

Bestemd voor: medewerkers Nederlandse drinkwaterbedrijven  
Betreft: beschrijving van de begrippen 'normalisatie' en 'certificatie'  
Van: Martin Meerkerk  
Datum: 8 januari 2014

De onderstaande citaten (blauw gemarkeerd weergegeven) in verband met de begripsomschrijving van en beeldvorming rond normalisatie en certificatie zijn overgenomen uit het boek 'Standaard of maatwerk; Bedrijfskeuzes tussen uniformiteit en verscheidenheid' uit 2002 van de auteurs C.A.J. Simons en H.J. de Vries. De uitgave is van Academic Service te Schoonhoven (ISBN 90 5261 430 x).

### Normalisatie

- De inleidende tekst van hoofdstuk 1 'Normalisatie en standaardisatie: voorbeelden en kenmerken':  
Normalisatie betreft het maken van afspraken met de bedoeling en verwachting dat alle partijen zich daaraan houden. Standaardisatie is het kiezen van een beperkt assortiment voor eigen gebruik. Certificatie maakt het voldoen aan vastgestelde eisen objectief aantoonbaar.
- Het kopje 'Certificatie' van § 1.3 'Toenemend belang van normalisatie' (pagina 10):  
Aan alle certificatie gaat normalisatie vooraf: er zijn immers objectieve toetsingscriteria nodig. Zo versterkt de opkomst van certificatie het belang van normalisatie.
- § 1.6 'De norm als afspraak of recept; consensus' (pagina 15):
  - Normalisatie valt te omschrijven als het proces om te komen tot een norm. Een norm is dan de opgeschreven, goed gedocumenteerde, afspraak of een 'recept'. Essentieel is dat alle betrokken partijen ook mee kunnen doen in het proces van totstandkoming van normen.
  - Officiële normalisatie-instellingen, zoals NEN, werken met besluitvorming op basis van 'consensus'
  - Consensus is de afwezigheid van voortgezette oppositie tegen het voorstel. In de commissies probeert men op basis van argumenten tot overeenstemming te komen. Met de onderbouwing van het uiteindelijke voorstel hoeft niet iedereen het eens te zijn, maar wel moet iedereen overtuigd zijn van de redelijkheid van de argumenten en bereid zijn de norm toe te passen.
- Het kopje 'Vrijwillige en verplichte normen' van § 1.7 'Soorten normen' (pagina 15):  
Normen zijn ook te onderscheiden in vrijwillige en verplichte. Bij vrijwillige normen staat het de betrokken partijen vrij ze al dan niet te volgen. Verplichte normen dwingen de partijen tot bepaalde keuzes – soms schrijft de overheid de normen wettelijk voor, soms dwingen feitelijke omstandigheden tot toepassing van de norm.
- § 1.9 'Definities van normalisatie' (integraal):  
De officiële definitie van normalisatie is (Nederlands Normalisatie-instituut, 1987):

*Activiteit bestaande uit het opstellen, met het oog op werkelijke of mogelijke problemen, van bepalingen voor algemeen en herhaald gebruik, gericht op het bereiken van de optimale mate van orde in een gegeven context.*

### Opmerkingen

1. Deze activiteit bestaat in het bijzonder uit het formuleren, uitgeven en toepassen van normen.

2. Belangrijke voordelen van normalisatie zijn de verbetering van de geschiktheid van producten, processen en diensten voor de doeleinden die eraan zijn toegekend, het voorkómen van handelsbelemmeringen en het vergemakkelijken van technische samenwerking.

Deze definitie voldoet niet. Aan de ene kant is zij te smal, want in de context van de andere definities in dezelfde publicatie lijkt normalisatie te worden beperkt tot de activiteiten van officiële normalisatieorganisaties zoals de ISO en de IEC (zie daarvoor hoofdstuk 2). Aan de andere kant is de definitie te breed, omdat ook het ontwikkelen van bijvoorbeeld standaardsoftware, wetten of pauselijke encyclieken eronder lijkt te vallen.

Na bespreking van een groot aantal definities van normalisatie komt De Vries (1999b) tot de volgende:

*Normalisatie is het ontwikkelen en vastleggen van een beperkt aantal oplossingen voor afstemproblemen die zich nu of later mogelijk voordoen, gericht op voordelen voor de deelnemer(s), onder afweging van hun belangen, en met de bedoeling en verwachting dat een aanzienlijk deel van de beoogde gebruikers deze oplossingen, gedurende een bepaalde periode, herhaald of voortdurend zal toepassen.*

## Opmerkingen

1. *Afstemprobleem: probleem van entiteiten die met elkaar in verband staan, maar niet goed bij elkaar aansluiten. Dit probleem valt op te lossen door één of meer eigenschappen van deze entiteiten zodanig vast te stellen dat ze wel bij elkaar aansluiten, of door één of meer eigenschappen van één van de entiteiten vast te stellen met het oog op de aansluiting op één of meer andere entiteiten.*

2. *Entiteit: concreet of abstract ding dat bestaat, heeft bestaan of zou kunnen bestaan, alsmede samenstellingen hiervan. Voorbeelden: persoon, voorwerp, gebeurtenis, idee, proces (bron: ISO/IEC 2382-17).*

- § 1.10 'Standaardisatie' (pagina 23):  
Normalisatie is het in overleg tussen belanghebbenden komen tot afspraken, teneinde overbodige en ongewenste verscheidenheid te voorkomen of te verminderen.
- § 1.11 'Onthoud en pas toe' (pagina 24):
  - Een norm is een afspraak of een recept ten behoeve van het voorkomen/verminderen van onnodige/ongewenste verscheidenheid, zonder overigens onnodige/ongewenste uniformiteit na te streven (1.6).
  - Normalisatie levert een beheersinstrument, gebaseerd op afspraken, voor zich herhalende activiteiten (1.2).
  - Normalisatie is een ondersteunende discipline en geen doel op zichzelf. Door middel van het voorkómen of verminderen van (ongewenste) verscheidenheid bereikt men effectievere beheersing van processen tegen lagere kosten.

## Certificatie

- De inleidende tekst van hoofdstuk 3 'Certificatie' (integraal):  
Certificatie verschaft een 'gerechtvaardigd vertrouwen' dat producten, diensten, processen, personen, opleidingen of managementsystemen voldoen aan vooraf vastgestelde eisen. Een onafhankelijke derde partij, een certificatie-instelling, toetst of aan de eisen wordt voldaan en houdt daar periodiek toezicht op. Certificatie biedt de markt grotere 'zekerheid', en de leverancier intern een constante of verbeterde prestatie en extern een betere marktpositie.
- § 3.1 'Partijen betrokken bij certificatie' (pagina 63 en 64):

- Certificatie berust op de toetsing aan vastgestelde eisen en het, door middel van een merk of certificaat, aangeven dat producten (c.q. diensten of systemen) die van dit merk zijn voorzien, aan die eisen voldoen. De eisen kunnen zijn vastgesteld in een wet, in een norm of anderszins. Bij certificatie wordt de toetsing en het toezicht verricht door een onafhankelijke en onpartijdige certificatie-instelling.
- Bij keuring/certificatie zijn de volgende partijen te onderscheiden:
  - De organisatie die iets laat toetsen;
  - De afnemer(s) van deze organisatie;
  - Een 'derde partij' die bevoegd is een certificaat toe te kennen: een certificatie-instelling;
  - Een partij die certificatie-instellingen beoordeelt op onpartijdigheid en competentie: een accreditatie-instelling.
- De vier bij certificatie betrokken partijen worden in het verdere van § 3.1 (pagina's 64 en 65) gedetailleerd beschreven. Voor accreditatie gebeurt dat in § 3.6 (pagina 75 tot en met 78).
- § 3.2 'Vrijwillige certificatie als commercieel instrument' (integraal):

Certificatie kan betrekking hebben op:

  - producten: productkeurmerken geven een gerechtvaardigd vertrouwen in bepaalde kwaliteitsaspecten van producten, bijvoorbeeld 'dit product is elektrisch veilig';
  - processen (bijvoorbeeld het aanbrengen van een laklaag);
  - diensten (bijvoorbeeld beveiligingsdiensten of catering);
  - personen (bijvoorbeeld piloten, lassers of verpleegkundigen);
  - opleidingen en trainingen;
  - managementsystemen, op bijvoorbeeld het gebied van kwaliteit (ISO 9001), milieu (ISO 14001) of arbeidsomstandigheden (nog geen internationale ISO-norm beschikbaar, in sommige landen wel nationale normen).
- § 3.10 'Onthoud en pas toe' (pagina 91):
  - Normen kunnen de basis vormen voor kwaliteit: het is geen toeval dat het bedrijf nakomt wat het heeft toegezegd.
  - Certificatie verschaft een gerechtvaardigd vertrouwen dat producten, diensten, processen of managementsystemen voldoen aan vooraf gestelde eisen (3.1).
  - Certificatie wordt verricht door een onafhankelijke, derde partij: een certificatie-instelling (3.1).