

כך תקדמו פרויקט תמ"א 38 מבלי לצאת בשן ועין

לפני שאתם מחליטים לבצע פרויקט של התחדשות עירונית בשלכם, עצרו וקראו את המדריך הבא, שימנע אי סדרים ומפחי נפש | אלעד צור



עומר רון | צילום: יח"צ

שאר הנושאים? אחת הטעויות היא, למשל, לוותר על אדריכל, אף על פי שזהו האיש הכי מקצועי שיכול להוביל לנקודת פתיחה טובה יותר במו"מ על התמורות בין הדיירים ליום. "אדריכל שמייצג את הדיירים יבדוק עבורם מהן הזכויות המקסימליות שניתן לקבל על הקרקע. כיום אין יום שמוותר על השלב הזה לפני שהוא נכנס לפרויקט, כי באמצעות אותה בדיקה הוא יכול לקבוע אם יש כדאיות כלכלית לפרויקט, אז מדוע שבעלי הקרקע לא ידעו מראש מה השווי האמיתי של הנכס שלהם?"

לדברי דני מור, סמנכ"ל פיתוח עסקי בחברת קרן נדל"ן, "כדי להתחיל תהליך של תמ"א 38 בבניין, יש לבצע תחילה בדיקה מול כלל בעלי הדירות הרשומים בטאבו/ר"מ, ולערוך שיחות בהבהרה, לצורך קבלת הסכמה ראשונית לקידום תהליך. ברקע הדברים, נדרשת הבנה והכרה מלאה של בעלי הדירות בדבר הצורך במעבר מ'אזור הנוחות הפסיכי של מגורים בדירה או השכרתה, לפעולה אקטיבית של השכנת ערכה, חיזוקה ומיגונה."

"מיד לאחר מכן, תיבחר נציגות דיירים שתהווה 'גשר ברזל' בין הדיירים לחברה הימית ולוועדה המקומית. הנציגות תורכב מבעלי דירות באגפים שונים, ובפיוזר בין הקומות בבניין, ותערוך מעקב ובקרה אחר התקדמות תהליך. תספק דיווחים שוטפים לכלל הדיירים



עוזר בר | צילום: חן גלילי

יותר. בסופו של דבר הגישו נגדה דיירי הבניין תביעת נזיקין על הנזקים שנגרמים להם, כתוצאה מסירובה העיקש להליך. התביעה הגיעה עד לבית המשפט העליון ובהחלטה תקדימית קבע בית המשפט כי סירובה של הידירות אינו מוצדק, וכי הוא מעכבת במשך זמן רב את יציאת הפרויקט אל הפועל ללא כל סיבה מוצדקת. בשל כך הוא חייב אותה להסכים להליך, וכחשולם של 400 אלף שקל כפיצוי לדיירים. בנוסף הוא גם הורה למכור את דירתה בכניסו נכסים."

מה בודקים

"פרויקט תמ"א 38 הינו פרויקט מורכב המחייב את הדיירים לשכור אנשי מקצוע, מסביר יו"ר לשכת השמאים הנכנס, עו"ד חיים מסילת. "בדרך כלל הם שוכרים רק עורך דין וזו טעות. שמאי יכול לומר בין היתר אם העסקה שהדיירים מעוניינים להתחם עם היום כדאית להם ואם ניתן להוסיף עוד מ"ר לדירות". מצד שני, חשוב לשים לב שלא מכניסים אנשי מקצוע לא נכונים. עו"ד דוד גזון, שותף ומנהל מחלקת הנדל"ן במשרד עורכי הדין וינרוט, מספר כי אחת הטעויות המהותיות בקידום פרויקט של התחדשות עירונית היא הסתמכות על המלצות של בעלי מקצוע לא נכונים. "הדיירים יודעים שצריך לקחת עורך



עוזר בר | צילום: יח"צ

התחדשות עירונית אצלם, יצרו קשר עם יום וחתמו עמו על חוזה shop home (חוזה שנותן ליום בלעדיות לפרויקט לתקופה מסוימת). אלא ששאר הדיירים בבניין לא היו בתמונה ולא היו מחויבים לאותו יום. יתרה מכך, הם החלו להתארגן כדי לקדם פרויקט של תמ"א בבניין. קיימו אסיפת דיירים ובחרו נציגות. לאחר מכן אותה נציגות קיימה מכרז יומים ובחרה באחד. במצב כזה נוצר מצב אבסורד שבו ארבעה דיירים מנועים מלקדם את הפרויקט עם היום שבתחרה הנציגות, ועליהם להמתין עד שהחוזה עם היום שלהם יפקע. ההתנהלות שלהם השפיעה על שאר הדיירים וכל הפרויקט כולו היה תקוע כמעט שנה בגלל שלא היו מאוחדים מתחילת הדרך.

שלמה גרינברג, מבעלי חברת גרינברג-שניאור, מספר על טעות נפוצה נוספת שפוגעת בלכידות של הדיירים - דייר סרבן. לרוב מדובר בסירוב של דייר להתקדם עם הפרויקט ולא דווקא ממניעים טהורים, במטרה לנסות ולקבל תמורה גדולה יותר. "סירוב דייר להליך התחדשות עירונית, כשכל כולו נובע מרצון לקבל תמורה גדולה יותר, סופו להסתיים בתוצאה שהיא לרעת אותו דייר סרבן. "בפרויקט שאותו אנחנו מכצעים ברחוב חביבה ריץ 45-41 בחיפה, ועומד לפני אכלוס, הייתה בתחילת הדרך דירת סרבנית שעוככה

שה להתחמק מהמושג התחדשות עירונית, ובעיקר מהמונח תמ"א 38, בימים אלה, בעיקר באזור המרכז. תוכנית המחאה הייחודית הזו מופיעה באין ספור שלטי חוצות, פרסומות, מודעות באתרי האינטרנט, ברשתות החברתיות ועוד.

עם זאת, לפני שקופצים לפרויקט ההתחדשות הנכסף, כדאי לעצור ולהכיר את ההליך. בעלי דירות צריכים להכיר כמה כללים בדרך לשדרוג הנכס הישן שלהם לדירת החלומות החדשה. חשוב להבין כי מדובר בתהליך מאוד ביורוקרטי, שמוכיל לא פעם להסכול ולאכזבות, אך בסופו בעלי הדירות וגם הרשויות המקומיות יוצאות נשכרות: הדירות עומדות בתקנים החדשים והערך שלהן עולה, התשתיות משודרגות והרשות מרוויחה אוכלוסיה איכותית וחדשה באזורים חלשים. ואולם עד שבעלי הדירות יגיעו לרגע הנכסף ההוא, ישנן לא מעט מהמורות בדרך. להלן כמה טיפים שעשויים להקל על הדיירים בדרך לדירה החדשה או המשודרגת.

מתחילים ומסיימים כיחידה אחת

אחת הטעויות הנפוצות בתחום ההתחדשות העירונית הוא מגוון הדעות הקיים בין דיירי הבניין. אבי נאור, מנכ"ל ראדקו 38, חברה המתמחה בקידום של פרויקטים להתחדשות עירונית, מספר כי "אחת הטעויות המהותיות של דיירים שרוצים לקדם התחדשות עירונית היא חוסר שיתוף הפעולה בינם לבין עצמם. אנחנו רואים לא מעט מקרים שבהם דיירים לא פועלים במשותף תחת נציגות אחת וחלקם חותמים עם עורכי דין או יומים שונים. עודף המידע שיש היום בתחום והחשיבה כי כל אחד יודע מה צריך לעשות כדי שהפרויקט יתקדם הכי מהר, יוצרים לא מעט חיכוכים, וזהו הגורם שפוגע הכי הרבה בקידום פרויקט של התחדשות עירונית."

כך, למשל, קרה בבניין 12 בדיירים במרכז תל אביב שהיה אמור לעבור תהליך של תמ"א 38/2 (הריסה ובנייה), שם הפרויקט נתקע במשך שנה בגלל חוסר אחידות בין הדיירים.



פרויקט האמוראים 2-4 רמת גן של חברת כרכם מקבוצת א ויס | צילום: כרכם

בתבצע 'לימוד עומק' של משמעותיות ההליך, והיכרות עם החברות המובילות הפעילות בתחום ההתחדשות העירונית. הנציגות תרכו את בחירת היועצים המקצועיים המקיפים את ההליך, דוגמת עורך דין ומפקח בנייה, ולעיתים גם שמאי מקרקעין, שיוכלו את ההליך מטעם הדיירים, תאטר כמה חברות יזמיות ותערוך השוואה בין הצעותיהן, לרבות מכרו ומו"ם עד לסגירת התקשרות מפורטת לביצוע הפרויקט."

בוחרים יזם

היום הוא הגורם המשמעותי שילווה את הפרויקט לכל אורך הדרך, מהחלמת הדיירים ועד למסירת המפתחות, ולכן יש חשיבות רבה בבחירת היום הנכון. לדברי עו"ד נעמה שיף, ממשרד שוב שות' המתמחה בנדל"ן, "לעיתים דיירים מתפתים לחתום עם יזמים שמציעים הצעות מאוד אטרקטיביות, כמו תוספת מ"ר מעל המקובל באזור, אבל היתר שבהתחדשות עירונית מדובר בחוזה ארוך טווח ותהליך ארוך, הכולל הליכי תכנון מורכבים, הריסת הבניין הקיים, בניית בניין חדש וכדומה, חייבים לוודא כי היום הנו בעל ניסיון בהתחדשות עירונית, בעל איתנות כלכלית, שיכול לספק את הביטחונות הראויים, והכל בשביל שהפרויקט יגיע לסיומו בשלום."

מור מציין כי חברה מתאימה תהיה בעלת ניסיון מקצועי מוכח וחקק של לפחות עשור

בעסקת 'מכר חלק' של יתרת הזכויות, בדומה לעסקת קומבינציה בתמורות ו/או בחלוקה בעין. רוני צברי, בעלים של חברת צברים העוסקת בתחום ההתחדשות העירונית, מציין כי "חשוב לבדוק עד כמה החם מוכן להתנהל בשקיפות מול הדיירים ומוכן לשתפס בתהליך. שקיפות מצד החם כלפי הדיירים בהיבטים השונים כמו שקיפות תכנונית, שקיפות בתמורות וברווחיות, תביא בסופו של דבר להצלחתו של הפרויקט ולמניעת התנגדות מצד הדיירים, המהווה אחד החסמים העיקריים ליציאתו של פרויקט כזה אל הפועל."

לדברי צורי בר, מהנדס ומנהל "אפנד בניין וסביבה", זרוע תמ"א 38 בקבוצת אפנד, "לפני שדיירים בוחרים יזם לקידום פרויקט התחדשות עירונית חשוב לבדוק האם התמורה המוצעת להם הינה ריאלית. כיום, יזמים רבים מציעים לדיירים כראשית הדרך הרים וגבעות על מנת "לסגור את העסקה", כאשר בפועל מדובר בהבטחות שלא ניתן לקיים, הן מבחינה תכנונית והן כלכלית, אך הנושא מתגלה רק בהמשך. עדיף, לעיתים, להסתפק בתמורה יותר "צנועה" אך ריאלית, כך ייתכנו הפרויקט תעלה וזמן קידום הפרויקט יתקצר."

בכל מקרה, הוא אומר, "יש להכין 'שיעורי בית' על החברה איתה רוצים להתקדם, לבדוק את הקרודר שלה, הפרויקטים שקידמה ואכלסה, חוסנה הכלכלי וכו'. כמו כן, מומלץ לסייר בשטח בפרויקטים שהסתיימו, לשוחח עם הדיירים (הוותיקים והחדשים) ולקבל את חוות הדעתם על התהליך, הבנייה, איכות המוצר הסופי ורמת השירותיות לאורך חיי הפרויקט ואף לאחר סיומו."

דן גינסיס, מנהל חטיבת אלדר סוהו, מוסיף כי יש להביא בחשבון את צורות העין של הדיירים כלפי החם. לדבריו, "אני עד לדיירים שנכנסים יותר מידי לכיס של היום ובודקים מה אחוז הרווח שלו. זו טעות. דייר צריך להסתכל על מה שהוא מקבל במסגרת הפרויקט. לרווחיות של היום אין קשר לכן. צריך לזכור כי יזם עובד לפרנסתו ולזכות על עצמו סיכונים רבים, במידה שהפרויקט לא יהיה כלכלי הוא לא יגיע."

כך למשל הדיירים בפרויקט תמ"א 38 המוקם במרכז רמת גן בירור עם החם מה הרווח היזמי שלו, ומאותו רגע הם ניסו להוציא מהיום עוד הטבות שלא היו כתובות בהסכם. למשל, הם דרשו מהיום להשתתף ברווח על מכירת הדירות החדשות. בסופו של דבר הדיירים נאלצו לוותר על דרישתם, לאחר שעורכי דין הסבירו להם כי עליהם לעמוד בתנאי החוזה שעליו חתמו.

מאיר טל, מנכ"ל קבוצת כנען, מציין כי לבחירת היום יש חשיבות רבה שתשליך בעתיד על התקדמות הפרויקט. "מומלץ לבצע בדיקה מעמיקה בנוגע לניסיונו של היום, לאמינותו, לחוסנו הכלכלי ולהון האנושי בחברה. יש לוודא כי ליום יש ניסיון מוכח בהתחדשות עירונית. החתמת דיירים על הסכם או שלט בכניסה לבניין לא מראה בהכרח שליום יש ניסיון. רק עובדות בשטח מוכיחות ניסיון אמיתי."

"יזמים חדשים וחסרי ניסיון לוסשים עיניהם לעבר מתחמים המיועדים לפינוי-בינוי ומנסים את מזלם. במתחמים רבים תקועים פרויקטים באשמת יזמים חסרי ניסיון ודיירים שלא ביצעו בדיקה מקדימה מקיפה. יזם רציני מחויב לבצע בדיקות מקדמיות רבות: תכנוניות, חוקיות, מוניציפליות, כלכליות ועוד. דעו שכל הצעה שתובא לפניכם חייבת להגיע לאחר שהיזם בדק את היתכנות הפרויקט, כלכליותו ומוכנות הרשויות המקומיות לקדמו."

לדברי עו"ד דניאל גלעד, ממשרד עו"ד צבי שוב המומחה לנדל"ן ותכנון ובנייה, "כאשר באים לבחור חם שיוציא לפועל פרויקט של התחדשות עירונית, יש לשים דגש על כמה פרמטרים, הן בבחינת חיים והן בבחינת ההצעה שהוא מציע. ראשית, חשוב לשים דגש על הניסיון של החם ועל היכולת הפיננסית שלו. לא כל חברה יזמית יכולה להרים פרויקט בכל סדר גודל. ישנן הרבה חברות שהן טובות וראויות, אך פרויקטים של בינוי בהיקפים של אלפי דירות אינם פרויקטים שהן יכולות לקחת על עצמן, הן מבחינת ביצוע והן מבחינה כלכלית. חברה יזמית שתתקח על עצמה פרויקט, שגודל ממידותיה ומיכולותיה הפיננסיות, למעשה מסכנת את הפרויקט ועלולה להפסיק פעילותה באמצע הדרך. בימים אלה אנו רואים מקרים כאלו בעיקר בפרויקטים של תמ"א 38, שנתקעים באמצע ובעלי הזכויות ניצבים מול שוקת שבורה ומנסים להביא לסיום הפרויקט בעצמם."

"שנית, יש לבחון את ההצעה עצמה, כאשר בשלב הראשון חשוב ביותר שבעלי הזכויות ישימו לב כי ההצעה כוללת פרמטרים חשובים ומתחמים, שבלעדיהם יש לשקול אם כדאי ככלל לבחון את כדאיותה הכלכלית של ההצעה, והם: ליזם הפרויקט על ידי גוף פיננס, המהווה בין היתר אינדיקטור לכך שהחברה חזקה מבחינה כלכלית ומסוגלת לסיים את הפרויקט; מתן בטוחות להבטחת זכויות בעלי הזכויות על ידי היום, כגון ערבות בנקאית כתנאי חוק מכ, בגובה שלא יפחת משווי דירת התמורה; ערבות עבור דמי שכירות; ערבויות בנק; מיסים ורישום; תשלום דמי שכירות והובלה; פטור/השתתפות היום בתשלום דמי ניהול לכמה שנים; ומימון היום עו"ד, מפקח ושמאי מטעם הדיירים."

גלעדי מציין כי "אם ההצעה עברה את המשוכה דלעיל, ניתן לבחון את כדאיותה הכלכלית של ההצעה, תוך שחשוב להדגיש כבר בתחילה, כי תוספת המטרים לדירה אינה חוות הכל, ובמרבית המקרים החברה תוגבל על ידי הרשויות התכנוניות בהיקף המטרים שיאשרו כתוספת לדירות הקיימות. ההצעות קיימת התניה המתנה את היקף תוספת המטרים לדירה באישור הגופים התכנוניים, כך שגם את המטרים המופיעים בהצעה כמספר מוחלט יש לקחת בעירבון מוגבל, כמקסימום האפשרי שלא בטוח שיינתן."

"לכן, לעיתים לא כדאי לדחות הצעה אך כי



עוד נעמה שיף | צילום: סטודיו תוסס



אבי נאור | צילום: יח"צ



דני מור | צילום: יח"צ

התוספת המטרית לא מספקת, ויש לבחון את כלל התמורות, ואת המפרט ולבחון אם יש בהם כדי להפוך את ההצעה לכדאית, ובכלל זאת: מרפסת, חנייה (עריפות שלא כמתקן חנייה), מחסן, הגדרת גובה הקומה שבה תמוקם הדירה (שלא יפחת ממיקומה של הדירה המתפנה), כיווני הדירה ומיקום הבניין (בכפוף לאילוצי תכנון), תוספת דמי שכירות למשכירים שלא מתפרנס (עקב פגיעה בגובה דמי השכירות במהלך תקופת הבנייה), שעות עיצוב אדריכלי לתכנון פנים הדירה, הנחה בשוויים ושדרוגים וכיוצא באלו. נמליץ כמובן להתייעץ עם שמאי ועו"ד המומחים בתחום, טרם קבלת ההחלטה בדבר היום."

היום עומד בהבטחות?

"בכל חווה חשוב שכל ההסכמות יהיו מפורטות בכתב בחוזה ולא להסתמך על הבטחות בעל פה, אבל בהתחדשות עירונית יש לשים לב דגש", מסבירה שיף. "בהתחדשות עירונית המוטו הוא שהדיירים לא משלמים שום הוצאה ותמורת דירתם הם מקבלים דירה גדולה וחדישה יותר, הכל בהתאם להסכמות עם היום. היום נושא בכל העלויות הנלוות, הובלה, דמי שכירות, מפקח, עו"ד, מתווך למציאת דירה חילונית, שירותי אדריכל וכדומה. ולכן יש להקפיד לא להסתמך על הבטחות של היום בעל פה כדי למשוך את הדיירים לחתימה על חוזה, אלא לציין את כל ההסכמות בחוזה במפורש". חשוב לבחון גם את נושא הערבויות של היום. אבי נאור, מנכ"ל חברת ראדקו 38 מקבוצת רפאלי, מסביר כי "יש משמעות גדולה מאוד לאיתנות הפיננסית של יום. זהו הגורם החשוב ביותר לשקט הנפשי של דיירי מעט מאוד חברות מספקות היום ערבות טוב- ערבות בנקאית שמבטיחה לדיירים איכות וטיב שירותי בנייה במשך כל תקופת שנת הבנייה, רק חברות שנהנות מחוסן פיננסי שמאפשר להן לשים כסף בנאמנות בנקאית יכולות לערוב

להבטחה הזו".

"לעתים דיירים ממהרים להתחייב עם יום, אך לא דואגים לסעיפי יציאה מההסכם", למקרה שהיום לא מצליח להתחייב 100% מהדיירים או לקדם את ההוכנית ואת תוספת הזכויות שלה התחייב בהסכם", מסבירה שיף. "בחוזי התחדשות עירונית קיימת חשיבות למועדים שלהם התחייב היום לכיווץ ההסכם כאשר הדיירים חותמים על ההסכם, בדרך כלל לא 100% מהדיירים חותמים על ההסכם באותו המועד והיום מקבל על עצמו להתקשר עם הדיירים ולקדם תוכנית והיתרי הבנייה תוך התחייבות למועדים, תהליך שלוקח זמן. "בשביל שהדיירים לא ימצאו עצמם קשורים עם יום לתקופה ארוכה של שנים, תוך שמנגד היום לא יפעל בזריזות וכראוי למילוי התחייבויות, הדיירים חייבים לשים לב כי יהיו מועדים קשיחים וסעיפי יציאה, שיבטיחו כי היום יעמוד בל"ו, ואם חלילה היום לא יעמוד בהתחייבויות ובמועדים שנקבעו, תהיה להם האפשרות לבטל את ההסכם. עמידה על סעיפי יציאה אף מרגיעה דיירים אשר חוששים מחתימה על הסכם עם יום, היות שאם חששויהם יתמששו והיום לא

יפעל ו/או לא יצליח בקידום התכנון והבנייה כמתחייב בהסכם, תהיה להם האפשרות לבטל את ההסכם ולהחזיר את הגלגל לאחור".

מעורבות גם לאחר חתימת ההסכם

נהוג לחשוב כי לאחר שהסתיים שלב ההתחממות והיום החל בעבודות הבנייה והדיירים יכולים לשבת בצד ולהמתין. זו טעות גדולה. לדברי עומר רונן, מנכ"ל ינוב-טרסה, המתמחה בקידום פרויקטי התחדשות עירונית באזור השרון, אחת הטעויות הנפוצות הן חוסר המעורבות של דיירים בשלב התכנון של קידום הפרויקט.

"הדיירים בפרויקט של התחדשות עירונית מאוד מעורבים עד שלב החתימה מול היום, ואולם מיד לאחר החתימה אנחנו נתקלים בירידת מתח בחלק מהפרויקטים. דווקא בשלב התכנון, שנמשך זמן רב, ואולי זו הסיבה, הדיירים משאירים את הטיפול בידי הנציגות בלבד מבלי להתעניין, למרות שיש שקיפות מלאה. במהלך השנה-שנתיים שבהן מתכננים את הפרויקטים משתנים דברים, ויכול להיות שהתמורות משתנות, אבל הם נזכרים ממש רגע לפני שהפרויקט מתחיל. הטעות היא שהם

צריכים להיות מעורבים בכל השלבים, לשאול כל הזמן את השאלות ולא להשאיר את הכל בידי הנציגות בלבד".

רונן מספר כי באחד מהפרויקטים שקידמה חברת ינוב-טרסה התגלתה בעיה של חוסר מעורבות של אחד הדיירים, שהובילה לשינוי תכנית ביום תחילת העבודות. במהלך האישורים לתוכנית מול העירייה, פנתה החברה באמצעות הנציגות לבדוק שהתכנון מקובל על כלל הדיירים ושהוא תואם למפרט הדירות הקיימות. לאחר שניתן האישור מהנציגות, ביום תחילת העבודות התברר כי אחת הדירות עברה שיפוץ משמעותי ומיקום החדרים ובעיקר חדר האמבטיה אינו תואם לתכנון ולשאר הדירות בכנין. תהליך זה חייב את הנהלת ינוב-טרסה לתכנן באופן נקודתי את העבודות כאותה דירה ויצר עיכוב מכיוון שהמידע הזה התגלה בפתאומיות, למרות שהדיירים נדרשו להשיב על כך מעוד מועד. "אנחנו דווקא רואים במעורבות יתר של הדיירים גורם חיובי. בלא מעט מקרים, כשאנחנו נדרשים לבצע שינויים כתוצאה מדרישות של הרשות המקומית, הדיירים מעלים הצעות ונותנים פתרונות טובים מאוד. זה תהליך בריא שמוכיל לשקיפות, להדדיות וההסכמות בין היום לדיירים נעשות ברוב חובות".

יתרה מכך, לדברי אבי וייס, מנכ"ל משותף ומבצעי חברת כרכם מקבוצת א. וייס, לדיירים יש כוח והם צריכים לדעת לנצל אותו, גם כשיש כבר יום והוא עובד מול הרשויות. "לדיירים לפעמים יש כוח ויכולת להשפיע על קבלת החלטות במסדרונות העירייה, אפילו יותר מאשר ליום עצמו. הדיירים הם גם תושבי העיר, הם שכנים של... ונתפשים ככאלה שרוצים לשפר את איכות חייהם וחזות העיר, בניגוד ליומים שלעתים נתפשים על ידי העירייה כמי שרוצים להרוויח על חשבון העיר, לכן, כשתוכנית התחדשות נתקעת בגלגלי הבירוקרטיה המוניציפלית, במקרים מסוימים הדיירים יכולים ללחוץ על הגעה לפשרה או לפתרון כלשהו, אפילו יותר מאשר היום עצמו".

גם היום צריך כללים

לדברי שי אוחנה, מנכ"ל חברת היוזמות אוחנה גרופ, "הדבר הראשון שכל יום צריך להבין הוא שהדיירים לא מכירים אותנו, והם מחויבים פתאום לסמוך עליו. גם אם הם מקבלים את כל הערבויות והביטחויות - הם עדיין חוששים מהלא נודע. במצב כזה נוצר פער עצום בין החרדה למציאות, שמקשה מאוד על התהליך. על היום להיות מסוגל להפנות את תשומת הלב שלו לחששות הקטנים האלה, להבין מהיכן הם מגיעים ולהכיל אותם תוך כדי קידום הפרויקט. כדי לעבוד בהתחדשות עירונית, אתה חייב להיות אדם אנושי. שחקן נשמה. וכמובן לתת לדיירים את ארגו הכלים המתאים לקבל את ההחלטות שלהם באמצעות יועצים, בכל התחומים שיפגו את החשש". גם במקרים של סרבנות דיירים, מסביר אוחנה, "על היום ליצור פתרונות יצירתיים, שייצרו איוונים בין הדיירים. רוב הכתים המשותפים הם מורכבים, והדירות שונות זו מזו, וגם חוקי העירייה שונים בכל אזור, ויש כל כך הרבה דקויות. אם לא מדובר ביום עם נשמה, שיוודע

להסביר בסבלנות את המגבלות של הפרויקט - ושכנע את כל הפרויקט בא לשפר את עמידות הבניין מפני אסון - ולהזכיר להם כי הם כולם מרוויחים חלק יותר וחלק פחות, בסופו של דבר הפרויקט ייפול". אוחנה מציע לדיירים לא להחליף את היום לאחר שנחתם כבר הסכם, מאחר שהעניין כרוך בהליכים משפטיים מורכבים. "לכן, כל בניין חייב להחליט מראש מי היום המתאים לו, לפני שדיריו ניגשים לתהליך. במסגרת החיפוש אני ממליץ לבדוק שמדובר בחברה מקצועית שיש לה איתנות פיננסית, אבל לא לעצור כאן, מכיוון שיש הרבה חברות שמקיימות את ההסכמים, אבל התהליך מסורבל ולא נעים. בנוסף, יש לשים לב ליחס האנושי. הדיירים צריכים לדעת שיום שמבטל את החששות שלהם כנראה לא מתאים, ועלול לגרום להם להגיע לסוף התהליך עייפים ומותשים, ואולי לבית המשפט, במקום לסיים את החידוש בחיוך עם חברים חדשים - השכנים שלהם".