



**LEEF TIJD MAAKT VERSCHIL**  
**Onderzoek naar opvattingen van cliënten over senior dienstverleners**

*Uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

**Drs. Mieke Verbaarschot**  
**Drs. Dorinde Brands**

**Expertisecentrum LEEFtijd**  
**Juni 2011**

## Voorwoord

Dit onderzoek is een bijzonder onderzoek. Niet eerder stond het cliëntenperspectief voorop als het gaat om kwaliteiten van seniore beroepsbeoefenaren. Voorzover ons bekend is het ook voor het eerst dat er een link gelegd is tussen specifieke kwaliteiten van senioren en beroepen waar deze kwaliteiten tot hun recht komen. In onze economie zijn kennis en dienstverlenende arbeid steeds belangrijker geworden. Deze ontwikkeling schept zoals blijkt uit dit onderzoek, vanuit het perspectief van kwaliteiten van senioren veel arbeidsmogelijkheden.

Wij bedanken het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, die het mogelijk maakte dit onderzoek uit te voeren. Daarnaast bedanken wij de 28 mensen die medewerking verleenden aan de interviews. Zij hebben de kwalitatieve basis geleverd, waarmee we verder konden werken. De poll had niet zo'n grote response gehad zonder de medewerking van Oudstanding, ActiZ organisatie van zorgondernemers, LOC Zeggenschap in zorg, CNV Vakmensen, Abvakabo FNV, FNV Bondgenoten en de NJR, de koepel van jongerenorganisaties in Nederland. Wij danken deze organisaties hartelijk. Onze dank gaat voorts uit naar prof. dr. Joop Schippers, die een eerdere versie van deze rapportage van commentaar voorzag, naar drs. Tom Luken, die ons ondersteunde bij het rubriceren van kwaliteiten en de vertaling naar competenties in de poll en naar drs. Carel van Nahuijs, die zorgdroeg voor matching van het seniorenprofiel met beroepen in de kennisbank. Miranda van Zijl, tot eind april adviseur van Expertisecentrum LEEFtijd, verdient dank voor haar ondersteuning bij de totstandkoming van deze rapportage. En tenslotte bedanken wij de 687 respondenten van de poll.

## **Inhoudsopgave**

### **Samenvatting**

#### **1. Inleiding**

- 1.1. Aanleiding
- 1.2. Doel en opzet van het onderzoek

#### **2. Interviews**

- 2.1 Samenstelling interviewgroep
- 2.2 Uitkomsten interviews
  - 2.1.1 Leeftijd maakt verschil in beroepsuitoefening
  - 2.1.2 De kwaliteiten die het verschil maken
  - 2.1.3 Input voor polls

#### **3. Polls**

- 3.1 Medewerking
- 3.2 Deelname
- 3.3 Resultaten
- 3.4 Conclusies

#### **4. Kansrijke beroepen voor senioren**

- 4.1 Matching
- 4.2 Concept lijst kansrijke beroepen
- 4.3 Toetsing concept lijst

#### **5. Beschouwing**

#### **Bijlagen**

- A. Interviewformulier "Maakt leeftijd verschil?"
- B. Overzicht uitkomsten interviews per leeftijdsgroep
- C. Tekst van de poll
- D. Rapportage matching competenties senioren met beroepen
- E. Lijst matchende beroepen met competenties senioren

## Samenvatting

In het licht van de gewenste verlaging van arbeidsmarktdrempels voor senioren hebben Expertisecentrum LEEFtijd en het Nederlandse Centrum voor Sociale Innovatie in de periode januari tot juni 2011 in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoek uitgevoerd naar de vraag hoe cliënten kijken naar kwaliteiten van senioren. In de gangbare discussie over senioren staan kwetsbaarheden van senioren en het kostenaspect veelal voorop met negatieve gevolgen voor arbeidsmarktkansen voor senioren. Door de kwaliteit van de ervaren dienstverlening voorop te zetten, hebben we meer inzicht gekregen in de mogelijke baten van de inzet van ouderen.

Als invalshoek is in dit onderzoek het cliëntenperspectief genomen. Het begrip 'cliënten' vatten we daarbij ruim op: onder cliënten verstaan we zowel de klanten van een winkel als die van de telefoonmaatschappij, maar ook patiënten, leerlingen of burgers die met hulpdiensten te maken hebben. Kortom, overal waar organisaties diensten aanbieden, zijn er ook 'cliënten' die deze diensten afnemen. Die afnemers staan in dit onderzoek centraal. Door middel van interviews is aan de hand van elf voorbeeldberoepen gevraagd naar voorkeuren. De interviews zijn afgenomen bij 28 cliënten, verspreid over drie leeftijdsgroepen. De kwaliteiten die volgens geïnterviewden sterker bij senioren ontwikkeld zijn, hebben we vervolgens nader getoetst via een internetpeiling. Respondenten vinden dat de kwaliteiten *overwicht, beoordelingsvermogen, inlevingsvermogen en geduld* sterker ontwikkeld zijn in de leeftijdsgroep van senioren. Ook het *overdragen van kennis en beïnvloeden* – en in mindere mate – *communiceren* scoren als sterker ontwikkeld bij senioren ten opzichte van junioren.

*Senioren beroepsbeoefenaren onderscheiden zich positief  
in  
beoordelingsvermogen, inlevingsvermogen, overwicht,  
geduld, overdragen van kennis, beïnvloeden en  
communiceren*

We hebben de kwaliteiten vertaald naar competenties. Die competenties vormden vervolgens de zoekingang voor het digitale matchingsysteem om beroepen op te sporen, waarin deze competenties bij uitstek relevant zijn. Deze beroepen matchen als het ware met het algemene profiel van senioren en zijn daarom kansrijke. Het spreekt voor zich dat als het gaat om persoonlijke geschiktheid van een senior kennis, ervaring en persoonlijke kwaliteiten én de mate waarin deze overeenkomen met het specifieke beroepsprofiel van belang zijn. De lijst van beroepen is lang en omvat mogelijkheden in alle sectoren.

*Extra kansrijke beroepen voor senioren zijn in alle sectoren ruim aanwezig.*

In een vervolgonderzoek toetsen we de uitkomsten in gesprekken met sleutelfiguren uit branches en met werkgevers. We zullen daarbij nagaan of ondanks de aansluiting met een reeks beroepsprofielen en ondanks de door cliënten aan senioren werknemers toegeschreven eigenschappen er andere factoren zijn die drempels opwerpen om ouderen in dienst te nemen.

## 1. Inleiding

### 1.1. Aanleiding

In de discussie over duurzame inzetbaarheid van oudere medewerkers bestaat onevenredig veel aandacht voor de kosten en kwetsbaarheden van oudere medewerkers. Deze focus draagt bij aan de stereotypering van oudere werknemers en heeft daarmee een grote impact op duurzaam inzetbaarheid beleid in organisaties, op uitstroomscenario's bij inkrimping en op het selectiebeleid. Deze stereotypering kan leiden tot het zogenaamde "discouraged worker effect", waarbij ouderen die hun kans op werk als zeer klein inschatten, de arbeidsmarkt voortijdig definitief verlaten<sup>1</sup>. In het onderzoek *Duurzame inzetbaarheid: van intentie naar praktijk*<sup>2</sup> is de vermeende discrepantie tussen productiviteit en arbeidskosten van ouderen onder werkgevers onderzocht. De resultaten uit dit onderzoek wijzen erop dat selectiebeleid en opvattingen over kwaliteiten van oudere medewerkers niet met elkaar sporen. Men denkt positiever dan men doet. Tijd om eens de invalshoek van de afnemers van diensten – de cliënt dus - nader te bezien en na te gaan welke aanknopingspunten dit biedt om drempels voor senioren op de arbeidsmarkt te verlagen.

### 1.2. Doel en aanpak van het onderzoek

In het cliëntenonderzoek is nagegaan wat cliënten van verschillende leeftijdsgroepen vinden van senioriteit in relatie tot de kwaliteit van de dienstverlening. Maakt leeftijd verschil? Zijn er beroepen waar mensen liever door een ouder iemand (>50 jaar) dan door een jonger iemand (<30 jaar) geholpen worden? En als leeftijd verschil maakt, wat maakt dan dat verschil? Welke kwaliteiten heeft een ouder iemand dan extra?

Het doel van het onderzoek is te komen tot een overzicht van kwaliteiten van senioren vanuit het cliëntenperspectief en inzicht te krijgen in mogelijke "kansrijke beroepen voor senioren". Het onderzoek omvatte interviews en een internetpeiling om te achterhalen in welke kwaliteiten senioren zich in positieve zin onderscheiden. Vervolgens is nagegaan in welke beroepen deze kwaliteiten vooral van belang zijn.

#### *Interviews met cliënten*

Met burgers/cliënten van verschillende leeftijden zijn interviews afgenomen. De focus lag op tien herkenbare beroepen uit de profit en not for profit sector. Door deze focus is tegelijkertijd een accent gelegd op dienstverlenende beroepen. De leidinggevende functie is als extra elfde toegevoegd. We hebben gekozen voor beroepen, waar iedereen mee te maken (kan) hebben en waar vrijwel iedereen een beeld bij heeft. Bovendien hebben we zowel hogere als lagere beroepen in de lijst opgenomen, in overeenstemming met de niveauspreiding die in Nederland gebruikelijk is.<sup>3</sup> In de interviews hebben we gevraagd of de geïnterviewde een voorkeur heeft ten aanzien van de leeftijdscategorie van de beroepsbeoefenaar in elk van de onderscheiden elf beroepen. Vervolgens is doorgevraagd naar de inhoud en de achtergrond van deze voorkeur. Uit de informatie zijn zeven kwaliteiten/competenties gedestilleerd, die vooral aan senioren worden toegeschreven.

---

<sup>1</sup> Arbeidsmarktanalyse 2010, Raad voor Werk en Inkomen (2011)

<sup>2</sup> Onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid door Expertisecentrum LEEFtijd ism Universiteit Utrecht (2010)

<sup>3</sup> Spreiding opleidingsniveaus in beroepen in Nederland: < MBO circa 24%; MBO circa 43%; HBO en hoger circa 33%; ROA gegevens in LDC-beroepeninformatie, Leeuwarden.

### *Poll*

Bovengenoemde kwaliteiten vormden de input voor een peiling via internet. In deze peiling werd geen relatie meer met beroepen gelegd, maar werd de vraag gesteld: *“Bij welke leeftijdsgroep zijn onderstaande kwaliteiten volgens u het sterkst ontwikkeld?”*

Vervolgens kon men van de kwaliteiten bepalen of deze kwaliteit sterker bij jongere werknemers dan wel bij oudere werknemers ontwikkeld zijn of dat er geen verschil is tussen die leeftijdsgroepen.

### *Matching met beroepen*

De competenties die via de poll als “sterker bij senioren” scoorden vormden de zoekcriteria in een digitaal matchingssysteem, genaamd de Beroepenverkenner.<sup>4</sup> De uitkomst van de matching levert een lijst op van – qua competenties – potentieel “extra kansrijke beroepen voor senioren”. Dit betekent niet dat andere beroepen minder geschikt zijn voor senioren; op basis van dit onderzoek kunnen daarover geen uitspraken gedaan worden.

### *Vervolgonderzoek: toetsing concept lijst “kansrijke beroepen voor senioren”*

Het netto effect van kwaliteiten en competenties op de productiviteit hangt samen met het appel dat het werk op specifieke kwaliteiten en competenties doet, de wijze waarop het werk georganiseerd wordt en het niveau van de technologie. In een vervolgonderzoek wordt deze lijst nader besproken met HR-verantwoordelijken en/of het management van enkele organisaties in verschillende branches. Aldus zal een getoetst overzicht van “extra kansrijke beroepen voor senioren” samengesteld worden.

---

<sup>4</sup> Matchingsinstrument van LDC, Leeuwarden

## 2. Interviews

De interviews beoogden inzicht te geven in kwaliteiten, waarin senioren zich onderscheiden. Aan de hand van de voorbeeldberoepen en ervaringen met en indrukken van beroepsbeoefenaren zijn de kwaliteiten in beeld gekomen.

### 2.1. Samenstelling interviewgroep

Er zijn 28 interviews gehouden. De interviewgroep bestond in ongeveer gelijke mate uit mannen en uit vrouwen, en kende een evenwichtige spreiding naar opleidingsniveau en woonplaats (grote stad dan wel buiten het stedelijke gebied).

De gehouden interviews zijn als volgt verdeeld over de leeftijdsgroepen:

Juniores: > 35 jaar (10 interviews) De gemiddelde leeftijd bedraagt 26,6 jaar.

Middengroep: 35 < 55 jaar (9 interviews) De gemiddelde leeftijd bedraagt 41,3 jaar.

Senioren: > 55 jaar (9 interviews) De gemiddelde leeftijd bedraagt 66,9 jaar.

De oudste deelnemer was 92 jaar; de jongste deelnemer was 21 jaar.

### 2.2. Uitkomsten interviews

Veel mensen gaven aan dat ze graag een mix van leeftijden in beroepen zien. Men zegt met alle

*“Belangrijk om een mixje van leeftijden om je heen te hebben. Zo’n enclave voor ouderen zoals in Amerika lijkt me vreselijk. Denk dat je veel sneller stokoud bent.”*

Geïnterviewde senior

leeftijden uit de voeten te kunnen en zou niet graag zien dat men alleen maar mensen uit een bepaalde leeftijdsgroep tegenkomt.

Ook geven geïnterviewden regelmatig aan dat er grote individuele verschillen kunnen bestaan. De ene oudere huisarts is de andere niet en die ene onbeleefde verkoper staat niet model voor zijn

*Het hangt wel af van het type mens af of het nu gaat om de verkoper, de huisarts of de leidinggevende. Liever iemand die een beetje in de moderne maatschappij staat, het nieuwe werken snapt.*

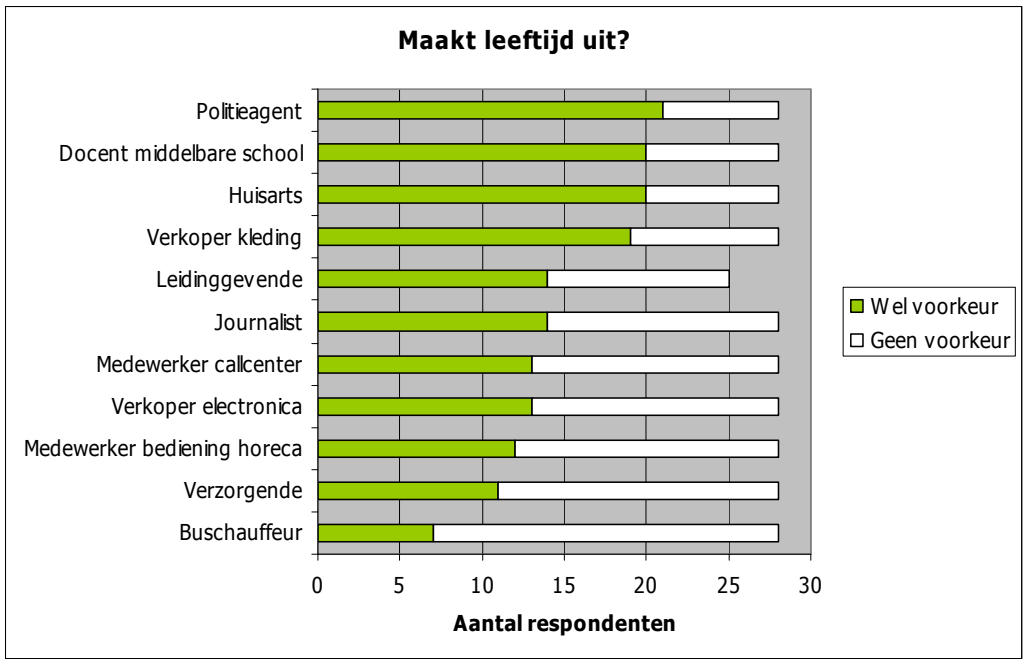
Geïnterviewde middengroep

leeftijdsgroep. Of zoals een geïnterviewde uit de middengroep stelt: *“Het gaat om uitstraling en gezag, dat kan zowel een jongere als een oudere agent hebben”.*

De meeste geïnterviewden zijn van mening dat er over het geheel genomen wel sprake is van verschillen. Over de verschillen hebben we in de interviews doorgesproken in termen van voorkeuren en kwaliteiten. Aan de hand van de elf voorbeeldberoepen zijn we nagegaan of er voorkeuren zijn en, zo ja, in welke richting. En als er voorkeuren zijn, waarom zijn die voorkeuren er dan? Welke kwaliteiten hebben die senioren of junioren extra? Een interviewformulier is ter illustratie opgenomen in bijlage A.

#### 2.2.1. Leeftijd maakt verschil in beroepsuitoefening

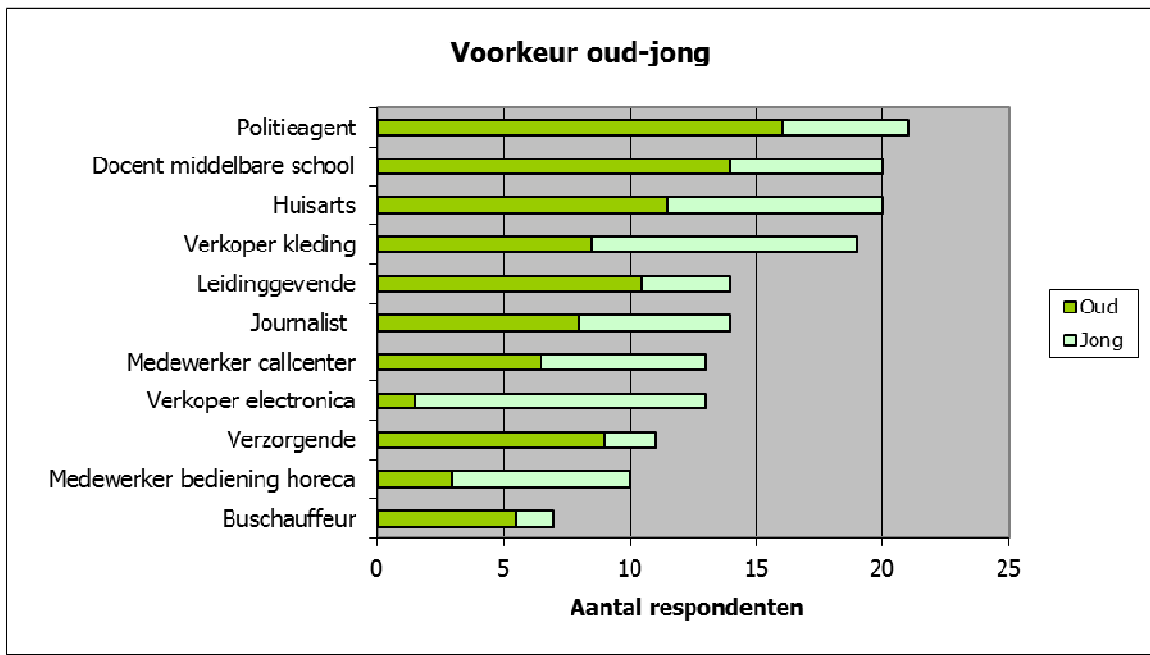
Op de vraag of leeftijd verschil maakt in elf voorbeeldberoepen antwoordt iets meer dan de helft (54%) bevestigend. Bij vijf van de voorgelegde beroepen sprak meer dan de helft van de geïnterviewden een voorkeur uit. Bij nog eens vijf beroepen had meer dan de helft van de geïnterviewden geen voorkeur (zie figuur 1). Bij het beroep van journalist waren er even veel geïnterviewden met als zonder voorkeur. Drie geïnterviewden spraken zich niet uit over de leidinggevende.



Figuur 1: Totaal (N=28) wel/geen leeftijdsvoorkeur.

*Richting van de voorkeur*

Als er sprake is van een voorkeur, gaat de voorkeur vaker (57%) uit naar een oudere beroepsbeoefenaar. Bij de politieagent en de docent middelbare school is – in absolute getallen - het meest vaak een voorkeur voor senior uitgesproken, gevolgd door de huisarts en de leidinggevende. De voorkeur voor een junior geldt vooral de verkoopmedewerker electronica, de medewerker bediening horeca gevolgd door de verkoopmedewerker kleding. Figuur 2 laat zien hoe de voorkeuren verdeeld zijn naar jong en oud.



Figuur 2: Voorkeuren van alle leeftijdsgroepen naar beroep

## 2.2.2. Opvattingen van de geïnterviewden onderscheiden naar leeftijd

Om inzicht te krijgen in mogelijke verschillen in opvattingen tussen geïnterviewden van verschillende leeftijden bekijken we de uitkomsten van de interviews tegen de leeftijdsachtergrond van de geïnterviewden. We hanteren daarbij de eerder gepresenteerde indeling in drie leeftijdscategorieën. Onze vragen daarbij zijn de volgende.

- Oordeelt men positiever over beroepsbeoefenaren van de eigen leeftijd.
- Zijn er beroepen, waarvan de voorkeur voor oud dan wel jong in alle leeftijdsgroepen overeenkomt.
- En wat is de rode draad als het gaat om seniore kwaliteiten?

### Kiest men voor leeftijdsgenoten?

Er is niet veel verschil in de mate van voorkeur tussen de leeftijdsgroepen. De jongste leeftijdsgroep heeft iets vaker (58%) een voorkeur dan de middengroep (52%) en de seniorgroep (51%). Als men een voorkeur heeft gaat de voorkeur inderdaad primair uit naar leeftijdsgenoten. Bij de middengroep kon dat niet expliciet vastgesteld worden omdat de keuze voor de eigen leeftijdsgroep niet mogelijk was. Echter op basis van de interviews hebben wij ook bij de middengroep de indruk gekregen dat er een voorkeur is voor de eigen leeftijdsgroep.

### Leeftijdsgenoten begrijpen elkaar

Inlevingsvermogen en aansluiten op de moderne tijd spelen een belangrijke rol bij voorkeuren voor junioren. Jongere beroepsbeoefenaars kennen de jonge generatie beter en de problematiek van de jeugd, zo blijkt uit de interviews van de juniorgroep. “Ze spreken meer mijn taal als klant en zijn meer gericht op de interesses die mij ook bezig houden”. Ik zit makkelijker op één lijn als ik met zo iemand praat.” “Jongeren herkennen mijn wensen.” “Met een jonge huisarts praat ik makkelijker over bijvoorbeeld seks/soa’s dan met een huisarts van de oude stempel.”

*In een café is het leuker wanneer het iemand van mijn eigen leeftijd is. Jongeren trekken meer gasten aan. Misschien voel ik bij een oudere in een bar meer een drempel.”* Geïnterviewde junior

Ook in de middengroep en in de seniorgroep gaat het om herkenning en inleven zoals geïllustreerd in onderstaande uitspraken. Enkele geïnterviewden uit de middengroep laten horen dat men van de eigen leeftijdsgroep meer inlevingsvermogen en een mooie mix van ervaring en actuele kennis verwacht.

*“Liever een leidinggevende die jonger is dan 50 want die snapt beter hoe ik met mijn werk omga in mijn levensfase. Een oudere mannelijke werkgever snapt minder goed hoe ik als werkende moeder mijn werk en zorg wil combineren. Die maakt daar grapjes over, maar het is niet grappig.”* Geïnterviewde middengroep

*“Ik voel minder gêne als een oudere verzorger me helpt. Zo’n jonge meid met een strak lijf is nog niks gewend.”* Geïnterviewde senior

### Voorkeur specifieke beroepen en leeftijdsgroepen

Over enkele beroepen is men het voor wat betreft voorkeursrichting eens. Een senior als leidinggevende krijgt bij alle leeftijdsgroepen de voorkeur. En datzelfde geldt voor een junior verkoper elektronica. Bij de overige voorkeuren zijn merendeels twee van de drie leeftijdsgroepen – overigens in wisselende combinaties - het eens.

*Meer informatie over de uitkomsten van de interviews met de verschillende leeftijdsgroepen is in bijlage B opgenomen.*

### Onderscheidende kwaliteiten senioren beroepsbeoefenaren

In de interviews is doorgesproken over de argumenten die geïnterviewden hebben om te kiezen voor senior of junior. We zijn vooral geïnteresseerd te horen, welke kwaliteiten het verschil maken. Gegeven de focus van dit onderzoek beperken we ons tot de genoemde kwaliteiten van senioren. In bijlage B is aanvullende informatie over kwaliteiten van junioren opgenomen.

In veel interviews is naar voren gebracht dat senioren zich onderscheiden in ervaring en (vak)kennis en ervaring.

*“Voor mij is vakkennis, verstand van zaken heel belangrijk in een professional, en dat hebben ouderen over het algemeen vaker dan jongeren. Jongeren tegenwoordig denken dat ze alles al weten maar als je je opleiding hebt gehaald wil dat nog niet zeggen dat je alles weet!”*  
Geïnterviewde senior

*Naar een ouder iemand luister ik beter, die heeft verstand van zaken. “Van iemand van 50 neem ik direct iets aan en met iemand die net wat ouder is, ga ik veel sneller in discussie.”*  
Geïnterviewde junior

Bij voorkeuren voor een beroep gaat het bijna nooit over één enkele kwaliteit, maar over een cluster van kwaliteiten. Soms ligt de mix van kwaliteiten van heel verschillende beroepen dicht bij elkaar. We illustreren deze clusters van kwaliteiten met behulp van uitspraken uit de interviews.

#### *Illustratie van kwaliteiten*

De voorkeur voor de senioren docent heeft te maken met kwaliteiten als “rust”, “overzicht” en “inlevingsvermogen” die men de oudere docent toeschrijft. Geïnterviewden uit de juniorgroep vinden naast het overzicht van senioren docenten ook de afstand in leeftijd ten opzichte van leerlingen een voordeel.

*Een oudere **docent** heeft meer overzicht op de groep. Studenten zitten in een periode dat ze zich kunnen afzetten. Een jongere is makkelijker te overrulen door beperkte ervaring en doordat ze dicht bij de leerlingen staan qua leeftijd. Een oudere weet hier beter mee om te gaan door meer tact en ervaring.*  
Geïnterviewde junior

Een geïnterviewde uit de seniorgroep stelt: *“Ze snappen dat pubers wat nodig hebben. Betrekken het minder op zich zelf. Ze roepen minder reactie op. Jongeren mogen jongeren*

*zijn.”* Een andere geïnterviewde uit de seniorgroep denkt dat de meer rustige thuissituatie van veel senioren een rol speelt in de rustige uitstraling: *“Jongere docenten hebben vaak een thuissituatie van waaruit ze de stress van pubers als nadeel zien. Ouderen hebben meer rust en vandaar uit meer overzicht en inzicht in jongeren.”*

“Ervaring”, “gezag”, het “snel herkennen van zaken”, “inleven” en “communiceren” vormen de cluster van kwaliteiten bij de huisarts. Een geïnterviewde uit de seniorgroep verwoordt het als volgt: *“Een*

*Voel me meer op m'n gemak bij een oudere **huisarts** en iemand met meer ervaring. Als ik het moet hebben over aambeien na een bevalling dan zeg ik dat liever tegen iemand die wat ouder is en al 100.000 aambeien heeft gezien! Wil niet iemand die onzeker is, nooit maar al helemaal niet in de zorg!*  
Geïnterviewde middengroep

*oudere huisarts heeft zoveel ervaring dat deze veel sneller ziet wat er mis is.”* Een geïnterviewde uit de middengroep geeft als toelichting dat *“de junior huisarts nog dingen in een boek moet opzoeken.”* En een geïnterviewde uit de juniorgroep verwoordt het als volgt. *“Als iemand van 24 het 3 jaar doet en iemand van 50 3 jaar, neem ik het eerder van een oudere aan. Een huisarts moet toch ook rust kunnen uitstralen, goed inleven in de problemen die er zijn, goed kunnen praten met patiënten over wat er is. En daarin vind ik een oudere beter.”*

“Inlevingsvermogen”, “de ruimte kunnen laten”, “overwicht” en “het kunnen inschatten van situaties” spelen vooral een rol bij de politieagent. Een seniore politieagent springt er uit met een unanieme voorkeur van de middengroep. Men vindt dat senior politieagenten minder star zijn en meer de hele situatie bekijken. Een oudere agent heeft meer ervaring en meer gezag, zo wordt toegelicht.

*Een jonge politieagent heeft minder ervaring en kennis van de wet. En ouderen kunnen beter conflicten hanteren. Iedereen moet het natuurlijk leren maar met meer ervaring kun je beter met dat soort dingen omgaan.*  
Geïnterviewde juniorgroep

Of zoals een van hen het stelt: *“Als een jongere politieagent me zou stoppen voor te hard rijden of zo zou ik wel denken: hé snotneus, bemoei je er niet mee”*

De voorkeur voor de senior leidinggevende heeft te maken met de opvatting dat deze leidinggevers meer ervaring en verstand van zaken hebben; meer “overzicht” of “oog hebben voor de factor mens” en meer “rust” hebben. Een geïnterviewde uit de seniorgroep vindt dat vooral

*“Ouderen zijn kalmer en jonge leidinggevers zijn arroganter, die denken dat ze alles weten en willen snel veel bereiken”*

Geïnterviewde middengroep

leidinggeven aan professionals om een senior vraagt.

*“Maar als het gaat*

*om professionals, dan moet zo’n leidinggevende ouder zijn en liefst beroepsmatige ervaring met het vak zelf hebben. Zo’n leidinggevende moet goed weten wat zijn medewerkers tegenkomen. Is rijper en kan makkelijker consequenties overzien van mogelijke beslissingen.”* Geïnterviewden uit de juniorgroep noemen vooral het overzicht zoals de volgende uitspraak illustreert. *“Maar over het algemeen heeft een ouder meer status opgebouwd, meer overhand op degene aan wie hij leiding geeft. Ervan uitgaande dat diegene langer in het vak bezig is.”*

“Geduld”, “ervaring” en “inlevingsvermogen” zijn kwaliteiten die geïnterviewden uit senior- en middengroep waarderen in de senior verzorgende en de senior “buschauffeur”. Een geïnterviewde uit de middengroep licht haar voorkeur als volgt toe: *“Liever een oude rot in het vak met ervaring dan zo’n onzeker meisje die ik zelf nog dingen moet gaan uitleggen! Oudere is daadkrachtiger en stellig, ik heb toch liever iemand die boven mij staat geloof ik.”*

*Een oudere verzorgende heeft meer ervaring met oudere mensen en snapt dat douchen even de tijd kost. Ze hebben meer geduld.*

Geïnterviewde seniorgroep

*Een oudere buschauffeur rijdt voorzichter en rustiger. Hij wacht ook even tot je op je plaats zit, voordat hij begint te rijden.* Geïnterviewde seniorgroep

### 2.2.3. Conclusie onderscheidende kwaliteiten

We hebben alle genoemde kwaliteiten van seniore beroepsbeoefenaren gerubriceerd en vervolgens gescoord op basis van de interviewteksten. Vervolgens is deze lijst gecomprimeerd door overlappingsen en incidenteel genoemde kwaliteiten weg te halen.

#### *Sterker ontwikkeld bij senioren*

Bij seniore beroepsbeoefenaren gaat het vooral om (vak)kennis en ervaring. Voor wat betreft kwaliteiten gaat het om inlevingsvermogen, overwicht, geduld, beoordelingsvermogen en kennis overbrengen. En ook – minder vaak genoemd - communiceren en beïnvloeden.

*Sterker ontwikkeld bij junioren*

Gegeven de focus van dit onderzoek is minder aandacht besteed aan kwaliteiten waarin juniore beroepsbeoefenaren zich onderscheiden. Zonder volledigheid te pretenderen kan gesteld worden dat in de interviews naar voren is gekomen dat junioren zich volgens geïnterviewden onderscheiden in snelheid, fysieke kracht en onbevangenheid. Ook scoren junioren hoger als het gaat om kennis van de nieuwe technologie.

### 3. Poll

Op basis van de resultaten van de interviews is een internet poll geformuleerd met als doel breder te toetsen of cliënten van mening zijn dat de eerder genoemde kwaliteiten als onderscheidend beschouwd kunnen worden voor senioren. De competenties die na de uitkomst van de polls overeind blijven, worden vervolgens benut om te matchen met beroepen met als uitkomst een overzicht “mogelijke kansrijke beroepen voor senioren”. We stellen als het ware een algemeen seniorenprofiel samen waarmee digitaal gezocht gaat worden naar passende beroepen.

Bij het samenstellen van de pollvragen hebben we ons in de vraagstelling beperkt. We wilden respondenten niet ontmoedigen door veel tekst te geven of veel vragen te stellen. In het selecteren zijn “vak kennis” en “ervaring” buiten de poll gebleven. Scores daarop zijn evident en voegen geen nieuwe informatie toe. Daarbij is (vak)kennis en ervaring zo gedifferentieerd dat daar geen groepsprofiel mee opgesteld kan worden.

Aan de zeven kwaliteiten/competenties die volgens de geïnterviewden bij senioren sterker ontwikkeld zijn, zijn twee kwaliteiten (snel en kennis van nieuwe technologie) toegevoegd die juist sterker aanwezig zijn bij junioren. Hiermee is beoogd “automatisch” scores te voorkomen. Als respondenten al in de modus zitten van “positief scoren” voor een bepaalde leeftijdsgroep, dan zullen afwijkende kwaliteiten uitnodigen tot nadenken. De tekst van de internetpeiling is in bijlage C opgenomen.

#### 3.1. Medewerking

De onderzoekers hebben via de eigen kanalen van NCSI en LEEftijd de poll onder de aandacht gebracht. Daarnaast is medewerking gezocht van andere organisaties om bekendheid te geven aan de poll. Daarbij is gezocht naar organisaties met cliënten in verschillende leeftijdsgroepen of juist van alle leeftijden. Een grote uitzendorganisatie; de branche voor verzorgende en verplegende beroepen, een drietal vakorganisaties en een jongerenorganisatie hebben meegewerkt aan het bekend maken van de poll. Om de response te vergroten is tevens on line bij een dagblad via een opvallende banner opgeroepen tot deelname aan de poll.

#### 3.2. Deelname

Uiteindelijk hebben 687 respondenten deelgenomen aan de internetpeiling. Voor dit type peiling is dat een adequaat aantal dat bovendien mogelijkheden biedt voor nadere analyse. Gelet op het thema en de vraagstelling van de peiling wekt het geen verwondering dat oudere deelnemers (ouder dan 55 jaar) met 51 procent oververtegenwoordigd waren. De response was nagenoeg gelijk verdeeld over mannen (51,5%) en vrouwen (48,5%). Jongeren (ouder dan 35) vormden slechts tien procent van alle deelnemers (zie figuur 6). Evenals bij andere internetpeilingen is uiteraard in hoge mate sprake van zelfselectie: respondenten benaderen de website waar de peiling is te vinden en beantwoorden de vragen alleen als zij op enigerlei wijze betrokken zijn bij/een opvatting hebben over het thema. Omdat er geen reden is om te veronderstellen dat juist de ‘voorstanders’ of de ‘tegenstanders’ van meer ouderen op de arbeidsmarkt zich massaal naar de website hebben begeven om hun mening kenbaar te maken, mogen we veronderstellen dat de weergegeven opvattingen daadwerkelijk inzicht bieden in de opvattingen zoals die binnen verschillende leeftijdsgroepen in Nederland bestaan. Gelet op de vraagstelling en het anonieme en vrijwillige karakter van deelname aan de peiling is niet duidelijk of alle respondenten de vragen ook vanuit het bij de interviews gehanteerde cliëntenperspectief hebben ingevuld. Hoewel de vraagstelling dat perspectief wel

suggereert, mag niet worden uitgesloten dat sommige respondenten toch meer vanuit werkgeversperspectief hebben geantwoord.

De poll kon via links op verschillende websites worden benaderd. Gegevens over hoe respondenten uiteindelijk bij de website met de poll zijn beland, laten zien dat de respondenten uit verschillende segmenten van de samenleving afkomstig zijn. Dat beperkt het risico op uniformiteit in de antwoorden op basis van uniformiteit in herkomst.

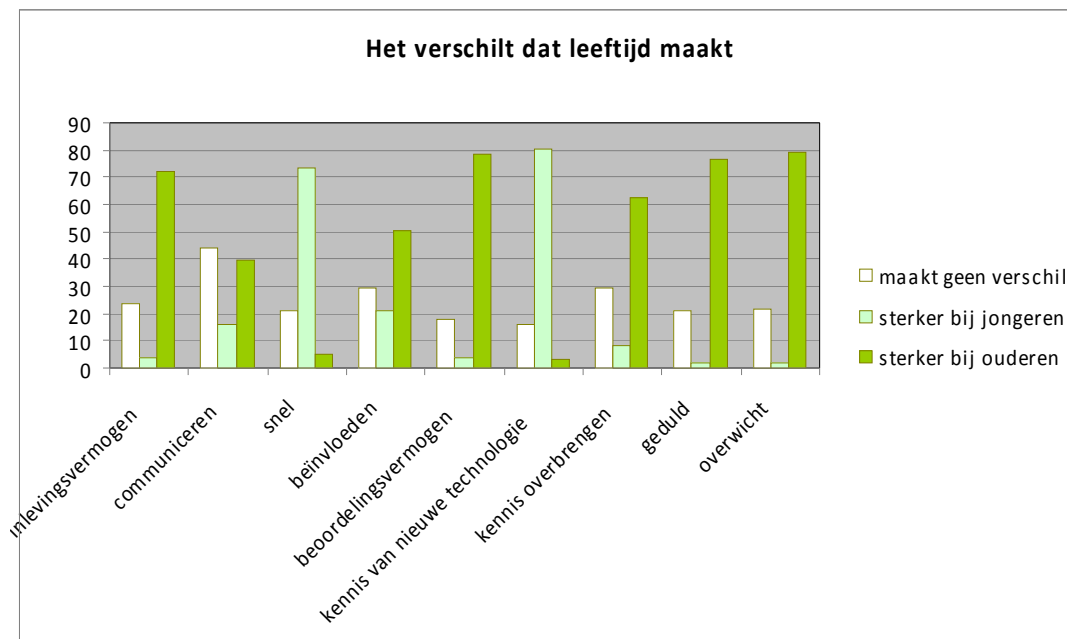


Figuur 6: deelname aan de poll naar leeftijdscategorie

### 3.3. Resultaten

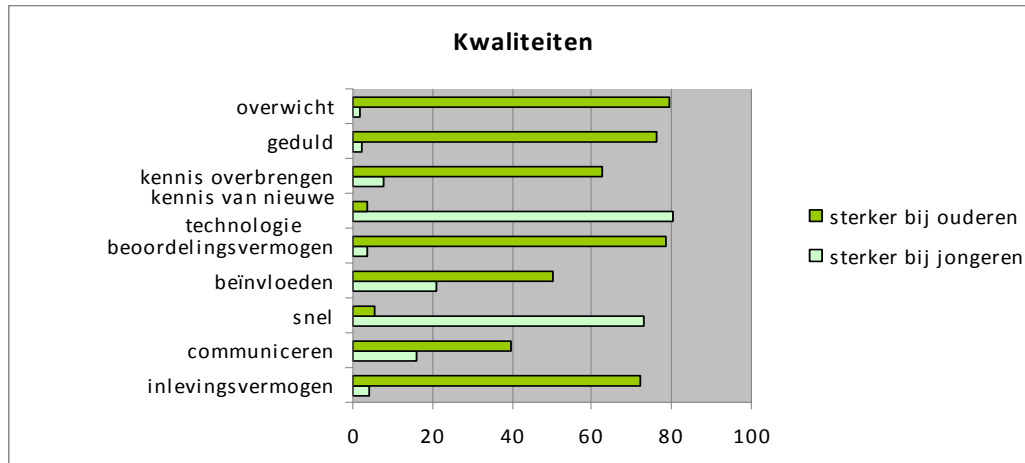
#### Uitslagen van de poll

De uitkomsten van de internetpeiling stemmen in hoge mate overeen met de hiervoor besproken opvattingen van de geïnterviewden over de zeven kwaliteiten die sterker ontwikkeld zijn bij senioren en de twee kwaliteiten sterker ontwikkeld bij junioren.



Figuur 7: opvattingen van alle respondenten over verschil in kwaliteiten op basis van leeftijd

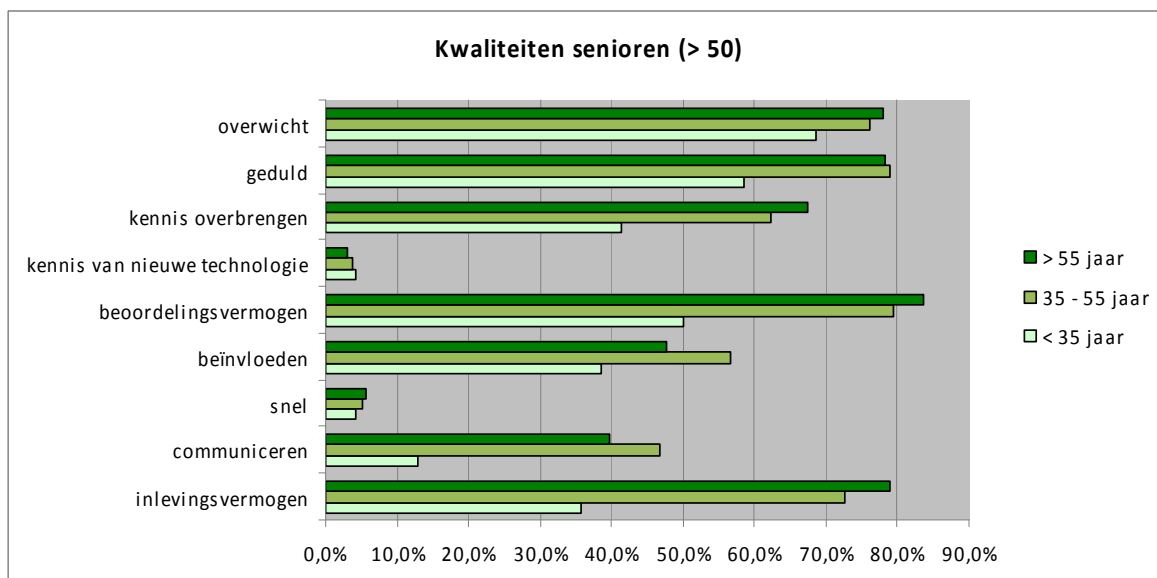
*Overzicht, beoordelingsvermogen, inlevingsvermogen, geduld en overwicht* zijn volgens de deelnemers aan de polls duidelijk vaker sterker ontwikkeld bij senioren, met scores van 70% tot 80%. Ook het *overdragen van kennis* (ruim 60%) en *beïnvloeden* (50%) zijn vaker sterker ontwikkeld bij senioren ten opzichte van junioren. Waar het gaat om *communiceren* vindt de grootste groep respondenten (44%) dat het geen verschil maakt. Als men echter verschil maakt, is dit vaker ten gunste van senioren (40%) en in mindere mate ten gunste van junioren (16%). *Kennis van nieuwe technieken* en *snelheid* vinden de deelnemers aan de poll beduidend vaker bij junioren - resp. ruim 80% en ruim 60% - sterker ontwikkeld.



Figuur 8: Opvatting van respondenten die vinden dat leeftijd verschil maakt

### 3.3.1. De leeftijdsgroepen nader bekeken

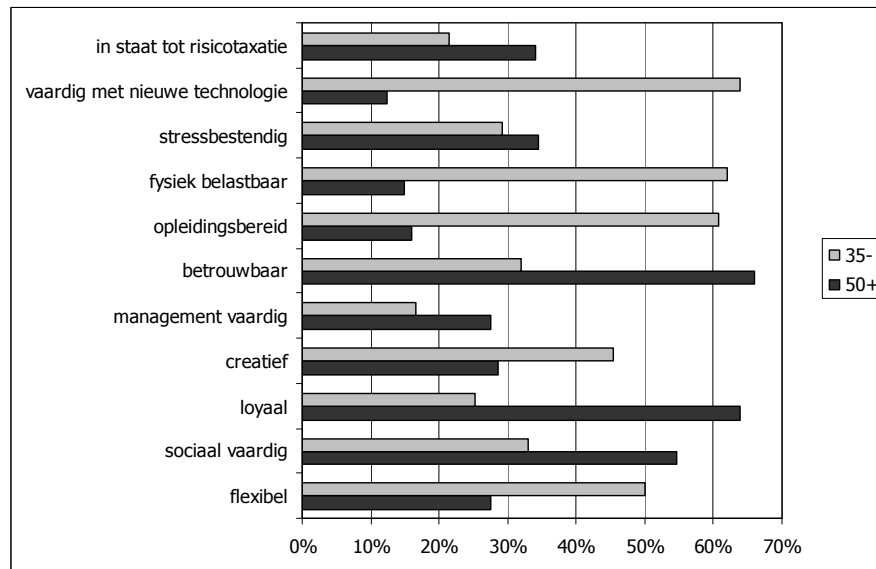
De mate van overeenkomst tussen de middengroep en de seniorgroep is (vrij) groot. De juniorgroep vindt zes van de zeven kwaliteiten wel vaker sterker ontwikkeld bij senioren maar minder vaak dan de andere twee leeftijdsgroepen. Wel vindt de juniorgroep deze zes kwaliteiten sterker ontwikkeld dan bij jongeren (<30). De juniorgroep heeft een afwijkende mening over *communiceren*; deze kwaliteit vindt de junior groep bij jongeren sterker ontwikkeld.



Figuur 9: opvatting van respondenten naar leeftijdsgroep

### 3.3.2. Overeenkomsten en verschillen m.b.t. opvattingen werkgevers

In een eerder onderzoek zijn opvattingen van werkgevers over eigenschappen van werknemers in relatie tot productiviteit in beeld gebracht. Onderstaande figuur uit dit onderzoek<sup>5</sup> maakt zichtbaar in welke mate bepaalde eigenschappen volgens werkgevers in sterke mate van toepassing zijn voor 50-plussers en 35-minner.



Figuur 10: opvattingen van werkgevers

De competenties, waarover cliënten (poll) en werkgevers (het onderzoek in 2010) het grotendeels eens zijn:

- Vaardigheid met nieuwe technologie: cliënten en werkgevers vinden jongeren daarin beter
- Communiceren versus sociaal vaardig: de meeste cliënten vinden dat er geen verschil is op deze competentie. Van de cliënten die vinden dat er wel verschil is, vinden cliënten – net als werkgevers – dat senioren beter communiceren dan wel sociaal vaardig zijn.
- Beoordelingsvermogen en risicotaxatie zijn aan elkaar verwante competenties, waarbij beoordelingsvermogen breder is. Beoordelingsvermogen is nodig voor risicotaxatie. Zowel cliënten als werkgevers vinden senioren vaker sterker in beoordelingsvermogen.

De managementvaardigheid uit het werkgeversonderzoek kan opgevat worden als een samenbundeling van competenties. En hoewel ze niet rechtstreeks te vergelijken zijn, is het duidelijk dat overwicht, beïnvloeding, beoordelingsvermogen en overdragen van kennis in veel managementfuncties handzaam zijn.

Vanuit de focus van dit onderzoek – het cliëntenperspectief – zijn “opleidingsbereidheid” en “fysieke belastbaarheid” geen logische onderwerpen. Immers de aandacht gaat vooral uit naar tevredenheid met de dienstverlening. De andere kwaliteiten waarin senioren zich positief onderscheiden zijn nieuw ten opzichte van het eerder genoemde onderzoek onder werkgevers.

<sup>5</sup> Onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid door Expertisecentrum LEEFtijd ism Universiteit Utrecht (2010)

### 3.4. Conclusies

Senioren onderscheiden zich als groep volgens de geïnterviewden in (vak)kennis en ervaring. In de poll wordt breed ondersteund dat de volgende kwaliteiten sterker ontwikkeld zijn bij de groep senioren in vergelijking tot de groep junioren:

- Overzicht
- Beoordelingsvermogen
- Inlevingsvermogen
- Geduld
- Overdragen van kennis
- Beïnvloeden en
- Communiceren

Vanwege de eis tot herkenbare beroepen in de interviews hebben de voorbeeldberoepen zich beperkt tot dienstverlenende beroepen. Dat had tegelijkertijd de consequentie dat bijvoorbeeld ambachtelijke competenties niet naar voren zijn gekomen.

In vergelijking tot het werkgeversperspectief zijn er geen strijdige opvattingen; wel valt op dat het cliëntenperspectief meer kwaliteiten oplevert dan het werkgeversperspectief. Additionele kwaliteiten die we in dit onderzoek vonden zijn:

- Inlevingsvermogen
- Geduld
- Beïnvloeden
- Overdragen van kennis

Kwaliteiten waarin jongeren zich onderscheiden, zijn volgens geïnterviewden actuele kennis en onbevangenheid en – breed gesteund in de poll – *snelheid* en *kennis van nieuwe technologie*. Waarschijnlijk zijn er meer kwaliteiten te noemen waarin de groep junioren zich positief onderscheidt. Deze zijn echter niet in de poll onderzocht, aangezien de focus van dit onderzoek een andere is.

## 4. Extra kansrijke beroepen voor senioren

### 4.1 Matching met beroepen

Om te kunnen matchen met de uitkomsten van de poll is een groepsprofiel “**het seniorenprofiel**” opgesteld. De kwaliteiten uit de poll zijn in het seniorenprofiel geplaatst. Daarop is vergeleken met de beroepscompetentieprofielen van alle beroepen in de kennisbank. Deze manier van matchen is minder volledig dan individuele matching waarbij ook onder meer (vak)kennis, persoonlijke competenties en interesse in het persoonlijke profiel zijn opgenomen. Als het gaat om persoonlijke geschiktheid van een senior voor een specifiek beroep dan is dat persoonlijk profiel in relatie tot het beroepsprofiel van belang.

#### *Vertaling van kwaliteiten naar competenties*

Om te kunnen matchen met beroepen was een vertaalslag naar competenties nodig. Voor de meeste gevonden kwaliteiten was dat geen probleem. Twee kwaliteiten – *geduld* en *overwicht* – bleken niet vertaalbaar. In competentie termen is *overwicht* een samengestelde competentie is. *Geduld* is geen competentie danwel eigenschap die in competentiesystemen of testen<sup>6</sup> opgenomen is. Opvallend is dat *geduld* wel een kwaliteit is die vaker in advertenties en beroepsinformatie<sup>7</sup> vermeld wordt, m.n. in de zorgsector. *Geduld* is in het gebruikte matchingssysteem wel een onderliggende basiskwaliteit is voor twee van de acht groepen competenties, namelijk de groep sociale en de groep handelingscompetenties. Het bleek niet mogelijk om – zonder onbedoeld effect op de uitkomsten – “*geduld*” als zoekingang bij de matching mee te nemen. Voor de sociale competenties kan overigens gesteld worden dat deze al voldoende vertegenwoordigd zijn door “*sensitiviteit*” en “*communiceren*”. Voor de groep handelingscompetenties is geen oplossing gevonden, waardoor uitvoerende functies minder in beeld zijn gekomen.

De overige 5 kwaliteiten zijn vertaald naar de 4 gedragscompetenties “*oordeelsvorming, beïnvloeden, communiceren en sensitiviteit*” en de taakcompetentie “*lesgeven/doceren*”. Met het aldus vormgegeven senioren profiel is gezocht naar passende beroepen.

Bij de matching is gebruik gemaakt van een digitale beroepenkennisbank. Alle beroepen in deze kennisbank zijn gescoord op acht variabelen, waaronder taakcompetenties en gedragscompetenties. Via invulling van deze laatste twee variabelen is een **seniorenprofiel** opgesteld dat is vergeleken met het beroepscompetentieprofiel van de 2300 beroepen in de beroepenkennisbank.

Meer informatie over de wijze van matchen is in bijlage D opgenomen.

#### 4.1. Concept lijst extra kansrijke beroepen voor senioren

Zeer specialistische functies, waarvoor een specialistische studie van tenminste 7 jaar is vereist, zijn buiten beschouwing gelaten. Ook bijvoorbeeld specialistische militaire beroepen, waarvoor de training al op jonge leeftijd aanvangt zijn buiten beschouwing gelaten.

<sup>6</sup> “*geduld*” is niet opgenomen in facetten van de persoonlijkheidstest NEO PI – R (Big 5) noch in de klassieke functieanalyse (handboek Beroepkunde theorie en praktijk), noch in diverse geraadpleegde competentiewoordenboeken.

<sup>7</sup> Youchooz.nl: informatieve site over opleidingen, interesses en kwaliteiten in de sector zorg en welzijn. In o.a. beroepen als activiteitenbegeleider of verzorgende wordt de kwaliteit “*geduld*” gevraagd.

Fysiek belastende beroepen zijn niet bij voorbaat uitgesloten. Redenen hiervoor zijn tweeledig; veel senioren zijn tot op hoge leeftijd fysiek fit en inmiddels zijn er veel hulpmiddelen beschikbaar om fysieke belasting te temperen. Een nadere toelichting op de wijze van matches is in bijlage D opgenomen.

Uit recent onderzoek in de Duitse auto-industrie is gebleken dat, tegen de verwachting<sup>1</sup> in, met enkele ingrepen in hulpmiddelen en werkomstandigheden de productiviteit van senioren geheel op peil te brengen was met jongere leeftijdsgroepen.

Matching leidt tot ruim 700 beroepen. De beroepen komen in alle werkvelden voor. Bij de beroepenlijst merken we het volgende op:

- In de beroepenlijst ligt een accent op beroepen op vanaf middelbaar niveau omdat het senioren profiel competenties omvat, die vooral in beroepen vanaf dit niveau voorkomen.
- De beroepenlijst is niet volledig. Door de opzet van het onderzoek waarbij het vertrekpunt “herkenbare beroepen” was, ligt er een accent op beroepen met klantencontact. Dit betekent tegelijkertijd dat er nog veel meer beroepen zijn waar senioren geschikt voor zijn. Op lager niveau valt te denken aan uitvoerende beroepen en beroepen met een meer ambachtelijk karakter
- Sommige beroepen op de beroepenlijst zijn- omwille van de overzichtelijkheid – gecomprimeerd naar algemenere beroepstitels.
- In de beroepenlijst zijn beroepen met een element van het overdragen van kennis sterk vertegenwoordigd door de combinatie van de taakcompetentie én gedragscompetenties.

De beroepenlijst “matchende beroepen met het seniorenprofiel” is als bijlage E opgenomen. Door middel van kleuren is aangegeven of de mate van overeenkomst royaal, goed of voldoende is.

Rekening houdend met het comprimeren van de docentenberoepen, is ruim een derde van het totale aantal beroepen “extra kansrijk” voor senioren.

#### 4.1. Conclusies

Tenminste 700 beroepen – ruim een derde van alle beroepen - zijn op basis van de kwaliteiten uit de poll extra geschikt voor de groep senioren. Zeer sterk naar voren komen beroepen waarin een element van “overbrengen van kennis” tot de beroepscompetenties behoort. De opzet van het onderzoek bracht met zich mee dat competenties die buiten het gezichtsveld van cliënten liggen, niet naar voren zijn gekomen. Daardoor zijn beroepen met een uitvoerend karakter minder betrokken bij de matching.

#### 4.2. Toetsing in vervolgonderzoek

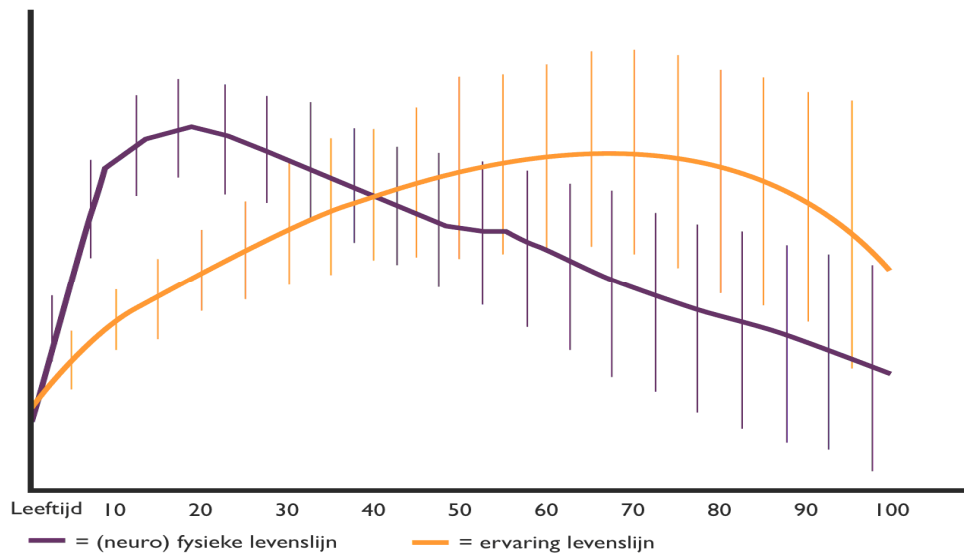
In gesprek met HR en/of management van enkele organisaties in verschillende branches zullen de uitkomsten nader getoetst worden. Vragen die aan de orde zijn is de herkenbaarheid van competenties en genoemde (clusters van) beroepen in de eigen sector/organisatie. Ook interessant is om te vernemen welke andere kwaliteiten van senioren zij verder nog relevant vinden.

Eveneens zal gevraagd worden naar belemmeringen en oplossingen die werkgevers zien voor invulling van genoemde beroepen door senioren. Speciale aandacht zal uitgaan naar beroepen waar fysieke belastbaarheid een rol speelt en de mate waarin het mogelijk is gebleken de fysieke belasting tot een aanvaardbaar niveau te beperken. Deze gesprekken zullen in het najaar van 2011 plaatsvinden.

## 5. Beschouwing

Los van leeftijd maken individuele verschillen, dat de een geschikter is voor een specifiek beroep dan de ander. Het moge tegelijkertijd duidelijk zijn dat er senioren zijn die weinig inlevingsvermogen hebben en er jongeren zijn, die dat wel hebben. Het onderscheid blijft – zoals Cees Buddingh stelt – dat ouderen wel kunnen weten hoe het was om jong te zijn en jongeren niet weten hoe het is om oud te zijn. Degene die op jonge leeftijd al over inlevingsvermogen beschikt, zal een extra inlevende oudere worden. Degene die daar op jonge leeftijd niet over beschikt zal in het algemeen met het verstrijken der jaren meer inlevingsvermogen ontwikkelen.

De leerlijnen van Baltes als hieronder afgebeeld maken zichtbaar dat er sprake is van een overall beeld voor jong en oud én tegelijkertijd dat op individueel niveau grote verschillen bestaan.



Bron: SVLA bewerking grafiek Baltes 1997, Houben 2002

Baltes et al. (1997) onderscheiden op het gebied van competentieontwikkeling twee aan leeftijd gekoppelde lijnen: de (neuro-)fysieke levenslijn en de ervaring levenslijn. De eerste, ook wel de hardware genoemd, neemt af vanaf 25 jaar. De ervaring levenslijn, ook wel software genoemd, kan nog lange tijd doorgroeien. Er is sprake van grote individuele verschillen, hier uitgedrukt in de verticale lijnen dwars op de curven. Houben (2002) voegt daaraan toe dat het individuele niveau sterk afhankelijk is van de eigen investering of inspanning voor persoonlijke groei en de kansen en uitdagingen die de omgeving biedt

### *Zijn de uitkomsten verrassend?*

Een aantal van de gevonden kwaliteiten zullen zeer herkenbaar zijn voor professionals die veel met senior professionals in contact zijn.

Ook in de wetenschap<sup>8</sup> is – zie het kader – bevestiging voor verschillen tussen jong en oud in termen van “fluïde” en “gekristalliseerde” intelligentie. Gekristalliseerde intelligentie is de vorm van intelligentie die het beoordelingsvermogen van senioren ondersteunt. Voor werkgevers zullen een aantal bevindingen verrassend zijn, zo schatten wij in. De besprekingen in het najaar zullen uitwijzen of dit daadwerkelijk het geval is.

Internationaal onderzoek (2006)<sup>9</sup> laat zien dat werkgeversopvattingen over senioren er ook veel positiever uit kunnen zien. In een vergelijking tussen Engelse en Nederlandse werkgevers wordt zichtbaar dat op veel onderwerpen Engelse werkgevers positiever oordelen over senioren. Vooral op de punten van mentale capaciteit en opleidingsbereidheid bestaan grote verschillen. Mogelijk heeft de beschermende houding naar senioren in Nederland dit bijeffect gehad. Of wellicht sluit het opleidingsaanbod in Nederland minder goed aan op de “crystallised intelligence” van senioren. In de bespreking met werkgevers kan hierover wellicht meer duidelijkheid komen.

De sociale psychologie onderscheidt “fluid” intelligence ten opzichte van “crystallised” intelligence. Met fluid intelligence wordt het vermogen aangeduid om nieuwe kennis op te doen en om via logisch redeneren problemen in nieuwe situaties op te lossen. Bij crystallised intelligence gaat het om het vermogen om verworven vaardigheden, kennis en ervaring in te zetten. Fluid intelligence kent zijn piek in de jonge volwassenheid en neemt daarna langzaam af. Crystallised intelligence groeit gaandeweg, blijft gedurende de hele volwassen periode en neemt geleidelijk af af vanaf circa 65 jaar.

Dat “geduld” zo expliciet als positief onderscheidend voor de kwaliteit van de dienstverlening naar voren komt is verrassend te noemen. Mogelijk ligt een deel van de verklaring in de efficiencyslag van veel organisaties. Het uitgangspunt dat tijd geld is, kan extreme vormen aannemen in het precieze aantal minuten dat aan een bepaalde handeling besteed mag worden. Interessant is verder ook de vraag of ondernemers weten dat klanten de kwaliteit “geduld” zo waarderen. Verrassend is ook te noemen dat er meer competenties in beeld komen als het perspectief de kwaliteit van de dienstverlening is.

Met langer doorwerken als toekomstperspectief, een ouder wordende beroepsbevolking en een blijvende dynamische arbeidsmarkt is het belangrijk mobiliteit te faciliteren. Voorwaarde is dan ook dat werkgevers seniore sollicitanten serieus op geschiktheid beoordelen voor vacatures. Dit onderzoek beoogde zichtbaar te maken dat senioren beschikken over specifieke kwaliteiten die bijdragen aan klanttevredenheid en dat er zeer veel beroepen zijn, waarin deze kwaliteiten nuttig zijn. Met dit onderzoek willen wij een bijdrage leveren aan het verlagen van arbeidsmarktdrempels voor senioren.

<sup>8</sup> Horn, J.L. & Hofer (1992), Major abilities and development in the adult. In *Human Development*, Papalia, D.E. e.a., New York, McGraw-Hill International edition.

<sup>9</sup> Fairplay, employer survey, 2005 in NIDI (2006) “Aging Labour Force”

## 7. Bijlagen

Bijlage A : Interviewformulier

Bijlage B : Overzicht interviews naar leeftijdsgroepen

Bijlage C : Tekst van de poll

Bijlage D : Rapportage matching competenties senioren met beroepen

Bijlage E : Lijst matchende beroepen met competenties senioren

**Bijlage A: Interviewformulier**  
**Interview Maakt leeftijd uit?**

Introduceer het onderzoek. Maak duidelijk dat we nu eens benieuwd hebben naar wat klanten vinden van oudere dienstverleners. Maakt leeftijd verschil? Met andere woorden zijn er beroepen waar u liever door een ouder iemand (>50) dan door een jonger (< 30) iemand geholpen wordt? En zo ja, waarom? (Welke kwaliteit/competentie) heeft zo'n senior dan volgens u extra? Wat doet zo'n senior anders? En als u liever door een jonger beroepsbeoefenaar geholpen wordt, wat heeft die volgens u dan extra?

Instructie

- 1) In de bijlage (volgt) een overzicht met de relevante kwaliteiten/competenties per beroep. Gebruik het om af en toe een vraag te stellen. Je hoeft ze zeker niet allemaal langs te lopen.
- 2) Zorg dat in elk interview een mixje van *niveaus* besproken wordt. Zorg dat alle beroepen een keer genoemd zijn: m.a.w. begin niet steeds met hetzelfde beroep.
- 3) vraag ook in een paar (3) interviews naar het beroep leidinggevende (misschien als het heel snel gaat). Daar heeft iedereen wel een mening over.

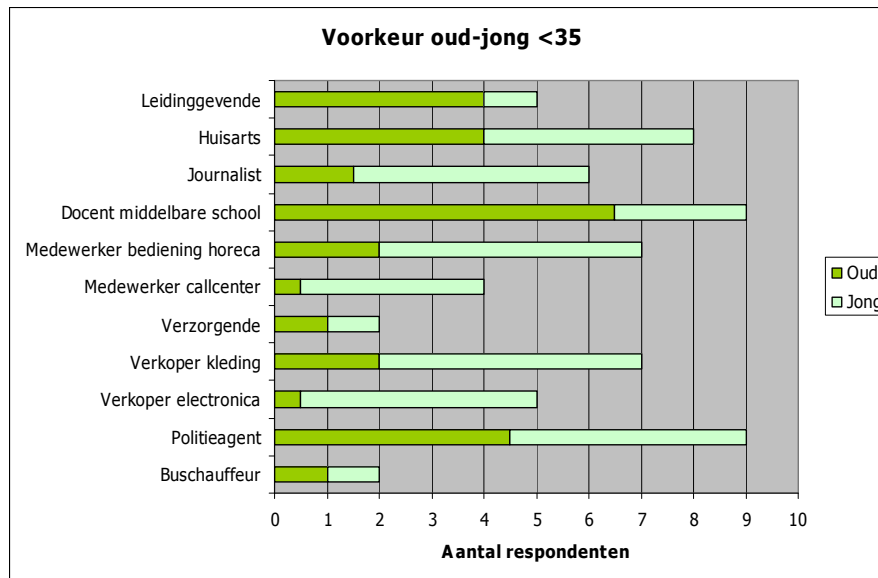
Geïnterviewde:  
 Opl. Niveau:  
 Grote stad: ja/nee  
 Leeftijd:  
 Interviewer:  
 Datum:

	Maakt uit ja/nee	Extra kwaliteiten die aan > 50 worden toegeschreven	Ruimte voor illustratie of toelichtingen:
1. Buschauffeur <i>Lager</i>			
2. Politieagent <i>Middelbaar</i>			
3. Verkoper elektronica <i>Lager/middelbaar</i>			
4. Verkoper kleding <i>Lager/middelbaar</i>			
5. Verzorgende <i>Middelbaar</i>			
6. Medewerker callcenter <i>middelbaar</i>			
7. Medewerker bediening horeca <i>Lager</i>			
8. Docent middelbare school <i>Hoger</i>			
9. Journalist <i>Hoger</i>			
10. Huisarts <i>academisch</i>			
Eventueel Leidinggevende <i>Middelbaar - academisch</i>			

## Bijlage B: Opvattingen van de geïnterviewden onderscheiden naar leeftijd

### De interviews van de groep junioren nader bekeken

In de jongste leeftijdsgroep heeft 58% een voorkeur voor jong dan wel oud. De voorkeur betreft meestal een beroepsbeoefenaar van de eigen leeftijdsgroep. Alleen voor de functie van leidinggevende en de docent middelbare school geniet de senior de voorkeur.



Figuur 3: Voorkeuren per beroep bij de juniorgroep

### Voorkeuren voor junior

Voorkeuren gelden vooral de verkopers, de medewerker callcenter, de journalist en de medewerker bediening horeca.

De huisarts en de politieagent ziet men even graag jong als oud.

Een geïnterviewde legt uit dat zijn voorkeur voor een jongere huisarts te maken heeft met meer inlevingsvermogen in de problematiek waar je wellicht mee komt. "Die jongere huisarts kan zich meer met mij identificeren. Bij een jongere ben je eerder op je gemak, waardoor je makkelijker je klachten kunt vertellen. Omdat de wereld veel moderner geworden is en artsen van de oude stempel moeilijk over bijvoorbeeld seks/soa's praten. Een jongere arts die meer in dezelfde fase zit, snapt mijn gedachtepatroon dan sneller."

*In een café is het leuker wanneer het iemand van mijn eigen leeftijd is. Jongeren trekken meer gasten aan. Misschien voel ik bij een oudere in een bar meer een drempel."*  
Geïnterviewde junior

Inlevingsvermogen en aansluiten op de moderne tijd spelen een belangrijke rol bij voorkeuren voor junioren. Juniore beroepsbeoefenaars kennen de jonge generatie beter en de problematiek van de jeugd, zo wordt toegelicht "Ze spreken meer de taal van mij als klant en zijn meer gericht op de interesses die mij ook bezig houden". Ik zit makkelijker op één lijn als ik met zo iemand praat." "Jongeren herkennen mijn wensen."

Minder dan de helft van de geïnterviewde jongeren vindt juniore beroepsbeoefenaars overigens sterker in kennis van nieuwe technieken.

### Voorkeuren voor senior

Als het gaat om de leidinggevende en de docent middelbare school gaat de voorkeur uit naar een senior. Vooral de ruime voorkeur voor een oudere docent op de middelbare school valt op. Uit de interviews blijkt dat jongere respondenten het overwicht van oudere docenten belangrijk vinden. De jongere geïnterviewden beschouwen de afstand in leeftijd als een voordeel.

*Een oudere **docent** heeft meer overwicht op de groep. Studenten zitten in een periode dat ze zich kunnen afzetten. Een jongere is makkelijker te overrulen door beperkte ervaring en doordat ze dicht bij de leerlingen staan qua leeftijd. Een oudere weet hier beter mee om te gaan door meer tact en ervaring.*

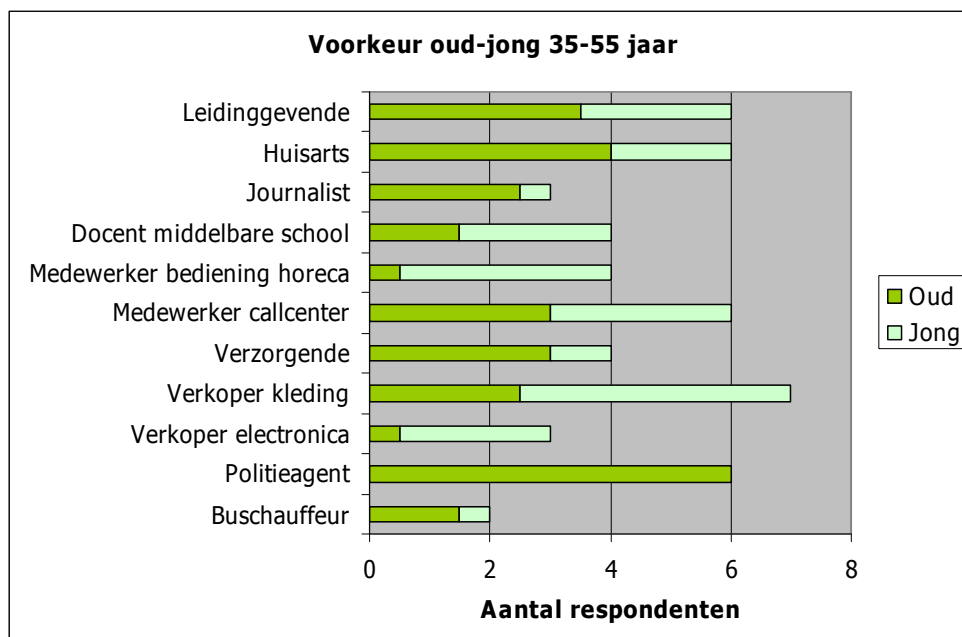
*Geïnterviewde junior.*

Overwicht, kennis van zaken en geloofwaardigheid spelen een grote rol bij de voorkeur voor een oudere beroepsbeoefenaar. *“Naar een ouder iemand luister ik beter, die heeft verstand van zaken. “Van iemand van 50 neem ik direct iets aan en met iemand die net wat ouder is, ga ik veel sneller in discussie.”* Ouderen dwingen ook meer respect af, wordt aangegeven. En een oudere heeft wat meer status.

#### De interviews van de middengroep nader bekeken

In de middengroep is maar iets vaker (52%) sprake van voorkeur. Meerdere geïnterviewden gaven aan, dat zij voor een aantal beroepen een voorkeur hebben voor de eigen leeftijdsgroep. Men verwacht dan meer inlevingsvermogen en een mooie mix van ervaring en nieuwe kennis. Een geïnterviewde illustreert dit als volgt: *“Liever iemand jonger dan 50 want die snapt beter hoe ik met mijn werk omga in mijn levensfase. Een oudere mannelijke werkgever snapt minder goed hoe ik als werkende moeder mijn werk en zorg wil combineren. Die maakt daar grapjes over, maar het is niet grappig.”*

Kiezend tussen junior en senior geeft men de voorkeur aan een senior voor de leidinggevende, huisarts, journalist, verzorgende, politieagent en buschauffeur. De voorkeur naar een junior gaat uit naar de twee verkoopfuncties; de medewerker horeca en de docent middelbare school.



Figuur 4: Voorkeur van de middengroep

### *Voorkeur voor junior*

Van de junior verkoper verwacht men in de kledingzaak dat deze meer op mode gericht is, weet wat trendy is en ziet wat bij de cliënt past. Van de junior verkoper elektronica verwacht men meer kennis en begrip van de nieuwe technologie. De junior medewerker bediening in de horeca vinden enkele geïnterviewden sneller en er beter uitzien. Van de jongere docent wordt verwacht dat deze meer aansluiting heeft met tieners.

### *Voorkeuren senior.*

De politieagent springt er uit met een unanieme voorkeur voor de senior agent. Men vindt dat senior politieagenten minder star zijn en meer de hele situatie bekijken. Een oudere agent heeft meer ervaring en meer gezag, zo wordt toegelicht.

*Als een jongere **politieagent** me zou stoppen voor te hard rijden oid zou ik wel denken "he snotneus, bemoei je er niet mee"  
Geïnterviewde middengroep*

De senior journalist vindt men minder "hyperig" en deze kan het nieuws beter in de context plaatsen. De verzorgende heeft men liever ouder omdat die al veel heeft meegemaakt en veel ervaring heeft opgedaan. Ook verwacht een geïnterviewde minder oordelen over hoe het lijf er uit ziet.

Van een oudere huisarts wordt verwacht dat deze zich meer kan inleven en sneller de situatie kan beoordelen. De oudere huisarts heeft overwicht, vindt geïnterviewden. De junior huisarts moet (zelfs) nog dingen in een boek opzoeken, zo stelt één van de geïnterviewden.

*Voel me meer op m'n gemak bij een oudere **huisarts** en iemand met meer ervaring. Als ik het moet hebben over aambeien na een bevalling dan zeg ik dat liever tegen iemand die wat ouder is en al 100.000 aambeien heeft gezien!  
Wil niet iemand die onzeker is, nooit maar al helemaal niet in de zorg!  
Geïnterviewde middengroep*

De voorkeur voor de senior leidinggevende heeft te maken met de opvatting dat oudere leidinggevendenden meer ervaring en verstand van zaken hebben en vooral ook oog hebben voor de factor mens. "Ouderen zijn kalmer en jongere leidinggevendenden zijn arroganter, die denken dat ze alles weten en willen snel veel bereiken", zo stelt een geïnterviewde. De voorkeur voor een jongere leidinggevende wordt door een geïnterviewde als volgt toegelicht:

### De interviews van de groep senioren nader bekeken

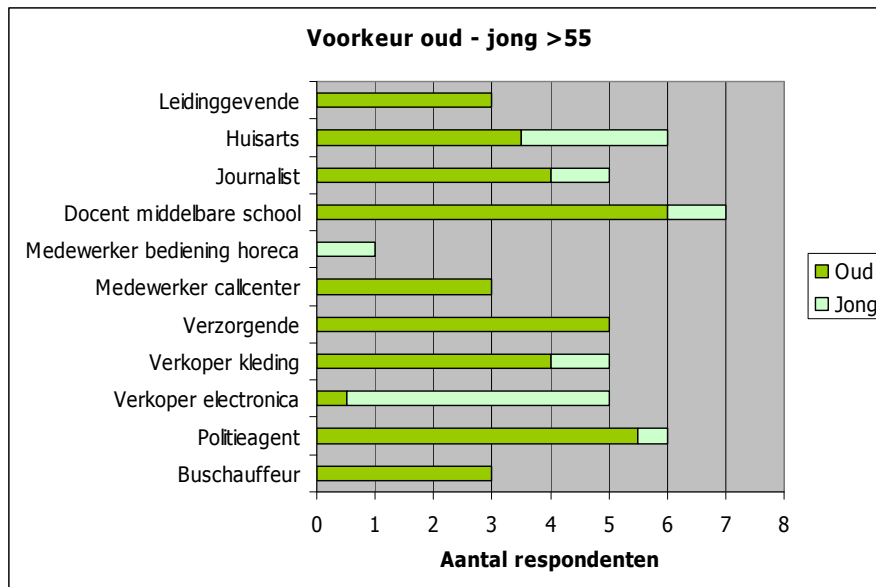
De groep senioren bestaat voor iets meer dan de helft uit mensen die al een tijdje uit het arbeidsproces zijn. Als geïnterviewden een voorkeur hebben, hebben zij in ruime meerderheid een voorkeur voor oudere beroepsbeoefenaren. Een uitzondering vormt de verkoper elektronica.

### *Voorkeur voor junior*

Bij het beroep medewerker bediening horeca hebben senioren vrijwel allemaal (op één na) geen voorkeur. Het gaat om andere kwaliteiten, zoals beleefdheid, die volgens respondenten niet aan leeftijd gebonden zijn.

*O u bent vegetariër, prima, er zit alleen wat ham in.  
Geïnterviewde senior*

De voorkeur voor de junior verkoper elektronica heeft vooral te maken met de verwachte meerkennis van ICT en elektronica.



Figuur 5: Voorkeuren van senioren

#### Voorkeur senioren

Voor de verzorgende heeft iets meer dan de helft van de oudere geïnterviewden een leeftijdsvoorkeur. In al deze gevallen betreft het een voorkeur voor een oudere verzorgende.

Geïnterviewden vinden dat een oudere verzorgende meer inlevingsvermogen heeft en meer geduld. De (potentiële) klant voelt minder gêne, zoals geïllustreerd wordt in de uitspraak hiernaast.

De senioren (4) die vinden dat het niet uitmaakt, geven aan dat het veel meer gaat om het vermogen om persoonlijke aandacht te geven dan om leeftijd. Ook geeft een enkeling aan er aardigheid in te hebben zo'n jonge verzorgende een beetje op te voeden.

*"Ik voel minder gêne als een oudere verzorger me helpt. Zo'n jonge meid met een strak lijf is nog niks gewend."*

*Geïnterviewde senior*

Regelmatig geven geïnterviewden aan dat men niet veel op heeft met het beroep van medewerker callcenter. Men vindt deze vaak te dwingend een protocol volgen. Als men een voorkeur heeft, heeft dat te maken met goede sociale vaardigheden en prettige omgangsvormen, zoals geïllustreerd wordt in navolgend citaat *"Ik laat me nooit telefonisch overhalen tot een financiële bijdrage. Maar die zeer vriendelijke oudere dame van Amnesty International, die uiterst beleefd om een gift vroeg, trok me over de streep."* De senior buschauffeur onderscheidt zich door geduld (*wacht tot wij zitten*) en meer in het algemeen door een voorzichtige rijstijl.

De voorkeur voor de seniore docent heeft te maken met eigenschappen als rust, overwicht en inlevingsvermogen die men de oudere docent toeschrijft. *"Ze snappen dat pubers wat nodig hebben. Betrekken het minder op zich zelf. Ze roepen minder reactie op. Jongeren mogen jongeren zijn."* Bij de huisarts gaat het om inlevingsvermogen en beoordelingsvermogen. *"Een oudere huisarts heeft zoveel ervaring dat deze veel sneller ziet wat er mis is."* Bij zowel de leidinggevende als de politieagent heeft de voorkeur voor de seniore beroepsbeoefenaar te maken met inlevingsvermogen, ruimte kunnen laten aan de ander en minder op de strepen te hoeven staan dan een jongere.

## Bijlage C: Tekst van de poll

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the website 'Expertisecentrum LEEftijd'. The page title is 'Maakt leeftijd verschil?'. The browser's address bar shows the URL 'http://www.leeftijd.nl/maaktleeftijdverschil'. The website's navigation menu includes 'HOME', 'OVER LEEFTIJD', 'ONS AANBOD', 'TEST ZELF', 'PUBLICATIES', and 'IN DE MEDIA'. There are also links for 'CONTACT' and 'NIEUWSBRIEF'. The main content area features a large image of a person's face with the text 'expertisecentrum LEEftijd'. Below this, there is a search bar and a list of services: 'Duurzame inzetbaarheid', 'Het Nieuwe Werken', 'Leeftijd in organisaties', and 'Gelijke kansen'. The poll itself is titled 'Maakt leeftijd verschil?' and asks respondents to indicate their satisfaction with advice from older doctors compared to younger ones, and to identify which qualities are most present in their age group. The poll questions are:
 

- Wat is uw leeftijd? (Radio buttons for < 35 jaar, 35 - 55 jaar, > 55 jaar)
- U bent een (Radio buttons for man, vrouw)
- Bij welke leeftijdsgroep zijn onderstaande kwaliteiten volgens u het sterkst aanwezig?

 A table follows with columns for 'Sterker bij oudere > 50 jaar', 'Sterker bij jongere < 30 jaar', and 'Maakt geen verschil'. The rows list various qualities: Inlevingsvermogen, Communiceren, Snel, Beïnvloeden, Beoordelingsvermogen, Kennis van nieuwe technieken, Kennis overbrengen, Geduld, and Overzicht.

**MAAKT LEEFTIJD VERSCHIL?**

**Maakt leeftijd verschil?**

Bent u vaker tevreden (geweest) over het advies van een oudere huisarts dan van een jongere? Of is het net andersom. En hoe zit dat met verkopers, politicagenten of een verzorgende? En als leeftijd verschil maakt, door welke kwaliteiten komt dat dan? Geef onderstaand uw mening als klant!

1. Wat is uw leeftijd?  < 35 jaar  35 - 55 jaar  > 55 jaar

2. U bent een  man  vrouw

3. Bij welke leeftijdsgroep zijn onderstaande kwaliteiten volgens u het sterkst aanwezig?

	Sterker bij oudere > 50 jaar	Sterker bij jongere < 30 jaar	Maakt geen verschil
Inlevingsvermogen			
Communiceren			
Snel			
Beïnvloeden			
Beoordelingsvermogen			
Kennis van nieuwe technieken			
Kennis overbrengen			
Geduld			
Overzicht			

## Bijlage D: Rapportage LDC matching competenties senioren met beroepen



### Rapportage matching competenties senioren met beroepen.

Uitgangspunt is de beroepenkennisbank van LDC, waarin beroepen zijn gescoord op de volgende variabelen:

1. Niveau van Functioneren
2. Taakcompetenties
3. Verantwoordelijkheden
4. Gedragscompetenties
5. Werkomstandigheden
6. (Beroeps) opleidingen
7. Menstype
8. Werkveld

Per beroep is er een BeroepsCompetentieProfiel; dat BCP is samengesteld uit de 8 hierboven genoemde variabelen en de waarden van die variabelen. LDC beschikt verder over instrumentarium waarbij een willekeurig profiel kan worden vergeleken met alle BCP's.

#### *Uitkomsten internetpeiling > Profiel senioren*

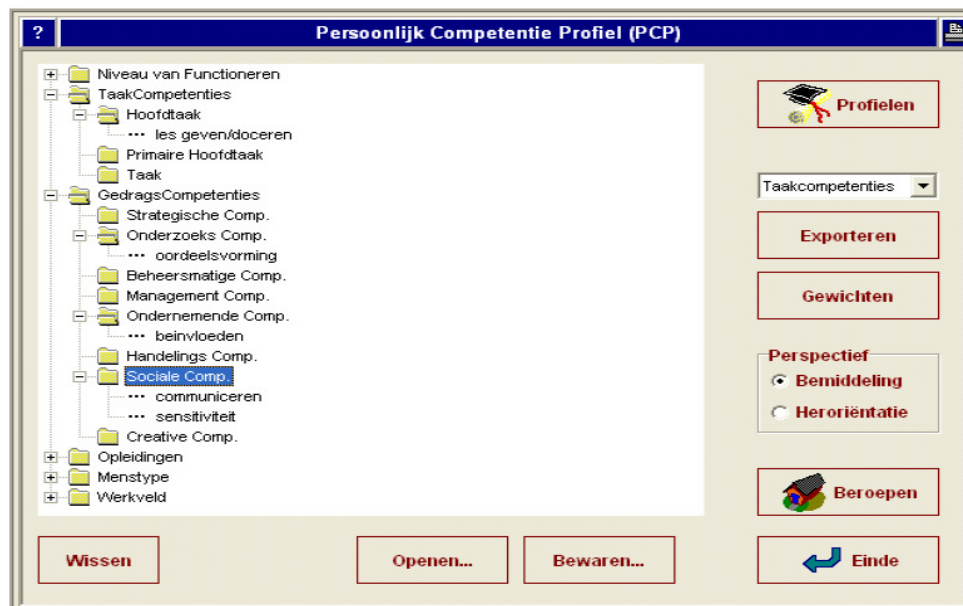
Er is een profiel gemaakt door invulling van de gedragscompetenties, die uit de internetpeiling naar voren zijn gekomen t.w.: inlevingsvermogen, communiceren, beïnvloeden, beoordelingsvermogen. De kwaliteit "overdragen van kennis" heeft vorm gekregen via de taakcompetentie "lesgeven/doceren", De kwaliteiten "geduld" en "overwicht" hebben geen vertaling kunnen krijgen in competenties.

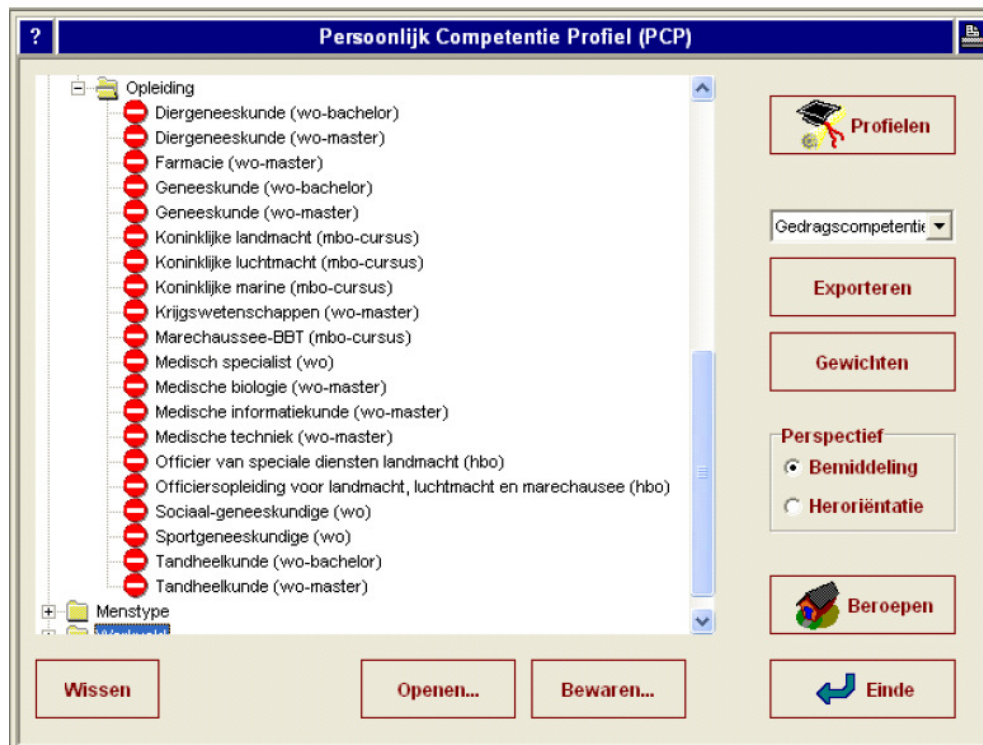
Om een representatieve lijst te krijgen is in het profiel "uitsluiting" aangegeven van beroepen, waarvoor een langdurige (langer dan 7 jaar, meestal WO) opleiding is vereist in de medische sfeer. Verder zijn (voornamelijk militaire) beroepen verwijderd waarvan de opleiding zeer specifiek is en op jonge leeftijd start. Tenslotte is het aantal docentenberoepen gecompriemd weergegeven door algemenere beroepstitels te kiezen<sup>1</sup>. Dit geldt eveneens voor een aantal andere beroepen.

<sup>1</sup> In de kennisbank wordt bijvoorbeeld onderscheid gemaakt tussen 200 verschillende docentenberoepen. Deze zijn gecompriemd tot een aantal algemenere beroepstitels.

### Verwantschap gedragscompetenties met beroepen

Nadat de variabelen zijn ingevuld, start de matching met beroepen. Een verwantschapspercentage drukt de mate van overeenkomst uit tussen seniorenprofiel en gevraagde competenties in het beroep. In deze analyse ligt de nadruk op de gedragscompetenties en dat is via de gewichtsinstelling van het algoritme dat de verwantschappen berekend gerealiseerd. Voor een matchend beroep is als minimumeis 60% gesteld, in dat geval worden tenminste 2 van de vier senioren gedragscompetenties gevraagd in het beroep of kan het zijn dat een beroep andere competenties vraagt dan in het seniorenprofiel voorkomen, maar dat de competenties van het seniorenprofiel de gevraagd competenties compenseert. Bij het berekenen van verwantschappen wordt nl. rekening gehouden met de mate waarin competenties onderling verwant zijn. Op de lijst (zie bijlage) is de mate van verwantschap via kleuren weergegeven. Er zijn 3 kleuren groen gebruikt om de mate van verwantschap aan te geven **Donkergroen voor verwantschappen t/m 87%; de volgende categorie gaat tot 77%, en de laatste groep tot 60%**





Figuur 2

### De resultaten

1. Lijst met beroepen passend bij het seniorenprofiel op basis van de internetpeiling.
2. Sectorale lijsten op basis van lijst 2 met functies in de "corebusiness"
  - a. Voedsel en genotmiddel productie
  - b. Gebouwen en de inrichting en het onderhoud ervan
  - c. Textiel, kleding en accessoires
  - d. Gezondheid en zorg
  - e. Milieu en Natuurlijke omgeving
  - f. Energie en grondstoffen
  - g. Gebruiksvoorwerpen en apparaten industrie
  - h. Infrastructuur en Transport
  - i. Informatie en Communicatie
  - j. Opvoeding en Onderwijs
  - k. Overheid, staat en veiligheid
  - l. Kunst cultuur en wetenschap
  - m. Arbeid en Economie
  - n. Recreatie

*De lijst beroepen passend bij het senioren profiel*

De lijst beroepen is tot stand gekomen door het "seniorenprofiel" te vergelijken met alle beroepen in de kennisbank van LDC. Wat valt er nu op bij het overzien van deze lijst.

- Er zijn meer beroepen in het hogere opleidingssegment geselecteerd dan op het niveau elementair en lager.
- Docent beroepen scoren hoog

**Wat is de verklaring voor dit resultaat.**

Het seniorenprofiel bevat competenties die doorgaans meer voorkomen bij beroepen op het niveau vanaf Middelbaar. Bij de beroepen op lagere niveaus liggen de competenties meer in de categorie Handingscompetenties dan bij Onderzoekende, Ondernemende en Sociale competenties. Bij de zorg beroepen op lager niveau scoren de beroepen wel enigszins, omdat daar verhoudingsgewijs meer sociale competenties gevraagd worden dan bij andere beroepen.

Docenten scoren hoog; dat heeft een dubbele oorzaak. Op de eerste plaats, en dat ligt voor de hand, scoren ze allemaal op "lesgeven/doceren"; maar dat is niet alleen de oorzaak van de hoger score van docenten. Ook het competentieprofiel van ouderen zoals dat uit de internetpoll blijkt heeft grote gelijkenissen met het profiel van de docent. Om goed te kunnen lesgeven, zijn de competentie Beïnvloeden, Oordeelsvorming, Communiceren en Inlevingsvermogen onontbeerlijk. Die komen dan ook in het BCP van de docenten voor.

Dit laatste resultaat is ook om andere redenen niet vreemd. Ouderen wordt een rol toegedicht in de sfeer van kennisoverdracht, van vorming en opleiding van jongere werknemers naar volleerde beroepsbeoefenaren. Om dat te kunnen zijn precies de competenties nodig die ook uit de internetpoll blijken, en die sterk aansluiten bij een rol van leermeester, zoals die ook in het profiel van de docent wordt weergegeven.

Leeuwarden, 30 mei 2011  
Carel van Nahuijs  
Senior adviseur Onderzoek en Ontwikkeling

**Bijlage E: Lijst matchende beroepen met competenties senioren**
**Matching: Royaal Goed Voldoende**

<b>Beroep</b>	<b>Gerechtsdeurwaarder</b>
<b>Accountant-administratieconsulent</b>	<b>Complexbeveiliging justiti-e25le inrichting</b>
<b>Advocaat</b>	<b>Heffingsambtenaar</b>
<b>Technisch onderwijsassistent (TOA)</b>	<b>Hoofd financiële administratie</b>
<b>Inkomensconsulent</b>	<b>Inspecteur arbeidsinspectie</b>
<b>Medewerker onderwijs (overheid)</b>	<b>Inspecteur overheidsinstelling</b>
<b>Medewerker reinigingspolitie</b>	<b>Huiswerkbegeleider</b>
<b>Medewerker volkshuisvesting</b>	<b>Inspecteur accountantsdienst</b>
<b>Arbeids- en organisatiepsycholoog</b>	<b>EHBO-instructeur</b>
<b>Art director reclame</b>	<b>Journalist</b>
<b>Audicien</b>	<b>Bedrijfsjournalist</b>
<b>Agrarisch bedrijfsadviseur</b>	<b>Jurist</b>
<b>Belastingadviseur</b>	<b>Keurmeester vee, land en tuinbouw</b>
<b>Beleggingsadviseur</b>	<b>Landbouwconsulent</b>
<b>Beveiliging</b>	<b>Lasinspecteur</b>
<b>Bookmaker</b>	<b>Groepsleerkracht basisonderwijs</b>
<b>Bouwkundig inspecteur</b>	<b>Linktrainer</b>
<b>Cabaretier</b>	<b>Loopbaanadviseur</b>
<b>Geld- en waardetransporteur</b>	<b>Maatschappelijk werker</b>
<b>Choreograaf</b>	<b>Leerlingbegeleider AVO</b>
<b>Circusartiest</b>	<b>Milieu-inspecteur</b>
<b>Effectenhandelaar</b>	<b>Notaris</b>
<b>Conducteur</b>	<b>Officier van justitie</b>
<b>Gezondheidsvoorlichtings- en opvoedings-(GVO-</b>	<b>Onderwijsinspecteur</b>
<b>Brandweermidewerker vergunningen en adviezen</b>	<b>Opticien</b>
<b>Controleur buitendienst sociale verzekeringen</b>	<b>Opzichter bouw</b>
<b>Inspecteur waterleidingbedrijf</b>	<b>Opzichter weg- en waterbouw</b>
<b>Controleur openbaar vervoer</b>	<b>Parkeercontroleur</b>
<b>Decaan voortgezet onderwijs</b>	<b>Particulier onderzoeker</b>
<b>Belastingdeurwaarder</b>	<b>Pedagogisch adviseur</b>
<b>Entertainmentartiest</b>	<b>Penitentiair inrichtingswerker</b>
<b>Fitnesstrainer</b>	<b>Podotherapeut</b>

Gastechnisch opzichter	Politiemedewerker
Secretaris (gemeente/provincie)	Assistent-politiemedewerker
Horecaportier	Hoofdopzichter bouw
Praktijkopleider	Observer beurshandel
Rechter	Taxateur roerende goederen
Reclasseringswerker	Assistent sociaal raadsman
Remedial teacher	Bewindvoerder wet schuldsanering natuurlijke personen
Rijexaminator	Clïëntvertrouwenspersoon jeugdzorg
Rij-instructeur	Klachtenondersteuner jeugdzorg
Rijschoolhouder	Medisch maatschappelijk werker
Schade-expert	Pastoraal werker
Schoolbegeleider	Adviseur instellingen sociaal-cultureel werk
Sociaal raadsman	Eerstelijnspsycholoog
Sociaal rechercheur	Educatief medewerker theater
Sportinstructeur/trainer	Programmamaker radio
Toeziçthouder bewaking	Programmamaker televisie
Studieadviseur/studentendecaan	Lasinstructeur
Supervisor/docentenbegeleider	Stoelmasseur
Suppoost museum	Beveiligër
Taxateur onroerend goed	Winkelsurveillant
Trainer communicatieve vaardigheden	Mobiel surveillant
Universitair docent	Medewerker visitatie/badmeester penitentiaire inrichting
Verkeersinspecteur	Bedrijfsbrandmeester
Voedingsdeskundige (voorlichten)	Brandweercoördinator vergunningen en adviezen
Voetbalsteward	Brandweermedewerker oefeningen en opleidingen
Yogaleraar	Brandweercoördinator oefeningen en opleidingen
Toeziçthouder zwembad	Brandweeradviseur veiligheid en kwaliteitszorg
Mediator	Vreemdelingenbegeleider penitentiaire inrichting
Docent voortgezet onderwijs (VO)	Groepswerker penitentiaire inrichting
Juridisch medewerker	Behandel/zorg inrichtingswerker penitentiaire inrichting
Patiëntenvoorlichter	Groepsleider justitiële jeugdinrichting
Auditor kwaliteitszorg	Medewerker beveiliging/begeleiding tbs-kliniek
Regisseur	Advocaat-generaal
Allround politiemedewerker	Procureur-generaal

Budgetconsulent	Raadsheer
Archiefspecteur	Inspecteur vervoer
BOS-consulent	Cartograaf
Specialist gewasbescherming	Chemicus
WMO-consulent	Communicatieadviseur
Medewerker bezwaar en beroep	Conciërge
Medewerker terugvordering en verhaal	Copywriter
Consulent Wet Inburgering	Creatief therapeut
	Recensent
	Cultuurtechnicus
	Kapper
	Databasebeheerder
	Dierenartsassistent
	Dierenasielhouder/dierenpensionhouder
Account executive reclame	Dramaturg
Acteur	Ecoloog
Actuaris	IT-auditor
Adviseur interne controle en beveiliging	Ergonoom
Akoestisch adviseur	Ergotherapeut
Applicatiebeheerder (hoger)	Ertskundige
Arbeidsdeskundige	Euritmietherapeut
Arbeidshygiënist	Fotograaf
Archeoloog	Fysiotherapeut
Uitgeefassistent	Fysisch geograaf
Astronoom	Fysisch oceanograaf
Belegingsanalist	Inspecteur gasinstallaties
Bestuurskundige	Geodeet
Betontechnoloog	Geofysicus waterwinning
Bewaarder hypotheek, kadaster, scheepsbewijzen	Geoloog
Psychomotorisch therapeut	Grafoloog
Biochemicus	Grimeur
Biofysicus	Haarwerkspecialist
Bioloog	Haptotherapeut
Bodemkundige	Historicus

Bos- en landschapsadviseur	Hortulanus
Bouwhistoricus	Huidtherapeut
Huishoudkundig consulent	Paleontoloog
ICT-specialist	Pedagoog
Instructeur mobiliteit blinden	Voetverzorger
Juridisch/rechtskundig adviseur	Petroleum engineer
Kernfysicus	Petroloog
Klinisch chemicus	Peuterwerker
Klinisch fysicus	Plantenteeltkundige
Kredietbeoordelaar	PR-adviseur
Kristallograaf	Psychologisch medewerker
Kunsthistoricus	Psychotherapeut
Landbouwtechnisch ingenieur	Radiodiagnostisch laborant
Lasertechnoloog	Registeraccountant
Logopedist	Re-integratiedeskundige
Luchthavenmeester	Reisbegeleider
Manicure	Schoonheidsspecialist
Marktonderzoeker	Schrijver
Materiaalkundige	Seismoloog
Medisch-microbiologisch ingenieur	Seksuoloog
Meteoroloog	Slotenmaker
Microbioloog	Statistisch analist
Mijnbouwkundige	Technisch natuurkundige
Milieudeskundige	Psychologisch testassistent
Mineraloog	Toeristisch gids
Musicoloog	Treasurer
Natuurgeneeskundig therapeut	Tropisch landbouwkundige
Natuurkundige	Uitgever
Neerlandicus	Verloskundige
Octrooigemachtigde	Visagist
Oefentherapeut Cesar	Wiskundige
Oefentherapeut Mensendieck	Woninginrichter
Onderwijskundige	Adviseur ERP-systemen
Opvoedingsvoorlichter	Webdeveloper (hoger)

Orthopedagoog	Kennistechnoloog
Orthoptist	Afrokapper
Coördinator begeleider gezinsvervangend huis,	Trainer software
Meldkamermedewerker alarmcentrale (reizen)	Functioneel beheerder
Binnenhuisadviseur	Systeembeheerder
Medewerker klantenservice	Informatiemanager ICT
Woonconsulent	Voice-over
Zonneconsulent	Dansleraar dansschool
Claimbeoordelaar	Casting director
Museummedewerker	Muziekprogrammeur
Tuin- en landschapsontwerper	Theaterprogrammeur
Dierenfysiotherapeut	Artistiek leider podiumkunsten
Tuinbouwkundige	Regieassistent
Tuin- en landschapsarchitect	Hoofd laboratorium
Kopersbegeleider bouw	Organisatieadviseur (technisch)
Stedenbouwkundig architect	Opleidingsfunctionaris (p&o)
Medewerker voorlichting	Imagostylist
Pers-, publieksvoorlichter	Stylist modecollecties
Communicatiemanager	Politiekundige master
Sportmasseur	Havenmeester
Consultatief psychiatrisch verpleegkundige	Hydroloog
Sociaal verpleegkundige	Communicatiemedewerker (hoger)
Manueel therapeut	Groepsleider zorg (hoger)
Decubitus-consulent	Tourmanager theater, muziek, dans
Incontinentieconsulent	Netwerkbeheerder
Lactatiekundige	Adviseur CRM-systemen
Nurse practitioner	Multimediadeveloper (hoger)
Physician assistant	
Sportfysioloog	
Telecommunicatiemanager	
Adviseur woondiensten	
Relatiebemiddelaar	
Webdeveloper (middelbaar)	

Actuarieel rekenaar	Binnenhuisarchitect
Incassomedewerker	Biologisch-dynamisch land- en tuinbouwer
Administratief medewerker verzekeringen	Biologisch-dynamisch dier- en veehouder
Advertentie- en reclameacquisiteur	Bloemen- en plantenkweker
Afslager	Bloemist-winkelier
Akkerbouwer	Boekhandelaar
Medewerker burgerzaken	Boekhouder
Medewerker ruimtelijke ordening	Boomchirurg
Medewerker sport en recreatie (overheid)	Rig designer
Hoofd analist (laboratorium)	Boswachter
Applicatiebeheerder (middelbaar)	Bouwfysicus
Arbeidsanalist	Projectleider bouw
Arbocoördinator	Teamleider brandweerkorps
Bouwkundig architect	Brandweerofficier repressie
Architectonisch vormgever	Allround broodbakker
Archivaris	Butler
Artsenbezoeker	Callcentermedewerker (inbound)
Assistent-accountant	Campingbeheerder
Assurantietussenpersoon	Cargadoor
Autohandelaar	Paddestoelenkweker
Autokeurmeester	Chef-kok (grote keuken)
Autowasserettehouder	Chemisch technoloog
Allround banketbakker	Chocolatier
Bedrijfseconoom	Commercieel technicus
Bedrijfskundig ingenieur	Commercieel medewerker binnendienst (administratief)
Bedrijfskundige	Commies belastingdienst
Beeldend kunstenaar	Concertmeester
Beeldhouwer	Congrestolk
Configuration manager ICT	Conservator
Belastingassistent	Consulent kenniscentrum beroepsonderwijs
Benzinepomphouder	Sociaal-cultureel werker, specialisatie
Bestuurder sportbond	Consultant
Bestuurder werkgevers-, werknemersorganisatie	Contactlensspecialist
Beveiligingsadviseur	Inspecteur elektrische installaties

Medewerker productcontrole (industrie)	Gasturbinetechicus
Controller	Gidsenschrijver
Coördinator schoolbegeleidingsdienst	Gieterij ingenieur
Corrector	Glaskunstenaar
Uitvoerder cultuurtechniek	Grafisch intermediair
Decorontwerper	Grafisch ontwerper
Dessinontwerper	Groentehandelaar
Dichter	Groentekweker
Dierenartsenbezoeker	Groenvoorzieningsontwerper (tuinen)
Dietist	Grondwerktuigkundige mechanisch
Diplomatiek vertegenwoordiger	Grossier
Diskjockey	Headhunter
Documentcontroleur bank	Helikopterpiloot
Dokmeester	Servicedeskmedewerker ICT
Douaneambtenaar	Helpende
Drilling engineer	Werk- en leermeester penitentiaire inrichting,
Drogist	Hoofd distributie productie-, handelsbedrijf
Economisch adviseur	Hoofd personeel en organisatie
Econoom	Hoofd productietechnologie
Edelsmid	Hoofd tekenkamer elektrotechniek
Eerste medewerker bediening horeca	Hoofd tekenkamer werktuigbouwkunde
Ontwerper elektronica	Hoofdredacteur (bladen)
Ontwerper elektrotechnische installaties	Hoofduitvoerder grond-, weg- en waterbouw (gww)
Projectleider elektrotechniek	Host toerisme
Etaleur/decorateur	Host/hostess felicitatiedienst
Expeditie	Portier hotel
Exportmanager	Houttechnoloog
Kantoordirecteur bank	Hulp in de particuliere huishouding
Financieel-administratief medewerker	Hydrograaf
Fotografisch vormgever	ICT-architect
Fotohandelaar	Keuringsmedewerker meet- en weeginstrumenten
Hoofd receptie hotel	Importeur
Fruitekweker	Impresario
Functieanalist	Industrieel ontwerper (technisch)

Informatieanalist	Ontwerper/modelleur schoenen
Inspecteur algemene inspectie landbouw en visserij	Modeontwerper
Inspecteur belastingen	Monteur beveiligingsinstallaties
Instrumentalist	Monteur mechanische werken spoorwegen
Intercedent	Multimediavormgever
Juwelier	Museumgids
Kennelhouder	Notarisklerk
Keramisch vormgever	Oliebollen-/poffertjeskraamhouder
Keurmeester van waren	Ploegchef/bevelvoerder brandweerkorps
Klaarmeester	Ontwerper-constructeur bouw
Klimaattechnicus	Ontwerper-constructeur werktuigbouwkunde
Klinisch-chemisch ingenieur	Opleidingsadviseur
Koeltechnicus	Opnameleider film/televisie
Koster	Organisatieadviseur
Grafisch kunstenaar	Orthopedisch modelmaker en maatnemer
Kunstgaleriehouder	Outplacementbemiddelaar
Kwaliteitszorgmedewerker (grafisch)	Paardenhouder
Echografist	Pelsdierenhouder
Landbouwer	Perronopzichter
Levensmiddelentechnoloog	Personeelsfunctionaris
Loodsdienstcoördinator	Personeelsmedewerker
Luchtvaarttechnicus	Pluimveehouder
Luchtverkeersleider	Presentator
Maatkleermaker	PR-medewerker
Makelaar onroerend goed	Productieplanner
Mannequin	Systeemprogrammeur
Markthandelaar	Projectleider grond-, weg- en waterbouw (gww)
Medewerker crediteurenadministratie	Verkeersleider haven
Medewerker debiteurenadministratie	Account director reclame
Medewerker salarisadministratie	Recreatiebegeleider
Medewerker toeristische informatie	Reisadviseur vakantie-reizen
Mediaplanner	Reserveringsmedewerker reisorganisatie
Meubelontwerper	Rijwielhandelaar
Milieukundig voorlichter	Rundveehouder

Sales promotor	Verzorgende
Saunahouder	Videotheehouder
Schapenhouder	Vis- en schaaldierenkweker
Scheepskok	Vishandelaar
Scheidsrechter	Reclamevlieger
Directeur basisonderwijs	Vluchtafhandelingsemployé
Schoolleider speciaal onderwijs (niet lesgevend)	Vogelhouder
Secretaris overheidsdiensten	Wasserettehouder
Selecteur zaad en bloembollen	Ontwerper-constructeur civiele techniek
Slijter	Wegenwacht
Sociaal-psychiatrisch verpleegkundige	Werkvoorbereider
Software engineer	Zaadteiler
Sonoloog	Zanger
Staladviseur	Hygiënist gezondheidszorg
Treinsteward horeca	Zwemonderwijzer
Steward luchtvaart	Financieel administrateur
Strandwacht	Commercieel medewerker
Technisch schrijver	Webdesigner
Theateragent	Redacteur (nieuwe media)
Tolk	Tester ICT
Traffic manager reclame	Adviseur E-business
Transportplanner	Scenarioschrijver
Uitvoerder bouw	Salesmanager
Uitvoerder grond-, weg- en waterbouw (gww)	Accountmanager
Varkenshouder	PLC-programmeur
Veehandelaar	Calculator
Veiligheidskundige (adviserend)	Bouwcalculator
Veilingmeester	Assistent-bedrijfsleider
Verkeers- en stedenbouwkundige	Kwaliteitscontroleur
Verkoper	Kwaliteitsmanager
Zorghulp	Logistiek manager
Verpleegkundige	Marketingmanager
Vertaler	Productmanager
Vertegenwoordiger	Planoloog

Inkoper	Medewerker uitkeringen (sociale verzekeringen)
Filiaalbeheerder auto's	Cliëntadviseur bank
Bedrijfsleider/ondernemer	Medewerker binnendienst assurantiën
Facilitair manager	Schadebehandelaar
Evenementenorganisator	Assurantieadviseur
Human resource medewerker	Assistent controller
Logistiek medewerker	Hoofdcontroleur belastingdienst
Recruiter	Teamleider uitkeringen (sociale verzekeringen)
Testcoördinator	Bestuurder overheid
Projectmanager	Griffier overheidsbestuur
Woonbegeleider gezinsvervangend huis, wooncentrum	Sectordirecteur gemeente
Districtsmanager verkoop buitendienst	Melkveehouder
Opvangmedewerker diensten asielzoekerscentrum	Districtshoofd bos- en natuurterreinen
Banquetmanager	Hoofd archief
Bedrijvenadviseur bank	Hoofd documentatie
Kwaliteitsmedewerker	Adviseur civiele techniek
Nachtreceptionist hotel	Instructeur grondverzet- en graafmachines
Systeemanalist	Instructeur hijswerk
Industrieel ontwerper (conceptueel)	Bestekschrijver grond-, weg- en waterbouw (gww)
Gespecialiseerd verpleegkundige	Bouwkundig adviseur
Hoofd afdeling	Bouwkundig projectontwikkelaar
ICT-beheerder	Stedenbouwkundig ontwerper
ICT-ontwikkelaar	Asfalttechnoloog
Musicus	Stedenbouwkundig adviseur
Muziekinstrumentmaker, -reparateur	Coördinator reiniging
Acquisiteur	Eindredacteur
Yield manager horeca	Hoofdredeur (omroep)
Partymanager catering	Nieuwslezer
Nachtportier hotel	Communicatiemedewerker (middelbaar)
Hoofdportier hotel	Audiotolk
Chef-kok instelling	Gerechtstolk
Food and beverage manager	Juridisch vertaler
Chef-kok (kleine keuken)	Contentmanager
Roostermaker	Sport- en bewegingsleider

Podoloog	Computeroperator
Bewegingstechnoloog	Multimediadeveloper (middelbaar)
Productmanager farmaceutisch bedrijf	Werkplekbeheerder
Clinical research associate	Embedded software engineer
Indicatieadviseur gezondheidszorg	Functioneel ontwerper ICT
Officier van dienst gezondheidszorg	Security specialist ICT
Postzegelhandelaar (filatelie)	Servicemanager ICT
Antiquair	Systeemontwerper
Exportmedewerker buitendienst	Specialist technische infrastructuur ICT
Handelsagent	Architect technische infrastructuur ICT
Veilinghouder bloemen, groente en fruit	Datawarehouse ontwikkelaar
Productiebegeleider uitgeverij	Plugger
Vastgoedmanager	Librettist
Woningmarktconsultant	Tekstdichter
Jachtmakelaar	Art director film/televisie
Spelersmakelaar	Kostuumontwerper theater/film/televisie
Vestigingsdirecteur makelaarskantoor	Kunstsmid
Creative director reclame	Multimediakunstenaar
Media director reclame	Plastisch ruimtelijk vormgever
Coördinator woondiensten	Locatiescout
Assistent inkoper	Producent muziek, tv en theater
Database marketeer	Productieassistent televisie,radio en theater
Senior inkoper	Productieleider televisie,radio en theater
Assistent-woonbegeleider gezinsvervangend	Programmableider radio
Kinderoppas particulieren	Programmableider televisie
Manager/teamleider uitzendbureau	Voorstellingsleider
Manager/teamleider werk en inkomen	Hoofdmonteur mechanische werken spoorwegen
Educatie-medewerker jeugdhulpverlening	Hoofdmonteur elektrische installaties
Geestelijk verzorger	Hoofdmonteur consumentenelektronica
Humanistisch raadsman	Energie Prestatie Advisering (EPA)-medewerker
Zorgmanager gezondheidszorg	Hardware engineer computertechniek
Testmanager ICT	Hoofdmonteur
Webmaster	Grondwerktuigkundige avionisch
Productievoorbereider ICT	Directional driller

