

## COACH VOOR BÈTA'S JOKE TACOMA

## DE ORDE DER

Als scheikundige bestond haar wereld uit dik honderd elementen, dat maakt het leven overzichtelijk, vond Joke Tacoma. Later werd ze auditor en kon ze organisaties vangen in twintig paragrafen. Inmiddels heeft ze zich ontwikkeld tot coach. Haar specialisme: bèta's. Ze werkt logisch en stapsgewijs, begrijpt de fascinatie voor afsluitkranen. 'Ik ben een soortgenoot, dat voelen ze.'

H

oe kom je erachter wat je specialisme eigenlijk is? Soms moeten anderen je erop wijzen. Voor coach Joke Tacoma was er een

bijeenkomst van de Kamer van Koophandel over de *elevator pitch* voor nodig. Op die bijeenkomst zouden de deelnemers – allemaal beginnende ondernemers – zichzelf in twee minuten voorstellen. Joke Tacoma presenteerde zich als coach en vertelde iets over haar achtergrond. Na het rondje presentaties wilde zij weten wat ervan was blijven hangen, maar daar was geen tijd meer voor. Op de borrel na afloop ging ze daarom zelf een rondje doen. 'Met pen en papier ben ik iedereen langsgestaan met de vraag: wat heb jij onthouden van mijn verhaal? Tot mijn ontsteltenis zei negentig procent: jij bent chemicus.' En dat terwijl zij er altijd van uitging dat haar scheikundestudie los staat van haar coachingspraktijk. Meestal verzwegen ze het dan ook. Maar deze ervaring zette haar aan het denken. 'De coachingsmarkt heeft veel vragers en veel aanbieders, op zo'n markt gaat het om de kwaliteit en de mate waarin je je kunt onderscheiden, had ik uit economieboeken begrepen. Ik begon me te realiseren: dat ik bèta ben, onderscheidt me van veel andere coaches. Daarom ben ik gaandeweg gaan zeggen dat het mijn specialisme is.' Het werkte, haar praktijk begon nu echt te lopen.

Waarom het zo klikt met bèta's? Ze voelen zich gehoord, veronderstelt Tacoma. 'We zijn thuis in de typische bètaonderwerpen en maken gebruik van dezelfde logica. Ik ben een soortgenoot, dat voelen ze.'

**MENEER DE BOER** Om te vertellen hoe ze de coach werd die ze nu is, begint ze daarom doelbewust bij haar voorgeschiedenis. En die geschiedenis start bij meneer De Boer.

# DINGEN



Meneer De Boer was haar scheikundeleraar op de mavo en hij raadde haar aan om naar de laboratoriumschool te gaan. 'En als meneer De Boer het zei, deed ik dat, want ik was ernstig verliefd op hem.'

De opleiding beviel, ze liep stage bij het laboratorium van Shell in Amsterdam. 'Maar ik vond het werk van mijn baas eigenlijk leuker. Toen ik hem dat vertelde, raadde hij me aan om scheikunde te gaan studeren. "Dat kun jij makkelijk", zei hij.'

**BEHAPBARE WERELD** Haar scheikundestudie vond ze geweldig en ook het vak van chemicus paste haar als een oude jas. Voor een chemicus bestaat de wereld uit dik honderd elementen. Enthousiast: 'Alles om ons heen is opgebouwd uit een combinatie van die bouwstenen. En die honderd elementen zijn geordend in het periodiek systeem, een systeem waarmee je

## Bij verkopers moet je de uitknop zien te vinden, bij een productie-medewerker juist de aanknop

voorspellingen kunt doen. Je kunt stoffen met elkaar laten reageren en die experimenten zijn altijd reproduceerbaar.' Ze ging als chemicus werken bij Philips. 'Met een witte jas aan, een glazen opstelling en een zuurkast, maakte ik nieuwe stofjes. Prachtig! Dan heb je het gevoel dat je de wereld een beetje snapt en kunt beheersen.' Jarenlang deed ze dat met veel plezier, maar de Philips-fabriek werd gesloten.

Tacoma kreeg outplacement aangeboden en zo ontdekte ze dat de wereld uit meer bestaat dan scheikunde alleen. 'Ik had gedacht dat ik altijd chemicus zou blijven, maar bij een outplacementtraject wordt er breed naar je capaciteiten gekeken. Dan beantwoord je drie vragen: wat kan ik? Wat wil ik? En hoe bereik ik dat?'

De outplacement mondde uit in twee plannen. 'Op de middellange termijn wilde ik iets met ISO 9000

gaan doen en op de lange termijn wilde ik loopbaan-coach worden. Want wat die man tegenover me deed, wilde ik ook. Bovendien had mijn vader het de afgelopen twintig jaar op zijn werk niet naar zijn zin gehad. Ik wist hoe ongelukkig je daarvan kunt worden.'

En waarom ze iets met de ISO-norm wilde doen? Tacoma, weer enthousiast: 'De ISO-norm was net ontwikkeld, het was een eyeopener voor mij. In twintig hoofdstukken werden alle aspecten van een onderneming beschreven: de inkoop, de verkoop, hoe een magazijn ingericht moet worden, hoe productieprocessen verlopen, wat je aan training moet doen, hoe P&O eruit moet zien. Als je voldoet aan die norm, heb je je organisatie redelijk op orde.' In feite is dat vergelijkbaar met waarom ze scheikunde zo aantrekkelijk vond: het maakt de wereld behapbaar.

'Dat is het precies', bevestigt Tacoma. 'Alleen heeft de ISO-norm iets meer vrijheidsgraden en gaat het niet om de wereld, maar om een organisatie.' De organisatie gevangen in twintig paragrafen. Inmiddels is het aantal paragrafen verder teruggebracht. Lachend: 'Ik houd wel van overzichtelijkheid.'

**AUTODIDACT** Ze begon aan de opleiding tot auditor en kon gedurende die periode werken bij een ander onderdeel van Philips, waar platte televisie- en computerschermen werden ontwikkeld. Na haar opleiding ging ze als auditor bij Lloyd's Register aan de slag.

Ze werd als auditor uitgezonden naar bedrijven die gecertificeerd wilden worden, om te controleren of ze aan de ISO 9000-norm voldeden. De bedrijven kregen meestal adviezen over wat ze nog moesten aanpassen. Tacoma: 'Je gaat telkens naar een andere organisatie, meestal zijn het productiebedrijven. Het was iedere dag excursie, ik heb van alles gezien: hoe je meubels maakt of huizen, lampen, zakdoekjes, plastic, truien, cassetterecorders, vloerbedekkingen en ik ging ook naar grote chemische bedrijven zoals Dow Chemical.'

Het auditen begint met het beoordelen van de documentatie die bedrijven hebben over hun bedrijfsvoering. Dat wordt aangevuld met interviews met medewerkers uit alle onderdelen van de organisatie.

'Ik deed minimaal acht interviews per dag. Zo leer je wel wat een open of een gesloten vraag is, of een suggestieve vraag. Ik leerde er hoe ik gesprekken kon reguleren. Verkopers praten graag, bij hen moet



je vaak de uitknop zien te vinden. Dat kan door het stellen van een gesloten vraag: is het nu ja of nee? Bij een productiemedewerker moet je juist de aanknop vinden en dus gebruikte ik open vragen: vertelt u eens, wat moet u hier doen?’

Ze bedacht er regels voor. ‘Je houding is belangrijk. Je moet ontspannen gaan zitten, in een open houding, en je moet je niet te groot maken. Als iemand het lastig vindt om te praten, zorg dan dat je hoofd lager is dan de ander. Nee, dat heb ik nergens gelezen, dat heb ik

allemaal zelf uitgezocht. In die negen jaar tijd heb ik oneindig veel interviews gedaan met heel uiteenlopende types.’

Ondertussen werkte ze ook aan haar plan om loopbaanbegeleider te worden. Als coach heb je niet veel aan een scheikundestudie, dus ging ze psychologie studeren aan de Open Universiteit. Ze was nog niet afgestudeerd, toen ze toch al wilde stoppen als auditor. ‘In 2001 had ik het gehad met de files, ik moest steeds vroeger mijn bed uit, kwam steeds later thuis. Het



werd hoog tijd voor mijn langetermijnplan.' We zijn verbaasd, want voor menigeen is langetermijnplan een ander woord voor: leuke droom, maar daar komt het toch nooit van. Maar Tacoma hield zich er letterlijk aan. Opgeruimd: 'Dat heeft ook te maken met een bepaalde rechtlijnigheid in denken.'

**DAG LEASEAUTO...** Eigenlijk wilde ze als coach weer een vaste baan, maar zo werkt dat niet in de loopbaanbegeleiding. Negentig procent van de loopbaancoaches is zzp'er, zelfstandige zonder personeel. 'Ik moest er daarom nog even over nadenken, maar ik wilde het echt. Als het niet anders kon, dan maar als zzp'er. Ik ben een ondernemersplan gaan schrijven en ging cursussen volgen.'

Aanvankelijk probeerde ze in haar vrije tijd haar bedrijf op te zetten en al een paar klanten te werven, terwijl ze nog bij Lloyd's werkte. Maar dat ging niet. 'Ik had toch het gevoel dat ik stiekem bezig was.' Dus pakte ze het rigoureuus aan. 'Ik heb ontslag genomen en richtte Tacoma Coaching op.'

Haar omgeving schrok zich wezenloos. Ze had zo'n mooie leaseauto, een mooi koffertje en een mooi pak aan. Had ze klanten dan? Dat was niet het geval, maar het voelde goed. En al snel kwamen haar eerste klanten, allemaal uit haar eigen netwerk.

Coach is een vrij beroep, ze volgde er geen speciale opleiding voor, deed alleen haar studie psychologie en volgde van begin af aan wel een van de belangrijke adviezen uit de ISO-norm op: meet de klanttevredenheid. 'Want de klanten kunnen me vertellen hoe ik me kan verbeteren.'

Het eerste jaar liep haar praktijk best goed. Maar na dat jaar waren die klanten klaar en ze kreeg geen nieuwe aanwas. Nu moest ze dus voor nieuwe klanten zorgen. 'Daarom ben ik in dat tweede jaar verkopen gaan leren, dat had ik noch bij scheikunde, noch bij Lloyd's, noch bij psychologie geleerd.'

In Rotterdam was er een speciaal initiatief waar startende ondernemers zich konden aanmelden om te worden gekoppeld aan een ervaren ondernemer. Zij kreeg een mentor. 'We deden veel rollenspelen. Hij adviseerde me naar organisaties te bellen en brieven te schrijven. Daar heb ik een enorm project van gemaakt, maar er is nooit een klant uit voortgekomen.' Misschien had ze er in die zin niet veel aan, moet ze achteraf concluderen, maar ze leerde er wel op 'een

natuurlijk manier' haar verhaal vertellen. Toen haar uiteindelijk helder voor ogen stond wat haar specialisme eigenlijk was – coach voor bèta's – begon de praktijk in het derde jaar te lopen.

**BÈTA-EIGENSCHAPPEN** Wat zijn typische bèta-eigenschappen? Door haar carrière te schetsen, heeft ze het eigenlijk al duidelijk gemaakt: haar grote planmatigheid zou je bèta kunnen noemen. Ook haar leergierigheid en een zekere mate van rechtlijnigheid. Verder zijn bèta's over het algemeen heel intelligent, stelt Tacoma. En misschien hoort soberheid er ook wel bij.

Niet dat ze alleen bèta's in haar praktijk krijgt. Soms meldt zich ook een klant die met een bèta is getrouwd. Ze kan ook andere klanten helpen, benadrukt ze een paar keer. Maar die klanten moeten zich wel goed voelen bij haar logische manier van benaderen. Om dat te illustreren, vertelt ze over een cliënt, een ingenieur, die slecht was in verkoopvaardigheden. 'Ik merkte dat hij vooral iets moest doen aan zijn luistervaardigheden. Hij kon wel luisteren, hij luisterde

## Vanaf het begin volgde ik een belangrijk ISO-advies op: meet de klanttevredenheid

tot hij het snapte, maar hij koppelde het niet terug. Ik legde uit dat hij ook moest laten zien dat hij het snapte; hij moest even samenvatten wat de ander gezegd had en vragen of hij het goed begrepen had.' Die les liet ze hem ook voelen. 'Op een gegeven moment had hij het over afsluiters, dat zijn kranen van heel grote installaties. Daar bleef hij over praten, ik heb de tijd bijgehouden. Op een gegeven moment zei ik: weet je dat je twintig minuten over afsluiters hebt zitten praten? Hij was helemaal *flabbergasted*. Ik vond het een

interessant onderwerp, vanuit mijn Lloyd's-tijd wist ik hoe belangrijk een goeie afsluiter is. Maar ik vroeg hem of hij op zo'n manier in gesprekken bereikte wat hij wilde bereiken. Het was heel effectief, hij heeft het nooit meer gedaan.'

**STAP VOOR STAP** Problemen zijn logisch, aldus Tacoma. En het oplossen ervan gaat bij haar stapsgewijs, zoals ze ook als chemicus haar werk deed: via een recept dat je moet uitvoeren. Alleen is het recept in dit geval persoonsafhankelijk.

Iemand die moet leren luisteren, moet eerst begrijpen wat het probleem is en snappen hoe je dat kunt oplossen. Vervolgens moeten de nieuwe luistervaardigheden worden geoefend. Eerst op Tacoma zelf. 'Daarna stel ik vaak voor: "Oefen nu maar op je vrouw." Dat is een veilige omgeving, je krijgt feedback en die

## Problemen zijn logisch, je lost ze op volgens een recept. Maar het recept is persoonsafhankelijk

vrouw wordt er zielsgelukkig van. Achteraf krijg ik weleens de groeten van zo'n vrouw.'

En daarna kunnen ze het verder oefenen, bijvoorbeeld op hun baas.

Die stapsgewijze aanpak betekent dat klanten hun huiswerk moeten doen. 'Anders kan ik niet verder. Het kan één keer gebeuren dat iemand het nalaat, maar doet hij het vaker, dan werkt het niet.'

Ze wordt vooral door organisaties ingehuurd en ook door gemeentes. Die laatste vinden het prettig dat ze veel bedrijven van binnen heeft gezien. Haar doelgerichte manier van werken spreekt haar zakelijke klanten aan. De problemen die ze behandelt, zijn meestal werkgerelateerd. Vaak gaat het om mensen die zijn vastgelopen in hun werk, die zich moeten verbeteren, die tegen een burn-out aanzitten of die al dan niet vrijwillig de organisatie moeten verlaten.

Maar zijn er ook niet-logische problemen? Problemen waarvan ze de oplossing niet weet?

'Ik weet de oplossing nooit. Maar het probleem moet helder zijn. Ik vraag mensen naar hun doelen, naar wat ze willen bereiken. En soms kom je daarmee niet verder.

Als ik het nog niet snap, vraag ik door. Want als je bij de kern van het probleem zit, is de oplossing nabij.'

**GEEN KLEDINGADVIES** Incidenteel meldt iemand zich aan met een vraag waar ze niets mee kan. 'Dan zeg ik dat het niet bij mij past. Zoals iemand die wilde werken aan zijn vorige leven. Ik heb gezegd dat ik daar geen verstand van heb. Ook te zware problemen neem ik niet aan. Mijn klanten moeten zich ook kunnen redden zonder mij. Ik ben zzz'er, als ik onder een auto kom, moeten ze niet in de problemen komen.'

Of er ook nadelen zijn aan een bèta-coach? Daar moet ze over nadenken. Ongetwijfeld heeft ze haar valkuilen. 'Misschien dat ik iets eerder als normaal beschouw dan de rest van Nederland. En ik ben bijvoorbeeld slecht in kledingadvies, terwijl veel bèta's dat wel nodig hebben. Als iemand zich moet presenteren in een mooi pak, dan zie ik wel dat er iets niet klopt. Ik weet dat het netter kan, dat heb ik gezien in mijn Lloyd's-tijd, maar hoe? Ik zou het je werkelijk niet kunnen zeggen.'

**DE CHEMIE** Heeft ze tot slot nog weleens iets van meneer De Boer gehoord? Ze lacht. Ooit schreef ze op schoolbank.nl dat ze zulke goede herinneringen aan hem had. Hij reageerde erop: het deed hem plezier dat te lezen. Hij was inmiddels zelf ook coach geworden. Een jaar of vier geleden heeft ze hem ook nog een keer ontmoet op een reünie van de mavo. 'Hij was destijds een jonge leraar, we schelen een jaar of tien. Op de reünie hebben we staan praten en op een gegeven moment vond ik mezelf terug, starend naar de grond en was ik weer net zo verliefd als op de mavo.' Ze lacht er hartelijk om. 'Er was nog dezelfde chemie als toen.' Om af te sluiten met: 'Maar hij is gelukkig getrouwd. En dat laten we ook maar zo.'