

Iedereen coach

Van stress- tot opruimcoach: het aantal coaches is de afgelopen jaren explosief gestegen. Waar komt die groei vandaan? Wat voor gevaren kleven eraan? En hoe bepaal je of iemand geschikt is? 'Zelfs een opruimcoach kan meer kapotmaken dan je lief is.'

door Jan Smit
illustraties Matthias Giesen



De keuze van je stress-coach

B

Birgit Bollen is lifecoach. En gezinscoach en overgangcoach, afvalcoach, fithheidscoach, voedingscoach, verdrietcoach en bore-outcoach. Een soort Nikkelen Nelis op het gebied van coaching, zo profileert deze inmiddels 54-jarige gescheiden moeder zich op internet.

'Personen helpen zien welke richtingen en mogelijkheden het leven allemaal te bieden heeft' en hen 'daarin begeleiden' is haar passie. 'Everyday life, voor, tijdens en na een scheiding, maar ook in een gezinsituatie', schrijft ze.

Haar expertise en opleidingsachtergrond ligt voornamelijk in de zorg. Bollen heeft onder meer gewerkt in de thuiszorg en als ziekenverzorgende. Daarnaast heeft ze een aantal opleidingen neurolinguïstisch programmeren (NLP) gevolgd.

Die achtergrond roept bij sommige mensen vragen op. 'Flut-cursusjes met als resultaat een certificaat van een vage Amerikaanse club', schampert een vrouw – wier vriendin bij Bollen 'in de leer' is – over de NLP-opleidingen. Ze maakt zich daar nogal ongerust over, temeer omdat Bollen 'anderen helpt hun leven op orde te krijgen, terwijl ze hier zelf ook enige moeite mee lijkt te hebben' en heeft daarom advies ingewonnen bij de Vereniging tegen de Kwakzalverij (VtdK).

De VtdK gaat er met gestrekt been in. 'Prutsers', zo noemt bestuurslid en gepensioneerd psychiater Ronald van den Berg 'leken-behandelaars' als Bollen, die zich vaak 'sieren met onbeschermde maar gewichtige fantasietitels zoals coach, healer, integraaltherapeut, alternatief behandelaar, energetisch therapeut, natuurgenezer enzovoort'.

Maar behalve dat coaches die mensen willen

'Een goede coach pleegt op het juiste moment de juiste interventies en projecteert niet zijn eigen issues op de coachee.'

Miriam Oude Wolbers, bestuurslid Nederlandse Orde van Beroepscoaches

genezen sinds oktober 2015 volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen gezondheidszorg (Wkkgz) zorgplicht hebben en moeten zijn aangesloten bij een beroepsvereniging met een klachtencommissie, is daar volgens Van den Berg weinig aan te doen. Dus neemt de VtdK door *naming and shaming* op haar website zelf het heft in handen – Birgit Bollen heet in werkelijkheid anders; *HP/De Tijd* heeft gekozen voor een fictieve naam omdat ze, ondanks herhaalde pogingen tot wederhoor, niet heeft gereageerd.

Bollen is geen uitzondering. Het aantal coaches is de afgelopen vijf jaar volgens de Kamer van Koophandel met liefst 66 procent gegroeid tot 63.000. Een bont gezelschap: van life- en stresscoaches tot opruim- en christencoaches, aan aanbod geen gebrek. Vooral het aantal stress/burn-out- (4500) en lifecoaches (24.000) rijst de pan uit. En: twee derde is vrouw.

Waar komt deze groei vandaan? En wat heeft dit voor gevolgen?

De toename van het aantal coaches kent meerdere oorzaken. Het is geen beschermd beroep; iedereen kan een bordje met coach op zijn deur spijkeren. Tijdens de afgelopen crisis hebben veel mensen daarvan gebruikgemaakt. Mensen in loondienst die hun baan kwijtraakten, die – in de woorden van Marco Tieleman – dachten: "Oké, ik heb geen baan meer, maar wel veel ervaring en ik kan goed praten. Dus, waarom word ik geen coach!"

Tieleman weet waar hij het over heeft. Hij is zelf coach – Tieleman helpt hogeropgeleide professionals met vragen rondom loopbaan en leiderschap en is lid van de werkgroep van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (Nobco), de grootste beroepsorganisatie, die leden stimuleert om zich te certificeren.

Ook de autonomie maakt het vak aantrekkelijk, meent Francine Hermans, oprichter en eigenaar van Coachingland.nl, een populaire vergelijkings-site voor coaches die op 1 januari dit jaar offline ging. "Het past in een trend. Steeds minder mensen willen voor een baas werken. En al helemaal niet fulltime. Dus beginnen ze – al dan niet noodgedwongen – een coachingpraktijk."

Verder moet de rol van 'redder' volgens Hermans niet worden uitgevlakt. "Het kan een fijn gevoel geven om bij te dragen aan de ontwikkeling van anderen, een boost voor je ego. Stel dat je net je baan hebt verloren en je voelt je eigenlijk een soort 'Calimero', dan is het fijn als je een 'Calimero' kunt worden, toch?"

Minstens zo belangrijk, misschien zelfs nog wel belangrijker is de toename van de vraag, vindt Erik de Haan, hoogleraar organisatieontwikkeling en coaching aan de VU. "Er is sprake van groeiende persoonlijke behoefte aan reflectie over emoties, persoonlijkheid en zingeving," schetst De Haan. "Dit wordt vooral ingegeven door ingrijpende veranderingen in onze maatschappij als gevolg van de globalisering en automatisering. Dat veroorzaakt stress en spanning, zowel in het privéleven als op het werk. Daarnaast is er nog de toenemende individualisering. Kijk naar de groei van het aantal eenpersoonshuishoudens en zzp'ers. Die zoeken een klankbord, zeker nu de toekomst



steeds minder voorspelbaar wordt. Vroeger vonden ze dit thuis en op het werk – je ging alleen naar een coach als er iets mis was. Nu staan veel meer mensen er alleen voor."

Miriam Oude Wolbers, bestuurslid van de Nobco, de grootste beroepsvereniging van coaches, en zelf ook coach, zit ongeveer op dezelfde golflengte. Door de snel veranderende wereld is er volgens haar steeds meer behoefte aan onafhankelijke professionals die mensen kunnen ondersteunen bij het behalen van de zelfgekozen doelen.

Hermans, zelf psycholoog en bezig met een boek over coaching, zoekt de oorzaak vooral in de verheerlijking van het maakbaarheidsideaal. "Geluk en succes zijn volgens veel mensen de maat. Dan leg je de lat voor jezelf erg hoog en is het lastig omgaan met tegenslag en teleurstellingen – emoties als pijn, verdriet en rouw. Er is sprake van een soort paradox: we focussen zo op geluk dat dit ons ongelukkig maakt."

Dat juist veel vrouwen coach zijn, is volgens De Haan niet zo vreemd. "Dat zie je in meer mensgerichte beroepen. Counselors, psychotherapeuten, hr-medewerkers: dat zijn toch overwegend vrouwen. Zorg wordt in onze cultuur veel meer neergelegd bij de vrouw. Dat was al zo in de klassieke oudheid. Pallas Athene, godin van de strijd en van de wijsheid, die in de gedaante van mentor opduikt in Homerus' *Odyssee*,

is wat mij betreft de 'godin van de coaching'."

Haar kennis en vaardigheden inzetten voor mensen die een volgende stap in hun leven willen zetten en ondersteuning zoeken: met dit adagium begon Marina Wakker (50) vorig jaar haar eigen coachingpraktijk in Baarn. Ze is geen lid van de Nobco of een van de andere beroepsorganisaties, heeft geen specifieke coachingopleiding gevolgd en is ook niet gecertificeerd.

Maar een 'prutser' of 'kwakzalver' is ze allerminst. Wakker rondde met succes twee psychologiestudies af – klinische psychologie en arbeids- en organisatiepsychologie. Daarnaast volgde ze diverse opleidingen, onder meer op het gebied van traumatherapie en het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling. Een fundament dat volgens Wakker voldoende solide is om, naast haar werk als arbeids- en organisatiepsycholoog en partner bij DFG in Utrecht en bij Arbeidspsychologen Midden Nederland, aan de slag te gaan als coach.

Ze heeft als coach veel aan deze studies, vertelt ze. "Stel, je merkt dat iemand op zijn werk keer op keer vastloopt. Dan kun je adviseren: probeer het eens op een andere manier. Je kunt je ook afvragen: waarom loopt deze persoon steeds vast? Is hij bijvoorbeeld depressief, heeft hij autisme of een andere ontwikkelingsstoornis? Als psycholoog kun je zo zorgen voor ►

► een fundamentele verandering.”

Is een studie psychologie voor een coach volgens haar een *conditio sine qua non*? Nee, dat gaat Wakker te ver. “Dat zal ik nooit beweren. Je hebt hulpvragen op allerlei niveaus. Soms kun je met eenvoudige tips een gedragswijziging teweegbrengen, zeker bij stabiele mensen. Maar je moet wel weten wanneer je moet doorvragen en kijken wat haalbaar is. Is iets niet haalbaar omdat iemand erg weinig zelfvertrouwen heeft en je zegt dat hij daar dan maar overheen moet stappen, zonder op zoek te gaan naar de diepere oorzaken, dan heb je kans dat dit zelfvertrouwen nog verder afbrokkelt.”

Twee psychologiestudies is misschien wat veel, maar voor een goede coach zijn een gedegen opleiding en ervaring van groot belang. Al was het maar om ervoor te zorgen dat de coach zijn plek kent.

Coaching komt van *coach*, het Engelse woord voor koets: een voertuig dat iemand van a naar b brengt. Dat is ook wat een goede coach vermag. Iemand heeft een vraag, een doel, de coach helpt hem bij het zoeken naar het antwoord.

Maar daarvan is lang niet iedere coach voldoende doordrongen; sommigen denken dat hun cliënten – *coachees* in vakjargon – hen zien als een soort rolmodel, iemand die succesvol is en vertelt hoe het moet.

Dat laatste is juist niet wat een coach moet doen, benadrukt Nobco-bestuurslid Oude Wolbers. “Een goede coach staat naast zijn coachee. Die pleegt op het juiste moment de juiste interventies en projecteert niet zijn eigen issues op de coachee.”

Een te directe insteek is niet het enige gevaar. Coaches schieten kwalitatief nogal eens tekort, menen bijna alle geïnterviewden. “Iedere coach, zelfs een opruimcoach of een presentatiecoach, kan bij wijze van spreken al meer kapotmaken dan je lief is,” oppert Francine Hermans. “Dat klinkt misschien wat cru. Maar wanneer je als coach ontdekt dat iemand iets lastig vindt, bijvoorbeeld spreken in het openbaar, en je adviseert hem dat toch te doen, zonder te kijken naar de achterliggende oorzaken, loop je kans dat de faalangst alleen maar toeneemt.”

Ook bij coaches die werknemers begeleiden bij stress- en burn-outklachten ligt dit gevaar op de loer. Samen met twee andere beroepsorganisaties luidde de Nobco daarom deze zomer de noodklok.

Een coach die in kwalitatief opzicht tekortschiet, kan volgens de belangenclubs moeilijk de ernst van de problematiek inschatten. Dat is volgens de organisaties wel noodzakelijk. Immers, juist iemand die door burn-out uitvalt of ernstige stressklachten heeft, is vaak erg kwetsbaar. En toch is er nauwelijks toezicht op coaches.



‘Als je coach bent, klinkt dat beter op verjaardagen en andere feestjes dan: ‘Ik ben werkloos.’

Francine Hermans, oprichter van Coachingland.nl

De beroepsorganisaties slaan de spijker op de kop. Coaches die niet onder de Wkkgz vallen, kunnen vrij hun gang gaan. Wie zo’n coach heeft en meent dat hij door de gesprekken (psychische) schade heeft opgelopen, is aangewezen op een gang naar de rechter.

De Nobco en de twee andere verenigingen pleiten er daarom voor te kiezen voor een gecertificeerde coach: iemand die een erkende opleiding heeft gevolgd, voldoende werkervaring heeft, aan intervisie doet en bijscholing krijgt.

Zo’n coach weet volgens de organisaties wanneer coaching niet de juiste begeleidingsmethode is en iemand meer baat heeft bij therapie. Op dat moment zal hij een cliënt direct doorverwijzen naar een therapeut of psycholoog.

Ook moet een gecertificeerde coach zich houden aan de ethische gedragscode. Cliënten die menen dat hun coach die met voeten treedt, kunnen daarover bij de beroepsorganisatie een klacht indienen.

Certificering is echter geen panacee. De duur, kwaliteit en het niveau van de coachopleidingen lopen nogal uiteen. Datzelfde geldt voor de toelatingseisen van de beroepsverenigingen – vaak is een hbo-opleiding een must, soms (kindercoach, lifestylecoach) volstaat een mbo-diploma. Het aanbod aan opleidingen voor coaches is enorm. Ook daar bestaat weer een keurmerk voor.

Probleem van al die kwaliteitslabels is het gebrek aan uniformiteit, transparantie en onafhankelijkheid. De beroepsverenigingen bereiden hun leden vaak zelf voor op een certificering of ze zijn licentiehouder; zij hebben er dus financieel belang bij dat zoveel mogelijk mensen een certificaat halen. Als ze de lat te hoog te leggen, schieten ze zichzelf in de voet.

Een voordeel is wel dat de meeste beroepsverenigingen een klachtenregeling kennen. Wie vindt dat zijn coach slecht werk levert, kan een klacht indienen. Maar de afhandeling van die klachten vindt vaak weer plaats achter deuren die voor buitenstaanders gesloten blijven.

Zo ook bij de Nobco. Deze met ruim drieduizend

leden grootste beroepsvereniging ontving sinds 2010 35 klachten. Daarvan werden er 5 gegrond verklaard. Welke coaches dit betrof en wat de inhoud van de klachten was, wil de Nobco vooralsnog niet aan derden prijsgeven. Dat gaat binnenkort mogelijk veranderen, vertelt bestuurslid Oude Wolbers.

De zwaarste sanctie die de klachtencommissie van de Nobco kan opleggen is een royement. Maar de vraag is wat dit waard is. Een coach die gerooyerd wordt, kan zijn werk als coach gewoon blijven doen. Net als de vele andere coaches die geen lid zijn van een beroepsvereniging – Nobco, LVSC en Noloc, de drie grootste, hebben in totaal ongeveer zeventien leden. Met andere woorden, het gros van de coaches is geen lid en niet gecertificeerd.

Dat laatste verbaast Francine Hermans geenszins. Wie lid wil worden van een beroepsvereniging en/of gecertificeerd wil zijn, moet voldoende coachuren hebben gemaakt. Veel coaches voldoen niet aan deze criteria, weet de oprichtster van Coachingland.nl. “Ik ben de afgelopen jaren heel veel coaches tegengekomen die niet van hun werk konden leven. Ze maakten gewoon veel te weinig vlieguren. Maar ze konden zichzelf coach noemen. Dat klinkt goed op verjaardagen en andere feestjes, beter dan: ‘Ik ben werkloos.’ Je staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel, je hebt een eigen visitekaartje: je bent weer iemand.”

Hermans, afgestudeerd psycholoog en voormalig loopbaanadviseur, begon Coachingland in 2010. Ze signaleerde een wildgroei aan coaches en wilde daar meer overzicht en transparantie in aanbrengen. “Ik droomde van een overzichtelijke site met bij voorkeur alle coaches van Nederland erop.”

Door een artikel in de *Harvard Business Review* realiseerde ze zich dat diploma’s en certificaten niet garanderen dat iemand een goede coach is. Ze wilde de kwaliteit van coaches beter inzichtelijk maken door deze achteraf te meten aan de hand van klantervaringen op een onafhankelijke vergelijkingsite, waarop coaches met meer en goede reviews hoger in de zoekresultaten kwamen. Een soort Booking.com voor de coachingbranche.

In de zomer van 2011 ging de site online. Zo’n 1500 coachbureaus registreerden zich; die kregen ruim 1300 reviews. Begin dit jaar trok ze de stekker er weer uit. Om up-to-date te blijven moest de site geheel worden vernieuwd. Daarvoor ontbrak het haar aan middelen.

Dit kwam mede doordat veel bureaus niet wilden betalen. Inschrijven bij Coachingland was gratis. Maar leverde dit klanten op, dan moest hiervoor naar rato worden betaald. Verontwaardigd: “Zelfs over een factuur van tien euro deden veel coaches al moeilijk. Man, je wilt niet weten hoeveel tijd mij dat allemaal heeft gekost!”

Ze vindt het erg jammer dat het haar niet is gelukt om de site in de lucht te houden. Temeer omdat onafhankelijke reviews samen met de opleiding, ervaring en de vraag of iemand super- en intervisie heeft, volgens haar een goed beeld bieden van de kwaliteit van een coach. “Dat zorgt voor transparantie. En bij transparantie is iedereen – coach én klant – uiteindelijk het meest gebaat.”