



# Is Generatie Z wel zo digiminded als we denken?

Generatie Z wordt ook wel de digitale generatie genoemd. De iGeneratie, Digitale Natives en Screenagers zijn termen die voorbij komen. Deze generatie geboren tussen 2001 en 2015 kent geen wereld zonder televisie, internet en mobiele apparaten. Maar hoe digiminded zijn ze? Hoe kijken ze naar technologie? Hoe leren ze het liefste? En zijn ze nou lui of juist niet?

& DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Daarover ging ik in gesprek met Miriam Boer, Innovatiemanager in het Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis, expert op het thema generaties en veelgevraagd spreker op dit thema. Zij is al 15 jaar bezig met het thema generaties. Wat trekt haar zo aan in het thema?

“Ik merk dat ik het heel leuk vind om met jongeren te werken en geïnspireerd raak van hoe anders ze denken”, vertelt Boer. “En ik vind het leuk om een brugfunctie te vervullen tussen hen en andere generaties: ik kan hun kwaliteiten heel erg waarderen, maar kan ook zien waar ze nog hulp nodig hebben.”

## Pitch op gympen

De eerste keer dat generatieverschillen Boer echt opvielen, was toen ze bij de NS Stations

werkte en trainees begeleidde. “Ik reisde samen met een van de trainees. We hadden een belangrijke vergadering met onze directie. Ik keek naar haar schoenen... en ze had gympen aan. Dat is nu een stuk normaler, maar 14 jaar geleden niet. En ik dacht: ‘Oh jee, ze houdt toch niet die schoenen straks aan!’ Ik vroeg haar heel voorzichtig of ze in haar tas nog andere schoenen had, waarop ze mij aankeek en zei: ‘Nee, waarom zou ik andere schoenen moeten aantrekken? Het besluit gaat toch niet afhangen van mijn schoenen?’. En ja, daarmee had ze een punt.”

De trainee hield haar presentatie en deed het volgens Boer supergoed. “Ik bleef achter met de directie. Ze waren ontzettend enthousiast maar ze zeiden ook: ‘Maar dat is hier nou op haar sportschoenen verschijnt...!’ Dat zette mij tot denken. Ik realiseerde mij dat het ‘normaal’ voor de ene generatie door de andere generatie

als bijvoorbeeld ‘respectloos’ wordt gezien. Ik zag echter in die directiekamer ook dat generaties elkaar enorm kunnen vinden op verfrissende ideeën. Ik wilde daar een rol in spelen en ben daar toen veel over gaan lezen, onderzoek gaan doen, veel gaan kijken en luisteren.”

En inmiddels helpt Boer organisaties, coacht ze opleiders en leidinggevenden en geeft ze

## Hoe zit het ook al weer met al die generaties?

- Babyboomers: geboren tussen 1940-1955.
- Generatie X: geboren tussen 1955-1970.
- De Pragmatische generatie: geboren tussen 1970-1985.
- Generatie Y: geboren tussen 1985 – 2000.
- Generatie Z: geboren tussen 2000 – 2015.

lezingen om mensen bewust te maken van het belang van generatiekennis en handvatten te geven. “Ik heb mij gespecialiseerd in generaties binnen de zorg, omdat door de context en vaak afhankelijkheid de samenwerking tussen generaties net wat anders is dan in het bedrijfsleven.”

## Oordeel over generatie Z

Er wordt veel over generatie Z geschreven en geoordeeld. Ze zijn ziek, zwak, verwend (zegt het AD), oppervlakkig en lui. Wat Boer nou

te laat nog steeds op tijd) en een betere balans tussen werk en privé.

## Hoe ontstaan verschillen?

De verschillen ontstaan doordat iedere generatie opgroeit in een andere tijdsgeschiedenis. Boer: “Wat je ziet is dat de generatie X is opgegroeid in een tijd waarin je blij mocht zijn dat je überhaupt een baan had, met veel jeugdwerkloosheid. Daarnaast zijn zij opgegroeid met ouders die de oorlog mee hebben gemaakt. Deze generatie ouders gaf Generatie X mee dat je

plichtgetrouw moest zijn, hard moest werken en ‘ondergeschikt’ zijn binnen het systeem.”

Generatie Z heeft ouders die jarenlang hard gewerkt hebben, maar ontslagen werden of in burn outs terecht kwamen. Die ouders

hebben generatie Z meegegeven dat er meer is dan werk alleen en dat ze vooral moeten doen wat ze leuk vinden. Dat het leuk moet zijn, wordt extra gevoeld door de tijdsgeschiedenis waarin zij opgroeien: veel meer welvaart, ‘geweldige’ beelden van anderen op social media en gevoel van maakbaarheid. En er is een enorm arbeidsmarkttekort en dus er zijn ook veel mogelijkheden om te kiezen.

Die verschillen tussen generaties hebben overigens wel een belangrijke functie, benadrukt Boer. “Jongeren ageren tegen verouderde patronen. Ze zijn de motor achter innovatie. Gezien het hoge burn out-percentage in de zorg is er best wel wat te zeggen voor een betere balans. Maar de andere kant is dat de zorg een 24/7 bedrijf is en we dit met elkaar te regelen hebben. We kunnen daarin veel van elkaar leren.”

## Zijn jongeren ook digivaardiger?

Gen Z komt al vanaf jongs af aan met heel veel met social media en technologie in aanraking. Ze konden eerder swipen dan lopen, lees je vaak. Dit geeft hen een voorsprong in hun digitale vaardigheden, waardoor ze veel intuïtiever met systemen zoals HiX of een ander EPD om kunnen gaan. Ze navigeren dus wel echt makkelijker in deze digitale wereld, stelt Boer.

“Maar of ze echt heel digitaal vaardig zijn, hangt voor mij af van hun motivatie en de mate waarin ze getriggerd worden om dieper de inhoud in te gaan. Ik vind bijvoorbeeld dat ze in het onderwijs niet voldoende getriggerd en gemotiveerd worden. En ook in het zorgwerk is er nog weinig ruimte voor jongeren om echt mee te denken en het anders te mogen doen. Het bedrijfsleven doet dat beter. Ik denk

dat je kunt stellen dat de digitale vaardigheden van jongeren best wel een tandje dieper zou mogen en dat er meer ruimte moet komen om te zorgen dat we optimaal gebruik kunnen gaan maken van deze tech-savvy generatie.”

## En de technologie?

Deze generatie, en dat is echt anders dan de generaties die daarvoor zaten, hecht volgens Boer ook veel meer waarde aan persoonlijk contact. Daar heeft COVID een belangrijke rol in gespeeld, maar ook de omgeving waar ze in zijn opgegroeid. “De wereld is onrustiger en dat krijgen ze via social media allemaal mee. Deze generatie werkt dus ook liever op kantoor dan thuis. En datzelfde zie ik terug in de zorg. Zij hebben liever een mens aan bed dan een robot. Hoewel ze tegelijkertijd wel makkelijker open staan voor slimme dingen in huis.”

## Leren met gamification

Deze generatie leert ook anders. Ze zijn gewend dat de wereld snel gaat, dus korte leersnacks of microlearnings houden hun aandacht langer vast dan lange e-learnings. En die micro-learnings moeten snel vindbaar zijn, maar wel a la Netflix veel keuzes bevatten. Liefst met een te personaliseren menu.

Het moet visueel aantrekkelijk zijn en gamification elementen stimuleren enorm. Samen leren doen ze tien keer liever dan alleen. Zo zijn zij ook opgeleid! Het is (overigens net als bij alle generaties) belangrijk dat je ze weet te raken met een verhaal, met het nut van wat ze leren.

## Hoe dan?

Hoe verkleinen we de verschillen en komen we tot meer begrip? Hoe zorgen we dat we meer uit Generatie Z gaan halen? Het belangrijkste volgens Boer is over je eigen oordelen en aannames heen stappen en in gesprek gaan met jongere generaties en andersom. “Probeer te begrijpen waar ze vandaan komen, in welke wereld ze zijn opgegroeid en verken hoe je aanvullend kan zijn op elkaar.” ■

Meer weten over Gen Z? Kijk dan hier:



CV



**Miriam Boer** is innovatiemanager in het Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis.