



Tekst | Jaap van Peperstraten Beeld | Zinkinfo

‘We moeten de kracht van thermisch verzinken collectief verder versterken’

Twee jaar geleden is Zinkinfo Benelux, de brancheorganisatie van thermische verzinkers, gestart met de communicatiecampagne Zeker Zink, dat de dialoog tussen (eind)klant en verzinker op gang moest brengen en stroomlijnen. Nu stelt de brancheorganisatie vast dat de campagne resultaat heeft, maar dat het noodzakelijk is om de kracht van thermisch verzinken collectief verder te versterken. Alle leden moeten de kracht van het collectief denken in praktijk brengen, ook op de werkvloer. Wat levert het collectief denken op en hoe gaat men hiermee om in een markt waarin sprake is van hevige onderlinge concurrentie?

“Zeker Zink heeft ons geleerd dat we er allemaal beter van worden als we collectief een aantal uitdagingen aangaan en dat betekent onder meer dat de leden meer informatie met elkaar willen delen. Dat die nieuwe houding tot mooie resultaten kan leiden, wordt nu steeds breder beseft”, zegt Bruno Dursin, directeur van Zinkinfo Benelux. “Om collectief denken echt handen en voeten te geven en te voorkomen dat je in ad hoc samenwerkingen blijft steken, heb je een wervend verhaal nodig. Zeker Zink heeft ons geleerd wat de kracht is van het thermisch verzinken en tegelijk wat de uitdagingen zijn. Maar ook dat het ons stimuleert om samen naar gemeenschappelijke onderwerpen te zoeken en gedefinieerde uitdagingen op te pakken.”

GARANTIEVOORWAARDEN

Kortom: een collectieve aanpak zal vruchten afwerpen bij de individuele bedrijven. Dursin heeft bij zijn aantreden in 2010 aan de leden de vraag gesteld waarom de branche als geheel geen garantievoorwaarden kende. Daar is toen niet echt op gereageerd. “Maar toen Zeker Zink liep, zei ik: als we nú geen garantie gaan geven, hoeven we het nooit meer te doen. Die campagne had immers als motto: uw verzekeringspolis tegen corrosie. Toen zijn in vrij korte tijd branchebrede garantievoorwaarden opgesteld. Alle leden gebruiken nu dezelfde termijnen, uitsluitingen en dergelijke. Het maakt niet uit naar wie een klant belt: hij krijgt overal dezelfde garantie. Daarmee maak je de boodschap van zekerheid geloofwaardiger. Garantie



kan geen commercieel wapen zijn. Ieder biedt dezelfde garantie en met elkaar concurreren op dat vlak heeft geen zin. Wel kun je je daarmee als branche onderscheiden ten opzichte van andere oppervlaktetechnieken.”

GEVAARLIJKE BRANCHE?

Verder zet men zich collectief in op het gebied van veiligheid op de werkvloer. Bij de thermisch verzinkers gebeurt gelukkig maar zelden een ongeval, maar als dat gebeurt, is het vaak ernstig. “We moeten voorkomen dat de perceptie gaat ontstaan dat je een gevaarlijke branche bent. Die perceptie zou kunnen ontstaan als hier en daar een ongeluk gebeurt. Ook dit moeten we collectief aanpakken en we hebben reeds een eerste stap gezet. Alle aangesloten verzinkers hebben een risico-inventarisatie gemaakt. In 2020 gaan we met deze uitkomsten collectief aan de slag. De uitkomsten van de verschillende risico-inventarisaties worden als het ware op elkaar gelegd, waarna voor alle leden dezelfde prioriteiten worden vastgesteld op het gebied van veiligheid, zodat we ons ook op dit punt als branche kunnen manifesteren. Deze actie, dus het delen van die informatie, was een aantal jaar geleden niet mogelijk geweest.” Een soortge-

lijke actie is uitgevoerd op het gebied van gevaarlijke stoffen. Via een inventarisatie bij alle bedrijven is een collectieve lijst van gevaarlijke stoffen opgesteld en op basis daarvan heeft elke verzinkerij dezelfde lijst gekregen, waarop men kan zien wat men per stof moet doen om te voldoen aan de wet- en regelgeving. Zodoende is een uniforme aanpak verkregen.

KLACHTENANALYSE

Een ander punt waarop de leden (geanonimiseerd) informatie gaan delen, betreft de analyse van binnengekomen klachten. Dit is van belang om branchebreed heel goed te weten wat er in de markt speelt en welke verbeterpunten moeten worden opgepakt. Via keuringen en inspecties die de brancheorganisatie uitvoert op werven, heeft Zinkinfo al een vrij duidelijk zicht op de meest voorkomende klachten. Echter zal dit nu nog accurater gebeuren via de verzamelde klachtenanalyses. “We gaan de klachten rubriceren en daarmee hebben we de aandachtspunten voor alle verzinkers en voor ons als brancheorganisatie. Voortdurende verbetering kun je daarmee makkelijker realiseren. De uitdaging is om collectief te blijven denken terwijl je concurreert in een scherpe markt.”

ZEKERHEIDSGEDACHTE

Dursin vervolgt: “Het zijn allemaal acties waarbij het noodzakelijk is dat de leden informatie die ze lange tijd het liefst voor zichzelf hielden,

nu gaan delen. Men moet dan vaak eerst een drempel over, maar dat gaat een stuk makkelijker met een goed, collectief en wervend verhaal waarvan de leden ook individueel profiteren. Daarom gebruiken de leden ook ons Zeker Zink-handboek en werken ze met dezelfde checklist voor goed en veilig verzinken.”

Dit betekent voor de bedrijven dat zij het collectief denken niet alleen naar buiten toe uitdragen, maar ook op de werkvloer moeten invoeren. Ook intern moet de dialoog gestimuleerd worden, zodat iedere medewerker het nut van collectief denken inziet en overeenkomstig daarmee handelt. Dursin onderkent dat het in praktijk brengen van het nieuwe gedachtegoed aanhoudende aandacht vraagt. “Ik ga niet beweren dat het overal gladjes verloopt; er is nog werk aan de winkel. We moeten het in de mindset van onze leden zien te krijgen. Wij moeten ons de komende jaren vasthouden aan onze kernboodschap en die verder uitdragen naar de markt toe, via collectieve acties. Dit vraagt om volharding en herhaling. Wij moeten de lastige inspecteur spelen bij onze eigen leden, maar de betrokkenheid van de bedrijven is ook heel belangrijk. De leden moeten elkaar ook aanspreken op wat ze hadden beloofd te doen. Wat je zegt, moet je ook doen: practice what you preach. Ik zie dat nu ook opgepakt worden bij de leden. Het elkaar aanspreken, was vroeger ondenkbaar.” ■

