

Zinnige vragen

De redactie stelt in iedere editie van het New Financial Magazine vijftientig 'zinnige vragen' aan een financieel dienstverlener die zich het afgelopen kwartaal positief heeft onderscheiden. De financieel dienstverlener mag hier zelf tien vragen uit kiezen. Deze keer **Antoinette Kalkman**, directeur Nationale Waarborg.

// Schrijven is echt mijn passie en nu ik eraan heb toegegeven, smaakt het naar meer //

ANTOINETTE KALKMAN

1. Hoe wil je herinnerd worden als financieel dienstverlener?

De afstand tussen financiële branche en consument is erg groot. In mijn optiek komt dit doordat de branche is geënt op angst en wantrouwen. Daarnaast zijn wij door het systeendenken vergeten zelf te blijven nadenken en verantwoordelijkheid te nemen. Hierdoor beoordelen wij stapels papier in plaats van de mens achter het dossier. Ik wil heel graag laten zien dat een empathische opstelling en commercieel gewin hand in hand kunnen gaan. Als ik uit de financiële branche stap, hoop ik dat

men mij zich herinnert als iemand die op dat vlak een steentje in de rivier heeft weten te verplaatsen.

2. En als mens?

Ik ben van plan om zeker honderd te worden, dus voorlopig is dat nog niet aan de orde. Maar op mijn grafsteen komt hopelijk te staan iets in de trant van: een mens vol passie, liefhebbend, tikkeltje eigenwijs, soms onuitstaanbaar maar in ieder geval een mens die nooit bang is geweest om keuzes vanuit het hart te maken en er alles uit heeft gehaald wat er in zat. Mijn levensmotto is: 'De dood of de gladiolen!'

3. Op welke zakelijke beslissing ben je het meest trots?

Dat zijn er een aantal. Successen moet je vieren. Net als het leven. De verkoop van Nationale Waarborg in 2008 die me in staat heeft gesteld om andere bedrijven in de lucht te houden tijdens de crisis is in ieder geval een belangrijke. Maar de meest belangrijke is wel om de medewerkers om mij heen het vertrouwen te geven, te pushen om verantwoordelijkheid te

te vertrouwen is. Ik ben het met zijn stelling eens. Helaas zijn veel dagelijkse beslissingen, systemen, verzekeringen, voorwaarden et cetera gebaseerd op ego, angst en wantrouwen. In die sfeer hebben mensen de onhebbelijke gewoonte om zich drakerig te gaan gedragen.

6. Ben je meer rationeel of meer intuïtief ingesteld? Is er zakelijk en privé een verschil?

Alle beslissingen waarbij ik niet geluisterd heb naar mijn gevoel waren niet per se de beste beslissingen. Ik ben een intuïtief mens. Ik acteer vanuit mijn gevoel. Zakelijk en privé. Ik zou niet anders kunnen, want ik beschik niet over een pokerface, dus kan iedereen al vanaf een afstand zien wat ik van iets vind. Dat is overigens niet altijd even handig.

7. Als je een boek zou schrijven, wat zou de titel dan zijn?

Het eerste boek is er al. Met de titel: *Schuld & boete*. Ondanks de wat sombere titel is de inhoud van het boek overwegend positief. Het laat zien dat een in de basis negatief uitgangspunt toch omgezet kan worden in een positieve situatie als je maar zelf in actie komt. Het tweede boek is in de maak en heeft niets met de financiële branche te maken. Er zit een thriller in mijn hoofd met als werktitel: *De jongen van hiernaast*. Schrijven is echt mijn passie en nu ik eraan toe gegeven heb, smaakt het naar meer. Veel meer. In een volgend werklevens ben ik schrijver. Daar ben ik wel van overtuigd. Nu nog zien dat de rest van de (lezers) wereld daarvan overtuigd wil worden.

8. Door wie of wat wordt jij geïnspireerd?

Een aantal mensen zet ik op een voetstuk: Neelie Kroes en Robert McKee, maar ook de overledenen: Eckhart Wintzen, Simon Carmiggelt en mijn vader. Maar er zijn dagelijks mensen en dingen die mij inspireren. Ik kan iets lezen in een blad wat me op een idee brengt, de gedachten en uitspraken van mensen om mij heen kunnen me boeien waardoor er weer iets moois ontstaat. Zolang je er maar voor open staat, is de inspiratie overal.

9. Ben je honderd procent verantwoordelijk voor je eigen leven?

Ja! Ik vind het leven maakbaar. Natuurlijk overkomen je dingen die je niet zelf in de hand hebt gehad. Maar je hebt altijd zelf wel de keuze hoe er mee om te gaan.

10. Welke levenswijsheid zou je je kinderen op dit moment willen meegeven?

Als je écht iets wilt en er naar handelt, maar dan ook écht écht. Dan lukt het ook! ■

// Een empathische opstelling en commercieel gewin kunnen hand in hand gaan //

nemen zodat zij zichzelf verder kunnen ontwikkelen en steeds een stapje verder kunnen gaan. Ik kan enorm genieten van het resultaat daarvan.

4. En op welke het minst?

Trots is misschien niet het goede woord in dit verband. De meest verdrietige beslissing was in ieder geval om in het hart van de crisis een deel van de medewerkers van één van de bedrijven te hebben moeten laten gaan. Bedrijfseconomisch gezien was dat een hele verstandige beslissing, die tot op de dag van vandaag de beste keuze is gebleken. Maar menselijk gezien vond ik het een drama. Hoe goed we het ook hebben voorbereid en hoe lastig dit soort boodschappen ook zijn, ik had gehoopt dat ik beter in staat zou zijn geweest om de situatie zonder animositeit onder de medewerkers te laten verlopen.

5. Zijn mensen van nature goed of slecht?

Goed! Oud Ombudsman Alex Brenninkmeijer zei bij zijn vertrek dat 98 procent van de mens goed en