



## De waarde van normen

*Vroeger programmeerde ik zelf nog wel eens omdat dat nu eenmaal mijn werk was. Als we dan weer eens iets moois aan elkaar hadden geprogrammeerd, dan vierden mijn collega's en ik dat door "kwaliteitje, kwali-kwaliteitje" door de gangen te scanderen.*

Met ons jolig geroep gaven we te kennen dat er een mooi en degelijk stukje werk was geleverd. Uiteraard was de programmacode die we leverden voorzien van ordentelijk commentaar en was de software goed gedocumenteerd. De kwaliteit van het product werd bepaald door interne normen, die aangaven op welke wijze we moesten programmeren en op welke wijze de documentatie geordend diende te zijn. En natuurlijk hielden we ons daaraan. De controle hierop werd collegiaal verzorgd.

Het kwaliteitsstreven van toen werd primair ingegeven door kwaliteitseisen die het betreffende bedrijf zelf had geformuleerd. Zeker, er was een normeringsbureau, zowel nationaal als internationaal, maar er was nog geen sprake van brede adaptatie van normen door de ICT-markt. Nu is dat anders. Niet zozeer omdat de markt zo verschrikkelijk volwassen is geworden, nee, die is hoogstens meer

geaccepteerd. De verandering zit meer in de beleving van de omgeving. De samenleving heeft zich in de tussentijd ontwikkeld tot een geheel van onzekere consumenten, die drijven op een complex samenspel van externe adviezen en keurmerken. Die externe adviezen kan ik billijken, maar in de keurmerken zijn we duidelijk doorgeschoten sinds het keurmerk van de Nederlandse Vereniging van Huisvrouwen is verdrongen door allerlei branche-eigen en specifieke keurmerken en stempels. Een soort slaggers die het eigen vlees keuren, maar dan met een normensausje overgoten.

Ook de ICT heeft zo z'n eigen keurmerken; de ISO's, de BS'en en de NNI's bijvoorbeeld. Overigens is de overlap daarin schokkend groot. Dat zou best wat minder mogen, hoewel te veel onderlinge verwijzingen naar ISO's tussen de kleine, specifieke Nederlandse issues de leesbaarheid ook weer niet ten goede komen. En waarvoor deden we collectief ook al weer aan keurmerken... o ja, vanwege een beoordeling van de kwaliteit van het gebodene.

In het kwalitatieve kader van het normen-en-waardendebat wil ik hier graag de waarde van de normen aan de orde stellen. Welke waarde moet ik bijvoorbeeld hechten aan een ISO-genormeerde producent van software? Krijg ik als consument dan een betere kwaliteit of niet? Ik zou die vraag niet met een volmondig "ja" durven beantwoorden. Ten eerste

omdat de normen niet dwingend voorschrijven wat je wel en niet moet doen. De normering is voor een belangrijk deel specifiek voor de afspraken tussen een bedrijf en de controlerende instantie en beide hebben er commercieel belang bij. De klant heeft of vraagt geen inzicht in die afspraken en dus niet in de mate waarin aan de norm is voldaan. Ook is hij niet op de hoogte van het effect van de norm op de kwaliteit van hetgeen wordt geleverd. Bovendien zou ik niet durven te beweren dat een ISO-gecertificeerd bedrijf een kwalitatief hoogwaardiger product levert. Zelden heb ik een stuk maatwerksoftware aan een controlerende instantie zien worden aangeboden om dat vervolgens te checken met de ISO, BS of NNI in de hand. Wat ik wel heb mogen waarnemen is de rigide focus van klanten op het al dan niet ISO-gecertificeerd zijn van een leverancier en natuurlijk de commerciële uiting van diezelfde leverancier die koketteert met die certificering. Twee vormen van illusie, waarvan ik er maar één kan begrijpen.

Wat is nu de moraal van dit verhaal? Een certificering is geen garantie voor beter werk, tenzij je als klant goed op de hoogte bent waarvoor dat certificaat is afgegeven en wat het effect is op de kwaliteit van de levering. Vraag er eens naar bij uw volgende commerciële contact.

**Bert van der Linde**

*U kunt op deze column reageren via e-mail: [a.c.vd.linde@freeler.nl](mailto:a.c.vd.linde@freeler.nl).*