



**CUSTOMER
CONTACT
& CXFORUM**

 **Generations
at work**

‘Generatiemanagement’

21 november 2024
Kim Jansen





**“Generatieverschillen bestaan niet,
de verschillen die er zijn berusten
op individuele en levensfase
verschillen.”**

Eens of oneens?





millennials





Je bent nu 3
dagen aan het
werk bij ons,
wat valt je op?

Leuk, maar vind het
wel hiërarchisch, de
website is ouderwets
en waarom hebben
we een secretaresse
die alles uitprint?

Ik heb wel
wat ideeën
voor de site!

Is goed, zet maar
wat op papier dan
brengen we het in
bij de vergadering
volgende maand.

We proberen al
jaren die site
interactief te
maken en
wees blij dat
Annelies er is.

OMG, wat
een maffe
bende!

Snotaap, je
bent net
binnen!



Je kunt
overwegen om
fulltime te werken,
dan verdien je
20% meer

Ik heb meer geld
nodig want wil
graag op mezelf
gaan wonen

Dat wil ik
vanwege de
werk-privé
balans niet

Die jongen heeft
kind nog kraai,
waarom werkt
hij überhaupt
parttime?!

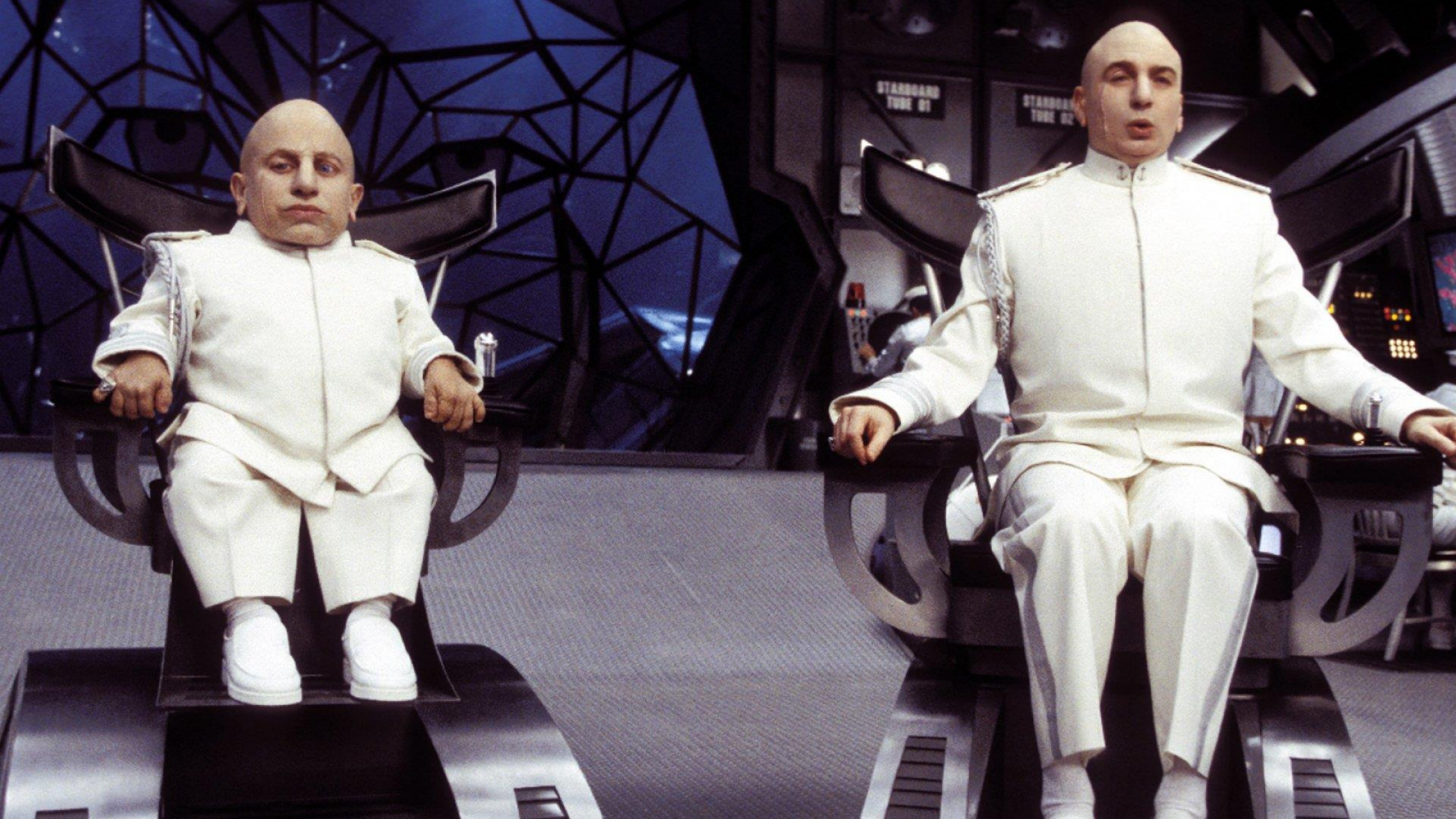
Er is meer
dan werk

90% is van plan om hun werkgever binnen 5 jaar te verlaten

40% verandert daadwerkelijk binnen twee jaar van baan omdat het aanbod ergens anders beter is

20% van de Millennials switcht jaarlijks van baan





HR beleid
Work-life balance
Arbeidsvoorwaarden
Ontwikkeling
Leiderschap
Communicatie
Recruitment
Werktijden
...





**TIENER
TOER**



Een slimme
meid is op
haar toekomst
voorbereid.



DE
MAATSCHAPPIJ
DAT BEN **JIJ.**





Generations at work



Babyboomers
1940-1955

Generatie X
1955-1970

Pragmaten
1970-1985

Generatie Y
1985-2000

Generatie Z
2000-2015

ANALOOG

DIGITAAL

PROFIT, POWER & PROFESSION

PURPOSE, PLEASURE & PEOPLE

2%

De nieuwe
ouderen

28%

De
nieuwe
seniors

32%

De
nieuwe
leiders

33%

De
nieuwe
mediors

5%

De
nieuwe
juniors

Generations at work



Babyboomers
1940-1955

Generatie X
1955-1970

Pragmaten
1970-1985

Generatie Y
1985-2000

Generatie Z
2000-2015

Na-oorlogse jaren,
wederopbouw

Autoritair systeem,
jeugdwerkloosheid

Kapitalisme, neo-
liberalisme

Individualisering,
globalisering

Digitale explosie,
meerdere crises

*Schoenmaker blijf bij
je leest*

*Samen sterk en
schouders eronder*

Zaakjes voor mekaar

YOLO

#woke

‘Baan voor leven’

‘Expert worden’

‘Opklimmen’

‘Flexibel pad’

‘Toekomstgericht’



Fixed

Ratio, stevigheid, moeten, controle, lineair, vasthouden, structuur, binair

Ik

Individualisme
Maakbaarheid
Autonomie
Zelfactualisatie
Genot & geluk

Samen

Loyaliteit
Overgave
Collectivisme
Plichten
Goed doen

Fluide

Emotie, souplesse, kunnen, loslaten, organisch, veranderen, chaos, non-binair



Fixed



Pragmaten

1970-1985

Groei &
Resultaat

- ❖ Daadkrachtig
- ❖ Zelfredzaam
- ❖ Opportunistisch

Gen-X

1955-1970

Loyaliteit &
samenwerken

- ❖ Verbindend
- ❖ Hard werken
- ❖ Behoudend



Ik

Samen



Gen-Y

1985-2000

Fun &
Ontwikkeling

- ❖ Creatief
- ❖ Kritisch
- ❖ Hoge verwachtingen

Gen-Z

2000-2015

Impact &
Ondernemerschap

- ❖ Omgevingsbewust
- ❖ Serieus
- ❖ Kwetsbaar



Fluide

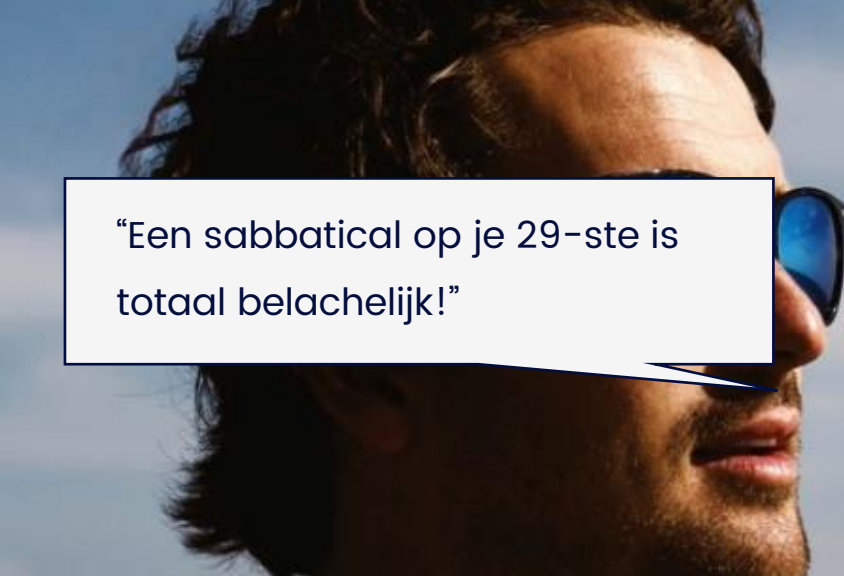
Jongeren willen geen 'punt' meer gebruiken: té agressief



26/08/2020 om 21:53 door nba | Bron: RADIO 1, THE MIRROR - [Print](#) - [Corrigeer](#)



Een punt achter de zin, het is de normaalste zaak van de wereld in vrijwel elke taal. Maar voor generatie Z (jongeren geboren na 1995) lijkt de punt helemaal afgedaan. In korte berichten wordt het zelfs als een teken van woede gezien, stellen onderzoekers aan de Universiteit van Leiden.



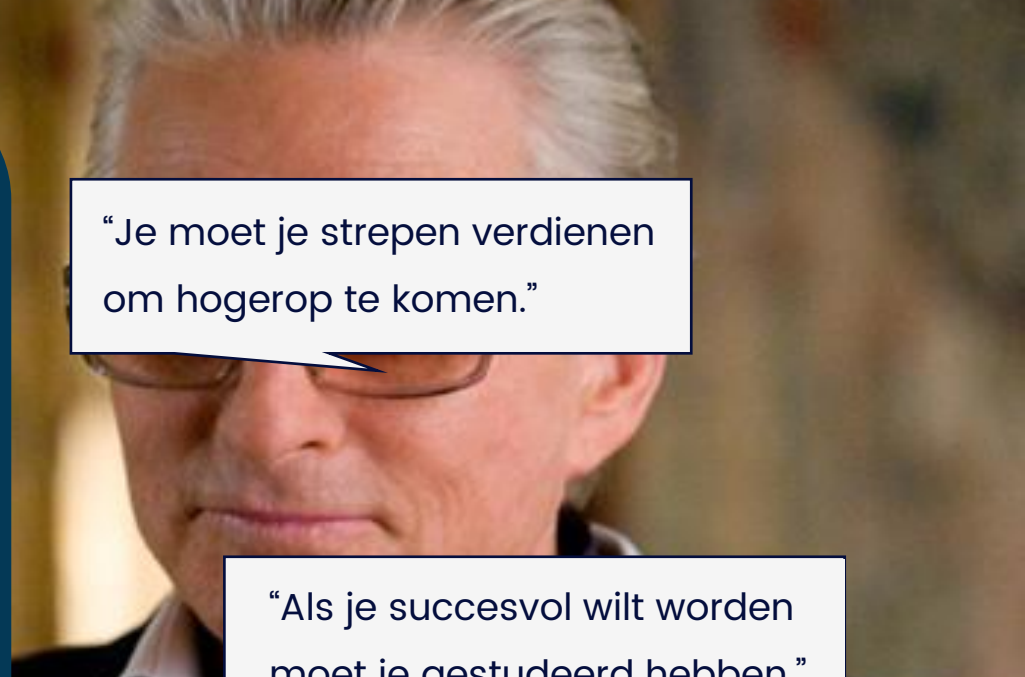
“Een sabbatical op je 29-ste is totaal belachelijk!”



“25 jaar in dienst is niet bewonderenswaardig, maar een gebrek aan ambitie.”

“Een zichtbare tatoeage in de nek is niet representatief”

Omgangsvormen
Loopbaanpad
Persoonlijke ontwikkeling
Werk-privé balans
Ambitie
Loyaliteit
Leiderschap
Vergaderen
Recruitment
Arbeidsvoorwaarden
Beoordeling
Beloning
Samenwerking
Processen
Klantcontact
Flexibiliteit
Onboarding
Werkplek



“Je moet je strepen verdienen om hogerop te komen.”



“Als je succesvol wilt worden moet je gestudeerd hebben.”

“Afkortingen in chats zoals ‘hgh, gmj, hz, idk, nvm, wbj’ zijn niet onbehoorlijk, maar efficiënt.”

75% van de medewerkers geeft aan dat
generatieverschillen leiden tot
communicatieproblemen en spanningen



Onderzoek The Adecco Group, 2021



“Jongeren zijn lui,
verwend en ongeduldig.
Hou op met eisen te
stellen en ga gewoon
eens werken.”

“Ik heb wel wat ideeën,
maar ze zitten er toch
niet meer op te
wachten.”

“Ik word gek van die zo-
doen-we-het-hier-nou-
eenmaal mentaliteit.”



Pragmaten
1970-1985

Profit, Power & Profession



Gen-X
1955-1970

Purpose, Pleasure & People



Gen-Y
1985-2000



Gen-Z
2000-2015





Generatie X



Pragmaten



Generatie Y



Generatie Z

Profit, Power & Profession

Purpose, Pleasure & People

Leiderschap

Hiërarchisch, controlerend

Leiderschap

Mensgericht, inspirerend

HR Beleid

"One size fits all"

HR Beleid

"Tailor-made"

Focus

Winstmaximalisatie, groei

Focus

Impact, duurzaamheid

Cultuur

Formeel, homogeen

Cultuur

Informeel, inclusief

Werk

Functies, langdurige relaties

Werk

Rollen op talent, projectmatig

Ontwikkeling

Vakinhoudelijk, verticale groei

Ontwikkeling

Breed, persoonlijk, skills

Communicatie

Top-down, gesloten

Communicatie

Bottom-up, transparant

Structuur

Piramide

Structuur

Netwerk

Werkweek

Fulltime, vastomlijnd

Werkweek

Parttime, flexibel

“

Wat energie oplevert bij de jongste generatie is de sleutel tot het up-to-daten van de organisatie.

”

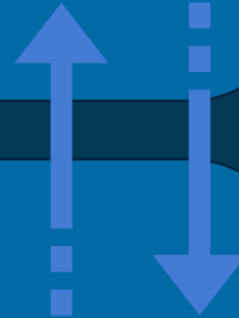


Pragmaat

1970-1985

- Organisatiesensitiviteit
- Invloed vergroten
- Opbouwen duurzame relaties
- Energiemanagement
- Frustratietolerantie, veerkracht
- Realistische verwachtingen
- Discipline, geduld, doorzetten, volhouden
- Historisch besef, helikopter view
- Luisteren, afstemmen op ander
- Relativeren, nuanceren

- Onbevangenheid, spontaniteit
- Transparantie, directheid
- Inclusieve, open mind
- Veranderingsbereidheid
- Flexibele mindset
- Creativiteit, Innovativiteit
- Risico's nemen
- Technologische kennis
- Ondernemerschap
- Opkomen voor jezelf



Gen-X

1955-1970

Gen-Y

1985-2000



Gen-Z

2000-2015



“De jeugdigheid van alle generaties en de kwaliteit van de interactie tussen de generaties, bepaalt het tempo van de vernieuwing.”



Aan welke knoppen kunnen we draaien om het meeste uit alle generaties te halen...?





Deep Democracy

Unconscious bias training

Exit & blijf gesprekken

Projectenmarkt

Recht op
onbereikbaarheid

Freestyle Friday

Zendtijd delen

Vrij aantal vakantiedagen

Demotie mogelijkheden

Benefit budget

Roulerend vergadervoorzitterschap

Vernieuwd aannamebeleid

Wekelijks uitbetalen

Menopauze ondersteuning

Zij-instroom

Intern opleiden

Generatietoets

Reverse mentoring

Great conversations

IT training Gen Z

Haardvuur sessies

Aanpassen vacature teksten

Schaduw RvB

Denktank

Vitaliteitsprogramma's

Transparant beloningsbeleid

Stages voor gepensioneerden

Mantelzorgverlof

Gespreksvaardigheden

E-learnings

Oud=goud kennisdeling

Duvet day

Klantsafari jong & oud

Young parent program

Loopbaangesprekken

Generatiepact

Sabbaticals

Intervisies

Storytelling

Alternatieve loopbaanpaden

Corporate influencers

Zeik-uurtje

Black ops

Studieschuld
overnemen

Persoonlijk ontwikkelbudget

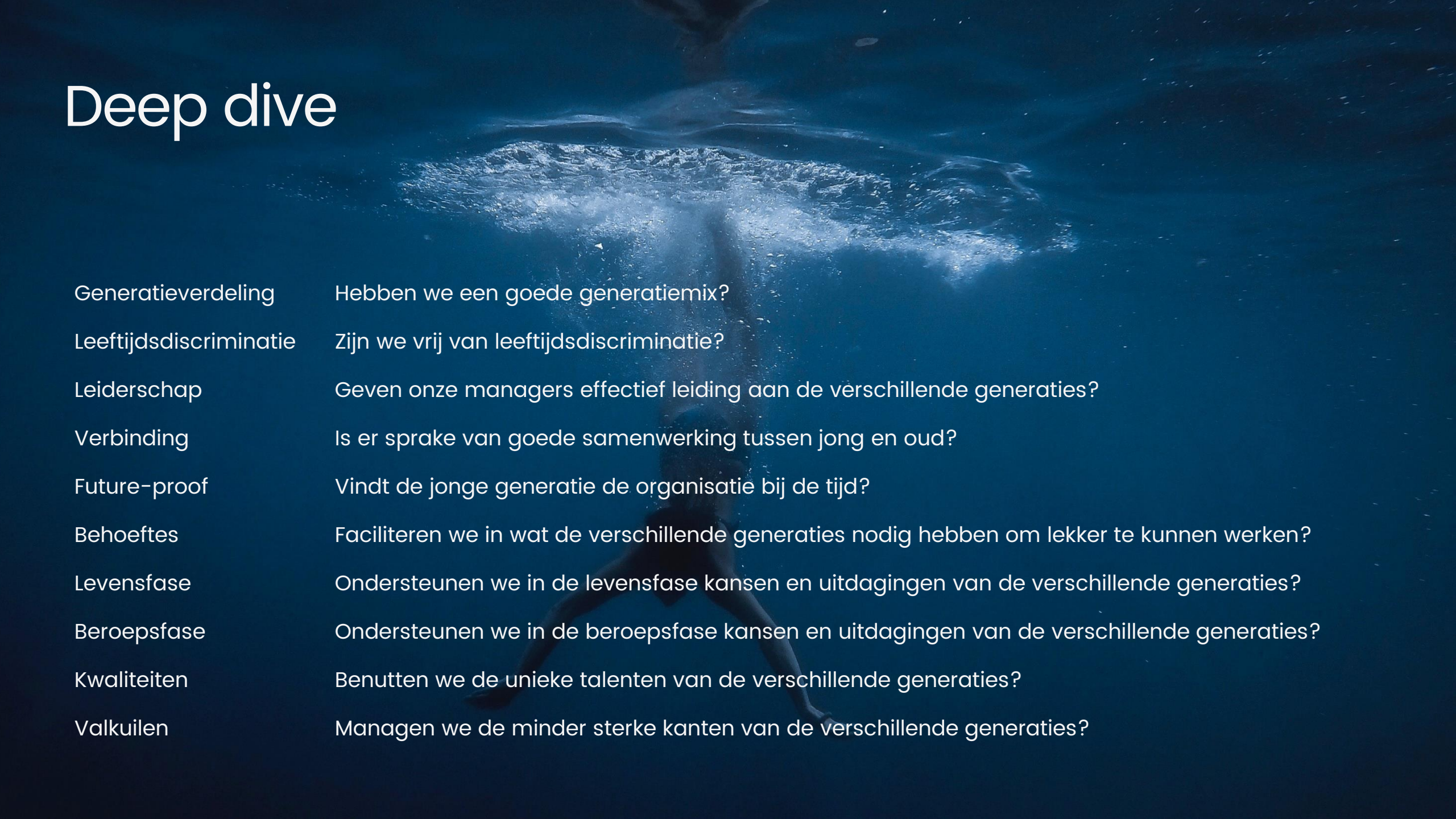
Mysterie lunches

360 feedback

Onboarding applicatie



Deep dive

The background of the slide is a deep blue underwater scene. A diver is visible in the center, moving downwards, with a large plume of white bubbles trailing behind them. The water is dark and textured with light rays filtering through.

Generatieverdeling	Hebben we een goede generatiemix?
Leeftijdsdiscriminatie	Zijn we vrij van leeftijdsdiscriminatie?
Leiderschap	Geven onze managers effectief leiding aan de verschillende generaties?
Verbinding	Is er sprake van goede samenwerking tussen jong en oud?
Future-proof	Vindt de jonge generatie de organisatie bij de tijd?
Behoeftes	Faciliteren we in wat de verschillende generaties nodig hebben om lekker te kunnen werken?
Levensfase	Ondersteunen we in de levensfase kansen en uitdagingen van de verschillende generaties?
Beroepsfase	Ondersteunen we in de beroepsfase kansen en uitdagingen van de verschillende generaties?
Kwaliteiten	Benutten we de unieke talenten van de verschillende generaties?
Valkuilen	Managen we de minder sterke kanten van de verschillende generaties?

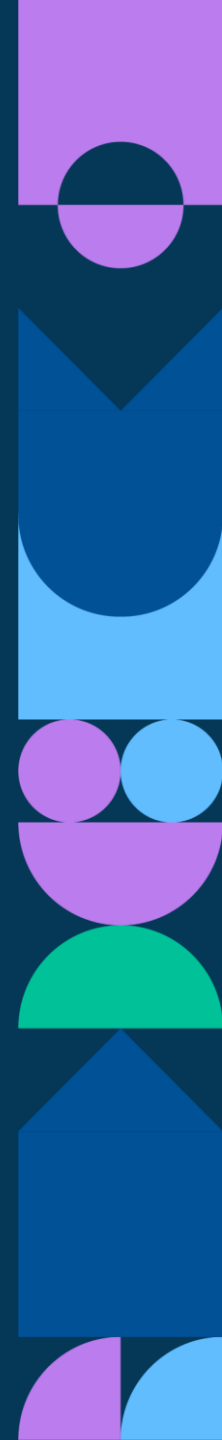
Tip 1: Voorleven

Wees mild & nieuwsgierig naar de ander, ga op zoek naar de talenten van elke generatie, stop met negatieve stereotyperingen en kijk uit voor leeftijdsdiscriminatie. 'Ik ben ok, jij bent ok'



Tip 2: Generatiemix

Zorg voor een goede generatiemix en stimuleer cross-generationele samenwerking door de gehele organisatie



Tip 3: Levens & beroepsfase

Ondersteun alle medewerkers in hun specifieke fase
en bijbehorende behoeftes, kansen & uitdagingen



Tip 4: Leiderschap

Train de managers zodat ze geëquipeerd zijn om effectief leiding te geven aan de verschillende generaties



Tip 5: Open gesprek

Stimuleer interactie, voer zoveel mogelijk het open gesprek over visie op en behoeftes in werk en verzamel de verschillende perspectieven op bestaande afspraken en beleid



Sociale veiligheid

Loopbaanpad

Werk-privé balans

Werkwijze

Vergaderen

Arbeidsvoorwaarden

Autonomie

Eigenaarschap

Professionaliteit

Klantgerichtheid

Representativiteit

Flexibiliteit

Collegialiteit

Werkethos

Ervaren werkdruk



Tip 6: Samen updaten

Jong is de vernieuwingsinjectie, maar updaten doe je samen!



Thuiswerken

Wie vindt het prettig, wie niet?
Voor- en nadelen?
Hoe blijven we toch in verbinding?
Welke regels willen we hanteren?



Generatieve AI

Wat zijn de uitdagingen & kansen?

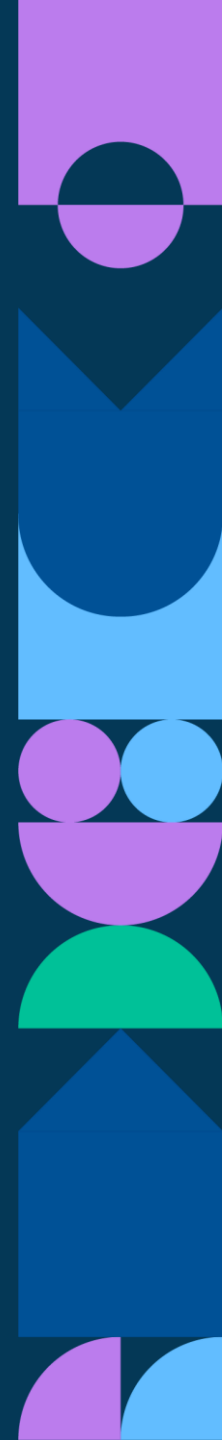
Wat kunnen wij ermee?

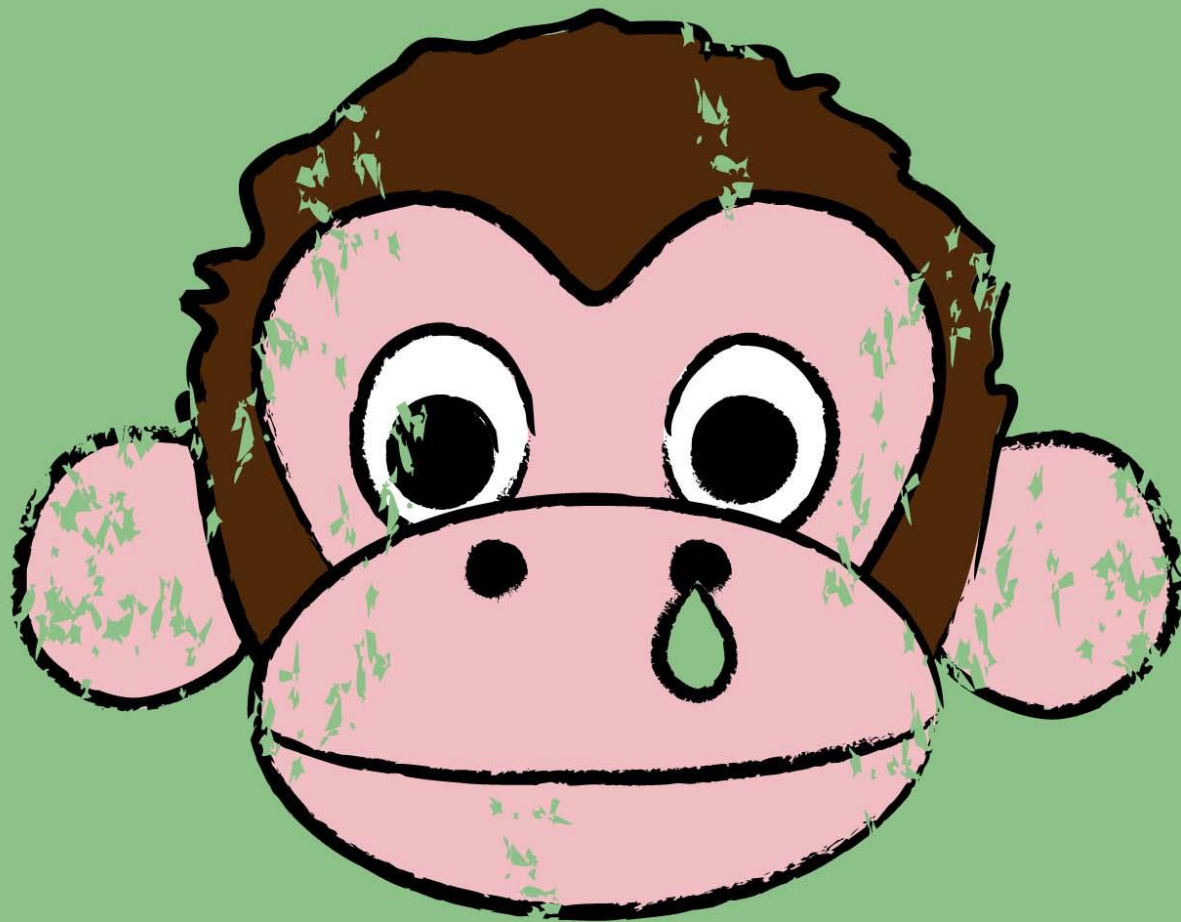
Waar liggen, voor nu, de grenzen?



Tip 7: Blinde vlekken

Neem je eigen denk- & gedrag patronen onder de loep, durf te veranderen en probeer nieuw gedrag uit. Pivot!





Snataap,







A photograph of three musicians performing on stage. Paul McCartney is on the left, wearing a black suit over a white shirt, with his right arm raised and pointing upwards. He is holding a wooden electric guitar. In the center is Rihanna, wearing a black double-breasted coat and a diamond necklace, smiling. On the right is Kanye West, wearing a black open shirt, with his mouth open as if singing or shouting. The background consists of dark, vertical, draped fabric.

Paul McCartney
Babyboomer

Rihanna
Generatie Y

Kanye West
Pragmaat

A photograph of two female singers performing on stage. On the left, Dolly Parton is wearing a white, long-sleeved, beaded dress and holding a microphone. On the right, Miley Cyrus is wearing a yellow and gold patterned jacket and also holding a microphone. The background is dark with many small, bright white lights.

Dolly Parton
Babyboomer

Miley Cyrus
Generatie Y

Lourdes
Generatie Y

Estere
Generatie Z

Madonna
Generatie X



“

De kennis, invloed en ervaring van oud samen met de frisse blik, creativiteit en innovatiekracht van jong is de sleutel tot een energieke & future-proof organisatie!

”



Meer weten over generaties op de werkvloer? Bestel...

