



# Ondernemen

*Ondernemen in counselling*

## Handel in hulpverlening

Is het ethisch om geld te verdienen aan de ellende van een ander? Mag counselling gezien worden als een segment binnen het speelveld van vraag en aanbod? Wat betekent 'markt' in een branche waarin hulpverlening centraal staat en wat is deze hulpverlening waard?

Een verkenning van de 'handel' in counselling.

.....  
**Frans van der Gouw**  
 .....

In landen als Amerika, Engeland en Australië wordt counselling als een volwassen professie erkend (Gladding, 2009). De perceptie van counselling in Nederland staat daarbij in schril contrast, ondanks de aanwezigheid van beroepsverenigingen, opleidingsinstututen en gedragscodes. In deze gedragsco-

des wordt vooral de nadruk gelegd op de ethische attitude, vakkennis en vaardigheden. Het onderwerp 'ondernemen' komt nauwelijks ter sprake, daar waar het gaat om het beroep van counsellor tot een succes te maken.

**Markt**

In de medische sector bestaat geen twijfel over de vraag of het ethisch is om geld te

verdienen aan de nood van een ander. De patiënt, als zorgconsument, erkent en aanvaardt dat er kosten aan deze zorg – zetten van een gebroken been, bestraling van een tumor, blindedarmoperatie, enzovoort – verbonden zijn.

De 'markt' in counselling bestaat uit vraag en aanbod rond problematieken in de 'be-leefwereld' van de cliënt; niet medisch noch klinisch, en in het bijzonder verbonden aan het persoonlijk welzijn. De cliënt zelf participeert in het proces (Van der Gouw, 2010). Conform de situatie in andere marktsegmenten is de cliënt vrij om zijn hulpvraag bij de counsellor neer te leggen en kan hij, desgewenst, het hulpverleningstraject op elk moment beëindigen.

De ervaring leert dat de counsellor zelf nogal eens een spanningsveld ervaart tussen zakelijk, commercieel handelen en hulpverlening in het kader van persoonlijke vraagstukken. Daar waar zijn Amerikaanse collega bijvoorbeeld elk uur nauwlettend in de gaten houdt voor zijn declaratie, is de Nederlandse counsellor nog wel eens geneigd de klok te negeren om de flow in de 'therapeutische dialoog' ruim baan te bieden.

### Kwaliteit

De ontastbare en veelzijdige aard van dienstverlening vergt een andere aanpak voor het vaststellen en meten van kwaliteit, dan bij goederen het geval is. Omdat cliënten bij het dienstverleningsproces zijn betrokken, maken we onderscheid tussen het proces van, en de daadwerkelijke output van counselling. De waargenomen kwaliteit van een dienst is het resultaat van een beoordelingsproces waarbij de cliënt de ervaren counselling vergelijkt met zijn verwachtingen ervan (Lovell et al., 2011). Zeithaml en collega's (1990) hebben tien

criteria vastgesteld waarop cliënten dienstverlening beoordelen. Het blijkt dat tussen verschillende variabelen een sterke correlatie bestaat en dus groeperen zij deze criteria langs vijf algemene dimensies:

1. tastbaarheden (het uiterlijk van fysieke zaken),
2. betrouwbaarheid (betrouwbare prestaties en accuratesse),
3. alertheid (reactievermogen en behulpzaamheid),
4. zekerheid (competentie, vriendelijkheid, geloofwaardigheid, beveiliging),
5. inlevingsvermogen (gemakkelijke toegang, goede communicatie, begrijpen van de cliënt).

De genoemde criteria kunnen door de counsellor worden gebruikt voor reflectie op eigen kennen, kunnen, denken en doen. Een ondernemer verplicht zich om zijn dienstverlening regelmatig te evalueren. Die reflectie gaat bij voorkeur verder dan de inhoud van de dienst, maar richt zich ook op omgeving, attitude, beleving en prijs.

### Uurtarief

Voor elke ondernemer vormt de prijsstelling van zijn goederen een voortdurende uitdaging. De markt wordt vaak als leidraad gezien. Niet te veel afwijken van de heersende tariefnorm is daarbij het credo. Wanneer wel wordt afgeweken van de norm dan gebeurt dat vaak op grond van een bepaald onderscheid binnen de branche die hogere of lagere prijzen rechtvaardigt.

Bij de tariefbepaling van counselling speelt de verzekeraar een belangrijke rol. Counsellors die zijn aangesloten bij een erkende brancheorganisatie op grond van de juiste accreditatienormen kunnen in bepaalde situaties hun consulten laten declareren. De verzekeraar bepaalt het maximale uit te keren bedrag per consult en de ondernemende



Frans van der Gouw is sinds 1981 zelfstandig ondernemer. Hij gaf jarenlang leiding aan achttien personeelsleden en ontwikkelde met vier andere ondernemers de basiscriteria voor een landelijk keurmerk in begeleiding binnen de sport- en gezondheidsbranche. Hij is momenteel werkzaam als bedrijfsadviseur en is NOBCO/EMCC Mastercoach.

[www.vdgd.nl](http://www.vdgd.nl)

counsellor bepaalt voor zichzelf in hoeverre zijn prijs voor een consult in de buurt blijft van het bedrag wat vergoed wordt. Hoe hoger het bedrag wordt, des te meer dient de klant zelf bij te betalen.

Een blik op de websites van de bij de beroepsverenigingen ABvC, LVPW en Psycares aangesloten leden toont, dat het gemiddelde uurtarief voor een individueel counsellingconsult € 68 betreft (tabel 1). De ervaring van de counsellor, diens specialisaties, werkruimte enzovoort, zijn hierbij buiten beschouwing gelaten.

### Tot slot

Counselling wordt niet gepresenteerd als een product, maar als een dienst. Dienstverlening vergt zowel in ondernemen als qua marketing een andere benadering dan retail of industrie. Counselling als markt mag er

zijn, echter, een markt waarin wordt gewerkt met, voor en door mensen dient zich permanent en consistent te profileren als betrouwbaar, discreet en menslievend. En daarvoor mag een prijs worden gevraagd.

### Referenties

- Gladding, S. (2009). *Counseling: A Comprehensive Profession*. New Jersey: Pearson Education.
- Gouw, F. van der (2010). *Coaches vs Counseling: Een vergelijking van essentiële kenmerken*. Waalwijk: VDGD.
- Lovelock, C.H., Wirtz, J., & Verhagen, W. (2011). *Dienstenmarketing (7e dr.)*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expressions*. New York: The Free Press.

Tabel 1. Uurtarieven individuele counselling

	ABvC, <a href="http://www.abvc.nl">www.abvc.nl</a>			LVPW, <a href="http://www.lvpw.nl">www.lvpw.nl</a>			PsyCares, <a href="http://www.psycares.nl">www.psycares.nl</a> <a href="http://www.denac.nl">www.denac.nl</a>
	Limburg	Utrecht	Noord-Holland	Limburg	Utrecht	Noord-Holland	Nederland
<b>Gemiddeld uurtarief</b>	€ 65	€ 64	€ 68	€ 67	€ 72	€ 72	€ 67
<b>N</b>	32	41	66	6	19	20	14
<b>Range</b>	€ 45 - € 135	€ 40 - € 85	€ 50 - € 130	€ 50 - € 85	€ 50 - € 94	€ 50 - € 90	€ 40 - € 100