

# Een wandeling met Arno Dolders,

*algemeen directeur van Legal & General Nederland*

“Ik kan helaas maar kort wandelen door een aanhoudende blessure”, waarschuwt Arno Dolders vooraf. Gelukkig is het heerlijk weer, dus een wandeling naar De Kastanjehof in Lage Vuursche is een prima alternatief. Een fotoshoot nu eens op hoge hakken en gespreksstof genoeg met deze kunsthistoricus die al weer ruim twaalf jaar in Nederland de scepter zwaait over nichespeler Legal & General Nederland.

Ook al kan hij momenteel niet hardlopen, toch gaat Arno Dolders iedere ochtend om half zeven de natuur in om te sporten. En een klein stukje lopen voor de foto doet hij graag. “Ik wil het liefst buiten zijn. Ik woon aan de rand van IJsselstein, middenin de weilanden. Niet zo bosrijk als hier, maar heerlijk om de dag buiten te beginnen.” Sinds 2001 is Arno Dolders het boegbeeld en leider van Legal & General. Vanaf het jaar van zijn indiensttreding viel Legal steeds in de prijzen als beste levensverzekeraar. “Dat ligt niet aan mijn komst hoor, dat is te veel eer, zo snel gaat dat niet. Gelukkig had mijn voorganger ook al gezien dat de klant centraal moet worden gesteld en dat het intermediair excellente service verdient. Nu heeft iedere maatschappij het in de doelstellingen staan, wij doen het al heel wat jaren.”

Hoe zou hij Legal omschrijven? “Als integer, lokaal, klantgericht. We zijn klein en wendbaar en

Arno Dolders (1954) studeerde Kunstgeschiedenis en later Informatica en Bedrijfseconomie. Sinds 2001 is hij algemeen directeur van Legal & General Nederland. Eerder werkte hij onder meer bij de Belgische direct writer Corona als algemeen directeur en als directeur Schade bij SNS Reaal. Arno Dolders is getrouwd en heeft een zoon van 22 en een dochter van 18 jaar. Hij woont in IJsselstein.

er is geen interne politiek. We zijn gegroeid van circa 90 naar 190 medewerkers door de jaren heen en we zijn een hechte club. Ook vorig jaar hebben wij een goed resultaat behaald, eigenlijk tegen de markt in.” Dolders gelooft niet in directe distributie voor zijn organisatie: “Wij werken met adviseurs, een selecte groep intermediairs voor de complexere producten en een grotere groep voor bijvoorbeeld de overlijdensrisicoverzekeringen. Ik spreek zelf ook veel relaties, ik vind dat belangrijk. Ik geloof er niets van dat de consument straks niet meer wil worden geadviseerd bij complexe keuzes.”

## Kunst

Arno Dolders studeerde Kunstgeschiedenis, en later ook nog Informatica en Bedrijfseconomie. “Ik begon met een studie Filosofie, in de overtuiging dat ik daarmee mensen kon helpen. Het bleek toch niet zo’n studie voor mij. Na het eerste jaar ben ik gestopt en in de bouw gaan werken als operman. Vergis je niet, dat is niet de voorman die de leiding heeft, maar degene onderin de hiërarchie die stenen sjouwt en cement maakt. Zwaar werk, maar erg leerzaam. Mijn vader zat in de bouw, ik kom uit een Maastrichts arbeidersgezin. Mijn ouders wilden vooral dat ik het beter zou krijgen dan zij. Ik geloof niet dat wij dat soort verwachtingen nog voor onze kinderen hebben.”

Na zijn studie Kunstgeschiedenis werkte hij twee jaar lang in het ZWO (Zuiver Wetenschappelijk Onderzoek) aan de Universiteit van Amsterdam, maar al snel besloot hij toch een andere wending aan zijn loopbaan te geven. Via IT-functies (“Ik wist eerst niets van informatica, dat kwam toen net op. Ik haalde al mijn AMBI-modules en voor ik het wist programmeerde ik COBOL”) bij o.a. Daimler Benz, belandde hij in de verzekeringsbranche. Een boeiende sector waar veel gebeurt en die bovendien behoorlijk in de spotlights staat. Zijn passie voor kunst is gebleven. Wat voor kunst heeft hij thuis aan de muur? “Stellig: “Niets, ik heb witte muren. Ik vind overigens veel mooi en als kunsthistoricus leer je toch op een bepaalde manier kijken.”

Kunst en historie zijn een rode draad gebleven in zijn leven en hebben zelfs tot de eerste ont-

moeting met zijn Franse vrouw geleid: "Ik was in de buurt van Colmar om te kijken naar het zogenoemde Isenheimer altaar, prachtig geschilderd door Matthias Grünewald in de 16e eeuw, dat de kruisiging van Jezus verbeeldt. Ik moest parkeren, had geen kleingeld en vroeg in mijn beste Frans aan een aardige vrouw of zij kon wisselen. Zij gaf mij vijf francs, waarna ik haar een kop koffie aanbood. We hebben het er zo nu en dan nog over, hoe dat nu zat met dat wisselgeld."

### Leiderschap

Als je zegt Legal & General, zeg je 'Arno Dolders'. "Dat klopt wel, we zijn maar klein, en we hebben ervoor gekozen om met één gezicht naar buiten te treden in plaats van met meerdere, zo hebben we sneller merkbekendheid gekregen. Ik geef veel presentaties, ik schrijf en blog veel, maar ik bepaal het allemaal uiteraard niet alleen." In de twaalf jaar dat hij nu bij Legal aan het roer staat, is zijn leiderschapsstijl wel veranderd. "Destijds was ik dominanter, drukte ik sterker mijn stempel op de besluitvorming. Nu ben ik veel meer gericht op consensus en op een gezamenlijk besluit."

Hij vindt dat hij de leukste functie in de branche heeft. Op de vraag met wie hij een week zou willen ruilen, antwoordt hij dan ook gedecideerd: "Met niemand in de branche... Ik zou het eigenlijk niet weten. Ook liever niet met een politicus of een andere bekende persoon. Dan toch maar met iemand in de wetenschap." Hij is nu 58 en is er stellig van overtuigd zich de komende jaren bij Legal nog goed bezig te kunnen houden. "Er gebeurt zo veel, in de sector, in de samenleving. En hoe klein wij ook zijn, wij komen alle thema's natuurlijk evenzeer tegen. Het voordeel van een klein bedrijf in deze tijd is dat je snel en slagvaardig kunt handelen."

### Houdt hij tijd over?

Lachend: "De dagen zijn goed gevuld. Vroeger probeerde ik om nooit werk mee naar huis te nemen en werkte ik net zo lang op kantoor totdat ik 'klaar' was. Nu, door het nieuwe werken en alle mobiele media, loopt het meer door elkaar heen. Niettemin probeer ik toch om de weekeinden en tijdens vakanties niet te werken. En dat



De Wandeling is een rubriek waarin Monique de Vos in de buitenlucht een verfrissende ontmoeting heeft met smaakmakers uit de financiële dienstverlening, om zo meer te weten te komen over 'de vent achter de tent'. Monique de Vos is directeur van Chasse Executive Search in Den Haag.

lukt best goed. Ik geloof niet dat de kwaliteit van je besluiten beter wordt naarmate je langere dagen met minder rust hebt." Hij vindt dus nog tijd voor andere zaken. "Vakanties naar Frankrijk, lezen, musea bezoeken, eigenlijk is er altijd tijd tekort. En er gaat ook veel tijd in Legal zitten." Op deze middag, vlak voor de abdicatie van de Koningin, nemen we in elk geval de tijd op het oranje versierde terras in Lage Vuursche. ■