

## Geen zorgen meer of het wel past, klopt of deugt

De 'slogan' boven dit artikel geeft heel compact het belang aan van normalisatie en certificatie. Heel herkenbaar ook. Wie heeft zich immers nooit geërgd aan een verkeerde schroefdraad, een verkeerd stopcontact, een lamp die niet bij de fitting past, overstappen naar een andere trein vanwege een andere spoorbreedte? Het belang dat hiermee wordt verwoord, is dat van het gemak van consument en gebruiker. Maar nutsbedrijven zijn geen belangenorganisaties voor consumenten. Waarom steken ze dan toch zoveel tijd, energie en geld in die normalisatie en certificatie?

In de navolgende beschouwing gaan we na in hoeverre het gemak zich laat vertalen in economisch en zelfs in ecologisch belang. Onze conclusie luidt, dat normalisatie en certificatie meehelpen aan een evenwichtige samenleving. Voor wie dit alles te ambitieus acht, geven we aan het slot een telefoonnummer.

### Video

Zo halverwege de jaren zeventig waren er voor huiskamergebruik negen verschillende videosystemen op de markt, waaronder U-matic, Betamax, VCR (1200, 1500, 1700) en VHS. Na een hevige concurrentiestrijd resteerden voor de consumentenmarkt rond 1980 nog drie systemen: VHS, Betamax en Video 2000 (van Philips). Nóg enkele jaren later was het pleit beslecht: VHS had gewonnen. Het is een voorbeeld van de manier waarop niet de fabrikanten en

leveranciers, maar de markt een standaardisatie kan afdwingen.

Voor de consument zijn de voordelen duidelijk. Na een vrij korte overgangsfase is er nu sprake van lagere prijzen voor apparatuur, lege en bespeelde banden, en een optimale uitwisselbaarheid. Voor leveranciers is het ook simpeler geworden: in plaats van steeds de merites van de verschillende systemen uit te moeten leggen, kunnen ze zich nu concentreren op de diverse modellen, kwaliteits- en prijsverschillen, van de verschillende merken. Ook voor videotheken is er voordeel: meer titels op de plank voor minder geld.

### Geen verliezers

Maar hoe zit het nu met die arme fabrikanten die op het verkeerde systeem hadden gewed? Zijn die allemaal failliet? Nee, die delen mee in de hoge vlucht die het VHS-systeem na de standaardisatie heeft genomen. (Een enkel systeem, U-matic, heeft zich op de (semi-)professionele markt weten te handhaven.)

Wanneer er tien verschillende huiskamer-systemen worden aangeboden, en de markt is afwachtend en huiverig, dan zal de penetratiegraad laag blijven, zeg zo'n 30%, gemiddeld 3% per aanbieder. Na standaardisatie stijgt die penetratiegraad in korte tijd naar pak weg 90%, ofwel 9% gemiddeld per aanbieder. Bij een dergelijke verdrievoudiging van het wereldwijde potentiële marktaandeel is het voor de fabrikanten altijd interessant om de

standaard over te nemen. Zo'n omzetverhoging weegt altijd op tegen de extra kosten van licenties en het verlies van de eigen R&D-sector.

Er zijn in feite geen verliezers, althans geen verliezende partijen.

### De markt bepaalt de norm

In het bovenstaande voorbeeld is duidelijk, dat de markt de norm bepaalt. Gelukkig is dat ook in algemene zin het geval. Voor het introduceren van nieuwe of andere produkten moet dus eerst die markt worden bewerkt en daarvoor dient reclame. Eerst moet het begrip 'cholesterol' worden geïntroduceerd alvorens de voor- of nadelen van linolzuur worden begrepen.

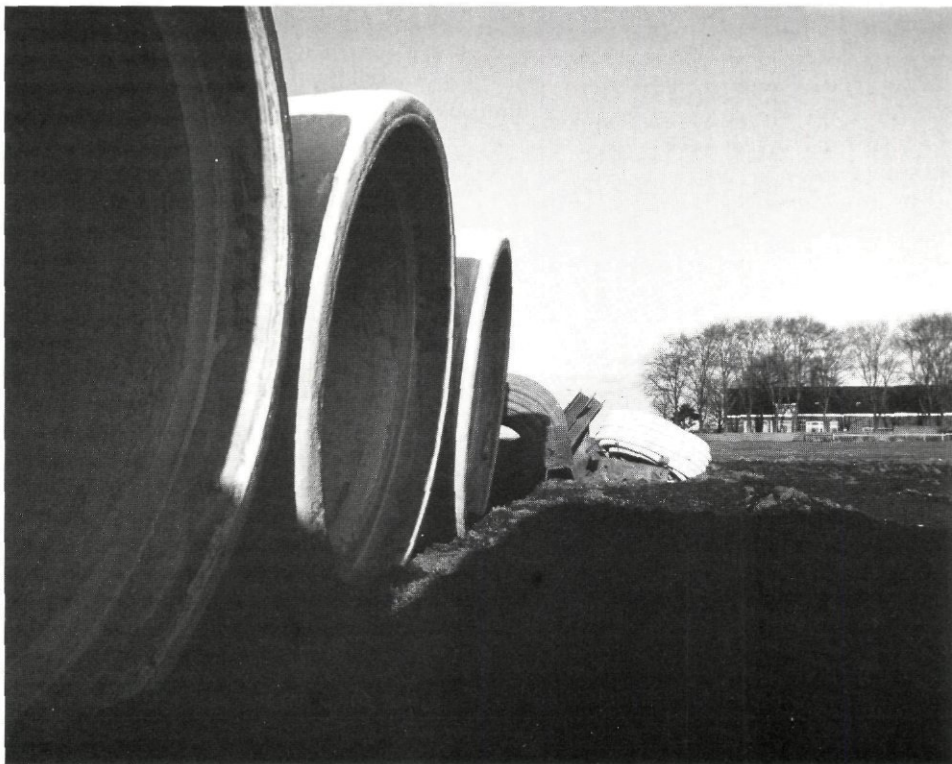
Wanneer hebben nieuwe of andere produkten een kans? Wanneer de markt ervan overtuigd is dat ze in een dringend gevoelde behoefte voorzien. Dat geldt zowel voor de produkten zelf als voor de kwaliteit ervan.

### Topkwaliteit en gewenste kwaliteit

Men zou denken, dat de markt voor topkwaliteit altijd beter is dan die voor lagere kwaliteiten. Dat zou ook zeker het geval zijn wanneer er geen prijsverschillen waren. Merken als Leica en Hasselblad vormen de erkende topklasse waar het fotocamera's betreft. Niettemin nemen talloze fotografen genoegen met de subtop, omdat de veel hogere prijs in hun ogen niet gerechtvaardigd wordt door de iets betere prestaties. Het heeft ook te maken met de verwachting, instelling en beurs van de koper. Wanneer een amateurfotograaf er plezier in schept eens in de tien jaar een nieuwe camera te kopen, dan hoeft hij weinig waarde te hechten aan de garantie dat een bepaalde camera probleemloos dertig jaar meegaat. Het gaat de markt dus niet uitdrukkelijk om de hoogste kwaliteit; veel belangrijker is de 'gewenste kwaliteit'.

### Aansluiting

De markt wil dus produkten die in kwaliteit en hoedanigheid aansluiten bij de verlangens, maar ze moeten ook aansluiten aan de praktijk. Wat heb je in Nederland aan een prachtige keukenmachine, met alles erop en eraan, die alleen functioneert op 110 Volt? Wat heb je aan een videocamera als de recorder de opnamen niet wil weergeven? Wat heb je aan een waterbesparende douchekop als daarmee de geiser niet wil aanslaan? Producenten hebben daarom baat bij standaardisatie: het vermindert immers de kans op een 'koude douche' bij de consument.





### De nutssector als markt

Nutsbedrijven leveren een produkt of een dienst, meestal tegen kostprijs. Ze zijn dus zelf producent of leverancier. Maar hun produkt of dienst vormt een primaire of secundaire levensbehoefte. Daardoor hoeven ze zich om hun markt niet veel te bekommeren: gas, water en licht verkoopt toch wel.

Daarbij zijn de nutsbedrijven monopolisten; ze beheersen de markt vrijwel volledig.

Aan de andere kant zijn ze zelf ook markt, bijvoorbeeld voor kabel- en leidingmaterialen, pompen, kleppen, verbruiksmeters, etc. De prijs die ze betalen voor deze produkten werkt door in de prijs van hun eigen produkt, en die willen ze (uit morele overwegingen, maar vooral vanwege politieke druk) zo laag mogelijk houden.

Tegelijkertijd willen ze produkten gebruiken die voldoen aan hun eisen van gewenste kwaliteit (nèt als de doorsnee consument). En ze zitten bij voorkeur niet vast aan één leverancier: keuzevrijheid biedt immers onderhandelingsruimte en daarmee lagere prijzen.

### Zelf de norm stellen

Zoals we eerder zagen, bepaalt de markt de norm. Wanneer de nutssector markt is, moet ze dus ook de eigen normen stellen. Dat gebeurt al vele jaren, door GASTEC, KEMA en Kiwa.

Daarmee heeft de sector een belangrijk middel in handen om het aanbod op de markt te sturen: wat niet bevalt keuren ze af; wat aan de eisen van gewenste kwaliteit voldoet, keuren ze goed.

Maar, zoals iedere markt, kijkt de sector niet alleen naar de kwaliteit, maar ook naar de financiële consequenties. Daar horen natuurlijk elementen bij als kostprijs, duurzaamheid en bedieningsgemak, maar ook zaken als voorraadvoering, beschikbaarheid, magazijnruimte en -personeel.

Door alleen genormeerde, goed verkrijgbare materialen te gebruiken wordt enorm bespaard op de noodzaak een grote voorraad te houden. Wanneer voor elke klus materialen op maat beschikbaar moeten zijn en er ontbreekt een standaard, dan liggen de magazijnen vol met de meest uiteenlopende, incurante materialen. Hierin loont normalisatie dus ook op het niveau van het individuele nutsbedrijf.

### Certificatie

Wanneer een norm gesteld is, moet er ook zekerheid zijn dat er overeenkomstig die norm wordt gehandeld, geproduceerd en geleverd. Daarom moet na de normalisatie de kwaliteit worden bevestigd door de

### Milieubeleid en kwaliteit grondstoffen

Hergebruik van afvalstoffen als secundaire grondstoffen speelt een steeds grotere rol in het milieubeleid. Hiermee wordt onder meer beoogd om het gebruik van natuurlijke grondstoffen te beperken. Ook de cementindustrie wordt geacht hierin een rol te spelen. Aangezien cement een belangrijke grondstof is voor betonconstructies en buizen voor drinkwatertransport, kan dit beleid belangrijke consequenties voor de drinkwatersector en de daarmee verwante toeleveringsbedrijven hebben. Het is daarom van belang dat geschikte netwerkstructuren worden opgebouwd en gehandhaafd om de belangen van de waterleidingsector veilig te stellen.

In 1994 was in CEN-verband een nieuwe ontwerp-norm voor cement ENV 197-1 voorbereid. Hierin werd voorgesteld om 0-5 gewichtsprocent als 'overige bestanddelen' aangeduide bestanddelen toe te laten in alle soorten cement. Een hierop gebaseerd voorstel voor aanpassing van de Nederlandse norm in de vorm van de ontwerp NEN 3550 is in 1994 ter kritiek gepubliceerd. In VEWIN-verband was inmiddels bekend geworden dat de voorstellen in Spanje al hadden geleid tot de toepassing van slakken uit de non-ferro industrie, zoals koper en loodsmelterijen. Gezien de wettelijke eisen voor drinkwater en de toekomstige milieu-eisen in het kader van het Bouwstoffenbesluit werd dit niet toelaatbaar geacht. Via EUREAU zijn de EG DG XI en de CEN van dit standpunt op de hoogte gesteld. De CEN heeft op basis van dit standpunt de programmacommissie 6 'Water' opdracht gegeven om de nodige acties te ondernemen. Dit heeft geleid tot de instelling van de werkgroep 'Slags' van PC6. In deze groep zijn verschillende vertegenwoordigers van waterleidingorganisaties en overheden, waaronder de VEWIN vertegenwoordigd geweest. Ook de cementindustrie en vertegenwoordigers van de non ferro metaalindustrie zijn hierbij betrokken geweest.

Dit overleg heeft eind 1994 geleid tot schriftelijke afspraken, waarbij gesteld is dat:

1. de toepassing van non-ferroslakken in cement zal worden uitgesloten;
2. een gestandaardiseerde testmethode voor de beproeving van mortels en beton in het kader van een EEG-opdracht zal worden ontwikkeld en dat CEN TC 164/WG3 hiervoor zal worden aangewezen.

Aangezien ook andere stoffen in het kader van de term overige stoffen kunnen worden toegepast is overleg met de cementindustrie geopend om te bezien of cement kan worden gecertificeerd. Hierbij spelen zowel toxicologische als materiaaltechnische aspecten een rol in verband met de beïnvloeding van de levensduur van gewapende en voorgespannen betonconstructies, waaronder buizen. Ook aan dit punt wordt nader aandacht besteed.



certificatie. Die certificatie kan zich richten op de afzonderlijke produkten, op de produktielijn of op het hele proces. Op welk niveau de certificatie zich ook afspeelt, het is een voorwaarde voor het handhaven van het normbesef. (Zie ook de politiek: wanneer we niet tijdig – met als norm de Grondwet – antidemocratische bewegingen onderkennen en weren, leidt dat tot normvervaging.)

### Louter voordeel

Onze inspanningen voor het inrichten en handhaven van een samenhangend normstelsel, afgestemd op ons eigen oordeel over gewenste kwaliteit (duurzaamheid, veiligheid, milieuvriendelijkheid, etc.) verdienen we terug. Dat is niet bij iedere normering even duidelijk; vandaar dat er tegen sommige normen maatschappelijke

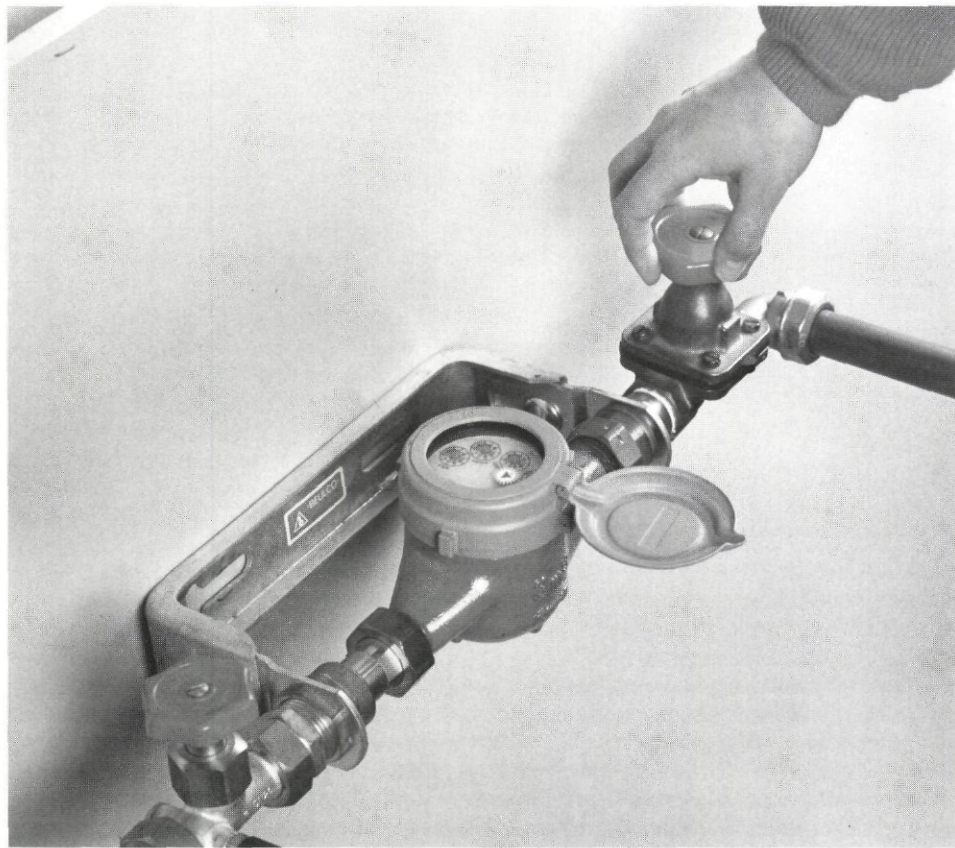
weerstand ontstaat. Normering biedt louter voordeel of winst, maar niet altijd direct in geld. Een norm zonder maatschappelijke betekenis heeft echter geen enkele zin en is gedoemd te verdwijnen. De voorkeurspelling is zo'n voorbeeld van een norm die het weliswaar lang heeft uitgehouden (vanaf begin jaren vijftig) maar weinig serieus werd genomen, geen sancties kende en binnenkort werkelijk verdwijnt.

Het belang van normen ligt in het niet steeds hoeven herhalen van bepalingen; alles moet immers voldoen aan de vastgestelde specificaties.

### Uit en voor de praktijk

Daarbij komen normen uit de praktijk en dienen ze diezelfde praktijk. Normalisatie is het beschrijven van eigenschappen (van





-produkten, systemen of processen) op basis van goede praktijkervaringen, zodat, als je aan de norm voldoet, je weer dezelfde goede ervaringen in de praktijk mag verwachten.

Het met de nodige deskundigheid terugkoppelen van praktijkervaringen is van wezenlijk belang voor de normalisatie. In de nutssector wordt dit belang in den brede onderkend, getuige bijvoorbeeld in de watersector de verschillende activiteiten op dit gebied in de regionale groepen voor inspectie en distributie.

### Milieunormering

Een groep normen waarvan het directe maatschappelijk nut niet zo snel zichtbaar is, vormen de milieunormen. Mestnormering is nog wel helder: minder mest betekent minder nitraat in het grondwater, dus lagere kosten voor de drinkwaterbereiding. Maar waarom zou je via normering een stof verbieden die alleen maar negatieve effecten heeft op mugge-larven? Muggen zoemen immers hinderlijk, meestal juist als het slaapkamerlicht uit is, en ze steken.

Milieunormering is erop gericht het evenwicht in ecosystemen te bewaren of te herstellen. Daardoor kunnen we een evenwichtige natuur in stand houden, inclusief alle belangrijke voedselketens, inclusief muggen.

### Watermeters

Bij het begin van de internationale normalisatie van watermeters lagen er voorstellen voor zo'n dertig verschillende bouwlengten voor de hele reeks meters. Voor de gebruikelijke huiswatermeter waren er zo al voorstellen voor 110, 160, 165, 170 en 190 mm.

De Nederlandse delegatie heeft zich destijds met succes geweerd en heeft als bouwlengte voor de gewone huiswatermeter 'onze' 165 mm in de wacht gesleept (als tegenprestatie hebben we wat water bij de wijn gedaan van de grotere meters). Het lijkt op het eerste oog te gaan om een paar millimeters of centimeters; in werkelijkheid gaat het om het wel of niet op termijn moeten aanpassen van de opstelling van ruim 4.000.000 huiswatermeters in ons land. Reken voor één huis op ten minste f 50,- dan gaat het in werkelijkheid om een bedrag van f 200.000.000,-.

Milieunormering probeert – in het belang van toekomstige generaties – dat evenwicht te bereiken, onder meer via milieuzorgsystemen in bedrijven.

### Kwaliteit, Milieu, Arbo, ...

Het belang van de kwaliteit van produkten op de markt is evident. Het gaat daarbij immers om doelmatigheid, duurzaamheid en veiligheid. Daarom is het belangrijk dat de leveranciers van gecertificeerde produkten beschikken over een goed kwaliteitszorgsysteem.

Maar naast de kwaliteit is ook het milieu van groot belang. Wanneer een produkt kwalitatief uitstekend is, maar de productie ervan brengt grote schade toe aan het milieu, dan is er toch iets mis. Daarom moeten producenten en leveranciers beschikken over een goed milieuzorgsysteem, waarin gekeken wordt naar de bescherming van flora en fauna, de bestendigheid van de bronnen en de mogelijkheden voor hergebruik.

Naast het produkt zelf (kwaliteit) en de grondstoffen ervoor (milieu) moet er ook aandacht zijn voor de mensen die in het productieproces betrokken zijn. Dat vertaalt zich in een goede Arbo-zorg. Kortom: alle aspecten rond de productie van goederen en het leveren van diensten moeten beantwoorden aan een breed samengesteld eisenpakket.

### Totaalpakket

Aanvankelijk was er sprake van markt-normalisatie, vrijwel uitsluitend gericht op vervanging, uitwisselbaarheid en later ook functionaliteit. Nu is er veel meer sprake van een totaalpakket, waarin maatvoering, eigenschappen en invloed op mens en omgeving (zowel in de grondstoffase, de productiefase als in de afvalfase) moet worden beschouwd.

### Winst

Onze normalisatie (en certificatie) moeten erop gericht zijn goed bruikbare produkten te krijgen tegen een acceptabele prijs. In die prijs moeten ook de milieukosten zijn meegenomen. Wanneer een schroefje heel goed bij een bepaald moertje past, en bovendien heel goedkoop is, betekent dat nog niet automatisch dat het ook aan onze eisen voldoet. Het kan immers best zijn, dat het produceren van dat schroefje een extreem grote belasting van onze grondstoffen of onze omgeving met zich meebrengt.

De winst van de betrokkenheid van nutssectoren bij normalisatie en certificatie zit in de mogelijkheid dergelijke zaken goed in de gaten te kunnen houden en er hun eisen op te kunnen afstemmen. Zij vormen immers zelf de markt.

### GBV

(De activiteiten op het gebied van nationale en internationale normalisatie en certificatie voor de watersector zijn door de VEWIN opgedragen aan Kiwa NV. In het najaar zal in H<sub>2</sub>O een artikel aan deze activiteiten worden gewijd. Voor nadere informatie: Kiwa NV Certificatie en Keuringen, ir. R. L. J. Meijburg, tel. 070 - 395 35 37.)

• • •