Uitgave #14 | Maart 2019

# LEREN VAN

## Jongeren van nu

Generatie Z

Lieselotte (16):

## ‘Ben ik uw toekomstige werknemer?’

Pensioenfonds Zorg & Welzijn

‘Op de havo vullen we onze tas met schoolspullen. Maar die hebben we voor deze Leren van thuisgelaten. Zonder bagage maakten we kennis met de sector zorg en welzijn. Het was een indrukwekkende en leerzame reis door nog onbekend terrein. Onze tas is gevuld met nieuwe indrukken en ervaringen.’

# Jong zijn

Er werken veel jonge mensen in de sector zorg en welzijn. Gelukkig komen ze nog steeds, de jongens en meisjes die net hun opleiding achter de rug hebben. Maar het zijn er te weinig. De komende jaren hebben we 120- tot 130 duizend vacatures in te vullen.

In deze Leren van duiken we in de wereld van deze toekomstige medewerkers. Wat houdt hen bezig? Wat vinden ze belangrijk in het leven? En bovenal: wat moet de sector doen om een aantrekkelijke werkgever voor deze Generatie Z te zijn en te blijven?

De jaren tussen je 10e en 25e zijn belangrijk. Wat je dan meemaakt, vormt je en bepaalt voor een groot deel hoe je later in het leven zal staan. En wat je belangrijk vindt in je werk. Ik groeide op in de optimistische jaren 60. Mijn vader was dominee. Maar waar hij voor het ‘heilige brood’ zorgde, lag mijn hart bij het ‘dagelijks brood’: bakker worden was mijn droom.

Peter (17) in 1970
als leerling-bakker

Op de bakkersopleiding kwam ik in een totaal andere wereld dan ik van huis uit gewend was. Dat was mijn eerste ‘vormende’ ervaring. De tweede schok was de vroege en onverwachte dood van mijn vader. Ik was zeventien. Mijn moeder deed een beroep op me en ik kreeg tal van verantwoordelijkheden. Dat gevoel van verantwoordelijk zijn heeft me nooit meer losgelaten. Via de wereld van werkgevers- en werknemersorganisaties kwam ik in de pensioenwereld terecht, waar we zorgen voor elkaar en voor de toekomst. Ik ben erg gepassioneerd over mijn werk. Vanuit mijn vormende jeugdervaringen is dat goed te verklaren.

Ik hoop dat we de jongeren van nu via dit magazine beter leren begrijpen. Dat maakt het makkelijker om onze passie voor werken in de zorg- en welzijnssector over te brengen op de volgende generatie.

**Peter Borgdorff**
Directeur PFZW

# Inhoud

Generatie Z is opgegroeid met social media en smartphones. Communiceren? Dat doen ze via Instagram, YouTube en WhatsApp. Daar sturen ze liever een gezichtje dat huilt van plezier dan dat ze hun tijd verdoen met het tikken van 'haha'.

*'Hoi! Wij zijn Babeth, Beau, Lieselotte en Samar. Over een paar jaar zijn we klaar voor onze eerste echte baan. Wij zijn best een zorgzame generatie. Maar werken in zorg en welzijn spreekt ons niet zo aan. Gaat u als werkgever de uitdaging aan om ons voor u te winnen?'*

08

## In hun wereld

Ze zijn jong, onze gasthoofdredacteuren, maar ze weten precies wat ze willen. En dat brengen ze fraai onder woorden. 'Geld maakt je rijk, maar iets betekenen voor anderen maakt je een rijker mens.'

14

## De ballenbak in

Jong talent aantrekken met een inspirerende werkomgeving. Drie organisaties vertellen hoe zij dat doen. Met succes.

20

## Indrukwekkend

De gastredactie gaat op bezoek bij zorgorganisatie Opella. Verandert het bezoek hun blik op werken in deze sector? En wat leert bestuurder Ineke Wever ervan? 'Ik ben blij met de inzichten die ze me hebben gegeven.'

30

## Zet u schrap …

Want Generatie Z komt eraan! Ongrijpbaar? Nee, hoor. Zo bindt u deze jonge mensen aan uw organisatie.

26

## Toen en nu

Deze bestuurders leren van hun eigen Generatie Z-kind.

38

## Warm welkom

Op een slimme manier aansluiting vinden bij jongeren. Zo doet PFZW dat.

44

## Podium

Generatie Z over hun ideale werkgever.

*‘Leven zonder smartphone? Dat zou echt niet chill zijn. Het liefst checken we een nieuwe video op YouTube, swipen we door Instagram of maken we een selfie!’*



# Jongeren van nu

## Generatie Z

### CV

**2001**
Generatie Z wordt geboren (tussen 2001 en 2015)

**2005**
YouTube wordt gelanceerd. Een van de populairste Nederlandse YouTubers is make-upartiest Nikkie de Jager (NikkieTutorials)

**2007**
De eerste smartphone komt uit; de iPhone 2G

**2009**
WhatsApp wordt uitgebracht. Jongeren tussen de 15 en 19 jaar maken dagelijks het meest gebruik van deze berichtendienst*

**2010**
Instagram wordt opgericht. 58% van de jongeren tussen de 15 en 19 jaar maakt dagelijks gebruik van dit platform*

**2013**
Generatie Z gaat naar de middelbare school

**2013**
Het woord ‘selfie’ wordt opgenomen in het woordenboek

**2017**
Een 16-jarige Nederlandse jongen overlijdt door de gevolgen van internethype de choking challenge

**2022**
Generatie Z komt op de arbeidsmarkt

* Nationale Social Media Onderzoek 2019, Newcom Research

‘Wij zijn Babeth, Beau, Lieselotte en Samar en wij zijn de Generatie Z! Ouderen denken dat wij de hele dag op YouTube zitten en bezig zijn met de nieuwste smartphone. Dat is echt onzin. Wij zijn een serieuze generatie die zich zorgen maakt over de toekomst. Juist door onze telefoons weten we wat er op ons afkomt. We hebben vertrouwen in onszelf en willen een baan waarin we onze passies en idealen kwijt kunnen. Werken in zorg en welzijn is niet onze eerste keus. Het zou goed zijn als u de mooie kanten ervan wat meer benadrukt. En kunt u rekening houden met hoe wíj in het leven staan? We hopen dat dit Leren van-magazine u daarover nieuwe inzichten en ideeën geeft!’

# NIEUWE GENERATIE *aan Z*

Ze zijn geboren in 2001 en 2002. De aanslagen van 9/11 kennen ze alleen uit de geschiedenisboeken. En ze weten niet beter dan dat Mark Rutte premier is van Nederland. De vier gasthoofdredacteuren van deze Leren van nemen u mee naar hun wereld.

**TEKST:** RUTGER VAHL
**BEELD:** VIVIAN KEULARDS

Babeth (16), Beau (17), Lieselotte (16) en Samar (17) zitten in de laatste of voorlaatste klas van de havo. Ze vormen een hechte vriendengroep. Toen in 2008 de economische crisis begon, zaten ze net op de basisschool. Hun middelbareschooljaren werden gekleurd door de ramp met MH17, Donald Trump als president van de VS en berichten over klimaatverandering. Binnenkort moeten ze kiezen voor een vervolgopleiding. De economie bloeit en de arbeidsmarkt voor jongeren is gunstig. Over hun eigen kansen zijn de vier scholieren dan ook positief. Maar over de wereld maken zij zich zorgen. Aan de hand van drie stellingen praten ze over werk, geld verdienen en persoonlijke ontwikkeling.

**STELLING 1: ‘MENSEN HELPEN VIND IK BELANGRIJKER DAN RIJK WORDEN’**

De stelling wordt meteen omarmd. ‘Geld is wel belangrijk, maar ik krijg meer voldoening als ik iets voor anderen kan betekenen’, zegt Lieselotte. Voor Samar is het geen vraag of ze andere mensen wil helpen. ‘Ik kan het niet voor mezelf verantwoorden om alleen voor mijn eigen geluk te leven.’ Beau denkt dat zijn generatie op zichzelf gericht lijkt, maar dit niet is. Hij brengt het fraai onder woorden als hij zegt: ‘Geld maakt je rijk, maar iets betekenen voor anderen maakt je een rijker mens.’ Tegelijk moeten de vier scholieren bekennen dat ze van luxe houden en veel met hun uiterlijk bezig zijn. ‘We geven veel geld uit aan kleding’, beaamt Beau. Babeth ziet ook dat zij en haar leeftijdgenoten veel om dure spullen geven. Dat materialisme zou te maken kunnen hebben met social media, denkt ze, waar het immers vaak om mooie spullen en dure gadgets draait. De impact van YouTube en Instagram is groot, valt Samar haar bij. Ze vindt haar generatie makkelijk beïnvloedbaar. Mensen helpen in zorg en welzijn trekt onze gasthoofdredacteuren in eerste instantie niet erg aan. Ze associëren het werk met bloed en injectienaalden, en daar gruwen de vier scholieren van. Bij nader inzien ligt het toch genuanceerder. Babeth heeft zich bijvoorbeeld ingeschreven voor de studie toegepaste psychologie en ziet zichzelf later wel met probleemkinderen werken. En Samar heeft een positief beeld van werken met senioren. ‘Ik vind het leuk om hun verhalen aan te horen’, zegt ze, ‘en ik zou ze willen helpen minder eenzaam te zijn.’

# ‘Ik wil veel verschillende dingen leren’

*Inzicht: Generatie Z is materialistisch (47 procent vindt veel geld verdienen belangrijk*), maar niet egocentrisch en wil graag iets betekenen voor anderen. Zo wil 51 procent bijdragen aan een betere wereld.* De jongeren in dit artikel weten onvoldoende hoe veelzijdig werken in zorg en welzijn is. Ze denken daarom te snel dat een baan in deze sector niets voor hen is.*

**STELLING 2: ‘ZEKERHEID IS BELANGRIJK IN EEN BAAN’**

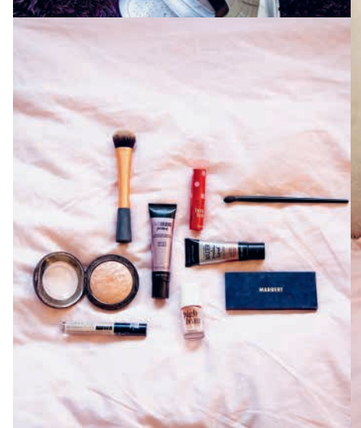
Millennials (opgegroeid in de jaren negentig) starten bovengemiddeld vaak een bedrijf en lijken minder aan zekerheid te hechten. Geldt dit ook voor de generatie van Babeth, Beau, Lieselotte en Samar? Een stuk minder, zo blijkt al snel, want de vier scholieren zeggen allen veel behoefte te hebben aan een vaste basis. ‘Ik wil weten waar ik aan toe ben’, aldus Lieselotte, die in haar jeugd meemaakte hoe haar vader na een burn-out afstand moest nemen van zijn eigen bedrijf. Zelfs Babeth, dochter van ondernemers, wil het liefst een baan met zekerheid. Mogelijk speelt de economische crisis (2008-2014) hierin een rol. ‘Ik heb van huis uit meege- →

## COMMUNICEREN VIA EMOJI’S

Generatie Z is opgegroeid met social media en smartphones. Ze zijn niet mobile-first, maar mobile-only. Communiceren? Dat doen ze via Instagram, Snapchat, YouTube en WhatsApp. Daar stuurt deze ongeduldige generatie liever een gezichtje dat tranen huilt van plezier dan dat ze hun tijd verdoen met het tikken van ‘haha’. Dit is dan ook de populairste emoji, gevolgd door een vuurrood hartje. De verliefde emoji met hartjes in zijn ogen staat op drie. In meer repressieve landen gebruiken mensen vaker emoji’s die een negatief gevoel uitdrukken dan in open democratieën zoals Nederland. Dezelfde studie (van de Universiteit van Michigan en Peking uit 2016) laat zien dat mensen die emoji’s gebruiken vaak aangenamer, meegaander en empathischer zijn dan de niet-emojigebruikende medemens.

*Beau Pakaila (17)*
*Zit in: 5 havo*
*Vader: fotograaf*
*Moeder: kinderopvang aan huis*
*Dit maakte op mij de grootste indruk: ‘De dood van de 40-jarige acteur Paul Walker in 2013.’*

*‘Muziek en kleding interesseren mij het meest. Na de havo denk ik dat ik iets met economie ga doen. Maar dat wil ik wel combineren met creatief zijn. Mijn favoriete groep is NWA, wat staat voor Niggaz With Attitude, hele gave rapmuziek. Klimaatverandering lijkt me de grootste bedreiging voor de toekomst.’*



*Babeth Zantinge (16)*
*Zit in: 4 havo*
*Vader: eigen bedrijf*
*Moeder: eigen bedrijf*
*Dit maakte op mij de grootste indruk: ‘De moord op Anne Faber. Haar vader is docent op onze school.’*

*‘Muziek is voor mij erg belangrijk. Met name hiphop. Ik ben vooral geïnteresseerd in teksten die over de maatschappij gaan. Die van 2Pac vind ik erg goed. Na de havo ga ik toegepaste psychologie studeren. Ik wil iets betekenen voor anderen. Ik hoop dat Nederland een vrij en tolerant land blijft. Maar ik vind dat het de verkeerde kant op gaat.’*

*Lieselotte Schut (16)*
*Zit in: 5 havo*
*Vader: accountant*
*Moeder: pr-/marketing-assistent*
*Dit maakte op mij de grootste indruk: 'De aanslagen in Parijs in november 2015.'*

*'Ik teken, schilder en fotografeer graag. Na de havo wil ik graphic design gaan studeren. Daarna zie ik mezelf wel werken bij een reclamebureau. Ik houd mij niet altijd bezig met het wereld-nieuws, omdat het mij een negatieve kijk op de wereld geeft. Het vele geweld in de wereld schrikt mij het meest af.'*

*Samar Fahmy (17)*
*Zit in: 4 havo*
*Vader: chef-kok*
*Moeder: werkzaam bij een buitenschoolse opvang en peuterspeel-zaal*
*Dit maakte op mij de grootste indruk: 'De oorlog in Syrië.'*

*'Mijn leven draait voor een belangrijk deel om vriendschappen. Vooral gezellig kletsen en op stap gaan met vrienden vind ik leuk. Wat ik na de havo ga studeren, weet ik nog niet. Maar het zal waarschijnlijk iets ondernemends zijn. Kantoorwerk is niets voor mij. Over oorlog en armoede in de wereld maak ik mij het meest ongerust.'*

kregen dat je moet sparen', zegt Babeth. Samar is het meest avontuurlijk. Ze zou in het buitenland graag arme mensen gaan helpen. De behoefte aan zekerheid mag niet ten koste gaan van de inhoud van het werk. Lieselotte: 'Ik wil mijn eigen passies kunnen nastreven in een baan. Ik ben ontzettend creatief. Om daar alleen iets mee te doen in mijn vrije tijd is voor mij niet voldoende.' Babeth wil een baan waarin ze resultaat kan zien van haar werk. 'Ik wil dat dit bijdraagt aan een betere maatschappij, want anders motiveert het mij onvoldoende.' Beau vindt het belangrijk dat hij zichzelf kan zijn in een baan. 'Ik zou niet voor een baas willen werken die tegen tatoeages is', geeft hij als voorbeeld.

*Inzicht: Generatie Z hecht aan zekerheid in een baan en vaste structuren. 81 procent vindt dit belangrijk.* Maar het werk moet wel maatschappelijk relevant zijn, vinden vooral hogeropgeleide jongeren.** Een baan, ook in zorg en welzijn, moet voor 84 procent in het verlengde van een persoonlijke passie liggen.**

**STELLING 3: 'MEZELF ONTWIKKELEN EN ERVARINGEN OPDOEN IS HET ALLERBELANGRIJKSTE'**

Lieselotte is het hiermee eens. Ze kiest voor haar persoonlijke ontwikkeling en wil bijzondere dingen meemaken. 'Van mooie spullen heb je korte tijd plezier, maar mooie herinneringen houd je voor altijd.' Voor Samar zijn vriendschappen en goede gesprekken het belangrijkste. Beau twijfelt wat meer – hij hecht aan mooie schoenen, maar kiest toch voor ervaringen – terwijl Babeth spullen en ervaringen even belangrijk vindt. Eerst een mooi ingericht huis, daarna op reis en andere culturen leren kennen, is haar devies. Een werkgever moet ruimte geven voor persoonlijke ontwikkeling, zeggen de vier scholieren. 'Ik wil een baan waarin ik zo veel mogelijk verschillende dingen kan leren', aldus Samar. 'Ik wil dat een werkplek vooral inspirerend is', stelt Lieselotte. Babeth wil vrijheid maar tegelijk moet haar toekomstige werkgever haar ook niet te vrij laten. Een beetje sturing lijkt haar prettig. Voor Beau is belangrijk dat een manager 'op hetzelfde level' staat. Een bijbaantje in een magazijn leerde hem dat leidinggevenden niet altijd weten wat er op de werkvloer speelt. Volgens onderzoekers typeert die hang naar autonomie de Generatie Z. Opgegroeid onder het poldermodel zijn ze van huis uit gewend betrokken te worden bij beslissingen. Zo heeft Babeth een stem bij de aanschaf van een nieuwe gezinsauto terwijl Samar mag meepraten over de vakantiebestemming. 'Mijn vader en moeder staan altijd open voor mijn mening', zegt Beau. 'Kenmerkend voor onze generatie is dat wij gelijkwaardig behandeld willen worden', besluit Lieselotte het rondetafelgesprek.

*Inzicht: Generatie Z wil zichzelf maximaal ontwikkelen (81 procent wil werk zelf kunnen inrichten*) en serieus genomen worden, maar heeft tegelijk behoefte aan sturing vanuit de werkgever, zolang dit maar niet tot een hiërarchische relatie verwordt. De jongeren in dit artikel hechten aan mooie spullen en beseffen dat daarvoor gewerkt zal moeten worden.*

* Onderzoek van Young Capital
** Onderzoek van BNNVARA

## YAY OR NAY?

### Nu zeer hip

| | |
|---|---|
| **Bae** | Schatje |
| **Epic** | Fantastisch |
| **Ewa** | Hoi |
| **Faka** | Hoe gaat het? |
| **Fatoe** | Grapje |
| **Fissa** | Feestje |
| **Osso** | Huis |
| **Pattas** | Schoenen |
| **Sanka** | Bil |
| **Shinen** | Stralen |
| **Sicko** | Je bent gek |
| **Skeer** | Blut, platzak |
| **Skitmo** | Schijt aan |

### Hopeloos uit de tijd

| | |
|---|---|
| **Alles kits?** | Alles goed? |
| **Vet/cool** | Super interes-sant, heel stoer |
| **De ballen/ de mazzel** | Tot ziens |
| **Gaaf** | Iets wat heel mooi is |
| **Hoppa** | Uitroep |
| **Kicken!** | Iets wat een kick geeft |
| **Of je worst lust** | Reactie op: 'Wat zei je?' |
| **Popie Jopie** | Iemand die te populair doet |

Drie voorbeelden van organisaties die er alles aan doen om werken voor jonge medewerkers aantrekkelijker te maken.

JOOLZ

# Ruimte en vrijheid en nooit een mantelpak

‘Duurzaamheid is een van de kernwaarden van ons bedrijf’, vertelt Ellen Boere, HR-manager bij Joolz (producent van kinderwagens). ‘Om onze voetafdruk op deze planeet zo klein mogelijk te houden, werken we met duurzame materialen en planten we voor iedere kinderwagen die we verkopen een boom in het “geboortebos” in Colombia. Die filosofie spreekt vooral jonge mensen aan. Dat zien we terug in de reacties die we krijgen op vacatures. Jonge mensen zijn – meer dan de vorige generatie – bezig met de vraag: hoe kan ik betekenis geven aan mijn werk? Duurzaamheid zit echt in onze genen; van de *fairtrade* koffie die we drinken tot de biologische lunch – inclusief vegetarische maandag – die we dagelijks met z’n allen nuttigen. En niet te vergeten ons fantastische eco-kantoor; we werken hier tussen de plantenkassen. Dat zorgt voor licht en zuurstof, maar ook voor een positieve, stimulerende en informele sfeer. Je loopt hier als manager niet in je mantelpak of driedelig grijs tussen al dat groen. Het design van ons kantoor staat voor veel meer dan hip en trendy, het symboliseert de ruimte en vrijheid die je hier als werknemer krijgt.’

**TEKST:** MARLIES RUIJTER
**BEELD:** JOOLZ, RONALD ZIJLSTRA, EMMELY VAN MIERLO

MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN

# Niet alles weten, wél alles vragen

Ambitie, persoonlijke ontwikkeling, doorgroeien. Het zijn woorden die bij het Medisch Centrum Leeuwarden horen. In dit topklinisch ziekenhuis kunnen medewerkers een prachtig carrièrepad doorlopen.
'Maar voordat er überhaupt sprake is van doorgroeien, hebben – met name jonge – medewerkers behoefte aan begeleiding op de werkplek', vertellen Eelco den Boer, Strategisch Adviseur Leren en Ontwikkelen, en Janneke van Wier, manager van het flexbureau. 'Wat we vaak zien gebeuren, is dat bijvoorbeeld jonge verpleegkundigen, als ze na een succesvolle stage bij ons in dienst komen, onzeker worden. Ze hebben het gevoel opeens alles te moeten weten. Je ziet jonge mensen dan soms even vastlopen.'
Typisch een probleem van deze generatie? 'Ik denk het wel. Ze meten zich aan de kennis en kunde ten opzichte van oudere collega's. Zij leggen de lat hoog voor zichzelf. Dat is prijzenswaardig, maar met die houding leg je ook druk op jezelf. Om hun onzekerheid weg te nemen, bieden veel afdelingen een buddy die kan helpen bij hun dagelijkse werkzaamheden. Als MCL dragen we de visie uit dat je niet alles hoeft te weten, maar dat je wel alles moet vragen. En ze krijgen training op gebieden waar zij dat nodig hebben. Geen klassikale cursussen, maar werkplekleren. De focus ligt niet zozeer op kennis vergaren, maar juist op kennis toepassen. Iets waar deze "smartphone-generatie" mee is opgegroeid. We merken dat we met deze visie op persoonlijke ontwikkeling goed aansluiten bij wat jonge werknemers zoeken.'

COOLBLUE

# Alles voor een glimlach

*Alles voor een glimlach* is de slogan van Coolblue (een webshop gespecialiseerd in consumentenelektronica). Dat geldt niet alleen voor klanten, maar ook voor medewerkers. Bij Coolblue vind je dan ook geen saaie vergaderruimtes met een lange tafel en een flip-over in de hoek; op het hoofdkantoor in Rotterdam heb je een meeting in de PacMan-kamer, de Ballenbak of de Apenkooi en kun je bijkletsen en koffiedrinken in Central Perk, het nagebouwde koffiehuis uit de tv-serie *Friends*. 'We vinden echt dat we het leukste kantoorpand van Nederland hebben', zegt Pieter Zwart, directeur en medeoprichter van Coolblue, hierover op zijn website. 'Deze locatie inspireert en bindt zowel huidige als nieuwe talenten binnen Coolblue.' Gaan medewerkers hierdoor ook harder werken? Zwart denkt van niet. Hij ziet het meer als een manier om de juiste medewerkers te selecteren. Een sollicitatie in de ballenbak; het spreekt je aan of niet. Het bedrijf is opgericht als vriendenclub; dat gevoel van hard werken en veel lol hebben moet blijven, ook al is het aantal medewerkers gegroeid naar meer dan drieduizend. Dat dit concept vooral jonge medewerkers aanspreekt, zal geen verrassing zijn. De gemiddelde leeftijd van Coolblue-medewerkers is 27 jaar.

**TEKST:** RUTGER VAHL
**BEELD:** MARTIJN STEINER LOVISA

# ‘Zoek ons op en haal ons binnen’ →

‘Echt indrukwekkend!’ Het bezoek aan VVT-organisatie Opella in Bennekom raakt de jonge gastredactie in het hart. Ze helpen bewoners met alledaagse zorgtaken en delen hun ervaringen achteraf met bestuurder Ineke Wever. ‘Doe ik u geen pijn?’ ‘Nou meissie, dan ga ik wel gillen, hoor’.

Ineke Wever (1974) studeerde Bestuurskunde aan de Universiteit Twente. Via het NIZW, Delta Lloyd en Zorgverzekeraars Nederland belandde ze in februari 2017 bij Opella. Sinds maart 2018 vormt ze samen met Kars Hazelaar de raad van bestuur. Opella is een christelijke zorgdienstverlener die actief is in de gemeenten Barneveld, Ede, Regio Rivierenland, Renkum, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen.

Lieselotte: 'Laat zien hoe veelzijdig de zorg is en hoeveel kanten je met dit beroep op kan. Zelf wil ik geen studie kiezen waarmee ik me al te veel vastleg voor de toekomst.'

Meneer Van Capelleveen (87) heeft MS, zit in een rolstoel en moet geholpen worden bij het in en uit bed gaan. Gewillig laat hij zich in de tillift helpen door verpleegkundige in opleiding Farah Haanschoten (29). Zij heeft de gasthoofdredacteuren zojuist voorgesteld aan de bejaarde man. De scholieren hebben nooit eerder een tillift gezien en kijken hun ogen uit. Samar informeert of het niet eng is om zo in de lucht te hangen. 'Hooguit de eerste keer', luidt het nuchtere antwoord. Als Farah vraagt wie de steunkousen van de heer Van Capelleveen wil verwisselen, biedt Beau zich aan. Farah demonstreert de doff 'n donner – een hulpmiddel waarmee de steunkous zonder veel kracht kan worden aangetrokken – en daarna is het de beurt aan de havoleerling. Beau kwijt zich zeer behoorlijk van de taak. 'Willen jullie weten wat mijn hobby is?' vraagt de heer Van Capelleveen. Hij pakt een doos met vogels van gekleurd glas en vertelt hoe hij deze maakt. De jongeren hangen aan zijn lippen.

## Bij elkaar blijven

Bij de 71-jarige mevrouw Van der Ende mag Lieselotte aantonen hoe handig ze is met steunkousen. Ze doet het zonder schroom, maar is wel bang dat ze de oudere vrouw pijn doet. Die vertelt ondertussen dat haar man in de laatste jaren van zijn leven zeer hulpbehoevend was. Ze zijn toen samen in hetzelfde appartementencomplex gaan wonen. 'Mijn man had een woning op de begane grond, ik op de eerste verdieping', vertelt ze. 'U kon niet bij elkaar blijven?' roept Samar verschrikt uit. 'Nee meissie, dat ging helaas niet.' De scholieren tonen veel medeleven. Tot slot maken ze kennis met de 92-jarige mevrouw Van den Berg. Ze heeft hulp nodig bij een aantal dagelijkse dingen sinds ze een duim mist door een ongeluk. 'Daardoor is bijvoorbeeld een boterham snijden lastig', legt ze uit. De havoleerlingen zijn onder de indruk van haar wilskracht. 'Als ik iets zelf kan doen, dan doe ik het ook zelf', zegt de vrouw op leeftijd ferm.

De tijd vliegt. Babeth, Beau, Lieselotte en Samar zijn erg geïnteresseerd in de verhalen die ze te horen krijgen. Dat mevrouw Van der Ende in totaal 26 pleegkinderen heeft gehad. Dat meneer Van Capelleveen, ondanks zijn beperkingen, nog zoveel plezier uit zijn hobby haalt. En dat mevrouw Van den Berg tot vorig jaar in het huis woonde dat ze samen met haar man in 1957 had laten bouwen. En dat de woning, tot haar verdriet, nu gesloopt wordt. Na de rondleiding praten de vier scholieren verder met Opella-bestuurder Ineke Wever. 'We hebben echt een onwijs leuke en bijzondere middag gehad', klinkt het in koor.

## Ineke: 'Wat heeft de grootste indruk op jullie gemaakt?'

*Babeth:* 'De tillift van meneer Van Capelleveen. Zoiets had ik nog nooit gezien. En het aantrekken van de steunkousen ook. Andermans voeten aanraken vind ik niet zo prettig.'
*Lieselotte:* 'Het viel mij ook op dat je mensen heel veel moet aanraken. Daar zou ik aan moeten wennen. Iemand onder de douche helpen bijvoorbeeld ... maar ik heb ook gezien hoe je iemand anders daarmee kunt helpen.'
*Samar:* 'De laatste mevrouw was heel erg zelfstandig. Ik zou die vrouw overal bij willen helpen, maar dat is voor haar dan juist niet fijn.'
*Beau:* 'Wat mij aangreep is dat mevrouw Van der Ende niet bij haar man kon wonen.'

## Gastredactie: 'Wat vond u ervan om scholieren over de vloer te hebben?'

*Ineke:* 'Dat was ook voor mij bijzonder. We zien hier niet veel middelbare scholieren. We hebben wel veel contacten met opleidingen, maar dat zijn de middelbare en hogere beroepsopleidingen voor zorg en welzijn. We werken daar nauw mee samen, maken afspraken over stages, opdrachten en leerroutes. Voor de mbo'ers wordt de opleiding bij ons incompany gegeven, dus letterlijk in het verpleeghuis. Maar de jongeren die we daarmee bereiken, hebben al voor de sector zorg en welzijn gekozen. Jullie moeten nog een keuze maken. Misschien moeten wij meer contacten leggen met de middelbare scholen. Dat leer ik dan weer vanmiddag. Soms vertellen medewerkers weleens over hun werk op de middelbare school van hun kinderen. Maar we zouden dat structureler kunnen aanpakken.'

## Ineke: 'Zou de sector zorg en welzijn zijn deuren meer moeten openzetten voor scholieren?'

*Lieselotte:* 'Dat denk ik wel. Vanuit school hebben we nauwelijks iets gehoord over banen en wat er allemaal mogelijk is. Zelf weet ik al een tijdje welke kant ik op wil. Maar ik ken veel klasgenoten die eigenlijk nog geen idee hebben.'
*Samar:* 'Het lijkt me goed als zorg- en welzijnsinstellingen zelf meer het contact met jongeren zoeken. Ik woon hier dicht in de buurt, maar had nog nooit van Opella gehoord, laat staan dat ik hier ooit binnen was geweest.' →

> Babeth: 'Werkgevers moeten meer het initiatief nemen om middelbare scholieren in contact met zorg en welzijn te brengen. De scholen zelf doen het namelijk niet.'

Samar: 'Stimuleer dat cliënten en omwonenden met elkaar in contact komen. Bij Opella is er bijvoorbeeld een coffee corner waar iedereen mag komen.'

**Gastredactie: 'Wat zouden scholieren kunnen betekenen voor Opella?'**
*Ineke:* 'Jammer genoeg is het voor middelbare scholieren niet meer verplicht om een maatschappelijke stage te lopen. Dit was een laagdrempelige manier om leerlingen te laten kennismaken met zorg en welzijn. Sommige scholen doen het nog wel op vrijwillige basis. Dan komen jongeren hier spelletjes doen met ouderen, brengen ze bewoners naar de gemeenschappelijke ruimte en serveren ze koffie. Ontzettend leuk is dat. Wij doen ook elk jaar mee met de avondvierdaagse; dat wil zeggen: we organiseren er eentje voor onze bewoners op het park. We hebben veel mensen nodig om rolstoelen te duwen of bewoners een arm te geven. Leerlingen van de sportopleiding vlakbij helpen dan mee. Dat zou ook iets voor jongeren uit de hoogste klassen van de middelbare school kunnen zijn.'

**Ineke: 'Als jullie hier een maatschappelijke stage hadden gedaan, zou dat jullie hebben kunnen helpen bij je keuze voor een vervolgopleiding?'**
*Beau:* 'Dat denk ik wel. Toen ik hier vanmiddag naartoe kwam, had ik wel een beeld van de thuiszorg, maar ik wist er weinig van. Door mee te helpen, heb ik er een positief gevoel bij gekregen. Ik vond het ook erg leuk om met de mensen te praten.'
*Babeth:* 'Als je jong bent, heb je vaak nog weinig met zorg en welzijn te maken gehad. Ik had geen beeld bij wat er in de VVT gebeurt. Dat er zoveel technologie is om mensen te helpen, wist ik bijvoorbeeld niet.'
*Samar:* 'Dat is voor mij herkenbaar. Ik ben nu zeventien en vind het moeilijk om een vervolgopleiding te kiezen. Ik weet alleen dat ik graag iets met mensen doe. Door mijn bezoek aan Opella ben ik positiever over werken in zorg en welzijn geworden. Maar ik weet nog niet of het ook echt iets voor mij is.'

**Gastredactie: 'Hoe gaat u middelbare scholieren overtuigen dat ze voor een baan in de zorg moeten kiezen?'**
*Ineke:* 'Scholieren zijn vaak bang dat ze een keuze moeten maken voor de rest van hun leven. En dan kiezen ze liever voor een ander vak. Ik denk dat we meer moeten benadrukken hoe veelzijdig de sector is, dat je er veel kanten mee op kunt. Ik merk ook dat jongeren nog maar zelden een fulltime baan willen. De privé-werkbalans vinden ze heel belangrijk en daar moeten we als werkgever dus rekening mee houden.'

**Gastredactie: 'Denkt u dat er genoeg jongeren te vinden zijn om uw vacatures te vervullen?'**
*Ineke:* 'Gelukkig redden we ons op dit moment wel. Maar we maken ons zorgen over de toekomst. Ik ben dus blij met de inzichten die jullie mij hebben gegeven! Gelukkig is deze sector niet alleen van jongeren afhankelijk. We richten ons nu ook op zij-instromers, mensen die een tweede carrière willen. Zij kiezen vaak voor de voldoening die werken in de zorg geeft. Farah, jullie gids van deze middag, is daar zelf een mooi voorbeeld van. Ze werkte na het vwo tien jaar bij McDonald's. Maar ze zocht meer voldoening in haar werk. Vorig jaar is ze daarom begonnen met een studie Verpleegkunde.' ◆

Beau: 'Laat jongeren kennismaken met het werk in de zorg. Haal ze binnen. Dan krijgen ze er sneller een positief gevoel bij.'

# Leren van je *eigen kind*

Leren van ging met drie zorg- en welzijnsbestuurders terug naar hun jeugd. Welke keuzes maakten ze? Wat vonden zij belangrijk? En hoe denken hun kinderen er nu over?

**TEKST:** MARLIES RUIJTER
**BEELD:** FRANK RUITER

HIDDE (11):

## ‘Ik wil iets goeds doen voor het milieu’

**Tamara Ritsema (42), voorzitter raad van bestuur bij Zorgspectrum Het zand in Zwolle, met zoon Hidde (11), groep 8-leerling. Hij wil later architect worden.**

**Tamara:** ‘Ik vind het bijzonder om te merken dat jongeren van nu erg begaan zijn met het milieu. Ze verbinden er zelfs hun toekomstplannen aan. Toen ik jong was, speelden zaken als duurzaamheid geen rol. Wat voor mij destijds belangrijk was: zekerheid. Ik heb lang getwijfeld of ik psychologie of accountancy zou gaan studeren. Het werd accountancy. Pas na mijn studie merkte ik dat iets voor mensen kunnen betekenen voor mij belangrijker is dan “puur cijfers”. Mooi dat in mijn huidige functie het zakelijke, psychologische en maatschappelijke samenkomt. En wat betreft het milieu? Ha, ik word er door Hidde regelmatig op gewezen me daar nog meer voor in te spannen.’

**Hidde:** ‘Er zijn veel redenen waarom ik architect wil worden: ik houd van tekenen, ik houd van mooie gebouwen en ik wil iets goeds doen voor het milieu. Ik ga dus heel duurzame huizen ontwerpen die goed geïsoleerd zijn. En er komen zonnepanelen op het dak, zodat er weinig $CO_2$ wordt uitgestoten. En overal moet veel groen komen; een flatgebouw met een tuin op het dak bijvoorbeeld. Het lijkt me leuk om voor mensen een mooi huis te bouwen waar ze rustig kunnen wonen en veel frisse lucht hebben.’

**Dennis van Achthoven (45), directeur bij Icare Verpleging en Verzorging, met dochter Eva (16), havo 5-leerling. Zij wil later een eigen bedrijf beginnen.**

**Dennis:** 'Ik ben na mijn vwo meteen bij een accountantskantoor in dienst gegaan en studeerde naast mijn fulltimebaan voor registeraccountant. Ik ben er trots op dat ik uiteindelijk mijn RA-titel heb gehaald, maar ik gun mijn kinderen meer ruimte om zich ook op andere vlakken te ontwikkelen. Dat zie ik nu al gebeuren. Dat komt deels omdat ze door technologie betere toegang tot informatie hebben, maar ook omdat mijn zoon en dochter naast hun school veel doen aan sport en vrijwilligerswerk. Daardoor zijn ze verder in hun ontwikkeling dan ik op die leeftijd. Ik vind dat Eva bijvoorbeeld al goede sociale vaardigheden heeft. Ze maakt makkelijk contact met nieuwe mensen, maakt haar eigen keuzes en gaat daar vol voor.'

**Eva:** 'Na mijn havo-eindexamen wil ik vwo gaan doen en daarna bedrijfskunde studeren aan de universiteit. Ik wil graag een echt studentenleven, waarin ik meer kan doen dan alleen studeren en werken. Na mijn studie wil ik misschien een eigen bedrijf beginnen samen met mijn broer die rechten gaat studeren. Een juridisch of financieel adviesbureau of zoiets. De vrijheid die je als eigen baas hebt, spreekt me aan. Dat vind ik sowieso belangrijk in werk; dat niet iemand de hele tijd zegt wat je moet doen. En dat ik mijn mening kan geven, ook tegen oudere collega's. Net als ik tegen mijn vader doe.'

EVA (16):

# 'Ik wil niet dat iemand de hele tijd zegt wat ik moet doen'



**Simone Meertens (48), bestuurder bij ZuidOostZorg in Friesland, met zoon Willem (15), vwo 4-leerling. Hij wil later een internationale baan.**

**Simone:** 'Ik kom uit de tijd van "een slimme meid is op haar toekomst voorbereid". Van huis heb ik meegekregen te zorgen dat je economisch zelfstandig wordt. Wat ik ging studeren, maakte niet uit, áls ik maar ging studeren. Ik koos voor economie, de studie die de rest van de familie ook had gedaan. Het paste bij me, maar dat het "lekker breed" was en daarmee goede toekomstperspectieven bood, speelde ook mee. Ik denk dat jongeren van nu vooral vinden dat de studie in eerste instantie leuk – en in Willems geval een beetje avontuurlijk – moet zijn. Dat kan in werkelijkheid soms best tegenvallen.'

**Willem:** 'Ik heb al een idee wat ik na mijn vwo wil gaan studeren: internationale betrekkingen. Waarom? Ik ben goed in talen, ben best sociaal en ik ben geïnteresseerd in politiek – nou oké, een klein beetje dan. Of ik met deze studie later makkelijk werk zou kunnen vinden, dat weet ik niet. Het lijkt me gewoon een interessante studie en je ziet nog eens iets van de wereld. Ik doe naast mijn vwo het Cambridge English Advanced Exam. Welk beroep ik later ook ga uitoefenen, ik denk dat het sowieso goed van pas komt als je Engels op goed niveau is. De wereld wordt steeds internationaler, dat vind ik alleen maar leuk.'

WILLEM (15):

# 'Leuk dat de wereld steeds internationaler wordt'

# Weinig GEDULD veel vrijheidsdrang

**TEKST:** RUTGER VAHL
**BEELD:** JEROEN MURRÉ

Stel je voor: een generatie die geen leven kent zonder internet en smartphones. Die volgens het poldermodel is opgevoed en zichzelf maximaal wil ontplooien. Deze generatie morrelt aan de poorten van de arbeidsmarkt. Hoe kan de zorg- en welzijnssector deze nieuwe veeleisende werknemers, de Generatie Z, aan zich binden?

**Rutger van den Berg**

is research consultant en trendanalyst bij Youngworks. Hier bestudeert hij nauwkeurig het grillige gedrag en de veranderlijke mentaliteit van jongeren met als doel dit te vertalen naar toekomstproof beleid, diensten, producten en bedrijfsvoering.

Punkers, new wavers, skaters, disco's, gabbers. Zeg je jongeren, dan zeg je subculturen. Tenminste, zo was het tot voor kort. Want kijk je naar de jongste generatie – de Generatie Z, geboren na 2000 – dan valt juist op dat er nauwelijks groepen zijn die je meteen aan hun kleding of muziekvoorkeuren herkent. 'De klassieke subculturen sterven uit', beaamt Rutger van den Berg (32), onderzoeker bij bureau Youngworks. 'Dat komt omdat de nieuwste generatie erg gefocust is op individuele vrijheid. Nog steeds willen jongeren graag bij een groep van gelijkgestemden horen. Maar het past niet bij ze, zoals vroeger, om qua kleding helemaal op te gaan in die groep.'

## Millennials

Volgens sociologen bestaat een generatie uit mensen die tussen hun 10e en 25ste ongeveer dezelfde indrukken hebben ondergaan. Voor Generatie Y, ook wel 'millennials' genoemd, liep deze periode van eind jaren tachtig tot begin 21e eeuw. Ze groeiden op in de optimistische jaren negentig, waarin de Muur gevallen was en het liberale kapitalisme dominant was. De bomen groeiden tot in de hemel en je kon, zo werd hun keer op keer verteld, alles bereiken wat je wilde. Dit vooruitgangsgeloof kreeg een knauw door het uiteenspatten van de internetzeepbel in 2000 en de aanslagen van 11 september 2001. En toen Generatie Y een paar jaar later op de arbeidsmarkt kwam, werd ze geconfronteerd met de zwaarste economische crisis in decennia en steeg de jeugdwerkloosheid naar bijna 14 procent. Van den Berg: 'Toch bleef het optimisme hoog. In 2012, op het dieptepunt van de recessie, was 87 procent van de millennials er nog steeds van overtuigd dat ze hun dromen zouden gaan waarmaken in het leven. Opvallend was ook dat veel jongeren uit de Generatie Y, toen ze geen baan konden vinden, een eigen bedrijf startten. →

## De feiten

Er zijn diverse onderzoeken naar de wensen van Generatie Z. Deze cijfers komen uit een onderzoek van uitzendbureau YoungCapital (april 2018):
**81%** wil een baan met zekerheid
**81%** wil werk zelf kunnen inrichten
**60%** vindt veel geld verdienen zeer belangrijk
**53%** wil bijdragen aan een betere wereld
**49%** wil werktijden zelf kunnen bepalen
**43%** wil best verhuizen voor een droombaan
**25%** wil geen baan waar je onder werktijd niet op sociale media mag

Ook dat paste bij het geloof in zichzelf en de toekomst.'

### Opgegroeid in 21e eeuw

Generatie Z lijkt op de voorgaande generatie, maar heeft andere 'formatieve jaren' gehad. Die begonnen na de eeuwwisseling, waarmee dit de eerste generatie is die nooit zonder internet heeft geleefd. 'Net als de millennials is ook Generatie Z erg optimistisch over de eigen toekomst', zegt Van den Berg. 'In een onderzoek van BNNVARA ondersteunde 94 procent de stelling "Waar een wil is, is een weg". Het is ook een generatie die niet zomaar autoriteit accepteert. Gezag moet je verdienen en kun je niet ontlenen aan je leeftijd of maatschappelijke positie.'

> 'Gezag krijg je bij deze generatie pas als je dat verdient'

*Lieselotte:* ***'Ik denk dat jongeren geen goed beeld hebben van de sector zorg en welzijn. Bij een baan denk je al snel aan werken in een ziekenhuis. Maar ik ben erachter gekomen dat het werk veel diverser is. Als de sector dát laat zien, wordt de keuze voor jongeren ineens veel groter. Ik denk dat de interesse voor een baan in de zorg en welzijn dan zal toenemen.'***

Dit vereist dus een andere manier van denken. Managers zullen meer moeten uitleggen en hun autoriteit met hun eigen gedrag moeten waarmaken. Jongeren van nu kunnen zelfvoldaan overkomen en voelen zich al snel volwassen en gelijkwaardig aan mensen met meer ervaring. Dat komt doordat ze zijn opgegroeid in 'onderhandelingshuishoudens', waarbij de ouders hun kinderen laten meebeslissen over allerlei zaken. Ook in banen willen ze volop kunnen meepraten. 'Mijn advies is: neem ze serieus en luister wat ze te zeggen hebben', aldus Van den Berg. 'Aan de andere kant blijven het wel jongeren. Ze moeten nog veel leren en hebben, net als vorige generaties, nog veel begeleiding nodig.'

### Gevoel van onzekerheid

Het grootste verschil met Generatie Y is dat Generatie Z is opgegroeid in een meer onzekere wereld. Terrorisme, vluchtelingenstroom, economische crisis en klimaatverandering: jongeren vinden de wereld onveilig. Dat vertaalt zich in een ander idee van de arbeidsmarkt. Generatie Z kiest weer voor een vaste baan. Ze hechten meer waarde aan een zeker salaris en vinden het logisch om geld opzij te zetten voor later. Dat zou de zorg- en welzijnssector hoopvol moeten stemmen, meent Van den Berg. 'De sector kent een grote baanzekerheid. →

Van de jongeren binnen de Generatie Z vindt het grootste deel geld verdienen zeer belangrijk.

Meer dan de helft van de Generatie Z'ers vindt het belangrijk om een bijdrage te leveren aan een betere wereld.

Een kwart van de jongeren binnen de Generatie Z wil geen baan waar je onder werktijd niet op sociale media mag.

Het salaris is misschien niet top, maar ook niet slecht. Er is een solide pensioenregeling. Bovendien is het werk maatschappelijk relevant. Ook dat spreekt Generatie Z aan.'
Dat wil echter niet zeggen dat de huidige jongeren massaal voor een baan in de zorg en welzijn kiezen. 'Ze baseren hun wereldbeeld op de verhalen van anderen omdat ze nog weinig eigen ervaringen hebben', licht Van den Berg toe. 'En de verhalen over zorg en welzijn – hoge werkdruk, lage lonen – zijn niet positief. Spreek die negatieve verhalen niet tegen, want dat helpt toch niet, maar zet er positieve verhalen tegenover. Benadruk dus de aspecten van het werken in zorg en welzijn waar Generatie Z zich tot aangetrokken voelt, zoals baanzekerheid, ontwikkelingsmogelijkheden, maar ook het iets kunnen betekenen voor andere mensen.'

## Do's & Don'ts

**Do's**
- Laat medewerkers meebeslissen over ontwikkelingsmogelijkheden.
- Geef medewerkers eigen verantwoordelijkheden als ze daarom vragen.
- Belicht de maatschappelijke relevantie van werken in zorg en welzijn.
- Benadruk baanzekerheid.

**Don'ts**
- Een autoritaire leiderschapsstijl hebben.
- De negatieve aspecten van werken in zorg en welzijn ontkennen.
- Denken dat jongeren veel weten van de zorg- en welzijnssector.
- Jonge medewerkers aan hun lot overlaten.

### Zelf beslissen

Jongeren zijn weliswaar niet opgegroeid in een internetloze wereld, maar dat betekent niet dat ze alleen maar met computers willen werken. Dat Generatie Z 'digital natives' zijn, uit zich wel in iets anders, denkt Van den Berg. 'Jongeren zijn gewend dat hun wensen direct bevredigd worden. Wil je nieuwe muziek horen? Dan download je die. Een pizza? Een paar muisklikken en je eten wordt afgeleverd. Op de arbeidsmarkt hebben ze weinig geduld. Dus willen ze snel carrière maken en als ze een baan niet leuk vinden, stoppen ze er snel mee. Is snel carrière maken niet makkelijk? Spiegel jonge werknemers dan in elk geval realistisch voor hoe ze zich kunnen ontwikkelen. Geef ze een perspectief en ruimte.'
Dat laatste is misschien wel het allerbelangrijkste; Generatie Z hecht sterk aan zelfontplooiing. Kijk dus niet vreemd op als de nieuwe negentienjarige medewerker al na één jaar op sabbatical wil. Van den Berg: 'Jongeren willen niet dat een werkgever hun werktijden bepaalt of beslist in welke functie ze het beste tot hun recht komen. Dat willen ze zelf ontdekken. Naar mijn mening is dat in de zorg- en welzijnssector mogelijk. Je kunt met collega's bijvoorbeeld overleggen over het ruilen van diensten. En leidinggevenden kunnen met medewerkers een ontwikkelingsplan maken. Maar er moet wel met andere ogen naar de nieuwe generatie werknemers worden gekeken. Want die is anders dan vorige.' ◆

*Babeth: 'Mag een werkgever je werktijden niet bepalen? Nou, dat zou ik geen probleem vinden, hoor. Wat ik wel herken is een grote interesse in reizen en het ontdekken van nieuwe culturen. Veel van mijn vrienden willen weten wat er buiten Nederland allemaal mogelijk is.'*

'Leg nadruk op de positieve verhalen over zorg en welzijn'



# PFZW Actueel

VRAAG & ANTWOORD
Hoe ziet PFZW de toekomst van ons pensioenstelsel?
→ P.36

DE VERDIEPING
Zo vindt PFZW aansluiting bij de jeugd.
→ P.38

KORT NIEUWS
Wijzigingen in het reglement, onderzoek naar baanwisseling in de zorg en meer nieuws.
→ P.40

# HOE ZIET PFZW DE TOEKOMST VAN ONS PENSIOENSTELSEL?

**TEKST:** GEERT DEKKER
**BEELD:** SAZZA

Jongeren zijn vaak sceptisch over de toekomst van het Nederlandse pensioenstelsel. Want wie zegt ons dat er straks nog geld over is voor de jongeren van nu? De afstand tussen de belevingswereld van jongeren en dat 'anonieme' pensioenfonds moet kleiner worden, vindt PFZW.

## EMIEL DEULING

Emiel Deuling (1988) studeerde Finance en Economics aan de Rijksuniversiteit Groningen. Als trainee bestuurder van PFZW volgt hij pensioencursussen en loopt hij twee dagen per week mee met PFZW-bestuurders. Op grond van deze ervaring kan hij mogelijk later (bij een ander pensioenfonds) als bestuurder aan de slag.

**Met de deur in huis: ís er straks nog geld over voor de jongeren van nu?**
Emiel Deuling: 'Jawel! Want het geld dat deelnemers nu inleggen wordt niet gebruikt om de pensioenuitkeringen van nu te betalen. Soms hoor ik dat het geld van jongeren wordt uitgedeeld aan de ouderen, maar dat is niet zo. Het word belegd om juist het kapitaal op te bouwen voor de pensioenen van later. Dat is dus een ander systeem dan de AOW. Daar wordt de inleg – de AOW-premie – direct gebruikt om de uitkeringen aan de gepensioneerden te betalen.'

**Toch zien jongeren die toekomst niet met vertrouwen tegemoet. Hoe kijkt PFZW daar tegenaan?**
'PFZW wil graag laten zien dat je dat vertrouwen wél kunt hebben. Maar dat is lastig. Een pensioenfonds is nu nog te veel een anoniem instituut, het staat te ver af van de belevingswereld van jongeren. Door te informeren en te communiceren, proberen wij die afstand te verkleinen. Dat doen we nu bijvoorbeeld met onze Betere Wereld-campagne. Die gaat over mensen die dagelijks bezig zijn met de wereld een beetje beter te maken. En over wat PFZW doet voor een betere wereld: duurzaam beleggen en investeren in de zorg- en welzijnssector. We weten dat jongeren duurzaamheid een belangrijk thema vinden en daarom geven wij er extra aandacht aan.'

**Intussen vindt iedereen dat het pensioenstelsel een onderhoudsbeurt moet krijgen. Wat moet er veranderen?**
'PFZW wil graag dat het stelsel aansluit bij de veranderende economische omstandigheden en demografie. Zo zou indexatie moeten afhangen van de economische ontwikkeling. Wel indexeren als het goed gaat met de economie, niet indexeren als er negatieve ontwikkelingen zijn. Dan wordt ook iedereen zich ervan bewust dat er geen gegarandeerd pensioenbedrag is, maar dat het gaat om een ambitie die we met z'n allen nastreven. Ten tweede zouden zzp'ers zich moeten kunnen aansluiten bij pensioenfondsen, zodat ook zij pensioen kunnen opbouwen, bijvoorbeeld bij PFZW. Daarom is het ook belangrijk het collectieve element uit het huidige stelsel te behouden. Dat leidt namelijk tot een hoger pensioen, voor zowel jong als oud!'

# ZO VINDT PFZW AANSLUITING BIJ DE JEUGD

ZO STAAN ZELFS JONGE DEELNEMERS OPEN VOOR DE BOODSCHAP VAN PFZW

**TEKST:** GEERT DEKKER
**BEELD:** SAZZA

Jongeren hebben wel iets anders aan hun hoofd dan hun pensioen, zou je denken. Toch zijn er wel degelijk momenten waarop ook jongeren nieuwsgierig zijn naar pensioenzaken, weet PFZW. Zaak is slim gebruik te maken van die momenten.

**Waarom verdienen jongeren extra aandacht van een pensioenfonds?**
Uit onderzoek blijkt dat de relevantie van pensioenthema's toeneemt met het stijgen der jaren. Een vrij logische uitkomst. Jongeren zijn in de basis al minder geïnteresseerd in geld en financiële zaken dan oudere mensen en dat geldt zeker voor pensioenonderwerpen. Toch is het belangrijk dat ze op de hoogte zijn van een aantal feiten, bijvoorbeeld waar het pensioen wordt opgebouwd en om hoeveel geld het (ongeveer) gaat. Op de momenten waarop pensioen wél relevant wordt, weten ze dan in ieder geval waar de informatie daarover te vinden is.

**Hoe zoekt PFZW de aansluiting bij jongeren?**
Lukraak jongeren bestoken met pensioeninformatie zou contraproductief kunnen werken. We zoeken dus contact op de momenten waarop er interesse is voor pensioenzaken. Bijvoorbeeld wanneer jongeren beginnen aan hun eerste baan. Op dat moment krijgen ze onder de noemer 'Warm Welkom' een mailing met basisinformatie over PFZW en een verzoek om een paar gegevens door te geven. Met een respons van 65 procent is dat een succesvol instrument. Het vervolg wordt niet gezocht in bijvoorbeeld voortdurend mailverkeer, maar in speciale projecten.

**Zoals?**
Een mooi voorbeeld is de miniserie ZorgisZó waarin mensen die in de sector zorg en welzijn werken, een dag meelopen bij andere beroepsgroepen in de sector. Uit de filmpjes blijkt telkens hoe uitdagend dat werk is. In plaats van de verwachte 10.000 views hebben nu al meer dan 100.000 jongeren ernaar gekeken.
Een tweede project is Vitaal met Pensioen, waarvoor PFZW een fitheidsteam heeft samengesteld. Dat team streek tijdens de Pensioen3daagse neer bij drie grote werkgevers. Doel: met zo veel mogelijk deelnemers contact leggen. Ze werden uitgenodigd fitheidstestjes te doen, op fysiek, mentaal én op financieel vlak. Het was een daverend succes. Een ander mooi voorbeeld is de Betere Wereld-campagne. Hiermee toont PFZW zijn waardering en betrokkenheid met zorg- en welzijnsmedewerkers. Onderdeel van de campagne is een online platform. Hierop worden echte verhalen verteld. Over zorg- en welzijnsmedewerkers die dagelijks de wereld een beetje beter maken. En over hoe PFZW bijdraagt aan een betere wereld. Bijvoorbeeld door duurzaam te beleggen en te investeren in de zorg- en welzijnssector.

**Hoe kiest PFZW deze projecten?**
De ervaring heeft intussen geleerd dat jongeren meer openstaan voor boodschappen van PFZW als in die boodschap de link met het werk duidelijk is. Zeker als uit die boodschap waardering blijkt voor dat werk. Daarom is het startpunt van de communicatie met jongeren niet per se altijd een of andere pensioenkwestie. Dat kan dus ook een thema zijn dat met het werk te maken heeft.

**Wat zijn de resultaten van deze projecten?**
Cijfers over het bereik van de miniserie en bijvoorbeeld de aantallen afgenomen testjes (17.500 in drie dagen) maken duidelijk dat deze acties aanslaan. Ze dragen zonder meer bij aan het uiteindelijke doel: dat deelnemers PFZW weten te vinden op de momenten waarop dat relevant is én dat ze tevreden zijn over het pensioenfonds. Klanttevredenheid en het merkimago zijn natuurlijk niet alleen het resultaat van deze campagnes, maar uit de regelmatige metingen van die factoren blijkt wel dat er een fors stijgende lijn in zit.

# Kans op verlaging van pensioenen

De financiële situatie van PFZW is verslechterd. Onze actuele dekkingsgraad daalde eind vorig jaar van 103,4%, naar 97,5%. De beleidsdekkingsgraad kwam hiermee op 101,3%. Dat is te laag, want de minimaal vereiste beleidsdekkingsgraad is 104,3%. Dit is het derde jaar op rij dat de beleidsdekkingsgraad onder de minimaal vereiste dekkingsgraad ligt. Is de beleidsdekkingsgraad vijf jaar achter elkaar lager dan 104,3%, dan moeten we volgens de wet de pensioenen verlagen. Op 31 december 2020 weten we of dat daadwerkelijk nodig is. PFZW heeft last van de lage rekenrente. Wat ons betreft past in het nieuwe pensioenstelsel een hogere rente dan we nu gebruiken. Want als pensioenen niet voor 100% gegarandeerd zijn, waarom zou je dan met een risicoloze rente moeten rekenen? We kunnen de pensioenen dan eerder laten meegroeien met de stijgende prijzen. Wij pleiten dan ook voor nieuwe pensioenafspraken waarin de pensioenen sneller stijgen als de economie groeit en sneller dalen als het tegenzit.

## *Vitaal met pensioen*

Uit cijfers van het CBS blijkt dat medewerkers in de sector zorg en welzijn vaak minder fit zijn in vergelijking met andere sectoren. Tijdens de Pensioen3daagse in november vorig jaar besteedde PFZW daarom uitgebreid aandacht aan dit onderwerp.
Ons fitheidsteam streek neer bij drie grote werkgevers. Hier werden zorg en welzijnsmedewerkers uitgenodigd om fitheidstests te doen op fysiek, mentaal én financieel vlak.
Daarnaast lanceerden we **fitjepensioenin.nl** waarop we tips geven om fitheid te verbeteren.

# WIJZIGINGEN IN HET REGLEMENT

Door een wetswijziging gaan we voortaan anders om met kleine pensioenen (minder dan € 484,09 bruto per jaar). Deze gaan voortaan automatisch over naar de volgende pensioenuitvoerder. Kleine pensioenen bij andere pensioenfondsen worden – afhankelijk van het beleid van dit pensioenfonds – in de komende jaren automatisch overgedragen aan PFZW. Verder komen kleine pensioenaanspraken (€ 2,- of minder bruto per jaar) bij PFZW te vervallen zodra er gestopt wordt met werken.

Daarnaast verandert er het een en ander voor deelnemers die in het verleden zijn gescheiden. Zo mogen ex-partners die na de scheiding een eigen recht op pensioen hebben gekregen (conversie) dit voortaan meenemen naar de eigen pensioenuitvoerder.

*Op pfzw.nl/reglement vindt u meer informatie over de reglementswijzigingen.*

## *Groei deelnemers en werkgevers houdt aan*

In 2018 is de werkgelegenheid in de sector verder toegenomen. Het aantal premiebetalende deelnemers van PFZW groeide met 3,2% tot circa 1.235.000. Er was een toename in alle grote deelsectoren. Procentueel was de groei het sterkst bij de kinderopvang (8%). Met ruim 10.000 arbeidsplaatsen steeg de sector Verpleging & Verzorging het sterkst in absolute zin.
Het aantal aangesloten werkgevers nam met 1000 toe en ligt nu op circa 24.700. Het aantal werkgevers groeide het meest in de sectoren gehandicaptenzorg en thuiszorg.

## *Nieuwe afspraken nodig*

*'De noodzaak van nieuwe afspraken over het Nederlandse pensioenstelsel, die een verlaging van pensioenen mogelijk kunnen voorkomen, is groter dan ooit. Ik hoop dat sociale partners en het kabinet van die noodzaak doordrongen zijn.'*

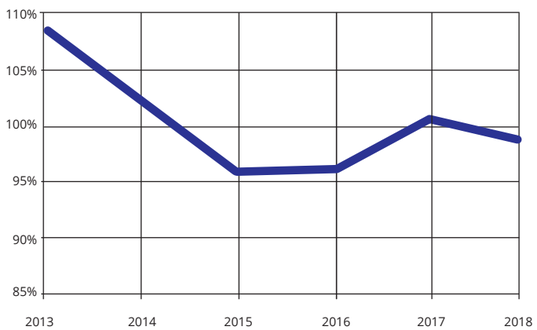
***De visie van PFZW op actuele thema's in de pensioenwereld is te lezen in het blog van Peter Borgdorff op pfzw.nl.***

# BAANWISSELING IN DE ZORG

De stijgende cijfers over uitstroom uit de sector zorg en welzijn zijn al langer bekend. Maar waarom wisselen zorgprofessionals van baan of zeggen ze de sector zelfs gedag? PFZW zocht het uit. Het eerste wat opvalt aan de uitkomsten, is dat geld en promotie niet de belangrijkste reden zijn voor vertrek. Wat wél vaak als reden wordt genoemd, is het management. Met 39% is dat de meest genoemde reden. Gevolgd door de inhoud van het werk (37%) en de hoge werkdruk (30%). Medewerkers willen in staat gesteld worden om gewoon hun werk te doen. En dat gebeurt volgens hen vaak niet omdat zij te druk zijn met administratie, te hoge werkdruk ervaren en te weinig ondersteuning van het management krijgen.

## Actuele dekkingsgraad

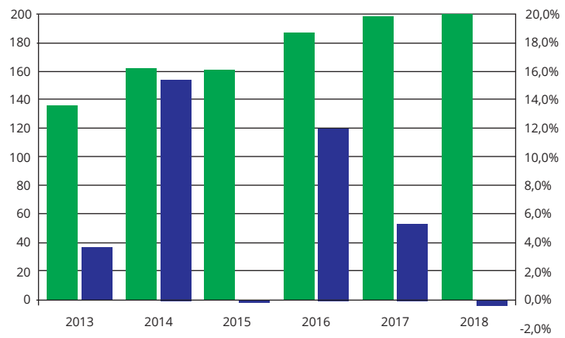
■ De actuele dekkingsgraad in december 2018 was 97,5%




## Belegd vermogen en beleggingsresultaat

■ Belegd vermogen (x 1 mld.)
■ Beleggingsresultaat (in %)

December 2018: € 199 miljard
December 2018: -0,40%



# Wat we leerden van Ruud Hendriks

De themabijeenkomst van Leren van Ruud Hendriks op 9 oktober was een groot succes. Tientallen bestuurders uit zorg en welzijn lieten zich inspireren over het thema innovatie. Enkele reacties.

**TREES VAN DRIE,** *hr-functionaris bij Stichting Bijzondere Tandheelkunde:*
'Ik vond het een interessante en informatieve middag. Het verhaal van Ruud wekte nieuwe ideeën op. Hij nam me mee in zijn snelle wereld en zette mij aan tot actie. Ik wil het liefst morgen al aan de slag!'

**RENÉ VAN DONSCHOT,** *manager markt, communicatie & klant bij S&L Zorg:*
'Het begint met het formuleren van een doel. Alles daaromheen kan je vergeten. En: het gaat niet om het idee, maar wat je daarmee doet en hoe je dat doorontwikkelt. Dat is bij mij vooral blijven hangen. Erg inspirerend!'

**MICHIEL MES,** *hr-manager bij Sophia Revalidatie:*
'Het was een waardevolle middag, gericht op de toekomst, innovatie en vernieuwing. Ik heb geleerd dat je bij bepaalde onderwerpen *out of the box* moet denken. Soms moet je bestaande paden verlaten om tot vernieuwing te komen.'

**ASTRID KUSTERS,** *senior adviseur P&O bij het Nederlands Huisartsen Genootschap:*
'Het was een geslaagde middag, waarop ik met collega's uit de sector in contact ben gekomen. Wat ik heb geleerd? Dat je met een goed idee iets kunt bereiken wat je vooraf niet voor mogelijk had gehouden.'





# Uitnodiging

## Ontmoet onze gastredactie persoonlijk

Terug naar de schoolbanken? Op dinsdag 9 april kan het. Dan nemen we u mee in de wereld van de jongeren van nu. Tijdens een interactieve middag op het Amadeus Lyceum, een middelbare school in Utrecht, hoort u van onder anderen jongerenexpert Rutger van den Berg waar zij mee bezig zijn, wat ze belangrijk vinden en hoe u hen in de toekomst aan uw organisatie kunt binden. Wat drijft deze 'digital natives'? En wat kunt u van hen leren?

Meld u aan via pfzw.nl/lerenvan. U kunt ook een bericht sturen naar lerenvan@pfzw.nl of naar uw accountmanager. Er zijn geen kosten verbonden aan deelname.

**Datum:** dinsdag 9 april
**Tijd:** 14.30 - 18.00 uur
**Locatie:** Amadeus Lyceum, Burchtpoort 3, 3452 MD Utrecht
**Dagvoorzitter:** Ajouad el Miloudi

## Colofon

**Leren van** is een uitgave van PFZW. Het magazine verschijnt twee keer per jaar in een beperkte oplage en wordt verspreid onder bestuurders en beslissers van 100+ zorg- en welzijnsinstellingen in Nederland. Volg ons op LinkedIn en kijk op **pfzw.nl/lerenvan**

**Bladmanager**
Ronald Meerkerk/Marketing & Communicatie,
e-mail: lerenvan@pfzw.nl

**Concept en realisatie**
ZB Communicatie & Media, in samenwerking met Yke Bartels

*Aan de inhoud van dit blad kunnen geen rechten worden ontleend. Bij de samenstelling ervan is de redactie met de grootst mogelijke zorg te werk gegaan. Cijfers en/of informatie kunnen echter in voorkomende gevallen reeds tijdens de productieperiode achterhaald zijn.*

Pensioenfonds Zorg & Welzijn

**Samar:** Hé guys, wat voor werkgever willen jullie later dan? 🤔

**Beau:** Ik vind het belangrijk dat mijn werkgever weet wat er speelt op de werkvloer

**Lieselotte:** Een werkgever die je de ruimte geeft om te leren 🤓

**Babeth:** Ik wil dat iemand mij serieus neemt en ook luistert naar wat ík te zeggen heb

**Samar:** Ja, dat vind ik ook. En iemand die een goed salaris betaalt natuurlijk 😉

**Beau:** 😂😂😂

Samar (17) Beau (17) Lieselotte (16) Babeth (16)