



ANTOINETTE
KALKMAN:
“VIER HET LEVEN.”

Duizendpoot, verbinder, doorzetter, dwarsdenker, doener, eigenwijs, perfectionist en altijd denkend vanuit het belang van medewerkers en klant. Dat tekent **Antoinette Kalkman**. In 1997 startte ze samen met Patricia Boer een freelance organisatie in de financiële dienstverlening op wat vanaf 2003 het huidige FlexFront Groep werd. Ze wisten niets van hypotheek, wel waren ze ervan overtuigd dat de dienstverlening in de financiële sector beter kon. En dus gingen ze vanuit een garage en een zolderkamer aan de slag. Voor Kalkman en Boer is het avontuur nu klaar. Ze verkochten begin dit jaar hun bedrijf aan Link Asset Services en gaan ieder hun eigen weg. Boer als mediator en Kalkman als auteur. Kalkman is echter niet weg uit de sector. Ze blijft de kar trekken bij Nationale Waarborg. Haar boodschap: "Ego is vaak de kroon op de financiële sector. Zet die kroon af en ontdek hoe veel mooier deze sector kan zijn."

Financiële sector, zet de kroon af van het ego

TEKST WILLEM VREESWIJK | BEELD PETER BEEMSTERBOER

De keukentafel van Antoinette Kalkman staat in Elst, waar ze samen met haar man Marten, haar dochters Femke en Floor en haar bonusdochter Robin en Loïs woont. Zes jaar geleden kochten ze een bouwval en knapten het op tot wat het nu is: een oase van rust gelegen tussen de uiterwaarden van de Nederrijn en Plantage Willem III op de Utrechtse Heuvelrug. In de tuin bouwde Marten haar schrijfatelier, met uitzicht op het glooiende landschap waar haar thriller 'Bonuszoon', die in mei van dit jaar verscheen, zich ook afspeelt. Onwillekeurig kijk je in de verte of je de hoofdpersonen van het spannende en lovend onthaalde boek niet voorbij ziet ko-

men. Maar in tegenstelling tot de verzonden hoofdpersonages uit de thriller lopen er zeven herten langzaam voorbij. Een idyllische omgeving voor een persoonlijk gesprek.

Kalkman is een echte doener met passie voor haar werk en voor mensen.

**"OOK ALS HET KAN, IS HET
DE VRAAG OF WE ALLES
WEL MOETEN WILLEN
VERZEKEREN"**

De laatste drie jaren waren bijzonder hectisch voor haar, onder meer vanwege de ernstige ziekte van haar dochter met wie het momenteel weer goed gaat, het sterven van collega Tim van den Berg aan de ziekte ALS en de dagelijkse hectiek op de werkvloer met als slotstuk de verkoop van FlexFront aan Link Asset Services. De timing om een andere focus aan te brengen in haar leven was perfect. "Ik ben nu 55 jaar. Mijn vader stierf toen hij 59 jaar was en mijn moeder werd 69 jaar. Zowel van vaders als van moeders kant wordt niemand heel oud. Ik heb mijn beide dochters echter beloofd honderd jaar te worden. Hoogste tijd om het over een andere boeg te gooien die past bij mijn credo: vier het leven."

'Loslaten' is niet haar sterkste kant. De presentatie van haar psychologische thriller 'Bonuszoon' in mei van dit jaar hielp haar voor een deel FlexFront los te laten. Op 1 april had ze officieel afscheid genomen en tot 1 juli begeleidde ze op de achtergrond het overgangsproces. Nu is ze los van het bedrijf waarvoor ze ruim 20 jaar geleden de bouwstenen neerlegde. "Wel word ik af en toe nog opgebeld door collega's en dan voel ik nog hoe dicht we bij elkaar staan. Als je zo lang zo intens met elkaar hebt opgetrokken, blijf je uiteraard emotioneel betrokken. FlexFront is voor iedereen altijd een familie geweest. Ik hoop dat dit gevoel in stand zal blijven."

DOENER

Kalkman werd geboren in Charlois in Rotterdam. "Ik voel me nog altijd Rotterdammer, ook al vertrokken we toen ik drie jaar oud was naar Delft. De 'niet lullen maar poetsen'-mentaliteit is me op het lijf geschreven. Ik kom uit een creatieve, zorgzame en ondernemende familie. Mijn vader maakte met de hand protheses en ortheses op maat en was een van de eersten in Nederland die een hele arm als werkende prothese wist te ontwikkelen. Mijn moeder was verzorgend van aard. Ik ben enig kind. Na mij kreeg ze nog een doodgeboren kindje. Bijna dertig jaar werkte mijn moeder als peuterleidster. De mentaliteit die ik van huis meekreeg, was: 'niet zeuren, maak het beter als iets niet bevalt en behoud je humor'."

Na haar VWO werkte Kalkman een blauwe maandag als secretaresse, wat niet bij haar paste. Vervolgens belandde ze in het marketingvak en werkte onder meer voor Clarks Shoes waar ze verantwoordelijk was voor het opzetten van Europese beurzen. "Veel geleerd van klantbediening in verschil-

lende landen. Belangrijk in de retail is het credo: doe wat je belooft, iets wat in de financiële sector niet zo vanzelfsprekend is."

Ze kende Patricia Boer oppervlakkig. Hun toenmalige echtgenoten waren vrienden en zij kwamen elkaar tegen op verjaardagen en partijen. Op een van die feestjes bleek dat zowel Antoinette als Patricia hun baan om verschillende redenen hadden opgezegd en zich de afgelopen week bij de Kamer van Koophandel hadden ingeschreven als zelfstandige. De een op het gebied van marketing en pr, de ander op het gebied van operations. Hun verschillende disciplines bleken goed bij elkaar aan te sluiten. Via de toenmalige echtgenoot van Kalkman belandden ze bij DBV die een hypotheektak wilde starten. DBV Hypotheken wilde rustig van start en nog geen personeel in dienst nemen en daarom werd Kalkman gevraagd een freelance pool op te zetten voor het vervaardigen van hypotheekoffertes en later hypotheekacceptatie.

"DBV was de allereerste klant van Stater, toen nog niet meer dan één met koffie beduimelde PC bij Bouwfonds. We maakten ons het systeem eigen en gingen aan de slag. We merkten al snel dat veel hypotheekaanvragen niet op tijd verwerkt werden bij andere geldverstrekkers. Wij werkten per dag net zo lang door tot de stapel was weggevoerd. Zo'n mentaliteit bestond er nog niet in de financiële sector. Om vijf uur werd de computer uitgezet en daarmee basta. Voor ons onbestaanbaar. Wij gingen net zolang door tot alle klanten geholpen waren. En dat deden we ook in het weekeinde en op vakantie. Dat deden we voor DBV Hypotheken, maar later ook voor veel meer partijen."

FlexFront was geboren. "We werden de beste vriendinnen en zijn de uitzondering op de regel: 'ga nooit in za-

ken met je beste vriend(in)'. We hebben onze kinderen geboren zien worden en zien opgroeien, lief en leed gedeeld, zijn allebei gescheiden van onze eerste man en hebben altijd dagelijks contact gehad, ook nu nog. Sterker nog, we zijn alweer bezig met iets nieuws. Samen gaan we een boek schrijven over leiderschap, een boek waarin we onze visie op leiderschap geven."

Bij FlexFront zijn mensen altijd op attitude en instelling aangenomen. "Een cv was eigenlijk niet van belang, wel hoe je in het leven staat. Het moesten dienstverleners zijn, geen ja-knikkers, wel mensen met hart voor de

Aan de keukentafel

De financiële sector is people's business, zo luidt het cliché. Maar wie zijn de mensen die in de financiële sector werken? Wat houdt hen bezig, wat drijft hen, waar lopen ze echt warm voor en wat willen ze de sector meegeven? Door financieel dienstverleners aan hun eigen keukentafel aan het woord te laten over wat hun echt bezighoudt wil de stichting New Financial Forum de financiële sector een menselijk gezicht geven. Eerdere keukentafelgesprekken waren er met Cynthia Tulp, indertijd van Obvion (wintereditie 2016), Carla Verwijmeren, indertijd van Centraal Beheer Achmea (lenteeditie 2017), Marieke van Zuijlen van BNP Paribas Cardif (zomereditie 2017), Ron Bavelaar van Yarden (herfsteditie 2017), Jeanette Hadderingh van NIBE-SVV (wintereditie 2017), Maarten Edixhoven van Aegon (lenteeditie 2018), Sjoerd Laarberg van Allianz (zomereditie 2018), Geert Bouwmeester van de Goudse (herfsteditie 2018), Boudevijn van Uden van ASR (wintereditie 2018), Marguerite Soeteman-Reijnen van Aon (lenteeditie 2019) en Ingrid Visscher van de Vereende (zomereditie 2019).

"ZONDER MENSELIJKHEID, KWETSBAARHEID EN

EMPATHISCH VERMOGEN IS JE BESTAANSREDEN ZOEK"



klant en hart voor de zaak. Voor mij zijn de collega's altijd de rolmodellen in mijn leven geweest. Soms waren het alleenstaande vaders of moeders die met passie en plezier de klant blij maakten en ook nog thuis met succes een gezin runde. Petje af."

Eenzelfde mentaliteit ziet ze terug bij haar dochters. "Femke werkt in een kledingwinkel in Utrecht en helpt ook die klant die net voor sluitingstijd de winkel binnenstapt met een uitgebreid advies. Uiteraard met een glimlach. Een blijde klant geeft haar voldoening, hoe laat het ook is. Floor heeft een bijbaan in de horeca en werkt als het druk is langer door om haar collega's te helpen, ook al heeft ze er dan al een shift op zitten van acht of meer uur. Ik ben daar trots op. En ik geloof dat zo'n mentaliteit ook altijd iets brengt, of het nu plezier of voldoening of klinkende munt is. Want een volgende keer neemt zo'n klant al zijn vrienden mee."

ANGST

Het heeft haar altijd gestoken dat klantgerichtheid in de financiële sector niet vanzelfsprekend is. "In de privésfeer zijn mensen vaak behulpzaam, liefdevol en zorgzaam, maar zodra ze de voordeur van hun werkgever binnenstappen, worden ze een ander mens. Het lijkt wel of er dan geen plek meer mag zijn voor menselijkheid. Dat ligt niet zozeer aan die mensen, maar wel aan de systemen waar we in zijn gaan geloven. Ik geloof er niet in. Je kunt geen andere pet opzetten als je aan het werk gaat. Pas als je jezelf kunt en mag zijn, kun je succesvol zijn. En pas met echte mensen, die hun kwetsbaarheid mogen tonen en fouten mogen maken, kun je een succesvol bedrijf opbouwen. Je moet in een bedrijf met elkaar kunnen lachen en huilen, successen vieren en elkaar de waarheid zeggen."

Eerlijkheid duurt het langst, ook als het tegen zit. "Zware tijden dwingen je tot het maken van keuzes en dwingen

je om je kwetsbaar op te stellen. Ik heb soms huilend voor de troepen gestaan als we het bijna niet meer aankonden. Maar we zijn altijd eerlijk geweest. Crisis toont aan hoe sterk de band is met je klanten en je collega's. Ons team is in slechte tijden hecht gebleven en de adviseurs bleven ons omarmen in lastige tijden. Dat zegt veel over hoe je als mensen met elkaar om wilt gaan."

In onze sector regeert helaas de angst om afgerekend te worden. Mensen gaan zich dan als een robot gedragen. Zonder menselijkheid, kwetsbaarheid en empathisch vermogen is je bestaansreden als bedrijf zoek."

Kalkman heeft ook altijd gesproken over collega's en niet over medewerkers. "Je doet het samen. Status doet er niet toe. Iedereen heeft zijn eigen rol in een onderneming en iedere rol is van belang. Als je dat beseft, kun je ook beter samenwerken en de dienstverlening verbeteren."

BOKITO

Kalkman heeft zich vaak gestoord aan het zogenaamde Bokito-gedrag in de financiële sector. “Nieuwe leiders willen bijna allemaal hun eigen feestjes vieren. Ze zijn nog niet binnen of het hele bedrijf moet op de schop, terwijl er niet wordt gekeken naar het onderliggende probleem. Verander je de cultuur van een bedrijf niet, dan heeft de boel omspitten niet heel veel zin. Veranderen om je eigen ego op te poetsen, is per definitie kapitaalvernietiging. Verandering heeft alleen maar zin als de organisatie daarmee beter wordt en de klant beter wordt bediend.”

In NRC las ze onlangs het verhaal dat een vrouw met haar rolstoel vast kwam te zitten in mul zand. Een gemeentewerker zag het gebeuren en zei dat hij zo terug kwam om te helpen, na zijn lunch. “Dat noem ik de waarden-crisis. Aan zo’n mentaliteit gaan organisaties ten onder. En helaas is dat de cultuur die we vaak tegenkomen in de financiële sector.”

Het is gelukkig niet alleen maar kommer en kwel. “Ik zie zeker verbeteringen. De angst is er nog wel, maar is minder dan pakweg twintig jaar geleden. Verder is er toenemende behoefte aan authenticiteit en willen medewerkers geen zinloos werk meer doen, maar van betekenis zijn. Het gaat niet meer om geld verdienen alleen. Toen ik in 2013 bij het tienjarig bestaan van Nationale Waarborg riep dat empathie bedrijven succesvoller maakt, was dat nog vloeken in de kerk. Nu is dat niet meer zo en dat is winst.”

Gewin staat nog wel bovenaan de prioriteitenlijst. “Dat is op zich niet erg, zelf heb ik ook altijd geld willen verdienen met mijn ondernemerschap. Het is pas erg als het ten koste gaat van iets of iemand. Denk aan torenhoge provisies of aan administratiekosten die hoger zijn dan het verstrekken van een bankgarantie.”

Absurd noemt Kalkman de onwil om met elkaar samen te werken. “Er waren veel initiatieven waar de klant mee geholpen zou zijn, maar men was



“COLLEGA’S ZIJN ALTIJD DE ROLMODELLEN IN MIJN LEVEN GEWEEST”

niet bereid in elkaars keuken te laten kijken. Bovendien falen samenwerkingen altijd als er naar financiële winst op de korte termijn wordt gestreefd.”

ULTIEME SAMENWERKING

Prachtig voorbeeld van een succesvolle samenwerking is Swim for Tim. Bij FlexFront kreeg collega Tim van den Berg de dodelijke ziekte ALS. “Je staat machteloos. We wilden onze onmacht in daadkracht omzetten en Tim was het hier mee eens. Dit leverde de ultieme samenwerking op. Met allerlei partijen hebben we nu drie keer het Swim for Tim diner georganiseerd. De organisatie van het diner is in onze handen en dankzij de geldverstrekkers kunnen we de locatie en de inkoop van eten en drinken bekostigen. Op deze avond vindt een veiling plaats en dat levert veel geld op voor de stichting ALS Nederland. Bovendien levert het voor alle betrokkenen en bezoekers verbinding en saamhorigheid op. De datum van het diner in 2020 is al bekend. Dan vindt het op 29 juni plaats.”

Daarnaast had ook dit jaar zich een team ingeschreven voor de beklimming van de Mont Ventoux, een grootschalig event met meer dan 700 deelnemers en 200 vrijwilligers. Het Klim for Tim-team telde dit jaar ruim twintig deelnemers. Antoinette koos voor de beklimming ter voet. Ze heeft een broertje dood aan fietsen. Volgend jaar vindt dit event op 11 juni plaats.

In totaal is in de afgelopen jaren een paar ton opgehaald voor onderzoek naar deze dodelijke ziekte. “Dat is zo belangrijk om te blijven doen. Vooral om geld op te halen, maar ook omdat het de menselijkheid en de verbinding versterkt in onze sector.”

SCHRIJFJUFFERS

Kalkman is niet alleen rasondernemer maar ook auteur. Zelf ziet ze veel parallellen. “Ook als ondernemer moet je creatief zijn. Ook is in beide de spanning verankerd. Een boek dat voortkabbelt als een rustig beekje is saai. Zulk werk heb ik ook nooit willen hebben. Er moet altijd wat gebeuren, er moet altijd wat opgeschud worden. Of het nu in een verhaal is, een onderneming of een sector.”

Er lijkt ook een verschil. Ondernemen gaat per definitie over samenwerken en schrijven is een individuele bezigheid. Maar ook daar weet Kalkman een oplossing voor. Ze richtte Schrijfjuffers op, een schrijfscollectief waar je elkaar stimuleert, samen optreedt, elkaars proeflezers bent en je met elkaar verbonden bent in je passie. “Mijn filosofie is heel simpel: help elkaar, want als je een ander kunt helpen, geeft dat veel plezier.” Vanuit dit idee startte ze ook de ThrillerAcademie die schrijvers begeleidt in het schrijfsproces, helpt met het vinden van een uitgever en met de promotie. Gezien het uitzicht op het prachtige glooiende landschap van de Utrechtse Heuvelrug waar de herten langzaam aan de schrijvershut voorbijtrekken, vallen er nog heel wat geïnspireerde boeken en ideeën van Kalkman te verwachten. Op naar een volgend avontuur. ■