח בנושא התחדשות עירונית ולשאוב את מלוא המידע הדרוש עבור המשך הטיפול. המחשבה מאחורי פיתוח טופס האינטייק היתה כי העובד עשוי להדרש להתייעצות גורם מלווה או עם גורמי מקצוע במינהלת, על מנת להבין טוב יותר את הזכויות של הלקוח, משך הזמן הצפוי להתממשות הפרויקט והשלבים שהוא עוד צפוי לעבור. מטרת הראיין על פי הטופס הייעודי היא לאפשר לעובד לדלות את המידע הרלוונטי, לאבחן צרכים ומאפיינים ספציפיים של הלקוח ולאפשר בירור והתייעצות עם המינהלת העירונית במהלך בניית תכנית התערבות עתידית. טופס האינטייק גובש בפורמט כפול – טופס אחד 'נקי' עם השאלות בלבד (מצורף **כנספח 1**). טופס שני כולל הסברים מפורטים והערות לגבי מרבית השאלות והצורך בהן (מצורף **כנספח 2**). הטופס שכולל את ההסברים נוצר על מנת לשפר את ההבנה והידע של העובד ולהדגיש את נחיצותן של השאלות.

6. פיתוח ממשק עבודה עירוני משותף

חלק עיקרי במודל, נוגע לשיתוף הפעולה הנדרש בין הגורמים הרלוונטיים ברמה העירונית:

◀ **אגף ההנדסה (תכנון ורישוי):** אגף ההנדסה אחראי על קידום התכנון והרישוי בעיר, ובין היתר גם בנושאי התחדשות עירונית. המגע העיקרי של אגף ההנדסה עם התושבים הוא במתן מידע תכנוני ורישוי במסגרת קבלת קהל וכן השתתפות של גורמים באגף בהליכי שיתוף ציבור שמתקיימים במסגרת הליכי תכנון שונים.

◀ **המינהלת להתחדשות עירונית:** המינהלת העירונית בבת ים קיימת למעלה משנתיים והיא נמצאת תחת אחריות החברה הכלכלית. תפקידה של המינהלת הוא לתכלל בין גורמים עירוניים שונים והיא מורכבת ממנהל, איש תכנון, רכז חברתי ומנהלת אדמיניסטרטיבית. המינהלת אמונה, בין היתר, על הקשר עם תושבים ונציגים בבניינים בהתחדשות עירונית, מקיימת קורסי הכשרה, מספקת מידע ומרכזת פעילות של יועצים חברתיים מטעם יזמים.

◀ **האגף לשירותים חברתיים (אזרחים ותיקים ועבודה קהילתית):** המחלקה לאזרחים ותיקים, כחלק מהאגף לשירותים חברתיים, אמונה על הענקת סיוע רווחתי לאזרחים הוותיקים בעיר במגוון תחומים. השירות מטפל בפניות שמגיעות מאזרחים ותיקים ובני משפחותיהם. העבודה הקהילתית, גם היא חלק מהאגף לשירותים חברתיים, מסייעת למגוון תושבי העיר לקדם תהליכי פיתוח, תכנון והתארגנות קהילתית בכדי שיוכלו למצות את זכויותיהם, לשפר את איכות חייהם וכו'. בבת ים, עבדה במהלך הפרויקט עובדת קהילתית שתפקידה התמקד בהתחדשות עירונית בעיר.

הממשק עצמו מוצג בתרשימים 3 ו-4, המופיעים בפרק ב' של מסמך זה. פיתוח הממשק נשען על מספר עקרונות עליהם למדנו מראיונות ושיחות שקיימנו עם גורמים עירוניים שונים:

א. חיזוק שיתוף הפעולה של הנדסה – מינהלת – רווחה: אחת התובנות המרכזיות של העבודה בפרויקט הייתה שיש מקום לשפר ולטייב את ממשק העבודה בין גופים אלו. מחד, גורמי הרווחה הפרטניים אינם

מיועדים לגבי התכניות רבות ההשפעה שמתכוננות באזורים בהם מתגוררים לקוחות של השירות. מנגד, לשירותים החברתיים קיים הרבה מידע לגבי האוכלוסיות הפגיעות המתגוררות במתחמים ובבניינים המיועדים להתחדשות עירונית. כמו כן, לשירותים החברתיים ידע, כלים וניסיון רב בעבודה פרטנית עם אוכלוסיות פגיעות, אשר לרוב אינו בא לידי ביטוי במהלך התחדשות עירונית.

ממשק העבודה המוצע נועד לטייב תהליכי עבודה הקשורים מידע בין הגופים, תוך שמירה על אנונימיות וכבוד האזרחים הותיקים. זאת, מתוך הכרה בחשיבותו של המידע לצורך העלאת המודעות לצרכי אוכלוסיית האזרחים הותיקים ברמת התכנונית, שמירה על זכויותיהם החוקיות ואיתור מקרים המצריכים הפעלת התערבות ברמת המתחם, הבניין או הפרט.

ג. התבססות על נהלים קיימים: הממשק עצמו מתפרס על כל שלבי הליך התכנון והרישוי. שלבי הליך התכנון מבוססים על נוהל פינוי בינוי קיים שאושר על ידי עיריית בת ים והחלק שעוסק בשלבי הליך הרישוי מבוסס על תרשים כללי של מינהל התכנון.²⁷ ההתבססות על נהלים קיימים נעשתה מתוך העדפה ברורה לבצע התאמות בנהלים ודרכי עבודה קיימים ולהימנע ככל הניתן מלייצר נהלים חדשים או לעודד פעולות נפרדות. לצורך פיתוח הממשק קיימו מספר שיחות עם כל אחד מהגורמים הרלוונטיים בנפרד וכן קיימו מפגש חשיבה משותף של כל הגורמים יחד. ההערות וההתייחסות של השותפים הוטמעו במסמך, באופן שיתאים ככל שניתן לאופן הפעולה השוטף והרגיל של כל גורם.

ג. חלוקת תחומי אחריות בין המינהלת לבין הרווחה: כחלק מפיתוח הממשק, נערכה חשיבה לגבי אופן הטיפול בפניות שיתקבלו מאזרחים ותיקים במינהלת או ברווחה. הוחלט על חידוד ההגדרה כי המינהלת תטפל במקרים שמצריכים מגע עם גורמים פרטיים ואילו מחלקת האזרחים הותיקים תטפל במקרים בעלי אופי סוציאלי. כמו כן, סוכם שהעבודה הקהילתית תיקח על עצמה את הניתוב והמעקב אחר הפניות, תוך היעזרות בשירותים נוספים בקהילה, ככל שישנם. בפועל, בשל שינויים פרסונליים הן במינהלת והן בעבודה הקהילתית, לא נערך נוהל כתוב.

ד. פורום עירוני בנושא אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית: לשם התווית הממשק עמדנו בקשר עם כל אחד מהגופים הרלוונטיים וכן כינסנו את כולם לפורום שדן בהצעתנו לממשק והעביר את התייחסותו והערותיו. הפורום הורכב מנציגים בכירים באגף ההנדסה, צוות המינהלת העירונית, מנהלת המחלקה לעבודה קהילתית ורפרנטית הפרויקט במחלקת לאזרחים ותיקים. פורום זה ימשיך לפעול ולהפגש לאחר השלמת הפרויקט והיווה פלטפורמה לכינון וביסוס קשרי עבודה בין הגורמים, שלא היו קיימים קודם לכן.

7. פיילוט – אבחון צרכים ובניית תכניות התערבות פרטניות לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

הפיילוט נועד כדי לבחון בפועל את היכולת ללוות ולקיים התערבויות פרטניות עם אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית, תוך הסתמכות על מידע תכנוני קיים ועל טופס האינטייק שפותח במסגרת הפרויקט. במסגרת הפיילוט נבחן לראשונה השימוש בטופס האינטייק ומידת הסיוע שהוא מספק לעובדות הסוציאליות במחלקה – הן בקבלת המידע הדרוש והן בבניית תכנית התערבות. כמו כן, נבדקה ה'מסוגלות' של העובדים והעובדות במחלקה להתמודד עם קשיים של לקוחותיהם הנוגעים להתחדשות עירונית – על ידי ביצוע ראיון אינטייק ובניית תכנית התערבות מותאמת (בליווי מקצועי של מרכז הגר והמחלקה לעבודה קהילתית). ה'מסוגלות' נבחנה הן באופן סובייקטיבי, על ידי הערכת הרצון והתחושה הסובייקטיבית לגבי היכולת לעסוק בנושא והן באופן אובייקטיבי, על ידי הערכת התפקוד בביצוע ראיון האינטייק ובניית תכנית ההתערבות.

27 בסיס התרשים לקוח מתוך מצגת שהוצגה ביום עיון למשקיפים, שקיים מינהל התכנון שנערך ב-21.11.19.

הפיילוט כלל מפגשי אינטייק ובניית תכניות התערבות פרטניות בהתאם לצרכים עם 16 לקוחות של המחלקה לאזרחים ותיקים שמתגוררים בבניינים שנמצאים בשלבים שונים של תהליך התחדשות עירונית. בפיילוט השתתפו 4 עובדים סוציאליים מהמחלקה, מנהלת המחלקה לעבודה קהילתית ונציג מרכז הגר. הפיילוט נערך בתיאום ושיתוף פעולה מלא עם צוות המינהלת העירונית.

הפיילוט לווה במספר מפגשים:

1. מפגש הכנה מקדים שכלל מעבר האינטייק, עקרונות והנחיות לפיילוט וסדנת סימולציות.
2. מפגש אמצע קבוצתי עם משתתפי הפיילוט – עדכון וחשיבה משותפת על האינטייקים שנערכו עד כה.
3. מפגשים אישיים ונפרדים עם כל אחד ממשתתפי הפיילוט ובו נסקרו לעומק כל הפגישות וטפסי האינטייק של כל אחד מהמשתתפים (4 אינטייקים סך הכל לכל אחד) ונבחנה המשך ההתערבות המוצעת על ידי העובד.

איתור הלקוחות לפיילוט

על מנת לאתר את הלקוחות לפיילוט נלקחה מהעובדים המשתתפים בפיילוט רשימת הכתובת בה הם מטפלים כעו"סים אזוריים. רשימת הכתובת נבדקה במערכת ה-GIS העירונית, בסיוע המינהלת העירונית. על בסיס הבדיקה גובשה רשימה של כל מיזמי ההתחדשות העירונית (פינוי בינוי ותמ"א) והשלב התכנוני בו הם נמצאים על פי המערכת (מתחם מוכרז, תב"ע בהפקדה, בקשה לתיק מידע, בקשה להיתר וכו'). רשימה זו הועברה לעובדים המשתתפים בפיילוט והם איתרו לקוחות שלהם המתגוררים באותם בניינים.

סיכום האינטייקים וההתערבויות שנערכו במסגרת הפיילוט מוצג בטבלה 1 להלן. מטעמים ברורים, לא צוינו פרטים מזהים וכתובות.

טבלה 1: סיכום פיילוט – התערבות עם אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

תיאור הלקוח	סוג הפרויקט	שלב הפרויקט	תיאור ההתערבות	הערות
1 זוג (90, 86) תפקוד מלא	תמ"א 38/1	בבנייה	לא זוהו צרכים – למעקב בעוד מס' חודשים.	בעיקר בשל עורף משפחתי משמעותי
2 בת 87, ערירית	תמ"א 38/1	בבנייה	סינוור מול מספר גורמים פרטיים לצורך הוצאת כבל תקשורת גדול שנותר בתוך הדירה במהלך הבנייה	זוהו גם צרכים נוספים שאינם נוגעים להתחדשות.
3 בת 87, צלול, קושי בהליכה	פינוי בינוי	ברישוי, לקראת פינוי	תיווך למינהלת ובעקבותיו גם השתתפות בכנס שערך היזם ובו התברר שהפינוי מתעכב. המשך קשר וטיפול בהתאם להתקדמות הפרויקט.	קבלת המידע העדכני הפחיתה את חוסר הודאות בה היה שריו הלקוח, ויצרה אצלו תחושת הקלה.
4 בת 83, בריאה	פינוי בינוי	רישוי, לקראת פינוי	טיפול במספר צרכים – בירור לגבי מועד הפינוי הצפוי לצד מפגשים אישיים לצורך עיבוד קושי רגשי כתוצאה מהשינוי והמעבר הצפוי. המשך מעקב וטיפול לפי הצורך	הלקוחה דיווחה לעו"ס המטפלת על תחושת הקלה כתוצאה מהשיחות האישיות
5 בת 75, אלמנה, היסטוריית אלימות במשפחה, לא יודעת קרוא-כתוב	פינוי בינוי	בתכנון והחתמות	סינוור ישיר – נעשתה פנייה משותפת למינהלת לקבלת מידע ופרטי קשר של עו"ד מייצג. העו"ס תסייע בפנייה לעו"ד ובניסיון לקבל יעוץ משפטי פרטני ככל שיידרש	הטיפול ישולב עם טיפול שוטף בנושאים אחרים

תיאור הלקוח	סוג הפרויקט	שלב הפרויקט	תיאור ההתערבות	הערות
6 בת 87 – דמנטית ותשושה, בהליך אפוטרופסות	תמ"א 38/1	בבנייה	לא אותר צורך בנושא התחדשות. המשך התערבות בנושא מינוי אפוטרופוס	קיימת תמיכה משמעותית של הבן, כולל שכירת דירה חלופית לחלק מתקופת הבנייה
7 בת 84, תשושה	פינוי בינוי	בתכנון והחתמות	הוצע סיוע בבירור סטטוס הפרויקט בשל היעדר ידע מוחלט	כרגע הסיוע נעצר – לא מעוניינת במעורבות הרווחה
8 זוג, +90 תשושים, צלולים, ניצולי שואה	פינוי בינוי	תכנית מאושרת – רישוי מעוכב בעירייה	תיווך למינהלת כדי לברר סטטוס הפרויקט. התברר להם שיש עיכוב משמעותי מאד. נמסרו פרטי קשר אם יתעורר צורך בהמשך	הפרויקט מתעכב למרות השלב המתקדם בו הוא נמצא, בשל שינוי במדיניות תכנונית עירונית
9 זוג +90 – בעל מוגבל מאד, אישה בתפקוד. אגרנות, מגורים של 2 ילדים עם מוגבלות נפשית בדירה	תמ"א	לפני בקשת היתר	בירור של העו"ס במינהלת לגבי סטטוס הפרויקט – הפרויקט משתהה. להמשך מעקב	קושי משמעותי בתקשורת מול בני הזוג.
10 זוג, 80,76 בעל מוגבל, אישה עצמאית אך אובחן סרטן	תמ"א	לפני בקשת היתר – חתימות	בירור של העו"ס במינהלת לגבי סטטוס הפרויקט, מעקב בהתאם וסיוע בצרכים נוספים	הבעל בתהליך השמה בבית אבות ונראה שיש צרכים דוחקים יותר
11 בת 87, תשושה, עברית חלשה, אין עורך תומך	תמ"א	לפני בקשת היתר – חתימות	נעשתה פנייה למינהלת לסיוע בקבלת עותק מההסכם עליו חתמה. במקביל, מעורבות של הבן שסייע לה בפנייה לייעוץ משפטי פרטי.	יודעת שחתמה, לא ידעה לומר על מה או למי
12 בת 79, תשושה	תמ"א	בבנייה	קיים סכסוך בין הילדים לגבי בעלות הנכס והצרכים האפשריים לגבי ההתחדשות אינן בראש מעייניה.	נעשה ניסיון לגשר בין בני המשפחה בנושא
13 בת 87, חולה דיאליזה ותשוש	פינוי בינוי	בתכנון	מתנגד לפרויקט ולא מוכן לדבר או לשמוע עליו	בשל השלב המוקדם של הפרויקט וחוסר רצון בולט – אין מקום להתערבות
14 שוכרת, בת 80	תמ"א 38/1	בהליך רישוי	אינה משותפת בתהליך והביעה דאגה מתקופת הבנייה – בוצעה השמה למעון יום כהכנה לתקופת הבנייה. נעשתה שיחה עימה ועם אחייני שתומך בה – יצרו קשר אם יתעורר צורך נוסף	תהליך התמ"א בשלב זה הוקפא, למרות השלב המתקדם
15 בת 70, סיעודית	פינוי בינוי	בתכנון	תומכת בפרויקט וחתמה. מעודכנת באופן שוטף. לא אותר צורך נוסף	
16 בן 72 תשוש	תמ"א 38/1	מוקפא	מעוניין בפרויקט, היה מעורב וקיבל התחייבות לדירה חלופית למשך הבנייה. מבין שכרגע יש עיכובים.	במהלך הקשר, קיבל הודעה שהפרויקט הוקפא בשל חוסר כדאיות כלכלית

מסקנות ותובנות מהפילוט

בעקבות הפרויקט כולו והפילוט בפרט, דיווחו העובדים השונים במחלקה על עלייה במודעות שלהם לנושא הזה, יותר דיווחים על פניות ויותר עירנות לנושא. בנוסף, העובדים דיווחו שהלקוחות הביעו שביעות רצון מהאפשרות לשוחח עם העובדים על הנושא ונראה שיש חשיבות לכך שקיימת כתובת נגישה אליה ניתן לפנות. העובדים זיהו כי הקבוצות הפגיעות בתוך אוכלוסיית האזרחים הותיקים (עריריים, חסרי עורף משפחתי, תשושי נפש וכו') היו בעמדת נחיתות משמעותית מול גורמים פרטיים המקדמים את הפרויקט ונראה שיש צורך בהתערבות פרטניות לאורך זמן.

בנוסף, עלו שאלות ותהיות רבות בנושאים משפטיים או תלונות על התנהלות קבלנים (בעיקר בתמ"א 38/1) והעובדים הלינו על כך שהמענה בנושא היה חלקי בלבד, הן בשל ידע מוגבל שלהם בנושאים משפטיים והן בשל קיום מצומצם של שירותים ייעודיים לכך בקהילה.

חסם משמעותי נוסף שעלה הוא התמודדות עם צרכים נוספים ולעיתים דוחקים יותר (כמו מצב בריאותי או כלכלי קשה), כך שהמענה בנושא התחדשות עירונית משולב בצרכים ובהתערבויות אחרות. כמו כן, היו מקרים בהם הקשר עם העו"ס נוצר כבר במהלך הבנייה, אז המצוקה היתה גדולה מאד אך האפשרות לייצר שינוי ולספק מענה הולם היא נמוכה בהרבה. כמו כן, פניות מסוימות הגיעו בשלבים בהם הפרויקט מתעכב (בעיקר בהליכי תכנון או רישוי), כלומר בשלב ביניים של ההתערבות בו הצורך המיידי פחות דוחק. על כן, ייתכן כי יש לשים דגש על תזמון הפעלת העובד הסוציאלי או לחלופין לעודד את הזמינות של העובדים, כך שפניה של לקוחות אליהם תיעשה בעיתוי המתאים, כלומר בהם הצורך בליווי ותמיכה גדולים יותר.

8. ניסוח 'זכותן' לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

במהלך הפרויקט עלה בצורה משמעותית הצורך בידע בסיסי לגבי זכויות אזרחים ותיקים בתהליך ההתחדשות העירונית וכן לגבי מקורות התמיכה הקהילתיים הקיימים. צורך זה קיים במידה רבה גם אצל העובדים וגם אצל הלקוחות. על כן, הוחלט לשלב בפרויקט גם ניסוח זכותן קצר שיתמקד באוכלוסיית האזרחים הותיקים בהתחדשות עירונית. הזכותון, בן 4 עמודים, כולל הסבר קצר על ההבחנה בין פרויקטים שונים של התחדשות עירונית, פירוט של הזכויות הייחודיות לאזרחים ותיקים בתהליך ורשימת גורמים בעיר בת ים אליהם ניתן לפנות. הזכותון גובש במשותף על ידי המחלקה לאזרחים ותיקים, עבודה קהילתית ומרכז הגר. הוא הועבר להערות גם למינהלת העירונית ולקבוצת הפעילים העירונית. הזכותון עוצב והודפס על ידי המחלקה לעבודה קהילתית והוא מחולק במספר מוקדי קבלת קהל בעיר – במחלקת האזרחים הותיקים, במינהלת העירונית ובהנדסה.²⁸

28 עותק דיגיטלי של הזכותון ניתן למצוא באתר האינטרנט של מרכז הגר: shorturl.at/zDMU1

תרשים 1: עותק מהזכותון שנוסח והופץ בשירותים העירוניים בבת ים

זכותון

זכויות אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

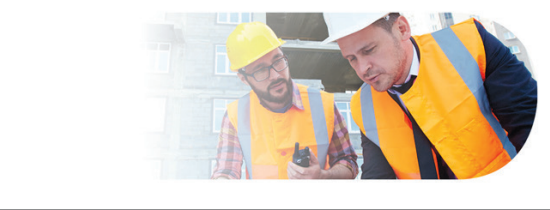
אגף אגף אגף
אגף אגף אגף
אגף אגף אגף

דגשים חשובים עבור בעל דירה בהתחדשות עירונית:

- לא לחתום - בלי להתייעץ!
- חשוב שבעלי הדירות יתארגנו ויקדמו את הפרויקט במשותף ויבחרו נציגות דיירים ועורך דין שייצג אותם.
- הנוהג בהתחדשות עירונית הוא שבעלי הדירות אינם מוציאים כספים מכיסם - כולל עבור יועצים, יצוג על ידי עורך דין ודירור חלופי לזמן הבנייה.
- לפי החוק, יום חייב לקיים מראש (לפני החתמה על חוזה ראשון) אסיפת הסברה ולהעביר מסמך עם עיקרי ההצעה שלו.

לפני הכל חובה לברר - האם בבניין שלי מקדמים פינוי-בינוי או תמ"א 38?

תמ"א 38	פינוי בינוי
תכנית שמתמדת חיזוק מבנים על ידי זכויות בנייה לבניינים בודדים ופועלת בשני מסלולים:	הריסה ובנייה של מתחם בן לפחות 24 דירות, מצריך הכנת תכנית חדשה והסכמת של לפחות 80% מבעלי הדירות.
מסלול חיזוק (תמ"א 38/1)	מסלול הריסה ובנייה (תמ"א 38/2)
חיזוק בניין באמצעות תוספת בנייה, ללא הריסת הבניין. נדרשת הסכמה של 2/3 מבעלי הדירות.	הריסה של הבניין ובנייה מחדש. נדרשת הסכמה של 80% מבעלי הדירות.



זכויות ייחודיות מכוח חוק לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית¹

• בפינוי בינוי - אזרחים ותיקים זכאים לקבל תמורה שונה מהתמורה שמקבלים יתר בעלי הדירות בבניין.
(שימו לב! החובה להציע את החלופות להלן אינה חלה על חוזים שנחתמו לפני 29.10.2018)

בני 75-80 בפינוי בינוי: זכאים שהיום יציע להם לבחור באחת משלוש אפשרויות שיוצעו, לבחירת היום:

אפשרות ראשונה	אפשרות שנייה	אפשרות שלישית
מגורים מחוץ לפרויקט לפי בחירת בעל הדירה הקשיש - א. דיור מוגן ברכישת דירה אחרת ג. כסף מזומן לקשיש שישמש לרכישת דירה על ידי הקשיש	שתי דירות קטנות בשווי דומה לדירת התמורה	כסף מזומן במקום הגדלת הדירה

בני +80 בפינוי בינוי: זכאים שהיום יציע להם לבחור באחת משלוש אפשרויות למגורים מחוץ לפרויקט, לבחירת הקשיש:

אפשרות ראשונה	אפשרות שנייה	אפשרות שלישית
היום ייתן לבעל הדירה את מלוא שווי דירת התמורה במומן. בעל הדירה יהיה מחויב להשתמש במרבית הכסף לרכישת דירה אחרת תוך שנה.	היום ירכוש לבעל הדירה, דירה מחוץ לפרויקט בשווי דומה לדירת התמורה	דיור מוגן או בית אבות

בני 70-75 בפינוי-בינוי: היום אינו מחויב להציע להם חלופות תמורה כלשהם. אך, אם תהיה הסכמה במשא ומתן בין בעל הדירה (בן 70-75) לבין היום על קבלת אחת מחלופות התמורה האמורות לעיל (דירה במקום אחר, כסף, בית אבות או דיור מוגן), הדבר יזכה את הצדדים בפטור ממס.

1. מספר הבהרות:
א. גיל הזכאות הוא הגיל בו היה הדייר במועד שבו הדייר הראשון בבניין שלו חתם על חוזה (ולא הגיל במועד החתימה).
ב. גם אם הקשיש לא חתם לפני 29.10.2018, אבל 15% ומעלה מבעלי הדירות בבניין שלו כבר חתמו לפני 29.10.2018 - הוא אינו זכאי שיוצעו לו חלופות.
ג. הזכויות בפינוי בינוי קבועות בחוק פינוי ובינוי (עידוד מיזמי פינוי ובינוי), תשס"ז-2006

pictures by:
https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business
https://www.freepik.com/free-photos-vectors/restaurant

למי אפשר לפנות:

- המינהלת העירונית להתחדשות עירונית: רחוב ניצנה 21 בת-ים (חנות שניה במרכז המסחרי). שעות קבלת קהל ימים א' - ה' 9:00 - 16:30. טלפון 076-5333880 ובדוא"ל office@calalit-batyam.co.il
- הממונה על פניות דיירים ברשות הממשלתית להתחדשות עירונית: מספיק מענה בנושאים של הפרת זכויות והחתמה על חוזה שנעשתה באופן כוחני או פוגעני. ניתן לפנות לממונה דרך אתר האינטרנט של הרשות: https://www.gov.il/he/departments/units/hamemuna_al_pniyot_hadayarim
- קבוצת הפייסבוק 'אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית'.

זכויות ייחודיות מכוח חוק לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

- בעלי דירות בגיל פרישה שזכאים לגמלת השלמת הכנסה - זכאים לסבסוד דמי התחזוקה בבניין החדש, על חשבון היום, למשך חמש שנים.
- בתמ"א 38 - דמי שכירות בתקופת הבניה - בעל דירה שמרותק לביתו באופן קבוע או שמלאו לו 80 ביום שבו נחתם הסכם התמ"א הראשון בבניין, יהיה זכאי לדמי דמי שכירות למשך תקופת הבניה, על חשבון יום הפרויקט



פרק שני: מודל התערבות עם אזרחים ותיקים בתהליכי התחדשות עירונית

בפרק זה אנו מבקשים לפרט מודל מוצע למנגנון עירוני, שמספק מענה כולל לצרכי אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית. המודל שואף לאגד את הידע והכלים המעשיים (KNOW HOW) על מנת לבסס מגנון ברמה העירונית, שיאפשר מענה הולם לאוכלוסיית הזקנים בתהליכי התחדשות עירונית. המטרה היא להציג את המודל באופן שאיפשר ליישמו בערים שונות ברחבי הארץ בהם הדבר נדרש. ישום המודל מיועד לסייע לאוכלוסייה הזקנה ליהנות מהפירות הגלומים בתהליכי התחדשות עירונית ולמזער את הפגיעה ואי הנוחות שעשויה להיות כרוכה בהם. הפרויקט עצמו, הרציונל העומד בבסיסו, השלבים השונים של פיתוח המודל והמסקנות והתובנות שגובשו במהלכו, מבוססים על תהליך הפיתוח שמתואר במפורט בפרק הראשון של מסמך זה.

א. עקרונות מנחים להטמעת ויישום המודל

על מנת לספק מענה לצרכים והמאפיינים הייחודיים של אזרחים ותיקים בתהליכי התחדשות עירונית, יש צורך במענה הוליסטי, הכולל הידוק שיתוף פעולה בין גורמים עירוניים שונים, תוך יצירת ממשק עבודה ביניהם. לצד זאת, יש צורך בהקניית ידע ובניית יכולות בתחום ההתחדשות העירונית לעובדים סוציאליים באגף לשירותים חברתיים.

תרשים 2: שיתוף הפעולה בין גורמים עירוניים במודל



לשם כך, אנו מציעים לדבוק במספר **עקרונות מנחים:**

- ◀ תפיסת התחדשות עירונית כתהליך מורכב אך בעל פוטנציאל חיובי בעיקרו ועל יישום המודל כאמצעי להגברת ההגנה על אוכלוסיית הזקנים ומזעור הפגיעה האפשרית בהם.
- ◀ שיתוף פעולה ומידע בין אגפים, תוך דגש על תזמון ההתערבות הסוציאלית בשלבי הפרויקט בהם הדבר יהיה אפקטיבי ביותר (התארגנות, החתמות, שת"פ צ', לקראת המעבר, תקופת הביניים או אחרי המעבר לדירה החדשה).
- ◀ העדפה לשימוש בנהלים ובפרקטיקות שקיימות בשירותים המשתתפים והתאמתם, על פני יצירה והוספת חדשים.

◀ עבודה של המחלקה לאזרחים ותיקים מול לקוחות המחלקה ובני משפחותיהם תוך הימנעות ממגע ישיר עם גורמים פרטיים (יזמים, מארגנים, עו"ד, נציגויות וכו'). המגע מול הגורמים הפרטיים השונים, ייעשה בסיוע המינהלת העירונית.

◀ התמקדות באזרחים ותיקים פגיעים, בעיקר נעדרי עורף משפחתי, מתמודדים עם עוני, קשיי שפה, מחלות זיקנה וכד'. אלו לרוב, אך לא באופן מוחלט, נמצאים ממילא ברשימת הלקוחות של המחלקה לאזרחים ותיקים.²⁹

ב. המודל ברמה העירונית

בסיסו של המענה טמון ביצירת ממשק עבודה מתפקד בין הגורמים השונים, תוך חלוקת תפקידים ברורה ורשימת פעולות, מחייבות או מוצעות, בשלבים שונים של התהליך. אין לשלול פיתוח ממשק עבודה כזה יש מאין, אך לטעמנו הדרך המועדפת תהיה לבססו על נהלים ודרכי פעולה קיימות – קרי על נהלים לקידום תכניות פינן בינוי ו/או תמ"א 38 שכבר נהוגים ברשות המקומית.

ב.1. הרציונאל לפיתוח ממשק עבודה פנים-עירוני מבוסס על שני היבטים חשובים:

◀ שיתוף מידע הדדי, מתוך הבנה כי הרווחה מחזיקה במידע רלוונטי ומהותי על חלק מהאוכלוסייה המתגוררת במתחם ומנגד, ההנדסה מחזיקה במידע לגבי תהליכי תכנון ורישוי שמתקיימים ברחבי העיר וצפויים להשפיע על לקוחות הרווחה.

◀ הצורך בהתערבות סוציאלית בתהליכי התחדשות עירונית אינו מוחלט, אלא תלוי ברצונו, צרכיו ומאפייניו של הלקוח (עורף משפחתי, מצב בריאותי, נפשי, סוציאקונומי וכד') וכן, תלוי גם בשלב בו נמצא תהליך ההתחדשות. מיזמי התחדשות עירונית נמשכים שנים רבות, ובשלב מסוים התחושה עבור התושבים יכולה להיות של 'היעדר התקדמות' או 'שלא קורה דבר'. ואכן, מטבע הדברים, הצורך בסיוע סוציאלי אינו קבוע ומתמשך לכל התהליך אלא מתבקש בעיקר בנקודות משמעותיות בתהליך, למשל: שיתוף הציבור, אסיפות ובחירת נציגות תושבים, תהליכי החתמות שונים, מעברי דירות ולבסוף גם התאקלמות בדירה החדשה. לכן, קביעת סדר פעולות נכון לאורך הפרויקט כולו יאפשר הפעלת העובד הסוציאלי בנקודות הזמן הקריטיות ומנגד ימנע פניות בשלבים בהם הדבר פחות נחוץ.

בעיר בת ים, בה פותח המודל, אישרה מועצת העיר נוהל לקידום תכניות פינן-בינוי ועל בסיסו פותח ממשק העבודה המתואר במודל.³⁰ יחד עם זאת, יש להכיר בכך שרשויות שונות מפתחות נהלים ומסמכים שונים המיועדים לתהליכים אלו ועל כן, חלק מהטמעת המודל תצריך שינויים והתאמות בממשק המוצע כאן, כדי שיתאים לנוהל הספציפי באותה רשות.³¹

הנוהל שאושר בעיר בת ים, מתייחס לפעולות ולישיבות הנדרשות בפן התכנוני ברמת הוועדה המקומית – החל מפניית יזם שמעניין לקדם תכנית במתחם מסוים, דרך ישיבות תכנוניות ודיונים בפורומים עירוניים, כנסי תושבים עד לדיון ואישור הוועדה המקומית והגשה לוועדה המחוזית. נוהל נוסף, שייך להליך הרישוי החל מהוצאת תיק מידע על ידי היזם ועד לקבלת היתר הבנייה. הליך הרישוי רלוונטי הן לתכניות פינן בינוי והן למיזמי תמ"א 38, בהם מדובר על ההליך המרכזי בפרויקט.

29 ראו סעיפים 3 ו-4 בהוראה 4 לפרק 4 בתקנות העובדים הסוציאליים מ-1.1.2017.

30 פרוטוקול ועדה מקומית (מליאה), ישיבה מספר: 20190002 בתאריך: 11/09/2019.

31 ראו למשל נהלים לעבודה חברתית שפירסמה עיריית אור יהודה: http://or-yehuda.complot.co.il/Tfasim/Pages/noal_chevrti.aspx או תהליך קידום תכנית לפינן בינוי שפירסמה עיריית ירושלים: https://housing.org.il/?page_id=44

בתרשים 3 מוצג ממשק העבודה המוצע במודל שלנו על בסיס נוהל פינוי בינוי של עיריית בת ים. **בתרשים 4** מוצג ממשק העבודה ביחס להליך הרישוי.³² מדובר על פעולות נלוות להליך התכנון רישוי שמבוצעות על ידי גורמים שונים בעיר, מתוך הבנה שיש חשיבות לעיתוי ביצוע הפעולות והן לשיתוף המידע ההדדי בין הגורמים השונים בזמן אמת. הממשק המוצע מבקש להטמיע בנהלי העבודה הקיימים את ההתייחסות לאוכלוסיית האזרחים הותיקים על מנת להימנע מסרבול הכרוך בריבוי נהלים נפרדים.

ב.2. הפעולות הנדרשות בהליך הן של שלושת הגופים הרלוונטיים לתהליך:

◀ **אגף הנדסה** – התפקיד מתמקד באחריות לדרוש נתונים רלוונטיים על האוכ' במשך ההליך ובקרה על האופן בו הם משפיעים ומוטמעים בתכנון (ככל הניתן). כמו כן, לעדכן את יתר הגורמים בהתקדמות התכנון בוועדות על מנת להתאים את פעולות המינהלת והרווחה לשלב התכנון של התכנית.

◀ **מינהלת עירונית להתחדשות עירונית** – תפקידה בממשק מתמקד בתכלול שיתוף הפעולה בין הגורמים השונים, הטמעת הדגש על אזרחים ותיקים בתהליך קידום הפרויקט, לרבות ההתארגנות, ההחתמות ושיתוף הציבור. כמו כן, כחלק מתפקידה הרגיל, מפקחת המינהלת על עבודתם של יועצים חברתיים שנשכרים מטעם יזמים לצורך כתיבת דוחות חברתיים בנושא המתחם וסיוע במגע עם התושבים במתחם.³³

◀ **מחלקת רווחה** – השתתפות אפקטיבית בפורום ההתחדשות העירונית³⁴ (לרבות הצגת נתונים מפורטים הרלוונטיים לאזרחים ותיקים), העברת מידע ויצירת קשר עם הלקוחות במתחם בשלבים שונים של הפרויקט – החל מחלוקת זכותונים ופרטי קשר בשלבים ראשוניים, דרך השתתפות בתהליכי שיתוף ציבור וכלה במענה לפניות של לקוחות, לרבות ביצוע אינטייק ובניית תכניות התערבות על פי הצורך. ככלל, המודל מבקש להעמיד את הרווחה כמוקד של מתן מענה לצרכים סוציאליים שמתעוררים לאזרחים הותיקים בתהליך, תוך פעולה משותפת עם המינהלת העירונית וההנדסה.

חלוקת עבודה ותפקידים בטיפול בצרכים העולים מאזרחים ותיקים: ככלל מחלקת האזרחים הותיקים תעסוק באופן ישיר בנושאים כגון תמיכה רגשית, בחשיבה על בחינת חלופות מגורים עתידיות, סיוע מול בני משפחה וכו'. בנושאים חוזיים ומיצוי זכויות יעשה תיווך לגורמים בקהילה (מינהלת, עמותות, קווי מידע), כל נושא המצריך טיפול מול שכנים, יזמים וכד' ייעשה דרך המינהלת, באופן שלא יתקיים מגע ישיר בין גורמים פרטיים (שאינם האזרח הותיק או משפחתו) לבין העובדות הסוציאליות במחלקה. פניות אל המחלקה ייעשו על ידי הפונים ובני משפחותיהם בלבד. גורמים יזמיים, נציגויות וכו' לא יופנו לשירות אלא למינהלת.³⁵

32 בסיס התרשים לקוח מתוך מצגת שהוצגה ביום עיון למשקיפים, שקיים מינהל התכנון שנערך ב-21.11.19.

33 בערים בהן אין מינהלת, קיימת אפשרות שהעבודה הקהילתית תיקח על עצמה את התפקיד המתכלל של המינהלת, תסייע ביצירת הקשר בין ההנדסה לרווחה, תשמש כרפרנט בתהליכי התכנון וכו'.

34 פורום התחדשות עירונית הוא פורום שמורכב מגורמים שונים בעירייה ומתכנס לצורך קיום דיונים פנימיים בשלבים שונים של קידום התכנית. מדובר בפורום לא סטטוטורי שמתכנס באופן מקדים להליך קידום התכנית הסטטוטורית כדי לבחון את ההשלכות של קידום התכנית על אספקטים שונים בעיר ואת הצורך בהיערכות של גורמים שונים בעירייה.

35 הסיבה להפרדה האמורה היא שהדבר תואם את דרך פעולתה הרגיל של המחלקה, לפיה היא מספקת מענה לפניות של אזרחים ותיקים ובני משפחותיהם. על מנת להטמיע את המודל באופן יעיל, ראינו צורך לשמר ככל הניתן את דרכי הפעולה הרגילות של השירות ולהשתדל שלא לבצע שינויים משמעותיים או לצפות מהעובדות לפעול בצורה שאינה טבעית עבורן, כגון: מתן מענה לפניות דיירים או יזמים. נושא זה עלה באופן ברור הן מהראיונות, קבוצות המיקוד והמשובים שנכללו כחלק מפרויקט פיתוח המודל.

ב.3. הפעלת ההתערבות בתזמון המתאים לצרכים

יש לקחת בחשבון שתזמון נכון של פנייה – בין אם יזומה של העו"ס ללקוח ובין אם של הלקוח לעו"ס – היא מהותית. קיימות נקודות משמעותיות בחייו של מיזם התחדשות עירונית בהם ליווי ותמיכה של הרווחה עשויה להיות אפקטיבית במיוחד – בשלב ההתארגנות, במצבים של לחצים מצד יזמים או שכנים, שלב החתימות על הסכמים, לקראת הפינוי והמעבר, בתקופת הביניים בה הפרויקט בבנייה וכו'. מנגד, התמשכות התהליכים המאפיינת התחדשות עירונית, יוצרת מצבים בהם עשויה להתקיים תחושה, מנקודת מבטו של הלקוח, שהמיזם אינו מתקדם ובהם פנייה והתערבות עשויות להתפס כפחות נחוצה או דוחקת. בנוסף, עשויים להיות מצבים בהם הפנייה של הלקוח נעשית בשלב מאוחר, בו יכולת ההשפעה של ההתערבות נמוכה (למשל – לאחר תחילת תקופת הבנייה, לאחר חתימת חוזה וכד').

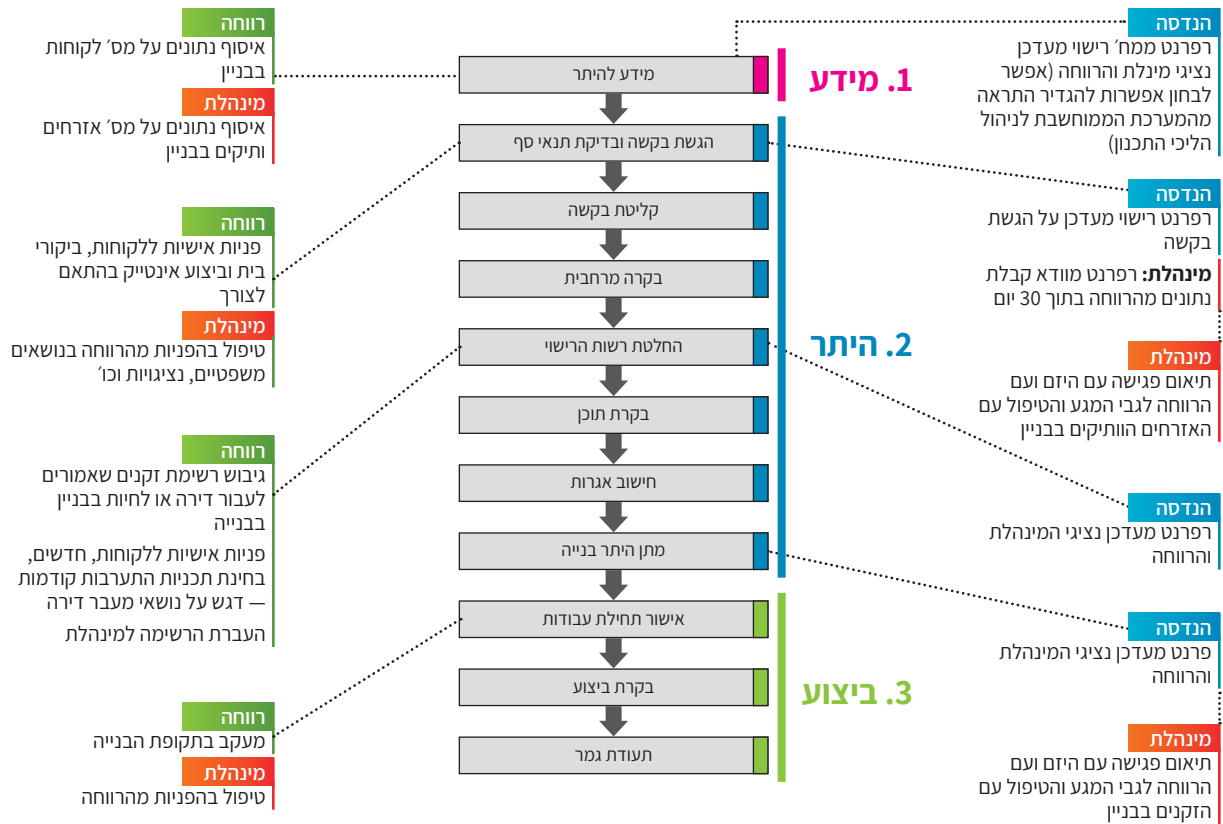
המפתח להפעלת התערבות בתזמון המתאים לצרכי הלקוח טמון להבנתנו בשלוש פעולות עיקריות:

א. יצירת מענה קבוע ומתמשך של הרווחה, כלומר שגם הלקוחות וגם השירותים העירוניים האחרים יידעו שניתן לפנות לרווחה, והיא תתיפס ככתובת להפניית מקרים פרטניים גם בנושא התחדשות עירונית (דבר שלמיטב הבנתנו לא מתקיים היום במרבית המחלקות בארץ).

ב. הפעלת ממשק עבודה מובנה בדומה לזה המופיע בתרשימים 3 ו-4 באופן שמקיים זרימת מידע הדדית בין הגופים וסדר פעולות קבוע שמתזמן ומותאם לשלבי ההליך השונים.

ג. פעולות יישוג יזומות של הרווחה בתזמון המתאים לצורך. למשל: חלוקת זכותונים במתחמים ובבניינים המיועדים להתחדשות, קיום מפגש ייעודי במועדוני יום רלוונטיים, איתור אזרחים ותיקים פגיעים שאינם לקוחות במתחם או בבניין וכד').

תרשים 4: ליווי חברתי של אזרחים ותיקים בהליך הרישוי של התחדשות עירונית (תמ"א 38 או פינוי בינוי)



4.ב. פעולות נדרשות לצורך הטמעת והפעלת הממשק העירוני:

◀ למנות רפרנט שיהיה אחראי לתכלול הפעולות בממשק, עדיפות שיהיה זה הרכז החברתי במינהלת. תפקיד הרפרנט יהיה לפקח שהפעולות 'החברתיות' המוצעות בממשק העבודה מתקיימות, לייצר חיבורים ופגישות בין גורמים רלוונטיים במידת הצורך ולסייע בפעולות הכנה שנדרשות על ידי גורמים שונים.

◀ להגדיר מראש רשימת נתונים אותם צריך נציג הרווחה להציג בדיונים. למשל: מס' בני 65+ במתחם, מס' לקוחות רווחה של מח' אזרחים ותיקים במתחם (ופילוח אפשרי לפי צרכים בולטים), שירותים חיוניים שנמצאים פיזית במתחם או בקירבתו (לשכות רווחה, מועדני יום, וכו') וכן מוסדות תרבות ופנאי רלוונטיים.

◀ לעדכן בהתאם את נהלי העבודה הרלוונטיים בכל אחד מהגופים – נוהל עבודה חברתית במינהלת, נוהל פינוי בינוי ורישוי באגף ההנדסה ונהלי העבודה הרלוונטיים באגף השירותים החברתיים. כמו כן, מוצע לסכם ולכתוב נוהל לניתוב פניות ומקרים לטיפול בין המינהלת לבין הרווחה. הנוהל יתייחס לגדרי הטיפול שמצופים מכל אחד מהשירותים, האופן בו פונים ומפנים לקוחות וכן לצורך במינוי גורם שיהיה אמון על מעקב ותכלול הפניות.

◀ כצעד מקדים להטמעת ממשק העבודה, מוצע לקיים פגישה משותפת של כל הגורמים המעורבים – רפרנט הנדסה ורישוי, רפרנט מינהלת עירונית, רפרנט עבודה קהילתית ורפרנט המח' לאזרחים ותיקים. כמו כן מוצע להקים פורום עירוני שיפגש אחת לתקופה קבועה (למשל רבעון) לצורך עדכון הדדי וחשיבה על טיוב התהליכים בפועל.

◀ עדכון המערכת הממוחשבת לניהול הליכי התכנון (קומפלוט או כל תוכנה אחרת) – לשקול אפשרות לעדכן את התוכנה בפונקציות שונות, כגון: התראה לרפרנט המינהלת על הגשת בקשה לתיק מידע או הוספת דרישה לתנאי הסף – קבלת מסמך נתונים מרווחה (מס' לקוחות, מס' אזרחים ותיקים וכו').

◀ עדכון מערכת ה-GIS העירונית כך שתכלול מידע ברזולוציות שמתאימות להתחדשות עירונית, ובעיקר לפינוי בינוי, באופן שיקל על הספקת נתונים להליך התכנון החברתי ולדוחות חברתיים שמוגשים למוסדות התכנון. למשל: שיעור לקוחות מח' אזרחים ותיקים לפי אזור (בבת ים יש כיום אפשרות לאתר שיעור לקוחות רווחה אך לא לפי פילוח של סוג הלקוחות או הסיבות לפנייה שיכולות להיות מגוונות), פילוח מקבלי הנחות בארנונה באזור מסוים, אפשרות לאיתור מוסדות ושירותים ציבוריים לאזרחים ותיקים (מועדני יום, דיור מוגן, מרפאות וכו').

הערה: המודל מתמקד באוכלוסיית האזרחים הותיקים אולם ניתן כמובן לחשוב גם על יישום המודל (בהתאמות הנדרשות) לצורך מעורבות של העבודה הסוציאלית הפרטנית בתמיכה באוכלוסיות נוספות כגון בעלי מוגבלויות, מתמודדים עם עוני, משפחות יחידיניות, עולים חדשים וכו'.

ג. המודל ברמת האגף לשירותים חברתיים בעיר:

בחלק הקודם, תואר הצורך בממשק עבודה עירוני שיגביר את שיתוף המידע והפעולה בין הגורמים לצורך לטיוב התהליכים. אחד היתרונות של ממשק העבודה הוא האפשרות שהוא מעניק להפעיל את השירותים החברתיים בנקודות מפתח בתהליך הארוך של ההתחדשות העירונית ובכך לתרום לאפשרות של התערבות אפקטיבית יותר. בחלק זה, נתמקד באופן שבו פועל המודל ברמה של האגף לשירותים חברתיים, בדגש על המחלקה לאזרחים ותיקים וכן בשיתוף פעולה נדרש עם העבודה הקהילתית ועם שירותים נוספים בקהילה.³⁶

ג.1. להלן תיאור קצר של השירותים הרלוונטיים ותפקידם:

השירות לאזרח הותיק ומשפחתו: עובדים סוציאליים שעובדים עם אזרחים ותיקים נדרשים להיות בעלי ידע וכלים בתחומים נרחבים של זיקנה. יחד עם זאת, הם נעדרים ידע לגבי תהליכים אורבניים בכלל והתחדשות עירונית בפרט ולרוב אינם מודעים להיקף המתוכנן של התחדשות עירונית בישראל בכלל ובעירם בפרט. יתרה מכך, נושא ההתחדשות העירונית, הממשק עם עולם הנדל"ן, השוק הפרטי וכד', עלולים לייצר תחושת איום אצל העו"סים, אשר לרוב אינם מורגלים לכך. בנוסף, תחום ההתחדשות העירונית עצמו הוא מורכב ורב־תחומי וכולל שפע של פעולות והגדרות מעולמות תוכן של משפט, תכנון וכלכלה. יחד עם זאת, ישנה הבנה כי התחדשות עירונית עשויה לעורר צרכים ואתגרים בנושאים הקרובים לאזרחים הותיקים בהם מטפלים העו"סים באופן שוטף, למשל: החששות והקשיים הנובעים ממעבר דירות, האפשרות לעבור לדיור מוסדי, לחצים ומתחים בתוך הזוגיות ועם בני המשפחה הקרובה בשל ההצעה הכלכלית הגלומה בפרויקט, מיצוי זכויות, תיווך וסיניגור לשירותים קהילתיים וכו'.

לצורך הטמעת המודל, יש צורך בפעולה עקבית של בניית יכולות, הקניית ידע וכלים במחלקה והתאמה של מתודות וכלים לצורך שימוש גם בקשיים שעלולים להתעורר במהלך תהליך התחדשות עירונית. כמו כן, יש לעודד חיזוק של תחושת המסוגלות ואת הפוטנציאל הרב לשיפור ברווחת הלקוחות עקב פעולה בשדה זה.

◀ **עבודה קהילתית:** לעבודה הקהילתית בישראל מסורת ארוכה במעורבות בתחומים אורבניים, הבולטת בהם נערכה בפרויקט שיקום שכונות. העבודה הקהילתית גם מעורבות ברמות שונות בתהליכי התחדשות עירונית ובמחלקות שונות ברחבי הארץ מועסקים עובדים קהילתיים שלפחות חלק ממשרתם מוקדש בפועל לנושא ההתחדשות העירונית. שיתוף פעולה עם המחלקה לעבודה קהילתית הוא בעל חשיבות להפעלת המודל – בבניית היכולות וביצירת ממשקי העבודה עם ההנדסה והמינהל, כמו גם עם השירותים הסוציאליים הנוספים בקהילה.

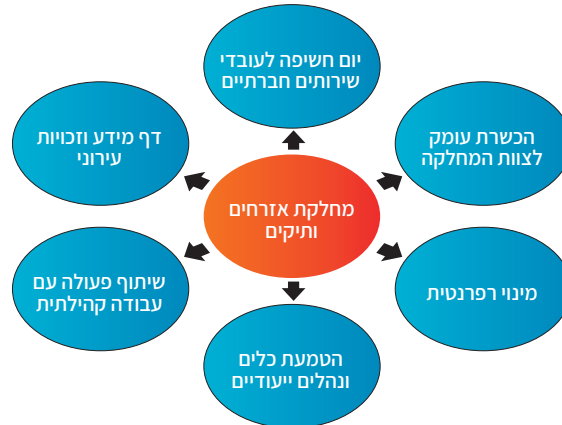
◀ **שירותים סוציאליים נוספים בקהילה:** על פי רוב, הקהילה כוללת שירותים ומוסדות שונים המעניקים תמיכה ושירות לאזרחים הותיקים בעיר בתחומים שונים – מועדני יום, קהילה תומכת, חברות סיעוד, ביטוח לאומי, קבוצות פעילים ועוד. שירותים אלו יכולים להיות לעזר בהגעה אל אזרחים ותיקים לצורך העברת מידע, קיום קבוצות או איתור צרכים הנוגעים להתחדשות עירונית. לדוגמה: בעיר בת ים פועלת קבוצת פעילים בהתחדשות עירונית שמתמקדת באזרחים ותיקים. קבוצה זו, העבירה סדרה של הרצאות במועדוני היום הרבים הפזורים בעיר, מתוך מטרה לספק מידע ראשוני וליידע אודות גורמי תמיכה בנושא אליהם ניתן לפנות. ההיעזרות במועדני היום סייעה בהגעה להיקף משמעותי של אזרחים ותיקים בהשקעת משאבים נמוכה יחסית.

36 כאמור, מודל זה מתמקד באזרחים ותיקים אך בהחלט יש מקום לעשות פעולות דומות כדי לאפשר התערבויות פרטניות יעילות של מחלקות נוספות בשירותים החברתיים כחלק מתהליכי ההתחדשות העירונית.

ג.2. בניית יכולות ברמת השירותים החברתיים:

בניית יכולות בתחום ההתחדשות העירונית במחלקה היא תהליך מתמשך שיש לבצעו בהדרגתיות. בתרשים 5 להלן מוצג מפרט פעולות מוצע לצורך בניית יכולות במחלקת האזרחים הותיקים, בכל הנוגע לנושאי התחדשות עירונית.

תרשים 5: פעולות נדרשות לצורך בניית יכולות במחלקת אזרחים ותיקים



1. חשיפת העובדים והשירותים השונים לנושא ההתחדשות העירונית והממשק שלו עם הרווחה:

מוצע, כשלב ראשון בתהליך, לערוך יום חשיפה בו יוזמנו נציגים של כלל השירותים העירוניים לאזרחים ותיקים. ביום החשיפה ניתן להעביר הרצאות העסוקות בנושא התחדשות עירונית, מטרותיה, היקפה הצפוי ברחבי הארץ ובתחומי הרשות המקומית עצמה, והיבטים חברתיים של תהליכי ההתחדשות. בנוסף להרצאות, רצוי לקיים דיון בין הגורמים השונים בשאלות של מקומם של שירותי הרווחה בנושא והאתגרים המקצועיים והמקומיים שהנושא מעורר. כמו כן, מוצע לחלק חומרי קריאה שונים שנכתבו בנושא.

2. הכשרת עומק בתחום ההתחדשות העירונית לעובדי המחלקה לאזרחים ותיקים: בהמשך ליום

החשיפה, מוצע לערוך הכשרת עומק לצוות של המחלקה לאזרחים ותיקים. ההכשרה תעסוק בין היתר בהיבטים התכנוניים, המשפטיים, הכלכליים והחברתיים של התחדשות עירונית, תוך דגש נקודת המבט של התושבים ובעיקר, של לקוחות המחלקה בתהליכים עתידיים אלו.

להערכתנו ועל פי הניסיון הצבור מבת"ים, הכשרה מינימלית להקניית ידע בסיסי והכרה של מונחים בולטים, היא בת 8 שעות אקדמיות, קרי 4 מפגשים של כשעה וחצי.

3. מינוי רפרנט במחלקה לצורך פיתוח מומחיות בנושא והטמעת הידע: כיוון שהתחדשות עירונית

היא תחום מקצועי מורכב, יש לקחת בחשבון שההתמקצעות בו היא תהליך מתמשך. על כן, מוצע למנות רפרנט מחלקתי שיאגד ויאגם את הידע והכלים הדרושים. כמו כן, הרפרנט יוכל להיות אחראי להטמעת הנהלים הנובעים מהממשק העירוני ולנהל את הקשר מול העבודה הקהילתית, המינהלת, ההנדסה ויתר השירותים העירוניים. הרפרנט גם יהיה אחראי לליווי מקרים בהם מטפלים העו"סים בלקוחות בענייני התחדשות עירונית, תוך בקרה על אופן הליווי וחיזוק הידע והכלים אצל העובד. מדובר בפרקטיקה נפוצה יחסית, בה ממונים רפרנטים מחלקתיים לנושאים או תחומי ידע שונים (נכויות, מחלות זיקנה, אלימות במשפחה וכו') והיא עשויה בהחלט להתאים גם לנושא זה.

היקף המשורה הדרוש לרפרנט תלוי, מטבע הדברים, גם בשיעור האזרחים הותיקים, ובעיקר לקוחות הרווחה מביניהם, בתחומי אותה רשות, כמו גם היקפי ההתחדשות העירונית המתוכננים בה. לצורך

ההמחשה, בעיר בת ים, בה שיעור אזרחים ותיקים עומד על כ־22% מאוכלוסיית העיר³⁷ וכן היקפי התחדשות עירונית מתוכננים ומבוצעים גבוהים,³⁸ אנו מעריכים שלצורך הפעלת מיטיבית של המודל יש צורך ברפרנט מחלקתי בהיקף של כחצי משרה.

4. פיתוח והטמעה של כלים ייעודים: על מנת לספק לעובדים כלים לבחינת צרכים ובניית התערבויות פרטניות ממוקדות, מוצע, ראשית, לעדכן את טופס האינטייק המחלקתי כך שיכלול גם את הנושא של התחדשות עירונית.³⁹ עד כן זה יכול להיעשות ברמה בסיסית ביותר, בה הלקוח נשאל אם הבניין נמצא בתהליך כלשהו של התחדשות עירונית (לא רק הבנייה, אלא גם החתמות, שיתוף ציבור, התארגנות דיירים וכו'). שנית, מוצע לעשות שימוש בטופס אינטייק ייעודי לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית אשר פותח במסגרת מודל זה. טופס האינטייק פותח מתוך הבנה שיש חשיבות לקבלת מידע מלא לגבי הפרויקט על מנת לאפשר הבנה מדויקת יותר של מצב הפרויקט ושל הצרכים של הלקוח בהתאם לכך, כמו גם להתייעצות עם גורמים מקצועיים נוספים. טופס האינטייק נבחן בקבוצת מיקוד שכללה ארבע עובדים סוציאליים מן המחלקה ונעשה בו שימוש ב־16 אינטייקים שנערכו במסגרת הפיילוט והוא מצורף **בנספחים 1 ו־2**.

5. נושאים נוספים אותם מוצע לפתח כדי לטייב את המענה:

◀ **תפקיד העובד הסוציאלי:** מוצע לנהל דיון פנימי ולקבוע מראש את גבולות האחריות של העו"ס בתחומי התחדשות עירונית ולקבוע הגדרה של תפקיד ברמה העירונית. למשל, במסגרת העבודה בבת ים, הוגדר בבירור שהעובד אינו מצופה לקבל פניות מיזמים או שכנים ולמעשה כל גורם אחר שאינו הלקוח ובני משפחתו. כמו כן, הוגדר שבמקרה בו יש צורך בבירור משפטי או במגע עם יזמים או שכנים, הפנייה תיעשה באמצעות תיווך למינהלת. תפקיד העובד הסוציאלי יהיה בירור הצרכים, תיווך לשירותים, טיפול בנושאים רגשיים ומשפחתיים, נושא מעבר הדירה לרבות חשיבה משותפת על חלופות וכו'.

◀ **אופי המענה שמספק השירות:** יש להכריע בשאלה בדבר אופי המענה שמספק השירות – האם השירות פסיבי, קרי מספק מענה רק למי שפונה או מופנה לשירות או שהוא, פועל באופן אקטיבי על ידי יישוג ופעולה במתחמי ההתחדשות. בתווך של שתי קצוות אלו, עשויות להימצא פעולות ביניים כגון הסברה ומפגשי תושבים במסגרת שירותים קהילתיים כמו מרכזי יום, קהילה תומכת וכו'. כמו כן, יש להכריע לעצם הפרסום של המחלקה ככתובת בנושא ההתחדשות העירונית ללקוחותיה – ברמה העירונית, השכונתית או כלפי מתחמים ספציפיים המאופיינים בריבוי אזרחים ותיקים ובפעילות משמעותית של התחדשות עירונית.

מתוך הבנה בדבר הראשוניות של הנושא והחשש שעשוי להיות מאקטיביות או פסיביות יתר אנחנו מציעים להבנות את אופי המענה על בסיס של רצף מענים אפשריים, בדומה למוצג **בתרשים 6**. במהלך ישום המודל השאיפה תהיה להגברה הדרגתית של היקף וטיב המענה בהתאם למשאבים, ליכולות ולצורך.

37 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הודעה לתקשורת מ־25.9.19: יום האזרח הוותיק הבין־לאומי 2019 מבחר נתונים על אזרחי ישראל הוותיקים בני 65 ומעלה

38 על פי דוח התחדשות עירונית 2018 של הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית אושרו בבת ים עד סוף 2018 תכניות פינוי בינוי ב־16 מתחמים הכוללים כ־2,000 יח"ד במצב הקיים וכ־6,600 יח"ד במצב החדש המוצע. הדוח מצוין גם כי בת ים היא בין הערים המובילות במספר המתחמים המוכרזים ובהיקף היחידות המתוכננות בה במסגרת מסלול יזמים של פינוי בינוי. כמו כן, על פי הדו"ח, עד סוף 2018 ניתנו היתרי בנייה ל־78 מבנים במסגרת תמ"א 38, הכוללים כ־2,000 יח"ד.

39 אינטייק הוא השם המקצועי להליך של הערכת צרכי הלקוח לצורך התאמת תכנית טיפול. בשירות לאזרח הוותיק ומשפחתו ישנו טופס ייעודי לביצוע אינטייק ראשוני על מנת לאתר ולהעריך צרכים. ההצעה היא להוסיף לטופס האינטייק הכללי, תחת סעיף שעוסק בנושאי דיור גם את האפשרות לסמן כי הלקוח מתגורר בבניין בו מתכננת או מבוצעת התחדשות עירונית.

תרשים 6: אופי המענה שמספק השירות על הרצף שבין אקטיביות לפסיביות



◀ **נוהל עבודה מול המינהלת העירונית:** מוצע לייצר נוהל של הפניית מקרים למינהלת (למשל בנושאים משפטיים או כאלו שמצריכים מגע מול יזמים או נציגויות) וכן הפנייה של מקרים מהמינהלת למחלקה (במקרים שמצריכים תמיכה סוציאלית). על בסיס הניסיון הצבור מבת"ים, אנו מציעים לבסס חלוקת תפקידים בה המינהלת היא זו שאמונה על כל נושא שמצריך מגעים מול גורמים פרטיים (יזמים, מארגנים, עורכי דין וכו') ואילו הרווחה לוקחת על עצמה אחריות לנושאים הקשורים לצרכים פרטניים ורגשיים של הלקוח.

בהקשר זה, ככל שלמינהלת יש נוהל עבודה חברתית בהתחדשות עירונית, מוצע להטמיע בו גם את נוהל העבודה וניצתוב המקרים מול הרווחה. כמו כן, מוצע להיעזר בעובדת הקהילתית בסיוע בנייתוב המקרים.

6. קשר עם עבודה קהילתית: מוצע שרפרנטית המחלקה תהיה אמונה על הקשר עם העובדת הקהילתית הרלוונטית, באמצעותו יש לקבוע את חלוקת האחריות והתפקידים במסגרת הממשק העירוני. מוצע שהעובדת הקהילתית תפעל באופן הבא:

- 1.6. העובדת הקהילתית תהיה אחראית לקשר מול המינהלת העירונית וההנדסה.
- 2.6. העובדת הקהילתית תיקח חלק בפורום התחדשות עירונית (ראה ה"ש 35 לעיל) וכן בפורום היועצות עירוני, ככל שיוקם (ראה סעיף 4.ב. בעמ' 24 לעיל).
- 3.6. העובדת הקהילתית תערוך מיפוי קהילתי של השירותים הקיימים, תאתר שותפים רלוונטיים מתוך השירותים הסוציאליים העירוניים לאזרחים ותיקים.
- 4.6. העובדת הקהילתית תבחן, בשיתוף המחלקה, אפשרות ליישום פרקטיקות קהילתיות כגון הקמת קבוצות פעילים, מיצוי זכויות, יצירת שותפויות פנים-עירוניות וכד'.⁴⁰

7. דף מידע ויצירת קשר עירוני: על מנת ליידע את האזרחים הותיקים בדבר זכויותיהם וכן בדבר קיומו של מענה עירוני ייעודי, מוצע לגבש דף מידע קצר ותמציתי בו יפורטו עיקרי הזכויות ופרטי הקשר הרלוונטיים – במינהלת ובשירותים החברתיים. במסגרת הפרויקט, הוכן 'זכותון' לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית, הזכותון הודפס וחולק במח' האזרחים הותיקים, במינהלת העירונית ובאגף ההנדסה והוא מופיע **תרשים 1**.⁴¹

40 כפי שמתואר בפרק הראשון, העבודה הקהילתית בבת ים היתה אחראית להקמת קבוצת אזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית שעוסקת בקידום מדיניות ברמה העירונית והארצית. כמו כן, העבודה הקהילתית היתה מעורבת בייזום של זכותון ייעודי לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית והפצתו ברווחה ובשירותים קהילתיים רלוונטיים.

41 ניתן לצפות בזכותון גם באתר האינטרנט של מרכז הגר <https://www.israhc.org>.

ד. מה חסר? לייצר מודל עבודה שמספק מענה לאורך זמן ומוטמע בעבודת הרשות

המודל מושתת, בין היתר, על היצמדות לנהלים ופרקטיקות קיימות וביצוע ההתאמות הנדרשות לצורך המענה הנדרש לאזרחים הותיקים בהתחדשות עירונית. יחד עם זאת, הפעלת המודל מצריכה משאבי זמן מעובדים במחלקות השונות על מנת שיאפשרו מתן מענה הולם, על ידי עבודה בשיתוף פעולה עם גורמים נוספים ולימוד של התחום. על כן, ובהתבסס על מסקנותינו מהפעלת המודל בבת ים, אנו מזהים כי על מנת להפעיל את המודל בצורה יעילה, אין מנוס מהקצאת תקנים ייעודיים לשם כך.

הצעתנו להיקף ותוספת התקנים מפורטת בתרשים 7 להלן. הקצאת המשאבים תלויה כאמור בנתוני הרשות המקומית בה מיושם המודל ובמצבת כח האדם בכל מחלקה. במקומות בהם קיים די כח אדם, בהחלט ניתן להוסיף את התפקידים האמורים לתכולת התפקיד הקיימת. יחד עם זאת, מתוך היכרות והבנה של העומס המוטל על כוח האדם הקיים ברשויות המקומיות, נראה שיישום המודל בצורה מוצלחת יצריך תוספת תקנים, בעיקר בערים רוויות התחדשות עירונית. יתרה מכך, ההתמקצעות הכרוכה בהפעלה יעילה של המודל, כרוכה גם בהקצאת משאבים על מנת לקיים הכשרה מקצועית, ימי חשיפה וליווי מקצועי לצוות, הפקת חומרים מקצועיים וכו'.

טבלה 2: תוספת תקנים ומשאבים נדרשת לצורך הטמעה יעילה של המודל לאורך זמן בקנה מידה של העיר בת ים (22% הם אזרחים ותיקים אלפי יחידות קיימות בבניינים שנכללים במיזמי התחדשות עירונית)⁴²

התקן	תכולת עבודה	היקף משרה ⁴³	הכשרות
עו"ס זיקנה – רפרנט התחדשות עירונית	ליווי פרטני של לקוחות בהתחדשות עירונית תכלול התחום במחלקה, לרבות איגום הידע, יצירה והטמעה של נהלים וכו' לקיחת חלק בפורמים עירוניים ובפגישות עירוניות בנושאים תכנוניים ורלוונטיים	כ־50%	הכשרות בתחום התחדשות עירונית ותכנון עירוני, הצטרפות לפורמים באיגוד העו"סים או ברשות להתחדשות עירונית
עו"ק להתחדשות עירונית	תכלול ממשק העבודה מול שירותים סוציאליים עירוניים בנושא הקמה או תחזוק של קבוצות פעילים ניהול הקשר מול המינהלת העירונית ואגף ההנדסה, לרבות ניתוב פניות בין המינהלת לבין הרווחה ומעקב אחר הטיפול. השתתפות בהליכי שיתוף ציבור	25% עד 50% משרה	
רכז חברתי במינהלת העירונית	אחריות על תפעול הממשק העירוני שבבסיס המודל מתן מענה לפניות שמגיעות על בסיס ליווי של הרווחה	25% משרה	

42 הפירוט מבוסס על מסקנותינו מהעיר בת ים. מטבע הדברים היקף ההקצאה מושפע מהמצב הסוציו-אקונומי של אוכלוסיית העיר, שיעור האזרחים הותיקים והיקף ההתחדשות העירונית המתוכננת, כמות הלקוחות וכו'.

43 היקף משוער בעיר בת ים. מטבע הדברים, היקף המשרה תלוי בשיעור האזרחים הותיקים ובהיקף ההתחדשות המתוכננת בעיר.

התחדשות עירונית היא תהליך שהולך ותופס תאוצה בשנים האחרונות, במגמה שצפויה להמשיך ולגדול, כל זאת על רקע מעורבות ממשלתית הולכת וגוברת. מעורבות זו כוללת בין היתר: הקמת רשות ממשלתית, רשת של למעלה מ־20 מינהלות עירוניות, מימון הליכי תכנון וכן חקיקה משמעותית. מעורבות המדינה מעודדת, בין היתר, דגש רב יותר על ההיבטים החברתיים הכרוכים בהתחדשות עירונית, לצד ההיבטים הפיזיים־כלכליים, לרבות מתן זכויות שונות לאוכלוסיות פגיעות, התקנת נהלים שונים ברמה הארצית והעירונית, תקצוב תקנים לרכזים חברתיים במינהלות וכן עידוד הפעלתם של יועצים חברתיים על ידי יזמים.

על אף כל אלו, וכפי שעלה מהמחקר בנושא, האופן שבו מנוהלים תהליכי התחדשות עירונית בישראל אינו עומד תמיד בקנה אחד עם הצרכים והמאפיינים הייחודיים של אזרחים ותיקים. הרציונאל העומד בבסיסו של הפרויקט המתואר במסמך זה היה כי שירותי הרווחה הפרטניים הם בעלי ידע, כלים וניסיון בליווי אזרחים ותיקים, ואלו עשויים להיות בעלי ערך בהתמודדות של אוכלוסייה זו עם האתגרים שמציבים בפניהם תהליכים אלו. בנוסף, בידיהם של העובדים הסוציאליים הפרטניים לספק ליווי רווחתי הממוקד בצרכי האזרח הותיק, באופן שמנותק ממאצי שיווק וקידום (לגיטימיים) של מיזמי התחדשות עירונית.

הפרויקט שתואר במסמך זה הוא ניסיון ראשון להתמודד באופן מובנה ושיטתי עם האתגר של השתתפות שירותי הרווחה הפרטניים בתהליכי התחדשות עירונית, זאת על מנת לפתח מודל כללי שמיועד לשכפול וליישום גם ברשויות נוספות, בהתאמות הנדרשות.

פיתוח המודל בעיר בת ים המחיש סוגיות שעד כה היו תיאורטיות, ומאפשר להסיק מספר מסקנות:

◀ מעורבות של עובדים סוציאליים פרטניים היא בעלת ערך בסיוע רווחתי לאוכלוסיית האזרחים הותיקים בהתחדשות עירונית.

◀ ישנה חשיבות גדולה ליצירת ממשק עבודה מובנה בין אגף ההנדסה, המינהלת העירונית והרווחה (עבודה קהילתית ופרטנית).

◀ על מנת להצליח בשילוב והטמעת המודל יש לחדד כי העבודה הסוציאלית הפרטנית מסוגלת להרחיב את מנעד המענים שניתנים לאוכלוסיית האזרחים הותיקים, אך לא לשאת במתן מענה זה לבדה וכי, מענה זה הוא אפקטיבי כשהוא מופעל בנקודות זמן מסוימות בפרויקט (למשל: בתקופות של החתמות, של שיתוף בתכנון ושל התארגנות תושבים, לקראת ובזמן מעברי הדירה וכו').

◀ עבודה נכונה ומתואמת של כל הגורמים הרלוונטיים תוביל לכך שעובדים סוציאליים יתערבו בנקודות זמן אפקטיביות ולא בנקודות אחרות שבהם הצרכים הרלוונטיים נמוכים יותר.

◀ יש צורך בהכשרה מקצועית של העובדים הסוציאליים ואף במינוי רפרנט מחלקתי שיאגם ויצבור ידע בנושא.

◀ על מנת לספק מענה הולם נראה שאין מנוס מהקצאת תקנים ומשאבים מתאימים לנושא, כמובן באופן פרופורציונלי לגודל העיר, שיעור האזרחים הותיקים ובעיקר לקוחות הרווחה ביניהם והיקף ההתחדשות העירונית בביצוע ובתכנון ברחבי העיר.

אנו מקווים שמודל יסייע בהגברת המוערבות של העובדים הסוציאליים הפרטניים בתהליכי ההתחדשות העירונית ומאמינים שמעורבות זו יש בה כדי לספק תמיכה סוציאלית נחוצה לאוכלוסיה הזקוקה לכך באופן שיספר את האפשרות ליהנות מיתרונות ההתחדשות העירונית ולמזער ככל הניתן את הפגיעה האפשרית כתוצאה מהם.

נספחים

נספח 1: טופס אינטייק לאזרחים ותיקים בהתחדשות עירונית

טופס הערכת מצב – אזרח ותיק בהתחדשות עירונית

שם הפונה: _____ כתובת מגורים: _____

האם הדירה: בבעלותו/בשכירות/דיור ציבורי/ אחר: _____

שנת לידה: _____ מצב משפחתי: רווק \ נשוי או בזוגיות \ גרוש \ אלמן. מס' נפשות במשק בית: _____

האם הפונה מבין עברית? _____ קורא עברית? _____ שפות נוספות: _____

מצב תפקודי: עצמאית/שוש/סיעודי האם יש אחד מאלה: ליקוי ראייה \ ליקוי שמיעה \ אחר _____

מצב קוגניטיבי: _____ האם יש אבחון קוגניטיבי: _____

מספר ילדים: _____ האם מונה אפוטרופוס: _____

מטופלות במחלקה: _____; שם העו"ס: _____

1. איזה פרויקט מקודם בבניין של הפונה? פינוי-בינוי \ תמ"א 38 חיזוק \ תמ"א 38 הריסה \ אחר _____

2. באיזה שלב נמצא הפרויקט: לא ידוע / החתמות / בנייה.

3. אילו עמדות מבטא הפונה כלפי ההתחדשות בבניין? תומך \ מתנגד \ חושש \ אמביוולנטי

3.1. האם הוזמן לאסיפות המתקיימות בבניין בנוגע לפרויקט? אם כן, מה הבין מהן?

3.2. האם ידוע לו אם קיימת נציגות בבניין לצורך הפרויקט? כן / לא. אם קיימת נציגות בבניין, האם

עומדת עימו בקשר? _____

3.3. האם הפונה העלה קשיים או בעיות נוספות בנוגע לפרויקט? _____

4. מעבר דירה:

תמ"א 38 הריסה או פינוי-בינוי	תמ"א 1 חיזוק	
האם מודע לצורך לעבור לדירה זמנית למשך מספר שנים? <u>כן</u> / <u>לא</u>	האם היה מעוניין לעבור למגורים חלופיים זמניים? <u>כן</u> / <u>לא</u>	4.1
	אם כן, האם הוצע לו מגורים חלופיים על ידי היזם? <u>כן</u> / <u>לא</u>	4.2
האם חשב על אפשרויות נוספות – בית אבות זמני, בית אבות קבוע, מגורים עם משפחה, אחר _____		4.3

5. האם הפונה חתם על מסמך כלשהו בנוגע להתחדשות עירונית?

5.1. אם כן – איזה מסמך (הסכם ארגון או הסכם סופי)? _____

5.2. האם להתרשמותך הפונה מבין על מה חתם? _____

6. מה עמדת בן/בת זוג או בני משפחה שמתגוררים עם הפונה בנוגע לפרויקט (על פי הפונה)?

7. האם בני משפחה שאינם מתגוררים עם הפונה מודעים להתחדשות המקודמת בבניין?

7.1. אם כן – האם הם מעורבים בהחלטה ומהי עמדתם? _____

8. בפינוי-בינוי: זכאות לפטור מדמי תחזוקה (לחמש שנים):

8.1. האם לפונה או לבן זוגו דירה נוספת בבעלותו? כן / לא; האם הוא או בן זוגו מקבלים הבטחת הכנסה:

כן / לא

9. זכאות לפטור מארנונה: האם הפונה או בן/בת זוגו הם בעלי הזכויות בדירה? כן/לא. מהי ההכנסה של משק הבית (ברוטו) _____ . כמה נפשות מתגוררות בדירה: _____ .

10. במה הפונה היה רוצה לקבל סיוע? קבלת מידע / סיוע משפטי / גישור כפתרון לסכסוכים עם היזם או השכנים או המשפחה / ליווי ותמיכה בתהליך / אחר, פרטי _____ .

11. הערות נוספות:

נספח 2: טופס אינטייק הכולל פירוט והסברים

דף מסייע לניתוח מצב – אזרח ותיק בהתחדשות עירונית

מטרת המסמך: מסמך זה נועד לסייע לעובדת בביצוע אינטייק הנוגע לאזרח ותיק בהתחדשות עירונית. המסמך מספק למעשה הרחבה של מידע בהתבסס על טופס האינטייק - בסיום כל שאלה בטופס מפורטים בקצרה האתגרים, הזכויות וההתערבויות הפוטנציאליות שעשויות להתעורר בסוגיה בה עוסקת השאלה.

מומלץ כמובן להיעזר גם בזכותן ולהתייעץ עם הרפרנטית במחלקה.

שם הפונה: _____ ; **שנת לידה:** _____ .
כתובת מגורים: _____ . **האם הדירה:** בבעלותו/בשכירות/דיור ציבורי/ אחר _____ .
מצב משפחתי: רווק \ נשוי \ גרוש \ אלמן. **מס' ילדים:** _____ . **מס' נפשות במשק בית:** _____ .
האם הפונה מבין עברית? _____ . **קורא עברית?** _____ . **שפות נוספות:** _____ .

אתגרים	- חשש מהחתמה על מסמכים ללא הבנה מוקדמת. - קושי להבין הסברים מצד נציגויות תושבים וגורמים יזמיים.
זכויות	- 20% מדיירי הבניין יכולים לדרוש ממארגן לתרגם הסכמים וחומרי הסבר לשפות נוספות. - חתימה על הסכם ללא יכולת להבין או לקרוא את השפה עשויה להיות עילה לביטול ההסכם.
התערבויות	- סיוע בפנייה למינהלת העירונית כדי שתפנה ותדרוש הנגשה שפתית.

מצב תפקודי: עצמאי\תשוש\סיעודי **האם יש אחד מאלה:** ליקוי ראייה \ ליקוי שמיעה\ אחר _____ .
מצב קוגניטיבי: _____ . **האם יש אבחון קוגניטיבי:** _____ .
האם מונה אפוטרופוס: _____ .
מטופלת במחלקה: _____ ; **שם העו"ס** _____

פרטים כגון גיל ופונה שמרותק לביתו רלוונטיים מאד לצורך בדיקת זכאויות של הפונים.
 בפינוי בינוי בני 75+ זכאים לחלופות דיור נוספות – ראו זכותן.
 בתמ"א 38/1 בני 80+ או מרותקים לביתם זכאים לדיור זמני חלופי – ראו זכותן.

1. איזה פרויקט מקודם בבניין של הפונה?

פינוי-בינוי \ תמ"א 38 חיזוק \ תמ"א 38 הריסה \ אחר.

אתגרים	<p>פינוי בינוי: משך הפרויקט סביב כעשור (מחתימה ועד אכלוס). מעבר לדירה חלופית בשכירות למשך כשנתיים אחרי הריסה, שינוי משמעותי באורח החיים – מגדל, צפיפות גדולה יותר, שינוי בשירותים הקיימים באזור.</p> <p>תמ"א 38/1 (חיזוק ללא הריסה): מגורים בבניין במהלך הבנייה במשך כשנתיים-שלוש</p> <p>תמ"א 38/2: מעבר לדירה חלופית זמנית אחרי הריסה</p>
זכויות	<p>פינוי-בינוי: זכאות למספר חלופות של דיור מגיל 75+ (ראה זכותון), זכאות לדמי שכירות והובלה למגורים חלופיים (על פי תיקון מס' 6 לחוק פינוי בינוי).</p> <p>תמ"א 38/1: מגורים חלופיים זמניים לבני 80+ ולמי ש"מרותק לביתו באופן קבוע" (על פי תיקון מס' 6 לחוק פינוי בינוי).</p> <p>תמ"א 38/2: זכאות לדמי שכירות והובלה למגורים חלופיים.</p>
התערבויות	<ul style="list-style-type: none"> - מיצוי זכויות והפנייה לייעוץ משפטי במידת הצורך בנושאי תמורה, מעברי דירות וכו'. - סיוע חברתי בהבנת המשמעויות של הפרויקט, הרווחים והאתגרים וחשיבה משותפת על האפשרויות. - סיוע טיפולי בנושאים רגשיים (היקשרות לבית, קושי במעבר) ומשפחתיים.

2. באיזה שלב נמצא הפרויקט: לא ידוע / החתמות / בנייה.

3. אילו עמדות מבטא הפונה כלפי ההתחדשות בבניין? תומך \ מתנגד \ חושש \ אמביוולנטי

3.1. האם הוזמן לאסיפות המתקיימות בבניין בנוגע לפרויקט? אם כן, מה הבין מהן?

3.2. האם ידוע לו אם קיימת נציגות בבניין לצורך הפרויקט? כן / לא. אם קיימת נציגות בבניין, האם עומדת עימו בקשר?

3.3. האם הפונה העלה קשיים או בעיות נוספות בנוגע לפרויקט?

אתגרים	<ul style="list-style-type: none"> - היעדר ידע מספיק לגבי הפרויקט המתוכנן, לוחות זמנים ומשמעויות. - לחצים מצד משפחה. - לחצים מצד גורמים יזמיים ושכנים. - היעדר שיתוף מצד נציגות הבניין.
זכויות	<ul style="list-style-type: none"> - הסכמת בעל הדירה דרושה לצורך קידום הפרויקט וזכותו לדרוש לקבל מידע נחוץ לגבי הפרויקט. - נציגות התושבים אמורה לייצג את האינטרסים של כלל הדיירים בבניין, לרבות של הלקוח.
התערבויות	<ul style="list-style-type: none"> - שיחה ועיבוד של עמדות ותחושות שמעורר הפרויקט. הקפדה על הבנה של משך הזמן הריאלי של מימוש הפרויקט ושל משמעותיו. - סיוע בפנייה למינהלת העירונית בנושאים שקשורים ללחצים מיזמים ושכנים. - סיוע בלחצים וקשיים שמתעוררים עם בני משפחה – שמתגוררים עימם, מטפלים, מתחים כלכליים.

4. מעבר דירה:

תמ"א 1 חיזוק	תמ"א 38 הריסה או פינוי-בינוי
4.1 האם היה מעוניין לעבור למגורים חלופיים זמניים? כן / לא	האם מודע לצורך לעבור לדירה זמנית למשך מספר שנים? כן / לא
4.2 אם כן, האם הוצע לו מגורים חלופיים על ידי היזם? כן / לא	
4.3 האם חשב על אפשרויות נוספות – בית אבות זמני, בית אבות קבוע, מגורים עם משפחה, אחר	

5. האם הפונה חתם על מסמך כלשהו בנוגע להתחדשות עירונית?

- 5.1. אם כן – איזה מסמך (הסכם ארגון או הסכם סופי)? _____
- 5.2. האם להתרשמותך הפונה מבין על מה חתם? _____

אתגרים	- חתימה מוקדמת או לגורמים שונים עשויים לפגוע בזכויות הלקוח ולכבול אותו לגורמים פרטיים ללא צורך.
זכויות	- בעלי דירות זכאים לעו"ד מטעמם על חשבון היזם. - על מארגנים ויזמים פרטיים חלות חובות חוקיות שונות שמחייבות שקיפות, נאמנות ללקוח ואפשרויות לביטול הסכמים במקרים מסוימים (בזכותון, על פי חוק המארגנים).
התערבויות	- לייעץ באופן חד משמעי לא לחתום בלי להתייעץ ולהבין מראש. - לתווך למינהלת העירונית ולגורמי סיוע בקהילה (ידיד, קליניקות משפטיות).

6. מה עמדת בן/בת זוג או בני משפחה שמתגוררים עם הפונה בנוגע לפרויקט (על פי הפונה)?

7. האם בני משפחה שאינם מתגוררים עם הפונה מודעים להתחדשות המקודמת בבניין?

7.1. אם כן – האם הם מעורבים בהחלטה ומה עמדתם? _____

אתגרים	- השפעה של ההתחדשות – שינוי אופי החיים, השפעה כלכלית, מעברי דירות, על הדינמיקה המשפחתית - התערורות מתחים ולחצים מצד בני משפחה.
זכויות	- רק בעל הדירה הרשום הוא זה שמוסמך להחליט אם מסכים להתחדשות עירונית או לא.
התערבויות	- בדיקה משותפת עם הלקוח אודות עמדות בני משפחתו כלפי הפרויקט - איתור ואבחון מצבים שמצריכים התערבות.

8. בפינוי-בינוי: זכאות לפטור מדמי תחזוקה (לחמש שנים):

8.1. האם לפונה או בן זוגו דירה נוספת בבעלותו? כן / לא; האם הוא או בן זוגו מקבלים הבטחת

הכנסה: כן \ לא?

זכויות	- אזרח ותיק שהוא או בן/בת זוגות מקבלים הבטחת הכנסה ויש בידיהם דירה אחת בלבד – זכאים למימון העלייה הצפויה בדמי ועד הבית/חברת הניהול למשך 5 שנים.
--------	---

9. זכאות לפטור מארנונה: האם הפונה או בן/בת זוגו הם בעלי הזכויות בדירה? כן/לא. מהי ההכנסה של

משק הבית _____.

זכויות	- בעלי דירה שמתגוררים בדירה ואינם עוברים את רף ההכנסה למשק בית (ראה זכותון), זכאים לפטור מעליית דמי הארנונה בדירה החדשה למשך חמש שנים.
--------	--

10. במה הפונה היה רוצה לקבל סיוע? קבלת מידע / סיוע משפטי / גישור כפתרון לסכסוכים עם היזם או

השכנים או המשפחה / ליווי ותמיכה בתהליך / אחר, פרטי _____.

11. הערות נוספות:

