

Marieke van der Velden
Arianne van Galen

DE ZIN OF ONZIN VAN CERTIFICERING een discussie



Paul Esveld, Sijtze de Roos, Ans Tros en Eva de Waard: voorstanders van certificering

Certificering is voor de markt helemaal niet nodig. Juist wel, certificering is voor de klant juist wel belangrijk. Nee, certificering kan alleen voor startende coaches nut hebben. Certificering is een belangrijk instrument voor álle coaches, ongeacht hun ervaring. Certificering leidt tot transparantie, maar ook tot onnodige bureaucratie. Certificering kan nooit objectief zijn. Certificering heeft alleen nut als er één beroepsorganisatie is. Met andere woorden: het onderwerp certificering biedt voldoende stof voor discussie. Zelfs als de uitkomst van de discussie van tevoren enigszins voorspelbaar lijkt.

Wanneer je zes belangrijke spelers op het gebied van certificering uitnodigt, kan het niet anders dan dat zij allen het nut van certificering in zien. Jammer dat de zelfstandige coaches die ook uitgenodigd waren op het laatste moment niet konden komen. We startten een rondje om de deelnemers een uitspraak te ontlocken over zin en onzin van certificering. Eva de Waard, aanwezig als afgevaardigde van het CMI, betoogt dat certificering de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt en de herkenbaarheid van de beroepsgroep vergroot. Paul Esveld van CEDEO stelt dat dit dan wel afhangt van het doel waarmee je het doet. "Er zijn verschillende doelen. Je kunt de markt transparanter maken, en tegelijkertijd verbeter je de kwaliteit van de beroepsgroep. Dit eerste doel is voor

CEDEO natuurlijk belangrijk. Immers, als de beroepsgroep aan certificering werkt dan leidt dat tot procesverbetering en automatisch dus ook tot productverbetering voor de klant." Eva voegt hier meteen aan toe dat de markt bepaalt wat kwaliteit is en je dus in feite de vraag ook anders kunt stellen: hoe krijg je de markt zover dat die bepaalt of en wat voor soort certificering er nodig is? De markt moet als het ware overtuigd worden van het nut van certificering. Paul: "Certificering kan fungeren als instrument dat duidelijkheid en dus helderheid voor de klant verschaft. Een inkoper bij een bedrijf weet inmiddels wel wat er te koop is op het gebied van trainingen; echter op coachingsgebied is dit aanbod minder overzichtelijk. Dan is het prettig om criteria te hebben."

Certificering is een instrument dat duidelijkheid en dus helderheid voor de klant verschaft.

Ans Tros van Stichting Coach! weet uit ervaring dat bedrijven en overheden een coach willen selecteren op kwaliteit. "Certificering helpt hen de selectie te vergemakkelijken. Daarnaast leidt certificering bovendien tot meer verdieping in de beroepsgroep. Juist omdat coaches zelf zo divers zijn, met verschillende achtergronden." Sijtze de Roos, voorzitter van de LVSB, vertelt dat zijn organisatie inmiddels al vele jaren ervaring heeft met certificering van supervisors. "Ik zie zeker een aantal voordelen. Het dient inderdaad de belangen van de beroepsgroep. Ook is het een defensieve maatregel, het stelt je in staat het kaf van het koren te scheiden. Maar certificering heeft alléén zin in combinatie met een aantal andere aspecten. Wat essentieel is, is een onafhankelijk tuchtcollege. Daarnaast is theorievorming over het vak onontbeerlijk. We kunnen dit alleen invoeren als er een bepaald kader is. Tenslotte is ook onderzoek naar de effecten van coaching essentieel, en niet te vergeten: wat zijn de parameters? Wat vindt een klant een goede coach?" Sijtze ziet ook een nadeel: de controlecultuur waarin we leven. Misschien leveren we hier wel een bijdrage aan door certificering. "Certificering? Een absolute must."

Willem Doomen van het GITP is hier duidelijk in. "Het zou automatisch moeten voortvloeien uit professionele betrokkenheid en gedrevenheid. Coaches dragen verantwoordelijkheid voor het vak. Voor de klant biedt het helderheid: wie is goed en wie kan ik daarom inzetten." Iedereen is het erover eens dat er daarom onderzoek nodig is, want wat is goed en wat is de gemene deler? De coachmarkt is een ondoorzichtige markt en er zijn veel hobbyisten. "Ja", roept Ans, "Kijk naar familieopstellingen. Dat kun je tegen-

Stichting Coach! voor de coaches. Iedere instantie certificeert op zijn eigen manier. Certificering of registratie bij de NOBCO of LVSB vraagt veel papierwerk. Stapels documenten moet je inleveren om te laten zien wat je gedaan hebt én hoeveel klanten je hebt. Alex vertelt dat de NOBCO ervan uit gaat dat de coach eerst aan de slag moet. Aan de hand van de resultaten wordt dan beoordeeld of de coach geregistreerd kan worden. Het is een basis, zoals een rijbewijs, omdat je ergens moet beginnen.



Sijtze de Roos en Eva de Waard zijn voor samenwerking in certificeringsland

woordig al met tuinkabouters doen. Er gebeurt zoveel! In rap tempo komen er nieuwe dingen bij. Enige bewaking van kwaliteit is dus wel fijn." "Zeker", zegt Alex Engel van de NOBCO, "Want door deze kwaliteitsgarantie wordt de markt transparanter." Het is duidelijk: certificering heeft zin. Maar hoe dan? Hoe kom je tot een objectief systeem? Welke maatstaven hanteer je om te bepalen of iemand een goede coach is? Is iemand met zestig A4-tjes ervaring een goede coach? Of meet je diens kwaliteit middels een assessment? Ook nu roept Sijtze dat we dat pas kunnen bepalen na onderzoek en theorievorming. Er is nog veel te doen dus.

Certificeren, door wie en op welke manier?

De LVSB voor de supervisors, het CMI voor loopbaancoaches en de NOBCO en

Juist omdat de NOBCO vindt dat niemand de wijsheid in pacht heeft, hebben ze deze basiscriteria opgesteld. "Als een coach klanten heeft, moet ie dus wel wat goeds doen."

Certificering? Een absolute must.

De LVSB heeft een vergelijkbaar systeem, al geeft Sijtze aan daar niet meer helemaal tevreden mee te zijn. Hij verwijst naar de methode van Stichting Coach! van certificeren. Bij Stichting Coach! gaat het, volgens Ans, om de persoon. "Wij willen de coach aan het werk zien. Lukt het hem alle aspecten te laten zien die ook in het competentieprofiel staan? Is hij in staat in te spelen op onverwachte wendingen? Kan hij onderbouwen waarom hij heeft gehandeld zoals

hij heeft gehandeld? En hierbij gaat het niet om een goede of foute onderbouwing. Sommige coaches doen veel op intuïtie, maar volgens mij kun je, zodra je eenmaal een ervaren coach bent, onderbouwen waarom je dingen op een bepaalde manier hebt gedaan. Het is dus de ervaring die belangrijk is. En die willen we in de praktijk toegepast zien." Willem vult aan: "In het assessment onderzoeken wij wat de coach in huis heeft, dit noemen we de input. Vervolgens onderzoeken wat het effect daarvan is, de output. Maar we kijken zéker ook naar de mens achter de coach. Een assessment is meer dan een foto, een momentopname van zijn gedrag. Ik merk dat hier vaak misverstanden over bestaan. Wij bekijken ook de persoon erachter."

Het CMI bewandelt een tussenweg; er wordt wel een dossier ingeleverd, maar het hele proces wordt begeleid door een mentor, die kennis neemt van de kwaliteit van de loopbaancoach. Het eindresultaat wordt voorgelegd aan een toetsingscommissie. Eva: "Certificering is vooral een bewustwordingsproces. Is er sprake van reflectie op eigen handelen? Kan de certificand zijn werkwijze onderbouwen? Daarvoor is bewustzijn nodig."

ook nog een zaal met toehoorders hebt, kun je je laten registreren of certificeren. Het CMI kijkt ook naar je pianolessen, maar laat een mentor met je oplopen om stukjes van je spel te horen en daar feedback op te geven. Stichting Coach! zegt: speel een stuk voor en wij bepalen of het kwaliteit heeft. CEDEO tenslotte vraagt aan de toehoorders of het pianospel aan de verwachtingen voldeed en of zij tevreden zijn. Als je het zo bekijkt, zou je je door alle instanties moeten laten certificeren... "Maar zelfs dan", reageert Alex op de pianometafloor, "als je een zaal vol mensen hebt die allemaal naar jou komen luisteren, wat maakt die hele certificering dan uit? Als ze het nou gewoon mooi vinden? En bovendien, interesseert het die mensen hoe lang je hiervoor geoefend hebt? Vijf jaar, tien jaar?"

De coachmarkt is een ondoorzichtige markt en er zijn veel hobbyisten.

Het lijkt lastig, zo veel verschillende certificerende instanties. Of is dit juist goed? En zit de klant hierop te wachten? Iedereen is het eens dat het, nu het coachen zo'n hoge vlucht heeft genomen, goed is dat er verschillende instanties zijn. We zijn nog op

CEDEO erkent opleidingsinstituten op basis van een klanttevredenheidsonderzoek. Sinds kort auditen zij ook de coaches die zich willen laten certificeren bij Stichting Coach!

Het CMI (Career Management Institute) beoogt het bevorderen en verhogen van de professionaliteit op het gebied van loopbaanadvies, in het bijzonder door middel van toetsing en certificering.

Het GITP beoordeelt en ontwikkelt mensen en organisaties. GITP is actief op bijna alle gebieden van Human Resource Management. GITP voert assessments uit en verzorgt de assessments bij Stichting Coach!

De LVSB (Landelijke Vereniging voor Supervisie & andere Begeleidingsvormen) behartigt de belangen van supervisors, registreert supervisors en erkent opleidingsonderdelen tot supervisor.

De NOBCO (Nederlandse Orde voor Beroepscoaches) is een beroepsvereniging om het vak coach verder te professionaliseren. De vereniging registreert coaches.

Stichting Coach! is een platform dat een bijdrage wilt leveren aan de professionalisering van de coaches. Zij certificeert coaches.



Willem Doomen en Paul Esveld

Zie je nu als coach door het bos de certificeringsbomen niet meer? Stel je bent pianist. Bij de NOBCO en LVSB laat je je ervaring en jaren van studie zien. Als je dan

zoek naar de beste weg. Wel zou het mooi zijn als er een overkoepelende instantie zou komen.

Leerproces

Voor de coach kan certificering meer dan 'zomaar een handig instrument' zijn. Het is een zeer leerzaam proces voor de coach zelf, omdat hij zichzelf aan een onderzoek onderwerpt. Vragen als 'waar sta ik', 'wat zijn mijn leerpunten', 'waar wil ik naar toe' komen aan de orde. De coach houdt zichzelf dus tegen het licht. "Bijna iedereen die bij ons een assessment heeft gedaan, zegt achteraf dat ze het een fantastische ervaring vonden", zegt Ans. "Eerst wilden ze liever niet, maar na afloop zien ze dat ze veel geleerd hebben. Ze kennen hun eigen leerpunten en weten waar ze nog aan moeten werken." Ook Alex beaamt dit. "Na afloop zijn mensen blij en trots op zichzelf." "Maar daarom", gaat Ans verder, "kun je dus in feite ook zeggen dat het niet om het stempeltje zelf gaat, maar de weg ernaar toe." Sijtze: "Te veel kennis kan leiden tot verdichting. Soms moet je kennis ook juist kunnen loslaten. Dan onderscheid

je je als professional." Paul: "Klopt, dan werk je ernaar toe dat je bewust bekwaam wordt."

De klant

Maar is de klant überhaupt geïnteresseerd in certificering? Maakt het hem uit op welke wijze zijn coach gecertificeerd is en bij welke instelling dat is gebeurd? Een aantal opdrachtgevers hebben we telefonisch gevraagd waarom zij wel of niet voor een gecertificeerde coach zouden kiezen. De meeste klanten selecteren een coach simpelweg op zijn goede kwaliteiten én vanwege de goede relatie. Het verschil is dan alleen dat er al een relatie is. Die relatie is uiteindelijk het belangrijkste, daar is ieder het over eens. Mond-tot-mondreclame en kwaliteit leveren is de basis waarop veel mensen een coach kiezen.

Het is toch de klant die uiteindelijk bepaalt wat kwaliteit is.

Paul: "Een klant wil gewoon een professional, klaar." Sijtze: "Als klant zou ik drie dingen willen weten. In de eerste plaats of de coach goed bekend staat en of hij kwaliteit heeft. In de tweede plaats waar de coach bij is aangesloten en tot slot waar ik verhaal kan halen. Ik vind dat iedere beroepsgroep zich sowieso moet buigen over de vraag 'wie zijn wij eigenlijk', 'wat doen we' en 'hoe kunnen we ons nog verder professionaliseren'. Als je er vanuit gaat dat iedere beroepsgroep zichzelf daadwerkelijk aan zo'n zelfonderzoek onderwerpt, kun je de conclusie trekken dat certificering in feite niet meer is dan louter een bijkomend resultaat. De diversiteit aan instanties maakt dan niet zoveel meer uit." Eva: "En het is toch de klant die uiteindelijk bepaalt wat kwaliteit is. Daarom moet hij wel bij het certificeringproces betrokken worden." Volgens Willem bepaalt de klant niet alleen, hij dicteert! "Je moet als coach dus wel kunnen aantonen hoe goed je bent. Ministeries vragen dit al, toon ons eerst maar hoe goed je bent. En als een inkoper hierom vraagt dan gaat iedereen in de markt erom vragen." Paul voegt toe dat de afstand tussen inkoper en aanbieder groter wordt, kijk naar alle tenders en aanbestedingen.



Steeds minder wordt er op relatie gegund, maar echt op kwaliteit en kosten. Certificering helpt dan de inkoper de leveranciers te selecteren.

Zijn er dan geen kanttekeningen?

Certificering heeft zin volgens alle aanwezigen. Of is dit pure bevlogenheid die hier rondwaart? Zijn er geen kanttekeningen te plaatsen? Sijtze somt er onmiddellijk een aantal op. "Het risico van bureaucratisering. Als je dingen op papier zet, dan verstarren ze. Dit geldt op intellectueel vlak, maar ook op emotioneel vlak." Eva: "De norm wordt al snel te hoog, met als gevolg dat het een te elitair en te bureaucratisch geheel wordt. We moeten proberen de juiste balans te vinden tussen enerzijds verdieping en anderzijds de professionalisering." Sijtze: "Onze samenleving is terechtgekomen in een procedureachtige benadering van management. Vakkennis wordt minder belangrijk. Als je certificering invoert dan bestaat het risico dat ook coaches gaan leven van de molen, van de procedure. In feite levert het ons dan dus meer werk op. Maar is dat het doel? Willen we er om die reden aan meedoen? Als dat zo is, dan voegen coaches zelf iets toe aan de bureaucratisering; dan zijn we zelf schuldig aan de

uitholling. Ik zie dit als een ontkenning van ons eigen vakgebied en daarmee dus niet als 'onzin-argument', maar als reëel gevaar."

En uiteindelijk werkt het in de praktijk toch weer anders, vult Alex aan. "Als iemand een coach zoekt, belt hij echt niet eerst met de NOBCO! Hij zoekt via-via. Met andere woorden, who cares? Waar zijn we helemaal mee bezig?" Ans knikt ter herkenning: "En als je dan eenmaal een gecertificeerd coach hebt uitgezocht die volgens de certificering aan jouw wensen voldoet, dan is dat nog geen garantie voor succes. Ik heb zelf eens een slechte ervaring gehad met een mediatortraject. Ik had de ingrediënten op orde. Ik wist wat ik zocht en de persoon die ik had geselecteerd had alle papieren. En toch was het uiteindelijk niet goed, want hij ontbeerde juridische kennis. Hoe had ik dit kunnen voorzien? De wereld is complex en dit wordt alleen maar meer. Er zijn dus voortdurend meer criteria nodig."

Wat te doen als zelfstandig coach? Wel of niet certificeren? Wel certificeren levert toegevoegde waarde omdat het een spiegel voorhoudt en nieuwe inzichten oplevert. En zeg nu zelf... een coach die niet meer leert, staat toch stil?