



"Elke generatie heeft zijn eigen normenkader over wat 'normaal' is op de werkvloer. Als je dat begrijpt, ontstaat er mildheid."

Aan het woord is Manou van Eerten: generatie-expert, ondernemer en oprichter van The ME Company. En een veel gevraagd spreker voor podcasts en lezingen waarin ze haar toehoorders uitdaagt om met meer bewustzijn naar hun eigen subjectiviteit te kijken.

Client-Files sprak Manou over haar visie op het vak, generaties op de werkvloer en het belang van een professioneel ingerichte praktijk.

Hoe ben je in de wereld van coaching en generaties terechtgekomen?

"Het begon rond 2012 met wat ik noem *het dertigersdilemma*. Dat wil zeggen dat je niet weet wat je wilt op het vlak van wonen, werken en/of relaties en kinderen. Ik wist zelf niet goed wat ik wilde op werkgebied. Ik coachte naast mijn baan bij een adviesbureau al mensen en dat vond ik eigenlijk veel leuker dan mijn 'echte' werk. Daarom ben ik toen een coachopleiding gestart en heb ik dat gecombineerd met een andere droom die ik had: zelfstandig ondernemer worden. Zo ontstond The ME Company.

Het advies dat ik vaak kreeg was dat ik wel een *niche* moest kiezen want 'er zijn al zo veel coaches'. Ik koos voor de doelgroep twintigers en dertigers. Al snel ontdekte ik dat werkgevers dit 'lastige millennials' vonden, terwijl ik het juist hele leuke mensen vind. Zo ontstond mijn eerste training *Leidinggeven aan millennials*. Ik ontdekte ook dat ik mijn verhaal moest verbreden naar *alle* generaties. Elke generatie heeft namelijk zijn eigen normenkader over wat 'normaal' is op de werkvloer. Vanuit mijn opleiding tot organisatieantropoloog ben ik geïnteresseerd in het omgaan met verschillende perspectieven op de werkvloer."

Wat drijft jou in je werk als coach en ondernemer

"Wat mij drijft, is het overbruggen van verschillen. Ik zie dat spanningen tussen generaties vaak voortkomen uit misverstanden. Oudere generaties zijn vaak hiërarchischer *opgevoed* en werken soms meer op de automatische piloot. De jongere generaties stellen sneller zichzelf centraal dan hun werk, mede door onze meer individualistisch ingestelde samenleving. Mijn missie is om mensen te helpen minder te oordelen en meer te luisteren, zodat alle generaties zich thuis voelen op de werkvloer. Als je begrijpt dat iemands gedrag logisch is vanuit zijn context, ontstaat er mildheid."

Hoe ziet jullie praktijk eruit?

"Ik werk met een netwerk van freelance coaches met veel ervaring én een coachopleiding van ten minste één jaar. Empathie en praktijkervaring zijn essentieel. Onze niche is dus de generatiedynamiek. We begeleiden individuen, maar ook teams en leidinggevendend.

Daarnaast geef ik lezingen en verzorg ik workshops over generatieverschillen. Ik wil me blijven ontwikkelen en de afwisseling in de dingen die ik doe vind ik heerlijk."



Wat maak een professioneel begeleider 'professioneel'?

"Volgens mij gaat het dan over twee aspecten. Aan de ene kant: wat is een goede coach? Is dat iemand met alle papieren en vinkjes achter zijn naam? Dat is belangrijk, maar daarnaast laten onderzoeken zien dat het vooral gaat om de relatie tussen coach en cliënt. Als die goed is, is de kans op een succesvol traject groot. Dan maakt het minder uit welke coachmethode je gebruikt. Empathisch vermogen en goed kunnen samenwerken met je cliënt zijn doorslaggevend.

Maar dat is maar één kant van het verhaal. Het feit dat je een goede coach bent, betekent nog niet dat je ook een goede ondernemer bent of een professionele praktijk kunt voeren. Je kunt prima een sterke samenwerkingsrelatie opbouwen en goede vragen stellen, maar dat zegt nog niets over hoe je je administratie doet, of je AVG-proof werkt, of je je online omgeving goed hebt ingericht. Of je je marketing op orde hebt en überhaupt klanten weet te werven. Dat zijn twee verschillende aspecten. En eigenlijk heb je ze allebei nodig om écht professioneel te werken."

"Professionaliteit gaat over twee verschillende aspecten: goed kunnen coachen én je praktijk professioneel organiseren."





"Client-Files is laagdrempelig, overzichtelijk en heeft een goede prijs-kwaliteitsverhouding.

"Het geeft ons rust en laat zien dat we onze cliënten serieus nemen."

Waarom hebben jullie voor Client-Files gekozen?

"Juist vanuit die overtuiging groeide het besef dat we onze praktijk verder wilden professionaliseren. We zochten een systeem dat structuur zou brengen en dat ons kon helpen in de volgende fase van het AVG-proof vastleggen van het een ander. Zonder dat we het onnodig ingewikkeld maakten voor onszelf en onze cliënten.

We hebben een aantal systemen bekeken en Client-Files stak daarin positief af, het systeem is laagdrempelig, overzichtelijk en heeft een goede prijs-kwaliteitsverhouding."

Wat heeft het werken met Client-Files jullie opgeleverd?

"Het helpt ons dus om nog professioneler te werken. Het geeft rust doordat alle informatie, ondersteunend materiaal, verslagen, documenten en cliënten-communicatie op één veilige plek is opgeslagen.

We voeren het systeem organisch in. Dat betekent dat we het al werkende *vullen*. Hierdoor halen we nog niet het maximale uit het systeem.

Maar de basis staat. En dat geeft houvast. Het is ook een signaal dat je je cliënten serieus neemt en dat je serieus omgaat met hun traject en gegevens."

Hoe kijk je aan tegen een ontwikkeling als AI in coaching?

"Ik zie AI als een tool, een *intelligente* sparringpartner. Niets meer en niets minder. Maar je moet wel zelf blijven nadenken en goed oppassen dat je de regie houdt. Ik heb namelijk ook meegemaakt dat AI spontaan iets verzond. En dat wil je natuurlijk niet! Empathie, ervaring en nuance vervang je niet met technologie. Maar als hulpmiddel kan het waardevol zijn."

Hoe zie je de toekomst van The Me Company?

"We zijn bezig met een nieuw label: *De Generatie Coach*. Daar delen we kennis, inzichten en verhalen over samenwerken tussen generaties, leiderschap en cultuurverandering."

Heb je nog tips voor de nieuwe(re) generatie collega coaches?

"Voordat je start met een coachpraktijk is het ook belangrijk om na te denken over je marketing en sales. Veel mensen vinden het coachvak geweldig en daar hebben ze natuurlijk helemaal gelijk in, maar je moet ook klanten hebben om te coachen. Hoe ga je die krijgen? Doe daar onderzoek naar als je gaat starten. Ondernemerschap is minstens zo belangrijk als een goede coach zijn. Zoek daarnaast collega's op die je daarbij kunnen helpen, zowel ervaren coaches als jonge coaches. Omgekeerde mentoring kan minstens zo waardevol zijn en is vaak een win-win voor beide partijen."



Heb je nog wensen of ideeën voor Client-Files?

"Ik merk dat ik naast Client-Files ook nog geregeld via WhatsApp met cliënten communiceer. Synchronisatie van WhatsApp-gesprekken met Client-Files zou een mooie toevoeging zijn!"



www.client-files.com | info@client-files.com

