

Rapport Verduurzaming Buurtconciërges Lelystad



Fouzya Fredison

CMO-Flevoland

12-08-2021

Inhoud

1 Verduurzaming buurtconciërges Lelystad.....	2
1.1 Inleiding	2
1.2 Aanpak	3
1.3 Achtergrond buurtconciërges	3
1.3.1 Wie zijn de buurtconciërges?	3
1.3.2 Wat doen de buurtconciërges?.....	4
2 Veldwerk	5
2.1 Atolwijk.....	5
2.2 Waterwijk	7
2.3 De Jol.....	9
3. De invloed en het effect van de buurtconciërges.....	11
3.1 Voor de buurtconciërges	11
3.2 Voor de buurtbewoners	13
3.3 Effect op de buurt.....	15
3.4 Effect samenwerkende partners.....	16
In dit gedeelte wordt er gekeken naar het effect van het werk van de buurtconciërges op de huidige samenwerkende partners.	16
3.4.1 Centrada.....	16
3.4.2 Het Interkerkelijk Diagonaal Overleg (IDO).....	17
3.4.3 Het Leger des Heils (buurtkamer)	17
3.4.4 De Kluswinkel	18
4 Mogelijkheden tot verduurzaming	19
4.1 Potentiële partners	19
4.2 Voorstel vervolg stappen.....	21
Bijlage 1	25
Lijst met makelaars in Lelystad.....	25
Bijlage 2	25
Convenant partners Een tegen eenzaamheid	25
Geraadpleegde bronnen.....	28

1 Verduurzaming buurtconciërges Lelystad

1.1 Inleiding

Voor u ligt het rapport over de verduurzaming van het project buurtconciërges Lelystad. In 2020 startte het Werkbedrijf Lelystad een pilotproject buurtconciërges. Dit initiatief is opgezet om langdurig werklozen een baan te bieden om zodoende maatschappelijke waarde te creëren en de leefbaarheid in buurten te vergroten. Inmiddels werken er 10 buurtconciërges verdeeld over vijf buurten in Lelystad. Uit een kosten-baten analyse uitgevoerd in 2020 door Ecorys, in opdracht van de Start Foundation, blijkt dat de baten groter zijn dan de kosten. Echter worden deze kosten door één partij gedragen, terwijl er meerdere baathebbers zijn. Voor de gemeente Lelystad als enige kostendrager, levert dit project geen positieve businesscase op. Om de buurtconciërges structureel in te bedden is verduurzaming nodig. Het werkbedrijf Lelystad heeft de Provincie gevraagd te helpen dit project te verduurzamen. De verwachting is dat het project voor Lelystad en de hele provincie kan bijdragen aan werkplekken voor mensen die langdurig werkloos zijn en de leefbaarheid in buurten verbeterd.

De provincie heeft aangegeven CMO-Flevoland in te willen zetten om te onderzoeken of verduurzaming haalbaar is. In afstemming met het Werkbedrijf Lelystad is er door CMO-Flevoland onderzoek verricht naar de invloed van het werk van de buurtconciërges op 3 actoren; de buurtconciërges, de buurtbewoners en de (potentiële) samenwerkende partners. In dit rapport wordt er aandacht besteedt aan:

- Het effect van buurtconciërgeschap op het leven van de buurtconciërge (individueel).
- De invloed van het werk van de buurtconciërge op de buurtbewoners (gemeenschap).
- De invloed van het werk van de buurtconciërges op de wijk (buurt).
- De betekenis van het werk van de buurtconciërges voor (potentiële) partners.

Dit rapport is opgebouwd uit vier hoofdstukken. In de inleiding treft u achtergrondinformatie over het onderzoek, de aanpak en het project buurtconciërges. Hoofdstuk twee gaat over het veldwerk in de drie wijken; Atolwijk, Waterwijk en de Jol. Vervolgens wordt er in hoofdstuk drie gekeken naar de invloed en effect van de buurtconciërges op individueel niveau, buurt niveau en voor partners. Het rapport wordt afgesloten met een voorstel. In dit voorstel worden potentiële partners genoemd en een stappenplan voor het vergroten van publiciteit van de buurtconciërges en aangaan van nieuwe samenwerkingsbanden.

1.2 Aanpak

In dit onderzoek richten wij ons op drie van de vijf buurten waar de buurtconciërges actief zijn. Deze drie wijken zijn van tevoren uitgekozen door het werkbedrijf Lelystad. Het betreft de ontwikkelingswijken; Atolwijk, Waterwijk en de Jol. De analyse vindt plaats op basis van data dat verkregen is door participatieve observatie in de wijken, interviews en relevante literatuur. Voor de participatieve observatie is er een dagdeel meegelopen met de buurtconciërges uit alle drie wijken. Bij elk bezoek zijn er formele en informele gesprekken gevoerd met de buurtconciërges en buurtbewoners. Verder is er aandacht besteed aan de verschillende activiteiten die de buurtconciërges uitvoeren en de manier waarop de bewoners hierop reageren.

Naast de buurtconciërges en de buurtbewoners, is ook contact gelegd met diverse belangenorganisaties waarmee de buurtconciërges samenwerken in de verschillende buurten. De analyse van het effect van het werk van de buurtconciërges voor (potentiële) partners vindt voor een groot deel plaats op basis van informatie uit het onderzoek verricht door Ecorys in 2020.

1.3 Achtergrond buurtconciërges

In het volgende gedeelte geven wij korte beschrijving over de buurtconciërges en hun bijbehorende taken.

1.3.1 Wie zijn de buurtconciërges?

De mensen die ingezet worden als buurtconciërges hebben een geschiedenis van langdurig werkloosheid en hebben reeds tal van trajecten achter de rug. De selectiecriteria die de gemeente hanteert voor deze doelgroep is dat er al op verschillende manieren geprobeerd is de potentiële buurtconciërge te laten uitstromen naar betaald werk. Uitgaande van deze selectiecriteria is het zeer onwaarschijnlijk dat de potentiële buurtconciërge op een andere wijze uit de uitkering zal stromen, behalve dan door dit project. Aansluitend hierop achten wij de kans heel hoog dat de huidige buurtconciërges teruggaan naar een uitkering als dit project op houdt te bestaan.

1.3.2 Wat doen de buurtconciërges?

De buurtconciërges zijn zichtbaar in de buurt. Hun werkzaamheden bestaan uit het opruimen van zwerfafval, het actief aanspreken van buurt bewoners op vervuilend gedrag en ze ondersteunen kwetsbare inwoners. Verder fungeren ze ook als aanspreekpunt voor de buurt. Kortom, de buurtconciërges dragen bij aan het verhelpen van eenzaamheid, verlenen informele zorg of ondersteuning en zorgen voor een veilige en schone buurt. Het omvat sociaal maatschappelijk werk dat zinvol is, maar waar de reguliere arbeidsmarkt niet in voorziet. De buurtconciërges krijgen een jaarcontract met een salaris boven het minimumloon en worden tijdens hun werkzaamheden begeleid door het Werkbedrijf Lelystad. Afhankelijk van de activiteiten wordt er door de week of in het weekend en op feestdagen gewerkt. Activiteiten worden globaal bijgehouden in een Chromebook die te leen is verstrekt door het Werkbedrijf. Het logboek wordt gebruikt om te rapporteren naar partners. In bijzondere gevallen wordt ook gewerkt met gespreksverslagen. De verslagen worden overgedragen aan het werkbedrijf als dat nodig is en hiervoor toestemming is gegeven door de bewoner. Het initiatief “buurtconciërges” biedt een maatschappelijke meerwaarde. Het is daarom zinvol om het een structureel en duurzaam karakter te geven. Het gezamenlijk dragen van de lasten door de verschillende baathebbers is hiervoor essentieel.

Om een goed beeld te krijgen van het werk van de buurtconciërges, wordt er per wijk gekeken naar de activiteiten.

2 Veldwerk

Tijdens het veldwerk is er actief mee gelopen met de buurtconciërges. In ieder wijk is een dagdeel besteed. De buurtconciërges hebben de gelegenheid gekregen om de dag in te plannen zoals ze het normaal deden om zodoende een goed beeld te krijgen van de reguliere taken van de buurtconciërges.

2.1 Atolwijk

In de Atolwijk zijn er wijkcontroles gevoerd waarbij er vooral gelet is op afval achter de tuinen die bewoners neerzetten op gemeentegrond. Hier zijn er in totaal 85 woningen in kaart gebracht met foto en huisnummer van de situatie vooraf. Op 7 bewoners na heeft iedereen actie ondernomen en de tuin en directe woonomgeving opgeruimd. De buurtbewoners worden aangesproken om hun omgeving netjes te houden. De mensen worden verwezen naar afvallocaties voor grofvuil. Samen met de gebiedsbeheerder van woningcorporatie Centrada en de bewonersconsulent van de gemeente Lelystad worden inspecties gepleegd en voordeurgesprekken gevoerd. Ten tijde van het onderzoek, waren de buurtconciërges in staat deze bezoeken en gesprekken zelf te voeren. Overige activiteiten die plaats vinden in Atolwijk zijn:

- Controleren op voedselresten; er zijn een aantal buurtbewoners die voedselresten langs de straat of in het park gooien voor dieren. Deze buurtbewoners zijn ervan overtuigd dat het voedsel hierdoor een betere bestemming heeft, omdat ze dieren voeden. Ze mogen vanwege hun geloofsovertuiging geen voedsel verspillen en kiezen voor deze vorm. Het gevolg hiervan is dat ongedierte wordt aangetrokken in de buurt. De buurtconciërges van Atolwijk hebben een flyer ontwikkeld waarbij buurtbewoners worden opgeroepen om hiermee te stoppen ter voorkoming van ongedierte overlast. Het voedsel mag in de groene container gedumpt worden. Hierdoor krijgt het een andere bestemming en wordt het niet verspild.
- Opruimen zwerfafval; samen met wijkbewoners en kinderen in de buurt worden er schoonmaakkdagen georganiseerd om zwerfafval op te ruimen in de buurt. De kinderen leren op een speelse manier hoe belangrijk het is om een schone omgeving te hebben.
- Ondersteunen bewoners; de buurtconciërges controleren niet alleen de erven/tuinen die er slecht uit zien, maar ze gaan ook na hoe het komt dat de tuin/erf in zo'n staat

verkeerd. Ze geven uitleg over de mogelijkheden om van het afval af te komen en bieden ook onderhoudsabonnementen aan. Onderhoudsabonnementen zijn abonnementen die een bewoner kan kopen voor het onderhouden (schoonhouden) van de eigen tuin. Deze onderhoudsabonnementen worden uitgevoerd door de Kluswinkel. De Kluswinkel is ook een initiatief van de gemeente Lelystad, Woningcorporatie Centrada en Werkbedrijf Lelystad. Samen met de Kluswinkel proberen de buurtconciërges bewoners te helpen hun tuinen te onderhouden. Als iemand vanwege financiële of lichamelijke beperkingen niet in staat is hieraan mee te doen, wordt samen een oplossing gezocht.

- Mensen aanspreken op parkeergedrag; een veel voorkomend probleem in Atolwijk is het hardrijden binnen gesloten woonomgevingen en het parkeren op plaatsen waar dit niet is toegestaan.

De buurtconciërges in Atolwijk hebben ook uitgebreid kennisgemaakt met de wijkagent, de BOA's en het IDO.

2.2 Waterwijk

De aanpak in Waterwijk is anders dan in Atol. Hier is ook een dagdeel meegelopen met de buurtconciërges om hun activiteiten te volgen. In Waterwijk ligt de focus meer op het opruimen van zwerfafval. Binnen een uur tijd worden 2 grote zakken vol zwerfafval verzameld door de buurtconciërges. De buurtconciërges spreken de buurtbewoners (nog) niet aan bij het zien van verwaarloosde en overwoekerde tuinen met afval of groen, maar geven dit door aan Centrada. In het derde kwartaal van 2021 zal de werkwijze in Atol wijk worden overgenomen in de overige wijken. De gemeente Lelystad en Centrada zijn positief over resultaten die deze werkwijze oplevert. Na het ophalen van zwerfafval stoppen wij bij het IDO (Interkerkelijk Diagonaal Overleg). Hier is een van de buurtconciërges actief. Samen met de buurtconciërges voeren wij een gesprek met het IDO over het versterken van samenwerkingsbanden. Het IDO is zeer positief en geeft ook aan de tweede buurtconciërge in te willen zetten voor de weggeefwinkel op hun terrein. Dit was al met desbetreffende buurtconciërge besproken, alleen moet er nog goed nagedacht worden over de vorm hiervan omdat deze buurtconciërge ook een weggeef winkel aan huis heeft. De uren die aan de weggeef winkel worden besteed worden ook meegerekend tot uren bij buurtconciërge schap, omdat de weggeef winkel een sociaal karakter heeft. De winkel biedt sociaal zwakkeren de mogelijkheid om o.a. gratis aan kleding en schoeisel te komen. Verder benut de buurtconciërge deze contact momenten door te vertellen en doorverwijzen naar nodige instanties bij het signaleren van problemen.

Concrete activiteiten die plaats vinden in Waterwijk zijn:

- Opruimen zwerfvuil; de buurtconciërges hebben twee wijkbewoners bereid gevonden die structureel meelopen om zwerfvuil op te ruimen.
- Beheren weggeefwinkel; naast dat mensen gratis of voor een enkele euro spullen mogen halen in de weggeefwinkel, dient de winkel ook als plek om informatie te wisselen. De buurtconciërges zien de weggeefwinkel als een geschikte plek om praatjes te maken met mensen en hun hulp aan te bieden indien nodig. De buurtconciërges hebben kennis over het sociaal netwerk binnen Lelystad en kunnen makkelijk inspelen wanneer bepaalde problemen zich voor doen.
- Koffie bij het IDO; het Interkerkelijk diagonaal orgaan (IDO) biedt hulp in verschillende vormen. Het aansluiten bij deze organisatie biedt wederzijdse voordelen.

De buurtconciërges zijn de ogen en oren in de buurt. Door het signaleren van problemen kunnen ze snel actie ondernemen en doorverwijzen naar het IDO.

- Wijk rondes; de wijk rondes in Waterwijk zijn bedoeld om problemen te signaleren en te rapporteren. De buurtconciërges in Waterwijk spreken mensen (nog) niet persoonlijk aan op slecht onderhouden tuinen of achterpaden. Daar wordt wel mee gestart zodra dat goed is afgestemd met Centrada en de Gemeente.
- Legen vuilnisbakken; het zwerfafval dat opgehaald wordt door bewoners, wordt aan huis gebracht bij een van de buurtconciërges. Zij zorgt ervoor dat het afval netjes opgeruimd wordt.
- Benaderen scholen en winkels; een andere manier om de buurt schoon te houden is om de omgeving bewust te maken. Dit wordt vooral gedaan door het benaderen van scholen en buurtwinkels. Er is een mail gestuurd naar een buurtwinkel waar er steeds sigarettenpeuken van de medewerkers werd aangetroffen. De winkeleigenaar heeft positief gereageerd hierop.

2.3 De Jol

De ochtend start met een ontmoeting in de buurtkamer. De buurtkamer is een vrije inloop ruimte van het Leger des heils en dient ook als uitvalbasis voor de buurtconciërges. De bezoekers worden verwelkomd door vrijwilligers van het leger des Heils en krijgen koffie en thee aangeboden door de buurtconciërges. Er staat een koffierugzak klaar van de buurtconciërges, maar door de harde regen besluiten de buurtconciërges het niet mee te nemen door de buurt vandaag. Na een kort moment van droogte besluiten wij door de buurt te wandelen. Tijdens het wandelen door de buurt wordt over het algemeen ook zwerfafval geprikt. De dag eindigt door een zelfgemaakte lunch van de buurtconciërges voor de bezoekers in de buurtkamer.

De activiteiten die in de Jol ontplooid worden zijn:

- Wijk rondes; de rondes in de wijk vinden om de éne dag plaats. De Jol is een wijk waar recent in de openbare gebieden grootonderhoud is gepleegd. Het was één van de slechts uitziende buurten in Lelystad. Veel huizen hadden kapotte schuttingen, soms gebroken ramen en verwaarloosde tuinen. Deze woonwijk is inmiddels opgefleurd tot een prachtige woonwijk waar er nieuwe schuttingen zijn geplaatst, nieuw badkamers en keukens, en reparaties aan huizen zijn gepleegd. Op openbare plekken is het onkruid teruggesnoeid en staan er op verschillende plaatsen mooie planten en bloembakken. Om niet terug te vallen naar de oude situatie wordt er regelmatig door de buurtconciërges rondgelopen in de buurt. De buurtconciërges houden toezicht dat alles netjes blijft en spreken mensen (vooral jongeren) aan op afwijkend gedrag. Door de vernieuwing van de wijk, zijn ook ondergrondse afvalcontainers geplaatst. Echter vindt hier vaak storing plaats waardoor mensen veel afval opstapelen naast de container. Hiervan wordt regelmatig een melding gemaakt door de buurtconciërge via de gemeente app. In de Jol krijgen de buurtconciërges ook veel assistentie van Centrada. Samen met Centrada worden er afspraken gemaakt over adressen die bezocht zullen worden. Dit betreft bijvoorbeeld adressen waar mensen containers op het achterpad plaatsen, grof afval (zoals stenen, hout, onbruikbaar meubilair) op gemeentegrond plaatsen en looppaden blokkeren.
- Koffierugzak; de buurtconciërges hebben een model bedacht om makkelijker in contact te komen met de buurtbewoners en hebben hiervoor de koffierugzak. Met de

koffierugzak wordt op de woensdag langs huizen gelopen om bewoners koffie aan te bieden. Tijdens deze ontmoetingen maken de buurtconciërges van de gelegenheid gebruik. Ze nodigen buurtbewoners uit om naar de buurtkamer te gaan als ze zich eenzaam voelen of hulp nodig hebben. Door corona wordt dit moment ook gebruikt om buurtbewoners te ontmoeten die juist niet naar de buurtkamer kunnen of durven te komen.

- Lunch; in de buurtkamer wordt samen gekookt, gegeten en gezellig een praatje gemaakt. De buurtconciërges helpen met het bereiden van lunch en koffie. Het is ook een ruimte waar buurtbewoners samen kunnen komen in moeilijke tijden, zoals bij overlijden van een buurtbewoner. Er is veel behoefte om bijeen te komen en samen te zijn. Dit is te merken aan het aantal vaste bezoekers die dagelijks naar de buurtkamer gaan. De buurtconciërges proberen het voor de bewoners zo aangenaam mogelijk te maken en bieden een luisterend oor. De buurtconciërges van de Jol zijn in de buurtkamer van dinsdag tot en met vrijdag.

Naast de vaste activiteiten zijn er ook een aantal losse activiteiten waar de buurtconciërges zich voor hebben ingezet zoals het organiseren van een buurt-BBQ, een grote schoonmaak en activiteiten op Koningsdag samen met Atolwijk.

3. De invloed en het effect van de buurtconciërges

De inzet van buurtconciërges heeft niet alleen een belangrijk effect op de buurtconciërges zelf, maar ook op de buurt waarin zij werken en de bewoners van deze buurt. Hieronder beschrijven wij de invloed en het effect voor de verschillende betrokkenen. Samenwerkingspartners nemen we hier ook in mee.

3.1 Voor de buurtconciërges

'Man is the measure of all things'. It is man, we say, who gives work its dignity, and not work which gives man his value. But in reality things are quite different (Tournier, 1971).

Voor de buurtconciërges is hun werk niet zomaar een baan. Dit heeft te maken met hun achtergrond en hun kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. De aanstelling als buurtconciërge is een belangrijke ontwikkeling in hun leven.

Een van de belangrijkste veranderingen is het krijgen van een nieuwe identiteit. De identiteit van een werkende burger die niet langer afhankelijk is van de uitkering van de overheid.

Een ander effect door het hebben van een betaalde baan is de toename in bewegingsvrijheid door de financiële ruimte die ze nu hebben.

Verder krijgen ze ook een bepaalde vorm van respect en waardering. Ze krijgen meer respect uit hun directe omgeving en van de buurt voor het feit dat ze nu een betaalde baan hebben en niet langer leven van uitkeringsgelden. De buurtconciërge straalt een bepaald gezag uit in de buurt en ze worden nu ook echt gezien. Om gezien te worden hebben ze een uniform (jas) ontvangen van het Werkbedrijf. Ze zijn dan makkelijk te herkennen.

Volgens Fryers (2006) draagt betaalde en betekenisvolle arbeid bij aan financiële onafhankelijkheid, gevoel van eigenwaarde, toegang tot de gezondheidszorg, verbondenheid met andere mensen en het gevoel een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Veel van de aspecten die hierin benoemd worden, zijn aangehaald door de buurtconciërges. Dit is ook te halen uit het volgende citaat.

“Ik ben heel blij om buurtconciërge te zijn, het is een volwaardige baan en het biedt mij weer perspectief in het leven. Ik ben een alleenstaande moeder met twee kinderen en ik ben best trots op mezelf dat ik in staat ben te voorzien in hun behoefte. Mijn familie heeft nu ook meer respect en waardering voor mij. Wanneer je in de uitkering zit, wordt dit wel als iets negatief gezien en zo voelde het ook aan” Inke¹

Een ander buurtconciërge haalt de vrijheid aan die hij hierdoor heeft omdat hij nu in staat is meer te besteden. Hij voelt zich nu meer man, hij kan zelf dingen betalen door zijn werk. Voor hem voelt het ook heel negatief aan om rond te komen van een uitkering. Hij ervaart door het hebben van een betaalde baan nu ook veel minder stress.

Een belangrijk punt dat ook veel genoemd wordt door de buurtconciërges is dat de baan goed te combineren is met het (vaak complexe) privéleven van de buurtconciërges. Dit is tevens ook de belangrijkste reden waardoor het vaak niet lukt om een baan met reguliere werktijden te behouden. Als buurtconciërge mogen ze zelf hun tijd bepalen. Ze hebben een contract waarin een aantal uren zijn opgenomen en dan mogen ze zelf invullen op welke momenten van de dag ze hier invulling aan geven.

Buurtconciërge Martin² is een alleenstaande vader met twee kinderen. Een van de kinderen heeft begeleiding nodig waardoor hij vaker opgebeld wordt om zijn zoontje op te halen. “Geen enkele werkgever is blij wanneer je steeds naar huis moet wegens problemen. Je kan dit ook niet van tevoren aangeven bij een reguliere werkgever, anders nemen ze je helemaal niet aan” Martin.

Martin is niet de enige met een lastige thuissituatie. Zeker drie buurtconciërges vertelden openhartig over hun thuissituatie waarbij ze aangaven heel blij te zijn om nu een baan te hebben als buurtconciërge, omdat het ideaal te combineren is met leefomstandigheden.

Volgens socioloog Peter Worsley (1987) neemt werk een centrale rol in onze cultuur. "Work is central to our culture. When someone asks, "What do you do?" they really mean "What work do you do?". When a woman is asked "Do you work?", what is meant is "Are you doing a paid job?" Yet many people without a paid job work at other kinds of productive activities".

¹ Om de privacy van de buurtconciërges te waarborgen is er gebruik gemaakt van fictieve namen in dit rapport.

² Het betreft hier eveneens een fictieve naam.

Het effect van de positieve invloed dat de buurtconciërges ervaren in hun leven mag niet onopgemerkt blijven in de beoordeling van dit project. Door een betaalde baan dragen de buurtconciërges loonbelasting af. Dit komt de overheid rechtstreeks ten goede. Ook is de kans dat iemand met een betaalde baan overgaat tot criminele handelingen en vandalisme veel kleiner dan bij werkloosheid. Verder reiken de positieve gevolgen op het gebied van gezondheid en welzijn van de buurtconciërges veel verder dan de individu. Doordat ze veel positieve in het leven staan, kampen ze minder vaak met psychische klachten als stress en kunnen ook beter voor hun gezin zorgen. De flexibele manier van werken biedt hun de mogelijkheid complexe thuissituaties onder controle te houden waardoor ze minder vaak ziek hoeven melden.

3.2 Voor de buurtbewoners

In de Atolwijk en de Jol hebben we gesproken met een aantal buurtbewoners over de buurtconciërges.

In Atolwijk is één buurtbewoner geïnterviewd, Carla³. Verder zijn een aantal observaties gedaan tijdens voordeurgesprekken.

Het contact met Carla uit Atolwijk kwam op een bijzondere manier tot stand. Carla was een week voor onze ontmoeting nog heel boos op de buurtconciërges. Ze was aangesproken over alle afval die ze had staan in haar voortuin. Het ontsierde de omgeving en er was een beroep gedaan op haar om het op te ruimen. Destijds was ze niet te spreken hierover. Ze was van mening dat er meerdere mensen zijn die er een bende van maken en die ook aangesproken moeten worden. Inmiddels is Carla zelf begonnen om mensen aan te spreken op vervuilend gedrag. Carla had een klacht ingediend bij de buurtconciërges over de voedselresten die dagelijks in het park en op straat worden gegooid door medebuurtbewoners. Wanneer ze mensen aansprak op dit gedrag kreeg ze vaak de vraag: waar staat het geschreven? Als reactie terug. De buurtconciërges hebben hier ingegrepen door een verbod op papier vast te leggen. Met dit bewijs voelt Carla zich gesterkt en kan ze verder stappen ondernemen.

Carla is niet de enige persoon die niet zit te wachten op een aanmaning van de buurtconciërges. De reacties van mensen zijn verschillend. Het eerste contact kan nogal

³ De naam van de buurtbewoner is wegens privacy redenen fictief.

confronterend zijn, maar de uitkomst is vaak hetzelfde. In negen van de tien gevallen worden er gelijk stappen ondernomen door de bewoners. De voordeurgesprekken tijdens de meeloop dag verliepen positief. De mensen die op die dag gesproken werden reageerden heel neutraal en beloofden spoedig stappen te ondernemen. Een enkele keer beloofde iemand op de dag zelf op te ruimen. De buurtconciërges maken weloverwogen keuzes alvorens er weer werd aangebeld bij een bewoner. Zo werd er gelet op het moment van eerste contact, stel dat het minder dan een week geleden was, werd dit huis dan overgeslagen omdat de bewoner ook voldoende ruimte moet krijgen om de spullen op te ruimen. Ook werd gekeken naar de omstandigheden. Als iemand midden in een verbouwing zat werd er niet aangebeld. Verder waren er een aantal erven waar er al een aanvang was gemaakt met het opruimen, maar nog niet alles weg was. Zulke huishoudens kregen ook meer tijd. Alle afval, heeft zich niet binnen 1 dag opgestapeld en kan dan vaak ook niet binnen 1 dag opgeruimd worden.

Terwijl wij voor de deur stonden en een van de buurtconciërges aanbelde, stopte er een auto voor het huis. De twee mannen in de auto vroegen of wij van de handhaving waren. De collega buurtconciërge legde uit wie ze waren en wat ze op dat moment deden. De mannen in de auto zeiden dat er bij hen ook was aangebeld om te vragen of ze hun tuin konden opruimen en ze wilden graag dat de buurtconciërges weer even langs hun huis gingen om te zien dat het nu wel netjes was.

Als iemand niet thuis werd getroffen, werd een kaartje achtergelaten met de rede van het bezoek en contactgegevens van de buurtconciërges. Inmiddels hebben de buurtconciërges ook een bedank/compliment kaart ontworpen die ze afgeven of achterlaten wanneer mensen opgeruimd hebben. Deze kaarten worden in de verschillende buurten gebruikt waar de buurtconciërges actief zijn.

In de buurtkamer was het mogelijk een aantal bezoekers te spreken. Uit de gesprekken kwam naar voren dat de aanwezigheid van de buurtconciërges een grote toegevoegde waarde is in hun leven. Mensen voelen zich gezien en geven aan dat de buurtconciërges heel nauw betrokken zijn op verschillende gebieden. Zo vertelde een bezoeker dat ze een poosje niet in staat was om naar de buurtkamer te gaan en ze persoonlijk werd benaderd door een van de buurtconciërges om te kijken wat er aan de hand was. Ze werd aan huis bezocht en kreeg hulp waar nodig. Een andere bewoner vertelde dat het belangrijk is dat de buurtconciërges in de buurt lopen om toezicht te houden en te voorkomen dat de wijk weer in een vervallen staat terecht komt. Deze bewoner woont al jaren in de wijk en kan zich de verwaarloosde huizen nog heel goed herinneren. Regelmatig worden bepaalde wijken in de buurt geterroriseerd door

kwajongens. Ze brengen vernieling aan openbare ruimtes. De buurtconciërges grijpen ook in bij dit soort gevallen en hebben goed contact met de politie. De politie kan makkelijk ingeschakeld worden wanneer versterking nodig is. Er worden ook andere zaken gerapporteerd aan de buurtconciërges. Zo is er een terras over water geplaatst met een zeer lage afbakening. De buurtconciërges trekken al geruime tijd aan de bel om verandering hieraan te brengen. Er was al een kindje in het water terecht gekomen hierdoor. Een buurtbewoner vertelt het volgende:

De buurtconciërges zijn echt vriendelijk, ze helpen graag en doen met alles mee. Wanneer ze hier komen in de buurtkamer gaan ze je koffie aanbieden, maken een praatje met je en verzorgen soms ook de lunch. “Ze hadden ook die ene meneer daar geholpen (wijzend naar een meneer in een rolstoel). Hij is niet in staat zijn tuin zelf op te ruimen dus waren ze voor hem gaan schoonmaken”.

Wat duidelijk naar voren is gekomen tijdens de verschillende gesprekken en observaties is dat de buurtbewoners zich betrokken voelen. Ze worden gezien en durven zelf ook meer initiatieven te nemen. Ze voelen zich belangrijk, deel van een groter geheel en gevoel van eigen waarde stijgt ook doordat ze serieus worden genomen. Dit zijn allemaal zaken die positief bijdragen aan welzijn van een buurt. Door de handelingen van de buurtconciërges, gaan de buurtbewoners ook zelf stappen ondernemen en dit resulteert in een leefbaardere buurt.

3.3 Effect op de buurt

Een belangrijk effect van de buurtconciërges op de buurt is te verklaren vanuit de ‘broken window theory’ die benoemd wordt door Keizer e.a. (2008). Volgens een deel van deze theorie wordt repeterend gedrag beïnvloed door de omgeving. Denk hierbij aan het zwerfafval en de slecht onderhouden (achter)tuinen. Als de hele buurt er zo uit ziet, zijn mensen sneller geneigd dit gedrag(ook afval te plaatsten achter hun schutting of vuil op straat gooien) te herhalen. De buurtconciërges geloven dat door het oproepen van mensen om hun omgeving op te ruimen, er in de toekomst veel minder huizen zullen zijn met slecht uitzijnde tuinen. Goed voorbeeld doet goed volgen.

Dit zien we voor een groot deel ook terug in de activiteiten van de buurtconciërges:

- Schoonmaak- en beperkte klusactiviteiten in de wijken zorgen voor een de schonere buurt. Doordat de buurtconciërges zichtbaar en actief zijn in de buurt en buurtbewoners aanspreken op vervuilend gedrag, ondernemen wijkbewoners ook stappen en dragen zodoende bij aan een schone en hele wijk. Een schoner en heler wijk zorgt ervoor dat mensen prettiger wonen, winkelen en naar school gaan in die wijk. Verder gaat de reputatie van de wijk ook verbeteren.
- Loop rondes en zichtbaar aanwezig zijn, zorgt ervoor dat de veiligheid in de wijk weer toeneemt en afname van criminaliteit en overlast.
- Directe ondersteuning aan kwetsbare buurtbewoners. Buurtconciërges bieden zelf mantelzorg aan, helpen mee met bezorgen van voedsel vanuit de voedselbank en voeren losse klussen in en om het huis uit. Dit zorgt ervoor dat meer buurtbewoners met een ondersteuningsbehoefte bereikt worden. Hierdoor neemt stress en eenzaamheid ook af bij de buurtbewoners. Doordat de buurtconciërges ook deeltaken op zich nemen, worden bestaande mantelzorgers ontlast. De mantelzorgers ervaren dan minder stress en raken niet overbelast.
- Tot slot hebben de buurtconciërges een signalerende functie. De buurtconciërges zijn de ogen en oren van de buurt. Zij kunnen in een vroeg stadium problemen signaleren en doorverwijzen naar de desbetreffende instanties (wijkteams, sociaal maatschappelijke instellingen, de gemeente, wooncorporaties etc.). Er kan vroegtijdig worden ingegrepen en escalatie voorkomen.

3.4 Effect samenwerkende partners

In dit gedeelte wordt er gekeken naar het effect van het werk van de buurtconciërges op de huidige samenwerkende partners.

3.4.1 Centrada

Centrada is een van de belangrijkste partners met wie de buurtconciërges activiteiten ontplooiën. Centrada is de woningcorporatie die een groot deel van de huurwoningen beheert in de wijken. Niet in alle wijken heeft Centrada evenveel woningen, waardoor de inzet van buurtconciërges ook verschillend is. De buurtconciërges hebben in Centrada een partner gevonden die ze op sleeptouw neemt en waarbij ze samen optrekken in de wijk. Het aanspreken van bewoners gaat hierdoor ook veel makkelijker in deze wijken. Van de drie

wijken die zijn opgenomen binnen dit onderzoek, werken de buurtconciërges uit de Jol en Atolwijk het nauwst samen met Centrada.

De buurtconciërges signaleren vroegtijdig problemen in de wijken en kunnen dit veel eerder doorspelen aan Centrada. Hierdoor kan er vroegtijdig worden ingegrepen in het vernieuwen of vervangen van kapotte schuttingen of wanneer er reparaties moeten plaats vinden aan de huurhuizen. De huizen blijven langer in een goede staat mede door het frequente toezicht. Centrada heeft al in gesprekken met het Werkbedrijf aangegeven een bijdrage te willen leveren aan de verduurzaming van het project buurtconciërges.

3.4.2 Het Interkerkelijk Diagonaal Overleg (IDO)

De buurtconciërges uit Waterwijk hebben goed contact met het IDO. Het IDO ziet in de buurtconciërges ook een gelijkwaardige partner om signalen uit de buurt op te pakken en door te spelen. Op het terrein van het IDO in Waterwijk is er ook een weggeefwinkel en hiervoor wil het IDO ook een buurtconciërge inzetten, aangezien die ervaring er al is. Door de huidige corona-maatregelen is het moeilijk om beide buurtconciërges een vaste plek aan te bieden binnen in het gebouw. Er mogen slechts een beperkt aantal mensen naar binnen. Het IDO gaf aan dat er verschillende vragen binnen komen en als deze doorverwezen kunnen worden naar de buurtconciërges, zal dit ook gebeuren. De signalerende rol van de buurtconciërges kan van groot belang zijn voor het IDO om problemen vroegtijdig aan te pakken.

3.4.3 Het Leger des Heils (buurtkamer)

In de Jol is de buurtkamer van het Leger des Heils de plek bij uitstek om te werken. Hierdoor hebben deze buurtconciërges een bepaalde voorsprong ten opzichte van andere wijken. Er is een vaste plek vanwaar de buurtconciërges kunnen opereren en ook een bestaand en bekend netwerk. De buurtconciërges zijn dan ook in staat veel makkelijker activiteiten te ontplooiën in de Jol. Als tegenprestatie geniet de buurtkamer ook meer bekendheid via de buurtconciërges.

3.4.4 De Kluswinkel

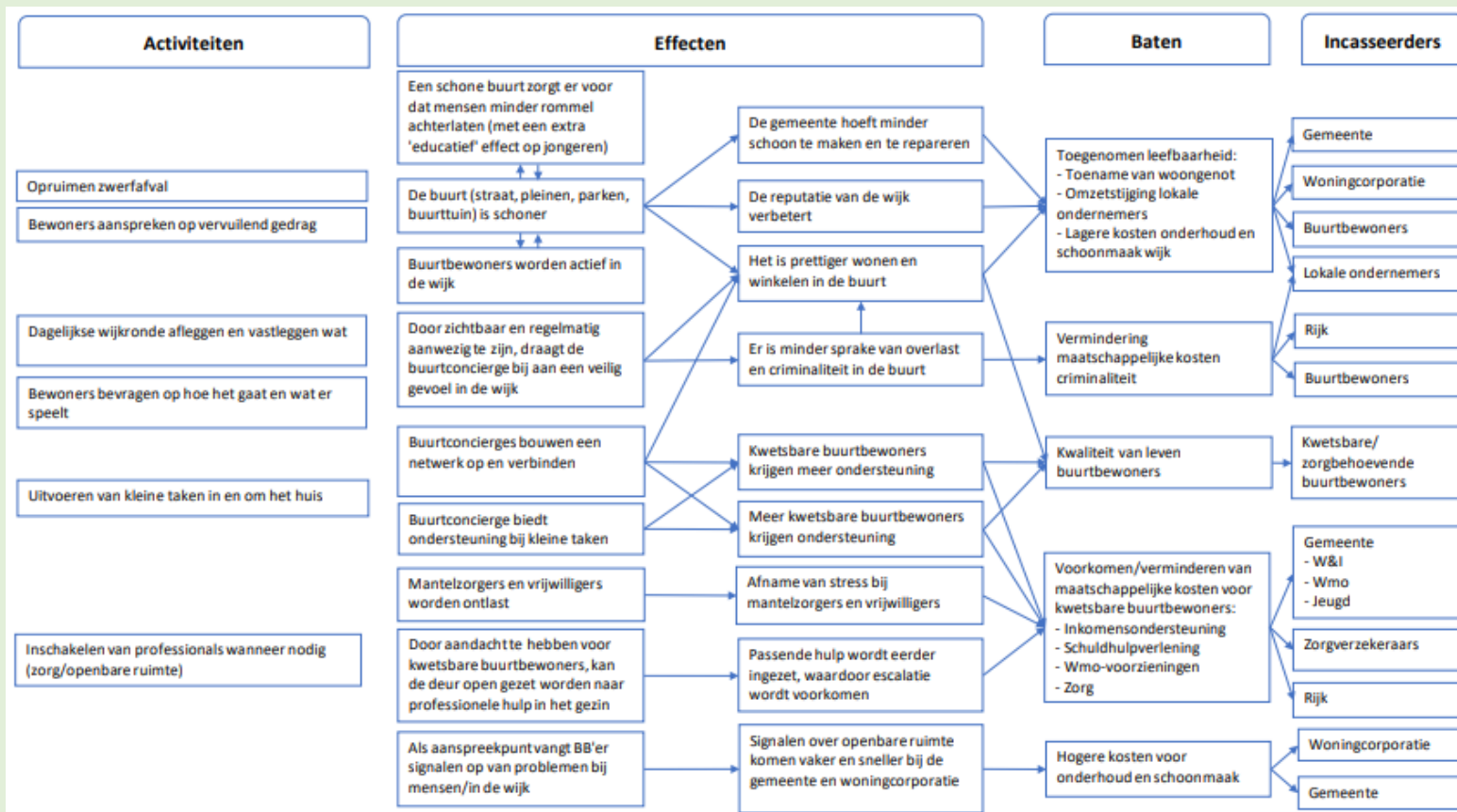
De Kluswinkel is ook onderdeel van het Werkbedrijf. De buurtconciërges werken heel nauw samen met de Kluswinkel op het gebied van onderhoud of het verrichten van klussen. Zo bieden de buurtconciërges abonnementen aan voor tuinonderhoud van de Kluswinkel. De kluswinkel kan hierdoor ook sneller aan opdrachten komen.

4 Mogelijkheden tot verduurzaming

Wanneer we kijken naar de activiteiten van de buurtconciërges, blijkt dat dit op een veel breder publiek effect heeft. Aan de hand van een schematische weergave uit het rapport van Ecorys, zullen wij verder kijken naar mogelijke partners voor de verduurzaming van het project.

4.1 Potentiële partners

Figuur 1 Effecten schema uit rapport Ecorys 2020, p30



Volgens bovenstaand schema resulteren de effecten van de acties van de buurtconciërges niet alleen in baten voor de buurtconciërges, maar ook voor de buurtbewoners, woningcorporatie, zorgverleners, het rijk, lokale ondernemers en de gemeente. De private partijen uit rijtje incasseerders zijn potentiële partners voor de buurtconciërges. Daarnaast zien we ook kansen

om afvalverwerkers aan het project te binden. Hieronder werken we de potentiële partners verder uit.

Als mogelijke partners die kunnen bijdragen aan de verduurzaming van het project buurtconciërges kan er gedacht worden aan:

1. Woningcorporaties: woningcorporatie Centrada heeft al een toezegging gedaan tot het leveren van een bijdrage in het verduurzamingsproces van de buurtconciërges. Verder kunnen makelaars ook benaderd worden aangezien de woningen en de omgeving mede door de inzet van buurtconciërges opknappen.
2. Makelaars: De aanwezigheid van de buurtconciërges zorgt voor een bepaalde mate van toezicht in de buurten, waardoor mensen het ook fijner en veiliger vinden om hier te wonen. Makelaars hebben mogelijk ook interesse, omdat de buurt erop vooruitgaat en dit een positief effect kan hebben voor de huizenmarkt. Er hebben nog geen gesprekken plaats gevonden met makelaars. Het werk bedrijf Lelystad heeft besloten te wachten op dit rapport alvorens nieuwe gesprekken aan te gaan met potentiële partners. In de bijlage treft u een lijst met makelaars die in Lelystad actief zijn.
3. Zorg- en welzijnsorganisatie: De buurtconciërges hebben een ondersteunende functie en kunnen goed gebruik maken van bestaande netwerken. Verder kunnen buurtconciërges taken op hen nemen die zorgt ontlastend zijn voor deze organisaties. De banden met het IDO en stichting Mila kunnen versterkt worden zodat er een betere samenwerking kan ontstaan ook met deeltaken. Het IDO en stichting Mila gaven beide aan heel positief te staan voor een betere samenwerking omdat ze de meerwaarde van de buurtconciërges binnen hun eigen organisatie herkennen. Naast de bovengenoemde organisaties beschikt CMO ook over een lijst met bedrijven en organisaties die het convenant voor Eén tegen eenzaamheid ondertekend hebben. Gelet op het sociaal karakter van de bepaalde activiteiten van de buurtconciërges die bijdragen tot het tegen gaan van eenzaamheid, kunnen deze organisatie/bedrijven ook benaderd worden. Deze lijst met convenant partners treft u aan in de bijlage.
4. Zorgverzekeraars: Werk hebben zorgt voor minder zorgkosten. Onderzoek heeft aangetoond dat mensen die werken, minder gebruik maken van zorg. Dit zorgt voor een besparing bij de zorgverzekeraar. Als de leefbaarheid in buurten verbeterd zullen die voordelen voor de verzekeraar nog groter zijn. Zilveren Kruis zou een eerste gesprekspartner kunnen zijn.

5. Lokale buurtwinkels: In de buurt is de Jumbo al benaderd door het Werkbedrijf en de Jumbo is positief voor het leveren van een bijdrage. Verder kunnen andere winkels ook benaderd worden in de wijken waar de buurtconciërges actief zijn. Het werk van de buurtconciërges draagt bij aan een betere woon- en leefomgeving en dit komt de ondernemers in de buurt ook ten goede, zoals de buurtwinkels. Er is minder afval in de omgeving en er vinden regelmatig controles plaats door de buurtconciërges. In bepaalde wijken zien ze er ook op toe dat spullen als winkelkarretjes terug worden gebracht en niet langs de weg blijven staan. Naast de Jumbo denken we ook aan de Albert Heijn, de Lidl, overige lokale supermarkten en diverse buurtwinkels.
6. Afvalverwerker: De buurtconciërges richten zich in bijna alle buurten op het schoonhouden van de buurt en dragen hierdoor bij aan minder vervuiling van het klimaat. HVC houdt zich bezig met afvalverwerking en kan een goede partner zijn om mee te werken.
7. Banken: Banken hebben verschillende fondsen waar (soms) eenmalig uit geput kan worden. Mogelijk liggen er lokaal ook nog kansen op middelen die een duurzamer en langduriger karakter hebben.
8. Grote werkgevers: Lelystad kent een aantal grote werkgevers zoals Marfo, Inditex, Van Wijnen, McCain enzovoorts. Veel van hun (productie)medewerkers wonen in Lelystad Oost. Zoals aangegeven bij stap 2 en 3 onder 4.2 is het goed om met hen de dialoog aan te gaan.

4.2 Voorstel vervolg stappen

Ter afsluiting van dit hoofdstuk presenteren wij een stappenplan. Dit stappenplan bevat ideeën over de manier waarop de buurtconciërges meer bekendheid kunnen krijgen en de wijze waarop nieuwe samenwerkingsbanden kunnen worden aangegaan. Vanuit het werkbedrijf is de behoefte voor een stappenplan geopperd om samen met stakeholders en de stuurgroep te bespreken. De stuurgroep bestaat uit: de directie van het werkbedrijf Lelystad, welzijn Lelystad, gemeente Lelystad en Centrada.

Stap 1. Bekendheid buurtconciërges

Tijdens dit onderzoek is gebleken dat de buurtconciërges niet in alle buurten even bekend zijn. De buurtbewoners zijn de grootste baathebbers bij dit project. Daarom is het belangrijk dat er gewerkt wordt aan het vergroten van de bekendheid van de buurtconciërges bij de buurtbewoners. Dit kan door het ontwikkelen van flyers waarop de vijf hoofdtaken, de telefoonnummers en eventueel de foto's van de buurtconciërges staan. Hiermee wordt de drempel veel lager om een buurtconciërge te benaderen. De telefoonnummers van het werkbedrijf of kluswinkel worden als centrale nummers vermeld. De flyers worden huis aan huis uitgedeeld in de tijd dat de buurtconciërges hun wijkronde lopen.

Naast het uitdelen van flyers, kunnen spandoeken en posters ook bijdragen aan het vergroten van de bekendheid van de buurtconciërges. Deze kunnen bij centrale plekken zoals scholen, sociale instellingen, de gemeente en de supermarkten geplaatst worden. Het doel is om de buurtconciërge zo dicht mogelijk bij de buurtbewoners te brengen.

Een andere manier om de bekendheid onder buurtbewoners een boost te geven is door het uitbrengen van een huis aan huis maandblad. Dit blad zou door Centrada uitgebracht kunnen worden, omdat zij een groot aantal huishoudens in haar beheer heeft binnen de wijken. Het betreft een blad waarin de laatste ontwikkelingen die relevant zijn voor de wijk worden weergegeven en waarbij de buurtconciërges hun ervaringen delen. Er kan ook worden gekozen voor een pagina in een bestaand blad van partners die een maandblad uitbrengen.

Tenslotte kan ook gebruik gemaakt worden van lokale dagbladen. Met het oog op burendag (25 september) zou er wekelijks in de maand september een artikel kunnen verschijnen over de buurtconciërges per wijk. In dit gedeelte kunnen de behaalde doelen van het afgelopen jaar beschreven worden en ook de toekomst plannen/activiteiten voor de desbetreffende wijk.

Het bedrukken van flyers, posters, spandoeken en kranten gaan gepaard met een kostenplaatje. De stuurgroep zal moeten besluiten welke kosten zij willen maken. Daarnaast is het mogelijk om een beroep te doen op de Lelystadse uitdaging voor materiële steun.

Stap 2. Kennismakingsgesprekken

In dit rapport is er al een aanvang gemaakt met het in kaart brengen van mogelijke partners. De stuurgroep kan hierop voortborduren en verder in kaart brengen welke bedrijven, sociale instellingen en buurtwinkels allemaal voorkomen per wijk. Door een duidelijk overzicht te hebben wat er allemaal te vinden is, kan er ook gericht het gesprek worden aangegaan.

Binnen de stuurgroep kan worden nagegaan welke samenwerkingsbanden er al zijn met lokale

ondernemers en organisaties die zich bevinden in de wijken. Het werkbedrijf kan gebruik maken van dit netwerk en gesprekken voeren met organisaties en bedrijven waarmee leden uit de stuurgroep al contact hebben.

Hierna volgen de gesprekken met “nieuwe” bedrijven en organisaties. De eerste gesprekken zijn bedoeld als kennismaking, waarbij het concept buurtconciërges duidelijk wordt uitgelegd. Afhankelijk van hoe het gesprek verloopt kan besloten worden of deze partner (financieel) kan bijdragen aan de verduurzaming van het project. De gesprekken worden vanuit een gelijkwaardige positie gevoerd waarbij win-win situatie de ideale uitkomst moet zijn.

Stap 3. Vervolggesprekken

Na de eerste kennismakingsgesprekken kan een schatting gemaakt worden met welke partijen een tweede gesprek gevoerd kan worden. Tijdens deze gesprekken kunnen de partijen een voorstel doen over de manier hoe de samenwerking eruit kan zien. Het werkbedrijf kan met voorstellen komen over mogelijke taken die de buurtconciërges kunnen invullen en de partners kunnen aangeven in welke vorm die kan bijdragen aan de verduurzaming. Als tegenprestatie kan eventueel worden gekeken naar andere taken van de buurtconciërges, mits ze een positieve bijdrage aan de wijk leveren en er geen verdringing plaatsvindt. Het is raadzaam om de buurtconciërges ook te betrekken tijdens deze gesprekken. De buurtconciërges kunnen zelf ook met voorstellen komen over de manier waarop ze een bijdrage kunnen leveren voor het bedrijf of organisatie. De kans dat een bepaalde taak juist en met plezier wordt uitgevoerd, heeft een grotere kans van slagen wanneer deze zelf bedacht is door de uitvoerder, de buurtconciërge in dit geval. Het uiteindelijk doel is een samenwerking aan te gaan waarbij er financiële steun komt vanuit de partner organisaties. Daarnaast is het ook raadzaam om andere kostenbesparende samenwerkingen aan te gaan. Hierbij kan er worden gedacht aan bedrijven die publiciteit bieden, materialen en/of waardebonnen.

Verder zouden partners positieve publiciteit kunnen genereren wanneer ze zich verbinden met de buurtconciërges. Dit kan bijvoorbeeld met een (terugkerend) evenement voor een breder publiek (bestaande uit buurtconciërges, buurtbewoners en de private sector). Hiervoor is nationale burendag een geschikte dag, al komt dat dit jaar waarschijnlijk te vroeg: 25 september.

Stap 4. De ondertekening

Als er een akkoord is bereikt door het werkbedrijf, de buurtconciërges en de partner organisatie of bedrijf, kan worden overgegaan tot het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst. De inhoud van de overeenkomst zal op maat gemaakt worden aangezien de inbreng van elke partner er naar verwachting anders uit zal zien. Hiernaast kan ook een evenement gekoppeld worden waar de partner organisaties een algemeen samenwerkingsovereenkomst tekenen. Dit evenement kan in het kader van publiciteit staan van de desbetreffende partner organisaties/bedrijven en de buurtconciërges waarbij de buurtbewoners de getuigen zijn.

Bijlage 1

Lijst met makelaars in Lelystad

- Buisman Makelaars
- Kam & Bronotte Makelaars b.v.
- Makelaardij van Der Linden Lelystad
- AB wonen Makelaars
- Voerman Garantiemakelaars Lelystad
- Dop Makelaars
- Vlieg makelaars Hypotheken
- De Actieve Makelaar
- HuiSter makelaar
- Balm Brokerage
- Sinke Lelystad B.V.
- Wouters en partners
- Rademakelaars
- De4Linden
- Uw paleis en hypotheek bv.
- PTM-vastgoed
- De boer Makelaardij en Assurantie Flevoland B.V.
- Makelaardij Lelystad, uw bevlogen makelaar
- Welkom thuis wonen
- Optimaal Makelaars

Bijlage 2

Convenant partners Een tegen eenzaamheid

- Agora
- Atletiek Vereniging Spirit Lelystad
- Centrada
- CMO (Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling)
- Coloriet
- Flevolandse Theatervereniging JTL
- Flevomeer Bibliotheek
- Fresh Focus

- Gemeente Lelystad
- GOL (Georganiseerd Overleg Lelystad)
- Humanitas
- Icare
- IDO (Interkerkelijk Diagonaal Overleg)
- John F Kennedy scouting
- Jongeren maken de Stad
- KBO (Katholieke Ouderen Bond)
- Kubus
- Kwintes
- Leger des Heils
- Lelystadse Uitdaging
- Luisterlijn
- Mbo-college
- MDF (Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland)
- MEE IJsseloevers
- Open je hart, mantelzorgondersteuning
- OSOL
- Pastoor Consult
- PCOB (Christelijke Ouderen Bond)
- Penitentiaire Inrichting Lelystad
- Prins Petfood
- Provincie Flevoland
- Resto van Harte
- Rotary
- Sportbedrijf Lelystad
- SV Batavia '90
- Tennisvereniging ITL
- Triade
- Vraag Elkaar
- Vilton
- VN Apotheek
- Welzijn Lelystad
- Werkbedrijf Lelystad

- Woonzorg Flevoland

Geraadpleegde bronnen

Ecorys (2020). Indicatieve MKBA-basisbanen en buurtconciërges. *Het maatschappelijk rendement van een parallelle arbeidsmarkt*. Start Foundation Rotterdam, 4 December 2020

Fryers T. (2006). Work, identity, and health. *Clinical practice and epidemiology in mental health: CP & EMH*, 2, 12. <https://doi.org/10.1186/1745-0179-2-12>

Keizer, K., Lindenberg, S., & Steg, L. (2008). The Spreading of Disorder. *Science*, 322(5908), 1681-1685. <https://doi.org/10.1126/science.1161405>

Tournier, P. (1971). *Learning to Grow Old*. London: SCM Press.

Worsley, P. (1987). *The New 'Introducing Sociology'*. Londen: Penguin Books.