



Verlag onderzoek werking keurmerken

Juni 2014

Versie	1.0
Status	Definitief
Datum	25 juni 2014
Auteur	Marloes Scholtens
Reviewers	Robert Gillesse, Monika Lechner



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Algemeen over keurmerken	4
2. Vergelijkbare initiatieven in de erfgoedsector	7
CHIN Collections Management Software Criteria Review	7
Collections Trust Collection Management Systems Software Survey	9
Andere overzichten en reviews	10
3. Keurmerken in gerelateerde sectoren	11
Keurmerk Bibliotheeksoftware / Keurmerk Informatiearchitectuur	11
Keurmerk RFID-datamodel voor openbare bibliotheken	11
NEN 2082 norm en certificering	12
4. Andere softwarekeurmerken	14
Keurmerk Fysio-EPD	14
Keurmerk Kwaliteitswaarborg Bodembeheer SIKB / Certificering BRL SIKB 0100	15
Keurmerk VISI software	17
Trusted Product Maintainability Quality Mark	18
Keurmerk Ritregistratiesystemen, Afrekensystemen en Zeker-Online	19
5. Samenvatting werking keurmerken	21
Totstandkoming van softwarekeurmerken	21
Criteria	21
Procedures rondom het keuren	21
Financiering	22
Eindoordeel/ certificaat	22
Andere opvallende zaken	23
Bijlage 1. Gesprekspartners	24

Inleiding

In werkpakket 2 van het project Keurmerk Erfgoedsoftware¹ is onderzocht hoe keurmerken in de praktijk opereren en werken en wat er aan vergelijkbare keurmerken beschikbaar is, met name ook buiten de erfgoedsector.

Het rapport is voornamelijk tot stand gekomen via deskresearch. Ook is met een aantal personen gesproken of gemaïld die zelf betrokken zijn (geweest) bij het opzetten van een keurmerk of bij toetsing van normen ten behoeve van certificering.²

Eerst volgt algemene informatie over keurmerken (hoofdstuk 1). Er is vervolgens onderzocht of er vergelijkbare keurmerken of meetinstrumenten in de erfgoedsector bestaan en hoe deze opereren (hoofdstuk 2). Hetzelfde is gedaan voor gerelateerde sectoren: de openbare bibliotheeksector en recordsmanagement (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 zijn een aantal softwarekeurmerken uit hele andere sectoren geïventariseerd. Uit online beschikbare documentatie over deze keurmerken is informatie over de totstandkoming, de invulling van de criteria, de procedures rondom het keuren, de kosten en het geven van een eindoordeel en/of certificaat overgenomen. In het afsluitende hoofdstuk (hoofdstuk 5) zijn de uitkomsten uit het onderzoek samengevat.

¹ Meer informatie over het project: <http://www.den.nl/project/546/Keurmerk-Erfgoedsoftware> en het Plan van Aanpak: <http://www.den.nl/art/uploads/files/DEN/2014-02-27-PVA-keurmerk-erfgoedsoftware-versie3.pdf>.

² Zie bijlage 1 voor een overzicht van deze gesprekspartners.

1. Algemeen over keurmerken

Keurmerk definities

Wat is een keurmerk precies en wat is het verschil met een certificaat en een erkenningsregeling?

In een kennisdossier van de Rijksoverheid wordt het verschil tussen een keurmerk en een certificaat beschreven: 'Een certificaat is een document (schriftelijk bewijs) waarin staat wat de kwaliteit van een product of dienst is. Een keurmerk is een logo dat laat zien dat een product of dienst een certificaat heeft. Certificaten en keurmerken helpen consumenten en bedrijven met het maken van hun keuze bij aankopen.'³

ConsuWijzer, het informatieloket van de overheid voor consumenten, beschrijft het verschil als volgt: 'Een keurmerk, een certificaat en een erkenningsregeling zijn alle drie kwaliteitslabels'... 'Het kwaliteitslabel belooft een bepaalde kwaliteit of een eigenschap:

- Er zijn eisen gemaakt om die kwaliteit vast te leggen.
- Er is toezicht op het naleven van die eisen.

De drie kwaliteitslabels zijn verschillend door de manier waarop zij laten zien dat ze een kwaliteit hebben. Bij keurmerken herkent u de kwaliteit aan een logo. Bij certificaten wordt de kwaliteit beschreven in een schriftelijke verklaring. En erkenningsregelingen met een bepaalde kwaliteit worden opgenomen in een openbaar register. Maar ook certificaten en erkenningsregelingen mogen vaak een logo gebruiken.'⁴

Certificerende en keurende instellingen en accreditatie

In principe kan iedereen certificaten en keurmerken afgeven, maar er zijn ook gespecialiseerde certificerende en keurende instellingen (cki's) die certificaten uitgeven. Deze instellingen kunnen geaccrediteerd zijn door de Raad voor Accreditatie (RvA). Deze cki's voldoen dan zelf ook aan bepaalde eisen, zoals onpartijdigheid en deskundigheid.⁵

Dienstverlening op het gebied van certificatiesystemen en keurmerken

Verschillende organisaties en bedrijven bieden dienstverlening aan op het gebied van certificatiesystemen en keurmerken. Een voorbeeld is het Keurmerkinstituut. Dit is een onafhankelijk advies- en certificeringsinstelling op het gebied van keurmerken en certificatie en RvA-geaccrediteerd.⁶ Ook zijn er andere (vaak niet RvA-geaccrediteerde) bedrijven die inspringen op deze markt, zoals het bedrijf Keurmerk Nederland, dat een eigen keurmerkregister beheert. Het bedrijf presenteert zich als "het aanspreekpunt voor het opzetten van een keurmerk of het aansluiten bij een bestaand keurmerk dat in het Keurmerkregister opgenomen is."⁷

³ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/certificaten-keurmerken-en-meetinstrumenten/kwaliteitseisen-producten-en-diensten>

⁴ <http://www.consuwijzer.nl/keurmerken/verschil-keurmerk-certificaat-erkenningregeling>

⁵ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/certificaten-keurmerken-en-meetinstrumenten/kwaliteitseisen-producten-en-diensten>

⁶ <http://www.keurmerk.nl/NL/Homepage-Keurmerkinstituut>

⁷ <http://www.keurmerk nederland.com/diensten>. Keurmerk Nederland BV (opgericht in 2012) blijkt een intitief van Van Voorst Consult, een bedrijf dat ondersteuning en advies biedt op het gebied van kwaliteit, Arbo, milieu en certificeringstrajecten. Het keurmerkregister van Keurmerk Nederland heeft geen enkele officiële status.

Ook het Nederlands Normalisatie-instituut (NEN) biedt dienstverlening op het gebied van keurmerken. NEN begeleidt en stimuleert de ontwikkeling van normen op zeer uiteenlopende gebieden. NEN beheert ruim 31.000 normen. Dit zijn de in Nederland aanvaarde internationale (ISO, IEC), Europese (EN) en nationale normen (NEN). NEN presenteert zich als een onafhankelijk platform om certificatiesystemen of keurmerken op te zetten en te beheren. NEN is echter geen certificerende instelling: 'NEN kan bijdragen aan zowel het opstellen van keurmerken als aan het professionaliseren ervan. Ook kunt u het beheer van een keurmerk onderbrengen bij NEN. Zo vindt het doorontwikkelen plaats via een onafhankelijk instituut.'⁸

Keurmerken op verschillende niveaus

Op de website van NEN staat een overzicht van de manieren om tot een certificaat of keurmerk te komen, waarbij de mate van externe controle oploopt:⁹

	Toetsing door:	Resultaat:
1	de persoon of de organisatie, die product of de dienst levert, zelf	Zelfverklaring
2	de persoon of de organisatie die vanuit gebruikersoptiek belang heeft bij het product of de dienst	Leverancierscertificaat/ -erkenning
3	een onafhankelijke organisatie, ook wel certificatie-instelling of conformiteitbeoordelende instelling	Onafhankelijk getoetst certificaat of keurmerk
4	een onafhankelijke organisatie onder accreditatie	Gelijk aan 3, maar hierbij heeft een accreditatie-instelling toezicht op de certificatie-instelling

Het Keurmerkinstituut hanteert een vergelijkbare onderverdeling en benoemd onderstaande fases om tot een keurmerk te komen:¹⁰

- **Fase 1: Onderlinge afspraken**
Een groep ondernemers stelt criteria op waar men aan hoort te voldoen; bedrijven die zich hieraan houden maken dit kenbaar door een logo; de controle hierop blijft beperkt tot het reageren op klachten e.d.
- **Fase 2: Onafhankelijk toezicht**
In overleg met de branche worden de criteria verbreed en verdiept; de controle wordt uitbesteed aan een onafhankelijke instantie; de marketing van het logo wordt systematisch ter hand genomen.
- **Fase 3: Certificatie**
De criteria worden afgestemd met externe deskundigen en maatschappelijke organisaties; de systematiek van toelating/ keuring en controle wordt verzaamd om te voldoen aan de eisen van de Raad voor Accreditatie (RvA).

⁸ <http://www.nen.nl/Normontwikkeling/Certificatieschemas-en-keurmerken/Certificatieschema-of-keurmerk-nodig.htm>

⁹ <http://www.nen.nl/Normontwikkeling/Certificatieschemas-en-keurmerken/Certificatieschema-of-keurmerk-nodig.htm>

¹⁰ <http://www.keurmerk.nl/NL/Branches/Ontwikkeling-van-certificatie-en-erkenningsregelingen>

Keurmerktoets

Het is ook mogelijk om als keurmerkeigenaar je keurmerk aan te melden voor een toets door de Raad voor Accreditatie (RvA). De kosten voor de toets bedragen ongeveer 1450 euro inclusief btw. De toetsresultaten zijn drie jaar geldig. Bij goed resultaat kan je ervoor kiezen om deze te publiceren op ConsuWijzer.¹¹

IT-auditing en softwarecertificering

Het vakgebied IT-auditing (voorheen EDP-auditing) houdt zich bezig met het beoordelen van de automatisering van de organisatie alsmede de inrichting van de automatisering. IT-auditing is een specialisme binnen het auditing-vakgebied. Een audit is pas een audit als het onderzoek wordt gedaan op basis van een eerder opgesteld en afgestemd normenkader.

Het auditen van een softwarepakket is één van de mogelijkheden in het vakgebied. De audit wordt in dit geval gedaan ten behoeve van certificering of accreditering.¹²

NOREA, de Nederlandse beroepsorganisatie van IT-auditors houdt een register bij van gekwalificeerde IT-auditors. Deze auditors hebben op grond van zijn of haar opleiding en ervaring voldaan aan de eisen die door de beroepsorganisatie worden gesteld en mogen de titel RE voeren (RE = 'register EDP-auditor').¹³

¹¹ <http://www.consuwijzer.nl/keurmerken/keurmerk-aanmelden>,
<http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/regel/certificaten-keurmerken>

¹² <http://nl.wikipedia.org/wiki/IT-audit>

¹³ <http://www.norea.nl/Norea/Over+ons/Missie/default.aspx>

2. Vergelijkbare initiatieven in de erfgoedsector

Buiten Nederland zijn er verschillende initiatieven (geweest) om de kwaliteit van 'erfgoedsoftware' te meten, veelal tot doel om erfgoedinstellingen te helpen bij het maken van een weloverwogen keuze voor erfgoedsoftware.

CHIN Collections Management Software Criteria Review

CHIN, The Canadian Heritage Information Network is het Canadese kenniscentrum voor erfgoedprofessionals op het gebied van digitale technologie. Tussen 1996 en 2003 heeft CHIN in verschillende rondes collectiemanagementsoftware getest. Dit resulteerde in vier edities van de *Collections Management Software Review*:

- Edition 1, volume 1 (maart 1996) met 11 gereviewde producten
- Edition 1, volume 2 (juli 1996) met 11 gereviewde producten
- Edition 2 (februari 1997) met 16 gereviewde producten
- Edition 3 (maart 2000) met 18 gereviewde producten
- Edition 4 (2003) met 16 gereviewde producten

De succesvol gereviewde producten konden vervolgens met een label aantonen dat ze door CHIN waren 'geaccrediteerd'. Op die manier fungeerde het als een soort keurmerk.



Via de website van CHIN zijn deze reviews niet meer te vinden. Er is contact gezocht met CHIN voor meer informatie. Ern Bieman van CHIN heeft een aantal vragen beantwoord via email. Ze was ten tijde van de accreditatie niet werkzaam bij CHIN.

Totstandkoming

De softwarereview was bedoeld om musea te helpen bij de keuze voor collectiemanagementsoftware in een periode waarin veel Canadese musea de overstap maakten naar geautomatiseerde systemen voor collectiemanagement.¹⁴ Volgens Bieman waren er twee redenen waarom CHIN het niet alleen bij een review heeft gehouden, maar ook tot accreditatie is overgegaan. Ten eerste verwachtte men dat het leveranciers zou aanmoedigen om deel te nemen aan het evaluatieproces. Ten tweede zou accreditatie van software met bijbehorend beeldmerk makkelijk duidelijk kunnen maken aan Canadese instellingen welke softwarepakketten in staat zijn om records naar CHIN's [Artefacts Canada database](#) te uploaden. Alleen die systemen die tijdens de review aan konden tonen dat records in ieder geval in één van de vele gangbare bestandsformaten succesvol konden worden geëxporteerd, werden geaccrediteerd. Dit was een belangrijk criterium, omdat sommige leveranciers nog niet in staat waren om met succes exports te faciliteren.¹⁵

Criteria

De criteria voor de review zijn opgesteld door CHIN en gebaseerd op eerder onderzoek van onder andere het Victoria and Albert Museum in London, de Info-Muse Regional Network in Quebec en de Saskatchewan Arts Board, en daarnaast op de SPECTRUM-standaard van de UK Museum Documentation Association (tegenwoordig in beheer bij Collections Trust) en ICOM's CIDOC-standaarden. Vervolgens is een

¹⁴ CHIN bood op dit onderwerp nog meer informatie, zoals een *Collections Management Software Selection Online Training course*.

¹⁵ Bieman denkt overigens dat accreditatie op dit aspect tegenwoordig minder zinvol is, omdat de meeste of misschien wel alle pakketten records kunnen exporteren in verschillende standaarden.

eerste versie van deze *Criteria Checklist* gereviseerd door meer dan twintig leden van de Canadese museumgemeenschap. Bij elke reviewronde is de *Criteria Checklist* herzien. De laatste *Criteria Checklist* bestond uit 500 functionele items.

Procedure

In de laatste *Review* van 2003 is de procedure beschreven. In deze laatste ronde is naar veertig leveranciers een *Request for Information (RFI)* gestuurd, waarop voor zestien producten werd gereageerd. De online *Request for Information* bestond uit algemene vragen over het product, zoals een beschrijving van het product en de kosten en bevatte daarnaast de *Criteria Checklist*, waarbij de leveranciers bij elk criterium aan moesten geven of het product hier wel of niet aan voldeed.

Vervolgens werden de producten op verschillende locaties in Canada en de VS gedemonstreerd aan een team van CHIN medewerkers en museumprofessionals uit beide landen. Het CHIN team bestond uit drie medewerkers van de afdeling Technology Assessment: een manager, een systeemanalist en een onderzoeksassistent. Het team van museumprofessionals bestond uit 21 medewerkers van instellingen die op het punt stonden een collectiemanagementsysteem aan te schaffen of meer wilden weten over het proces rond het evalueren van software. Dit waren conservatoren, registrators en collectiemanagers van musea van verschillende grootte en disciplines.

De demonstratie nam voor elke leverancier één dag in beslag. Eerst werd gevraagd aan de leverancier om het systeem uit te leggen. Hierna volgde de demonstratie van een selectie van de criteria van de *Criteria Checklist*. Van de meer dan 500 criteria werden 169 geselecteerd voor de evaluatie. Van deze 169 hoefde de leverancier alleen die functionaliteiten te demonstreren, die volgens de leverancier door het systeem werden ondersteund. Voor elk van deze criteria was een script voorbereid. De leveranciers werden hier niet van tevoren over ingelicht. Het team moest bij elke gedemonstreerde functionaliteit een score en commentaar geven. Deze scores waren good/fair/oor/does not perform, waarbij ook nog een plus en een min aangegeven konden worden. Deze werden daarna omgezet naar numerieke codes (tussen 0.0 tot 4.5). In de *Review* zijn gemiddelde scores weergegeven. Gedetailleerde informatie en opmerkingen zijn in individuele *Project Profiles* opgenomen.

In de laatste ronde zijn vijftien van de zestien producten geaccrediteerd. Eén product werd niet geaccrediteerd, omdat het product tijdens het evaluatieproces niet voldeed aan de eis dat data moeten kunnen worden geïmporteerd en geëxporteerd uit het systeem.¹⁶

Impact

De verwachtingen van CHIN over het accrediteren van softwarepakketten zijn volgens Bieman waargemaakt. Accreditatie heeft er inderdaad voor gezorgd dat er een sterke respons van leveranciers kwam op het reviewproces en daarnaast werd de accreditatie ook gewaardeerd door instellingen die op het punt stonden software aan te schaffen, zodat ze zeker wisten dat de records geüpload konden worden naar de nationale portal.

¹⁶ CHIN Collections Management Software Review (2003)

Van review naar checklist

Sinds 2003 is er geen review meer gedaan, wat vooral te maken heeft met de hoge kosten bij het uitvoeren van een review. De kosten van deze laatste review zijn door Bieman als volgt geschat: 'CHIN's costs for the 2003 review included a full year's labour for one employee, and approximately \$80,000 cdn in expenses for the review committee (per diems, and travel expenses).'¹⁷ Leveranciers waren verantwoordelijk voor hun eigen kosten.¹⁸

Tegenwoordig biedt CHIN alleen nog een *Collections Management Software Criteria Checklist* aan op hun website, als gratis tool om de keuze voor software te vergemakkelijken. De laatste versie is herzien in 2012 en bevat bijna 500 beschrijvingen van requirements die door instellingen overwogen kunnen worden bij de keuze voor nieuwe software. De instelling kan achter elke requirement een vinkje zetten in de kolommen naar hun keuze: 'Mandatory', 'Nice to Have', en 'Not Applicable'. De checklist kan ook aangepast worden naar eigen inzicht. Met deze lijst kunnen leveranciers benaderd worden. Er wordt wel een waarschuwing bij de checklist gegeven: 'The CMSCC is a source of requirements; it does not replace work needed to determine the best supplier or the most appropriate software. Supplier references, the size of the user community or years that a supplier or reseller has been in business are just some of the factors that could be considered in choosing a collections management system.'¹⁹ Bieman geeft tot slot aan dat CHIN nog geregeld de vraag krijgt wanneer er weer een volledige review wordt gedaan.

Collections Trust Collection Management Systems Software Survey

Collections Trust heeft in 2012-2013 onderzoek gedaan naar collectiemanagementsoftware en stelt de resultaten hiervan online beschikbaar. Hoewel de term 'keurmerk' niet wordt genoemd, wordt wel gesproken over 'SPECTRUM compliant'. SPECTRUM is een museumstandaard die ontwikkeld is door Collections Trust, waarin procedures worden beschreven hoe je een collectie beheert, documenteert en actualiseert. SPECTRUM is dus een richtlijn voor het tot stand brengen van een goed collectiemanagement. SPECTRUM wordt gebruikt door meer dan 8000 musea in 40 landen. De meest recente versie is SPECTRUM 4.0. uit 2011. Er is ook een aanvulling op de standaard voor digital-assets-management: SPECTRUM DAM, wat als een best practice gids gezien kan worden om digital-assets-management te integreren in goed collectiemanagement gebaseerd (of compatibel met) SPECTRUM.²⁰

De Software Survey is samengesteld aan de hand van informatie die verkregen is van SPECTRUM partners. Op de website kan je zeventien producten vergelijken – vier tegelijk – op meer dan 40 verschillende criteria, waarbij ook aandacht is voor digital-asset-management.²¹

¹⁷ E-mail Ern Bieman, 29-4-2014.

¹⁸ Bieman denkt dat een review tegenwoordig minder zou kosten, omdat er gewerkt zou kunnen worden met online demonstraties van de software.

¹⁹ http://www.pro.rcip-chin.gc.ca/carrefour-du-savoir-knowledge-exchange/criteres_gestion_collections_management_checklist-eng.jsp

²⁰ <http://www.collectionslink.org.uk/spectrum-resources/1688-spectrum-digital-asset-management>

²¹ <http://www.collectionslink.org.uk/softwaresurvey>

Andere overzichten en reviews

Er zijn verder verschillende overzichten en reviews van erfgoedsoftwarepakketten te vinden op het web, zoals:

- Council on Library and Information Resources (CLIR), *Report on Archival Management Systems*, januari 2009.
<http://archivalsoftware.pbworks.com>
- California Digital Library, *Collection Management and Creation Strategies for UC Special Collections and Archives: Summary and Features Matrix*, oktober 2009.
http://www.cdlib.org/services/access_publishing/dsc/tools/docs/cdams_summary_report.pdf
- *Sustainable Collections Project: Collections Management Software. Analysis of available collections management software solution*, juli-oktober 2009.
<http://www.centralnswmuseums.com.au/wp/wp-content/uploads/2010/06/Software-review-optimised.pdf>
- Bob Schmitt, *Collection Management Systems*, 31-04-2014.
<http://carlibrary.org/CMS.htm>, en een tabel: <http://carlibrary.org/CMS-Table.htm>

3. Keurmerken in gerelateerde sectoren

Keurmerk Bibliotheeksoftware / Keurmerk Informatiearchitectuur

In de bibliotheekbranche bestaat een keurmerk voor bibliotheeksoftware sinds 2002.²² Certificering werd uitgevoerd door de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), later door het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB). Er zijn drie rondes geweest. Certificering heeft het laatst plaatsgevonden in 2009 en ligt sindsdien stil door nationale infrastructurele ontwikkelingen in verband met Bibliotheek.nl. Er wordt nu gedacht over een nieuwe vorm voor het keurmerk (Keurmerk Informatiearchitectuur). De trekker van dit project is Hans van Dijk, Senior Informatie manager bij Stichting Bibliotheek.nl (BNL).²³

Bij elke ronde werd een vragenlijst naar leveranciers gestuurd. Vervolgens ging men bij gebruikers van de software langs op de software te toetsen en in gesprek te gaan met de gebruikers om te controleren of de vragenlijsten juist zijn ingevuld. Er werd een gewogen gemiddelde berekend en deze score werd gepubliceerd.

De toetsingsprocedure is opgesteld met ICT adviseurs van M&I/Partners. De eisen waren verdeeld in drie categorieën: A. must have's B. should have's, en C. toekomstige eisen (100 – 200 functionaliteiten). De VOB financierde de toetsing.

Het keurmerk heeft grote gevolgen gehad. Van de acht systemen zijn er nu nog vier over. Twee hiervan zijn de grootste spelers. Het product dat door het grootste aantal bibliotheken gebruikt wordt is nu overgenomen door het internationaal opererende OCLC.

Het keurmerk heeft voor emancipatie gezorgd, bibliotheken voelden zich weerbaarder naar leveranciers toe. Bij aanbestedingen kon nu in ieder geval worden geëist dat het product in ieder geval gecertificeerd moest zijn.²⁴

Keurmerk RFID-datamodel voor openbare bibliotheken

Naast het bovengenoemde project is er een certificeringsprocedure door de bibliotheekbranche opgezet specifiek voor RFID technologie. Deze technologie wordt gebruikt voor het uitleenproces en is uitermate geschikt voor zelfbediening binnen bibliotheken. Vanaf 2003 bestaat er een branchestandaard voor RFID, het Generiek Programma van Eisen voor RFID in Openbare Bibliotheken (GenPvE). De standaard is vastgesteld door de ledenvergadering van de VOB.

Bij de implementatie van het datamodel in de praktijk werden enkele problemen gesignaleerd, vooral als het gaat om de uitwisseling van materialen tussen bibliotheken. Daarom heeft het SIOB samen met Stichting Bibliotheek.nl op verzoek van de VOB een nieuwe versie van het datamodel laten opstellen: versie 5.0 (eind april 2011) en een certificeringsmodel (beschikbaar sinds begin 2013).²⁵ Certificering zou de problemen ten gevolge van onvolledige of foutieve implementatie moeten helpen voorkomen en oplossen. Het project is uitgevoerd in het kader van de projectorganisatie van het Keurmerk informatiearchitectuur van SIOB. De

²² Proces is beschreven in: http://mxi.nl/upload/0207-fraal_betereautomatiseringopenbarebibliotheken.pdf

²³ Gesprek Enno Meijers van Stichting Bibliotheek.nl, 7-2-2014.

²⁴ Gesprek Hans van Dijk, 27-2-2014.

²⁵ <http://dcr.bibliotheek.nl/binaries/content/assets/stichting/rfid/certificering-praktische-aanpak-versie-1.pdf>

inhoudelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd door adviesbureau M&I/Partners. Bij de opstelling van versie 5.0 van het datamodel is een klankbordgroep van ervaren experts uit de bibliotheekpraktijk actief betrokken. Ook zijn leveranciers van RFID en bibliotheekautomatiseringssystemen geconsulteerd.²⁶

Bij deze RFID-certificering wordt er een andere aanpak gevolgd dan bij het keurmerk voor bibliotheeksoftware. Eerst zal er een proefcertificeringronde zijn waarvoor leveranciers gevraagd zullen worden zich aan te melden. Deze proefcertificeringen worden betaald door het project en kosten de leveranciers die hieraan deelnemen niets. Na deze ronde moeten de leveranciers de certificering zelf betalen.²⁷

NEN 2082 norm en certificering

Totstandkoming van de norm

NEN 2082 is een norm waarin algemene eisen voor functionaliteit van informatie- en archiefmanagement in programmatuur worden beschreven. De verzameling eisen 'geldt als de minimale verzameling die van toepassing is op elk systeem dat archiefstukken beheert. De verzameling eisen is dus niet uitsluitend gericht op recordsmanagementapplicaties, maar betreft ook eisen voor recordsmanagement-functionaliteit in bedrijfsapplicaties en kantoorautomatisering. Organisaties kunnen de verzameling eisen als basis gebruiken en naar eigen behoefte specifieke eisen toevoegen. Door de opzet van de verzameling eisen beoogt deze norm modulaire en flexibele toepassing ervan in de praktijk mogelijk te maken.'²⁸

De norm stamt uit 2008 en is gebaseerd op bestaande reeksen van functionele eisen voor recordsmanagementprogrammatuur, zoals MoReq (2001), ReMANO 2004 (Records Management Applicaties voor de Nederlandse Overheid), DoD 5015.2 en het Kernmodel versie 1 uit 2003 van InterLAB (het samenwerkingsverband op het gebied van documentaire informatievoorziening van zes ministeries). De norm is opgesteld door de normcommissie 38004611 'Informatie- en archiefmanagement'. In de norm zijn de eisen verwerkt uit NEN ISO 15489:2001 (Informatie- en archiefmanagement) en NEN ISO 23081:2006 (Processen voor informatie- en archiefmanagement - Meta-gegevens voor archiefbescheiden).

De verzameling eisen (in totaal 156) heeft betrekking zowel op (tekst)documenten, als op elk ander type informatieobjecten, zoals databases, websites, geografische informatiesystemen (GIS), CAD-systemen of multimediacdocumenten.²⁹

Totstandkoming van de toetsingsprocedure

Er zijn twee bureaus die toetsing verrichten op basis van de NEN 2082 norm: Het European Conformity Bureau (ECB) en Van Bussel Document Services (VBDS). Geert Jan van Bussel van VBDS werkte eerst samen met ECB. In 2008 hebben zij samen de procedures rond toetsing opgezet en de eerste toetsingen gedaan. Op een gegeven moment zijn ze elk hun eigen weg gegaan. De ECB richt zich meer op de bovenkant van de markt (de grotere partijen), VBDS op de onderkant. Beide partijen zijn overigens op dit moment niet officieel geaccrediteerd om te toetsen op NEN 2082.³⁰ Accreditatie door de Raad van Accreditatie is een administratief proces en vraagt om een fikse investering. Aangezien er geen derde, wel geaccrediteerde partij

²⁶ <http://stichting.bibliotheek.nl/pagina/15530.rfid-datamodel-voor-openbare-bibliotheken.html>

²⁷ Gesprek Hans van Dijk, 27-2-2014.

²⁸ <http://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NEN-20822008-nl.htm>

²⁹ <http://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NEN-20822008-nl.htm>

³⁰ ECB is wel geaccrediteerd om te toetsen op andere normen.

voorhanden is, bestaat er geen noodzaak voor beide partijen om dit proces aan te gaan.³¹

ECB en VBDS geven beide certificaten uit op basis van de NEN 2082 norm en doet dat op ISO-basis. Hierbij kiezen ze voor twee insteken: een certificering voor het product (dus voor de leverancier) en een certificering voor een implementatie van het product (dus voor de afnemer van het product).³²

De eerste, het 'NEN 2082 Certificaat', wordt toegekend als alle functionaliteiten goed in het product geconfigureerd zijn. Het certificaat bewijst 'dat het ingerichte pakket geschikt is voor professioneel en veilig informatie management volgens de NEN 2082 standaard en de (Archief-) wet.'³³

Het certificaat 'NEN 2082 Geïnstalleerd' kan je als instelling krijgen. Na installatie van een gecertificeerd NEN 2082 pakket worden allerlei procedures ingericht. Als instelling kan je laten controleren of je vervolgens nog steeds volgens de NEN 2082 eisen werkt. Je krijgt daarbij een rapport met aandachtspunten of verbeterpunten en een overzicht van het ingerichte informatiemanagementsysteem.³⁴

Procedure

Naar voorbeeld van een regulier ISO-certificeringstraject vindt er eerst een pre-audit plaats die een lijst van verbeterpunten oplevert. Na het verwerken van die lijst vindt een definitieve audit plaats. De vragende partij richt een netwerkomgeving in als toetsingsomgeving. De omgeving en configuratie worden gedocumenteerd. Vervolgens worden de eisen één voor één afgegaan, waarbij de leverancier aantoont dat het systeem voldoet. Er is vaak discussie over de interpretatie van de norm. Van Bussel adviseert daarom dat de eisen in het door DEN te ontwikkelen keurmerk zoveel mogelijk met ja of nee te beantwoorden moeten zijn, want hoe vager de eisen zijn geformuleerd, hoe moeilijker de toetsing. In de praktijk kan het altijd zo zijn dat wanneer twee auditors dezelfde toets doen, er kleine verschillen in interpretatie ontstaan.³⁵

Het keurmerk/ certificaat

In principe kan je alleen een certificaat krijgen als je aan alle eisen voldoet. Maar er zijn een aantal uitwegen. Je mag voor een beperkt aantal eisen helder uitleggen waarom er voor iets anders is gekozen, bijvoorbeeld door te stellen dat doorvoering van de eis volledig tegen de filosofie van de applicatie ingaat (het 'pas toe of leg uit' principe).

Het certificaat is drie jaar geldig, mits er in de software of implementatie geen grote wijzigingen worden doorgevoerd. Als er een nieuwe versie komt die gevolgen heeft voor de functionaliteiten, dan is het zinvol een nieuwe (beperkte) toetsing uit te voeren. Het certificaat geldt dan voor de oude en de nieuwe versie.³⁶

³¹ Gesprek Geert Jan van Bussel, 23-4-2014

³² http://www.ecb.nl/ecb_ict/ict_leverancier/nen_2082_certificaat.html

³³ http://www.ecb.nl/ecb_ict/ict_leverancier/nen_2082_certificaat.html

³⁴ http://www.ecb.nl/ecb_ict/overheid/nen_2082_geinstalleerd.html

³⁵ Gesprek Geert Jan van Bussel, 23-4-2014

³⁶ Gesprek Geert Jan van Bussel, 23-4-2014

4. Andere softwarekeurmerken

Naast bovenstaande initiatieven in de erfgoedsector en gerelateerde sectoren is deskresearch verricht naar verschillende andere softwarekeurmerken in andere sectoren.

Naam	Website	Eigenaar	Onderwerp
Keurmerk Fysio-EPD	https://eisen.fysio-epd.nl/	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)	ICT-producten voor de fysiotherapeut
Keurmerk Kwaliteitswaarborg Bodembeheer SIKB / Certificering BRL SIKB 0100	http://www.sikb.nl/sikb0101	Stichting Infrastructuur Kwaliteitsborging Bodembeheer (SIKB). ³⁷	Software voor bodembeheer
Keurmerk VISI software	http://www.crow.nl/vakgebieden/contracteren/visi-communicatie-in-de-bouw/visi-keurmerk	CROW, het nationale kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte	Communicatiesystemen in de bouw
Trusted Product Maintainability Quality Mark	http://www.sig.eu/en/Services/Software%20Product%20Certification/	Software Information Group (SIG) / TÜVIT	Softwareproducten in het algemeen
Keurmerk RitRegistratie Systemen	http://www.keurmerkriterregistratiesystemen.nl/	Stichting Keurmerk RitRegistratieSystemen	Rittenregistratiesystemen (in de auto)
Keurmerk Afrekensystemen	http://www.keurmerkafrakensystemen.nl/	Stichting Betrouwbare Afrekensystemen	Afrekensystemen (kassa's)
Keurmerk e-factureren	http://www.keurmerkefactureren.nl/	Stichting Waarborg E-factureren	E-factureren / factuurautomatisering

Keurmerk Fysio-EPD

Totstandkoming

Om meer invloed te kunnen uitoefenen op de ontwikkelingen en kwaliteit van de ICT-omgeving besloot de Algemene Leden Vergadering van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) in 2007 een programma van eisen te ontwikkelen waaraan ICT-producten voor de fysiotherapeutische praktijkvoering moeten voldoen. Men vond dat er te weinig sprake was van marktwerking en innovatie op dit gebied en vanuit de markt bleef de vraag naar verbeteringen beperkt: over het algemeen hebben fysiotherapeuten niet veel affiniteit en kennis van ICT.³⁸

Criteria

Een aantal voor dit doel betaalde praktiserende fysiotherapeuten bereikten in 2008 consensus over een (generiek) programma van eisen: Het Programma van Eisen

³⁷ Het Centraal College van Deskundigen (CCvD) Bodembeheer, ondergebracht bij SIKB, beheert de beoordelingsrichtlijn inhoudelijk.

³⁸ Deze en onderstaande informatie is gebaseerd op informatie op de website <https://eisen.fysio-epd.nl/> en op een gesprek met Rob Stadt, IT coördinator van het KNGF op 13-2-2014.

Fysio-EPD. De eerste versie bestond uit ongeveer 300 eisen. In 2013 is een tweede versie vastgesteld. Deze bestaat uit drie delen:

- A. Informatiebeveiliging, continuïteit, wet- en regelgeving
- B. Standaardisatie, Overdracht & Techniek
- C. Gebruikersfunctionaliteit

Deel C. komt het meest overeen met de eerste versie en betreft met name eisen die de praktiserende fysiotherapeuten stellen ten aanzien van de ondersteuning bij de dagelijkse dossiervoering (het primaire proces). In het programma van eisen is verder ook aandacht voor eisen rondom het contract tussen fysiotherapeut en leverancier.

Het programma van eisen is gepubliceerd in een wiki en is voor iedereen toegankelijk. Voor het opstellen van de toetsingsprocedure is een jurist ingehuurd.

Procedure

Op de website <https://eisen.fysio-epd.nl/> kunnen leveranciers een account aanvragen. KNGF bekijkt de aanvraag en na honorering krijgt de leverancier de mogelijkheid om het product te onderwerpen aan een toets, waarbij er vragen worden gesteld per eis. Bij de afronding van de toets wordt een PDF-bestand gemaakt. Het resultaat van het toetsingstraject (dus het PDF-bestand) vormt de basis voor de beoordeling door een onafhankelijk – door het KNGF aangewezen – auditor. Dit moet een auditor zijn met specialistische kennis over ICT, maar ook over zorg. Als de auditor een verklaring afgeeft dat inderdaad aan de eisen wordt voldaan, komt het product in aanmerking voor een Keurmerk Fysio-EPD. De kosten van de toetsing zijn voor rekening van de leverancier.

Het keurmerk/ certificaat

Omdat er basis- en plus-eisen in het programma van eisen zijn opgenomen is er een Basis en een Plus keurmerk. Het Plus Keurmerk wordt afgegeven als aan alle basis-eisen en een substantieel aantal plus-eisen is voldaan. Het keurmerk wordt afgegeven aan een specifiek versienummer van het product. De leverancier mag het keurmerk voeren op dit product. De resultaten van de toets worden ook gepubliceerd op de site. Hier is een overzicht van de producten met een keurmerk te vinden.

KNGF benadert regelmatig leveranciers. Voor elke leverancier is er een pagina op de site waar zij meer informatie over hun product en hun ambities met betrekking tot het behalen van het keurmerk kunnen verstrekken.

Impact

Het keurmerk heeft veel impact gehad. De markt heeft zich aan het keurmerk aangepast en er zijn zelfs leveranciers gestopt. Rob Stadt, IT coördinator bij het KNGF, geeft aan dat je een lange termijn verplichting aangaat bij de ontwikkeling van een keurmerktraject en dat het creëren van draagvlak bij zowel achterban als leveranciers veel aandacht behoeft.³⁹

Keurmerk Kwaliteitswaarborg Bodembeheer SIKB / Certificering BRL SIKB 0100

Totstandkoming

Stichting Infrastructuur Kwaliteitsborg Bodembeheer (SIKB) is een netwerkorganisatie waarbinnen overheid en bedrijfsleven samen praktijkgerichte kwaliteitsrichtlijnen maken voor (water)bodembeheer en archeologie.

³⁹ Tekst gebaseerd op de website van het keurmerk Fysio-EPD en een skypegesprek met Rob Stadt op 13-2-2014.

Bodemgegevens worden in Nederland in toenemende mate digitaal uitgewisseld. Voor de gebruiker van die data (overheid en bedrijfsleven) is het van groot belang om zeker te weten dat er geen data door het inlezen verloren gaan of onderweg van betekenis veranderen. Daarom heeft SIKB in nauwe samenwerking met leveranciers van bodemsoftware en 'datagebruikers' een uitwisselingsformaat ontwikkeld: het SIKB-protocol 0101. Sinds 2012 is er naast het SIKB-protocol 0101 voor bodemgegevens ook een protocol voor archeologische gegevens (0102). Het doel van beide standaarden is een foutloze uitwisseling van data. Daarnaast is ook de efficiencywinst groot.⁴⁰

Om voor overheid en marktpartijen herkenbaar te maken welke softwaresystemen wél en welke niet voldoen aan het uitwisselingsformaat kan software die aan de SIKB-standaarden voldoet worden gecertificeerd. SIKB certificeert niet zelf, dat doen certificerende instellingen.

Criteria

Het certificatieschema bestaat uit een beoordelingsrichtlijn in combinatie met een protocol. In het protocol zijn de eisen aan het uitwisselingsformaat vastgelegd.

De beoordelingsrichtlijn, de *BRL 0100: Beheer uitwisselfunctionaliteit procesondersteunende software Bodembeheer*, bestaat uit:

- Eisen te stellen aan het proces. In dit hoofdstuk in de richtlijn zijn de eisen opgenomen waaraan het proces van de producent van de software (een softwarepakket of een webapplicatie) moet voldoen en hoe dit getest wordt. Met het proces van de producent wordt hier bedoeld het proces van de eerste vrijgave en de instandhouding van de uitwisselfunctionaliteit van de software.
- Eisen te stellen aan het kwaliteitssysteem. In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan het kwaliteitssysteem van de softwareproducent moet voldoen.
- Eisen te stellen aan de certificering. In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan certificering en de certificatie-instelling moeten voldoen.⁴¹

De beoordelingsrichtlijn is geschikt voor toekomstige uitbreiding met andere protocollen voor de uitwisseling van gegevens over andere onderwerpen. Op het moment zijn er zoals gezegd twee:

- 0101 Digitale uitwisseling bodemgegevens
- 0102 Digitale uitwisseling deponeren archeologische vondsten

Beide protocollen maken gebruik van XML en richten zich in de eerste plaats tot de softwaremakers.

Procedure

Leveranciers van softwarepakketten die in staat zijn om digitale bodemgegevens uit te wisselen via één van de protocollen of beide kunnen een overeenkomst aangaan met SIKB als beheerder van het uitwisselingsformaat. SIKB houdt deze leveranciers dan op de hoogte van alle voorgenomen wijzigingen en de leveranciers hebben daar ook inspraak op. Op deze manier blijft de uitwisselcapaciteit van het pakket via het protocol steeds op peil. Voor de andere leveranciers is dan, aan de hand van een

⁴⁰ Deze en onderstaande informatie is gebaseerd op informatie via de website van SIKB: <http://www.sikb.nl/2809>, <http://www.sikb.nl/sikb0101>, <http://www.sikb.nl/sikb0102>, http://www.sikb.nl/upload/documents/infobladen/Infoblad_BRL_0100_def.pdf.

⁴¹ Laatste versie 5.3, 05-10-2011. 'Met deze nieuwe versie is een overstap gemaakt van productcertificering naar procescertificering. Deze versie van de BRL maakt het mogelijk om te certificeren op basis van procescertificatie, waarmee het onderhouden van de uitwisselfunctionaliteit als continu proces wordt gezien.' <http://www.sikb.nl/7725>

zogenoemde uitwisselkaart, zichtbaar welke gegevens het pakket kan uitwisselen via het protocol. Leveranciers met een dergelijke overeenkomst kunnen hun softwarepakket ook door een certificatie-instelling laten toetsen op uitwisselcapaciteit via het protocol en daarmee hun pakket laten certificeren. Met dat certificaat kan de leverancier ook aan de markt laten weten welke uitwisselcapaciteit het pakket heeft.⁴²

Op <http://www.sikb.nl/8627> staan de uitvoerende en toetsende organisaties waarmee SIKB een overeenkomst heeft.

Het keurmerk/ certificaat

Certificatie geeft recht op het gebruik van het logo 'Keurmerk Kwaliteitswaarborg Bodembeheer SIKB'.⁴³ Op de website van SIKB kan gezocht worden naar erkende en gecertificeerde leveranciers.⁴⁴

Keurmerk VISI software

Totstandkoming

De *VISI-standaard* is een open standaard met als doel om gestructureerd, digitaal samenwerken en communiceren in de bouw te ondersteunen. Het kennisplatform CROW beheert VISI namens de bouwsector.⁴⁵ Verschillende partijen participeren in VISI, onder meer de rijksoverheid, gemeenten, provincies, ingenieursbureaus, bouwbedrijven en softwareleveranciers. De interoperabiliteit tussen verschillende VISI-software pakketten wordt geborgd door het *VISI-keurmerk*.⁴⁶

Criteria

De VISI-norm is de leidraad voor de toets. De VISI-norm is een 'Pas toe of leg uit'-standaard. De belangrijkste onderdelen zijn:

- de juiste uitwisseling van berichten volgens de VISI protocollen
- de veiligheid van het berichtenverkeer
- archivering volgens de archiefwet van publieke opdrachtgevers

Procedure

CROW laat het softwareproduct na de online aanvraag van een softwareleverancier toetsen door een onafhankelijke deskundige (TNO Bouw en Ondergrond). De leverancier moet zorgen dat er twee afzonderlijke informatiesystemen met het te testen softwareproduct klaarstaan en moet zorgen voor een werkplek met toegang tot beide informatiesystemen en een beschikbare medewerker met voldoende technische achtergrond van VISI en van beide te gebruiken systemen.

De kosten zijn voor de leverancier, ook als een toets is afgebroken, of met negatief resultaat is geëindigd. Indien bij hercontrole blijkt dat het noodzakelijk is om (delen

⁴² http://www.sikb.nl/upload/documents/infobladen/Infoblad_BRL_0100_def.pdf.

⁴³ SIKB voert het beheer over verschillende richtlijnen en bijbehorende protocollen en geeft certificaten/accreditaties en erkenningen af. Al deze certificeringen hebben recht op het dragen van het Keurmerk Kwaliteitswaarborg Bodembeheer SIKB en bijbehorend logo:

<http://www.sikb.nl/511>.

⁴⁴ <http://www.sikb.nl/110>

⁴⁵ CROW is een "onafhankelijk kennisplatform voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland". Zie <http://www.crow.nl/over-crow> en <http://www.crow.nl/over-crow/organisatie-en-bestuur/geschiedenis>

⁴⁶ Deze en onderstaande informatie is gebaseerd op informatie via de website van CROW: <http://www.crow.nl/vakgebieden/contracteren/visi-communicatie-in-de-bouw/visi-keurmerk>, <http://www.crow.nl/getmedia/de240c67-2455-423c-b57f-4a77afd01405/Procedure-VISI-keurmerk-v-1-02-dd-22-maart-2012.aspx>, <http://www.crow.nl/getmedia/239f9b3a-f1fd-45af-bdcb-b6231cc56e22/MODEL-VISI-Keurmerkovereenkomst-COMPLEET.aspx>.

van) de software opnieuw door het onafhankelijk keuringsinstituut te testen, zijn de kosten daarvan voor VISI-leverancier.

Het keurmerk/ certificaat

Als de toets met goed gevolg is doorlopen, krijgt het softwareproduct het VISI Keurmerk. De leverancier krijgt van CROW dan ook een VISI Certificaat. Gecertificeerde leveranciers staan in een overzicht op de website van CROW.

CROW en leverancier tekenen een Keurmerk Overeenkomst, die wordt aangegaan voor een periode van drie jaar. De VISI leverancier is verplicht om de aanvullingen, wijzigingen etc. (niet vaker dan 1 keer per jaar) uiterlijk binnen een periode van zes maanden in de VISI-compatibele software door te voeren. CROW is gerechtigd om te controleren of de VISI-compatibele software van de leverancier nog aan de door haar te stellen eisen voldoet.

Trusted Product Maintainability Quality Mark

Totstandkoming

Het bedrijf Software Improvement Group (SIG) is opgericht in 2000 als spin-off van het Centrum voor Wiskunde en Informatica (CWI). In de loop der jaren is het bedrijf uitgegroeid tot een internationale organisatie. Samen met het certificeringsinstituut TÜViT biedt SIG een dienst om softwareproducten te evalueren en te certificeren, op basis van criteria die in samenwerking zijn opgesteld. De *SIG/TÜViT Evaluation Criteria for the quality mark TÜViT Trusted Product Maintainability* zijn bedoeld voor de gestandaardiseerde evaluatie en certificering van de technische kwaliteit van de broncode van softwareproducten. Deze evaluatie en certificering biedt ten eerste een instrument voor ontwikkelaars om richting te geven aan de verbetering van de producten die ze ontwikkelen en uitbouwen. Voor kopers van software biedt het een instrument om producten te vergelijken, te selecteren en software die zich in een voorstadium van ontwikkeling bevinden te accepteren.⁴⁷

Criteria

De criteria zijn gebaseerd op een ISO-norm waarmee de kwaliteit van softwareproducten gemeten kan worden. Deze norm, de ISO 25010, bestaat sinds 2011 en is de opvolger van ISO 9126 (Software engineering — Product quality). ISO 25010 beschrijft onderstaande kwaliteitskenmerken van software:⁴⁸

1. Productkwaliteit (Product quality)
 - 1.1 Geschiktheid (Functional suitability)
 - 1.2 Prestatie-efficiëntie (Performance efficiency)
 - 1.3 Uitwisselbaarheid (Compatibility)
 - 1.4 Bruikbaarheid (Usability)
 - 1.5 Betrouwbaarheid (Reliability)
 - 1.6 Beveiligbaarheid (Security)
 - 1.7 Onderhoudbaarheid (Maintainability)
 - 1.8 Overdraagbaarheid (Portability)

2. Kwaliteit tijdens gebruik (Quality in use)
 - 2.1 Effectiviteit (Effectiveness)
 - 2.2 Efficiëntie (Efficiency)
 - 2.3 Voldoening (Satisfaction)

⁴⁷ Deze en onderstaande informatie is gebaseerd op informatie van de website van SIG:
<http://www.sig.eu/en/Services/Software%20Product%20Certification/>

⁴⁸ http://nl.wikipedia.org/wiki/ISO_25010

- 2.4 Vrijheid van risico (Freedom from risk)
- 2.5 Context dekking (Context coverage)

Procedure

SIG evalueert softwareproducten aan de hand van de gedefinieerde criteria en beoordeelt deze op een schaal van vijf sterren.

Het keurmerk/ certificaat

TÜViT geeft certificaten uit voor de software producten van een voldoende kwaliteitsniveau (drie sterren of meer).

Keurmerk Ritregistratiesystemen, Afrekensystemen en Zeker-Online

Totstandkoming en criteria

Het Keurmerk Ritregistratiesystemen, het Keurmerk Afrekensystemen en het Keurmerk Zeker-Online zijn alle drie op een gelijksoortige manier tot stand gekomen en daarom worden ze hier samen behandeld.⁴⁹

In het eerste geval ontstond er vanuit de markt de behoefte om samen met de Belastingdienst duidelijkheid te scheppen over de wensen en eisen rond rittenregistraties. Naar aanleiding hiervan is met enkele vooraanstaande leveranciers en branchepartijen het normenkader en de auditfile ontwikkeld. Deze documenten zijn geaccordeerd en gepubliceerd door de Belastingdienst en vormen de basis voor het keurmerk Ritregistratiesystemen.

Ook bij het Keurmerk Afrekensystemen zijn leveranciers samen gaan werken om meer duidelijkheid te scheppen over de kwaliteit en betrouwbaarheid van de systemen die zij leveren. Bij de vaststelling van de norm en de zelfbeoordeling was naast een groep leveranciers ook de belastingdienst betrokken. De commissie werd verder geadviseerd door een werkgroep van IT-auditors. Deze bestaat uit IT-specialisten van een aantal grote accountantskantoren, de SRA en Belastingdienst.

Het Keurmerk Zeker-Online is de nieuwste van de drie. De ontwikkeling van dit keurmerk vindt zijn oorsprong in een initiatief van de Belastingdienst, de aanbieders van online administratieve diensten en het Electronic Commerce Platform Nederland (ECP) om te komen tot een kwaliteitsgarantie voor gebruikers van administratieve dienstverlening. Op basis van dit initiatief zijn kwaliteitseisen gedefinieerd, welke zijn vastgelegd in een normenkader in 2013. Genoemde partijen hebben daarbij nauw samengewerkt en zijn ondersteund door een werkgroep van auditors.

De drie keurmerken zijn alle drie ondergebracht in eenzelfde juridische structuur, respectievelijk de Stichting Keurmerk Ritregistratiesystemen, Stichting Betrouwbare Afrekensystemen en de Stichting Zeker-Online. Deze stichtingen geven de keurmerken uit. De stichtingen staan alle drie onder dezelfde Raad van Toezicht.

Procedure

Om in aanmerking te komen voor een keurmerk is deelname aan de stichting een voorwaarde. De leverancier moet voor het keurmerk Ritregistratiesystemen en Afrekensystemen eerst een self-assessment doen. Hierna volgt een toetsing door de stichting, eventueel aangevuld met een diepgaande audit door een externe auditor.

⁴⁹ Deze en onderstaande informatie is gebaseerd op informatie van de website van de websites over de keurmerken: <http://www.keurmerkritregistratiesystemen.nl/>, <http://www.keurmerkafrekensystemen.nl/>, <http://www.keurmerkefactureren.nl/>.

De stichting bepaalt voor welke systemen dit nodig is. Bij het Keurmerk Zeker-Online is er geen self-assessment, maar wordt er direct een audit uitgevoerd door een externe organisatie, die de leverancier zelf mag kiezen.

Voor deelname aan de stichtingen is een jaarlijkse bijdrage verschuldigd. Bij het keurmerk Ritregistratiesystemen is de leverancier ook een eenmalig bedrag per verkocht ritregistratiesysteem verschuldigd. De eerste toetsing is voor kosten van de Stichting. Hercontroles zijn voor kosten van de leverancier. Bij het keurmerk Afrekensystemen wordt ook de toetsing van het self-assesment in kosten gebracht. Eventuele controle door een externe auditor zijn voor kosten van de leverancier. Bij het keurmerk Zeker-Online contracteert de leverancier zelf de auditororganisatie of auditor en moet de leverancier de kosten voor deze audit rechtstreeks voldoen aan de auditororganisatie of auditor.

Het keurmerk/ certificaat

Het Keurmerk Ritregistratiesystemen is in de basis drie jaar geldig, mits het systeem tussentijds niet veranderd is. Bij substantiële wijziging in het systeem, een wijziging van de naam van het systeem, of andere gewijzigde omstandigheden is een hercontrole nodig.

Het Keurmerk Zeker-Online is ook drie jaar geldig. De eerste keer is een diepgaande audit nodig. De volgende twee jaren kan worden volstaan met een quick-scan gericht op wijzigingen en aanpassingen. Daarna dient weer een volledig onderzoek plaats te vinden.

Bij het Keurmerk Afrekensystemen dienen deelnemers jaarlijks opnieuw het self-assessment te doorlopen en deze in te dienen bij de stichting.

5. Samenvatting werking keurmerken

Totstandkoming van softwarekeurmerken

Uit het onderzoek komen de volgende aanleidingen voor het opzetten van een softwarekeurmerk of certificering naar voren, waarbij het initiatief steeds bij één of meerderen partijen ligt:

- Vanuit leveranciers: om meer duidelijkheid te scheppen rond eisen voor een specifiek softwareproduct en kwaliteit aan te kunnen tonen
- Vanuit onafhankelijke kennisorganisaties of de gebruikers zelf (in branchevereniging): om invloed uit te kunnen oefenen op de ontwikkeling en kwaliteit van ICT producten/ ten behoeve van interoperabiliteit van data / om te controleren of het product voldoet aan wet- en regelgeving/ als hulpmiddel voor het selecteren van een product voor gebruikers/
- Vanuit ICT-consultancy bedrijven: als een dienst voor leveranciers voor verbetering van hun producten en als dienst voor gebruikers om producten te vergelijken en te selecteren
- Vanuit de overheid: om te komen tot een kwaliteitsgarantie

In de gesprekken met de personen die betrokken zijn geweest bij het opzetten van een keurmerk is naar voren gekomen dat het opzetten van een keurmerk (inclusief het vaststellen van de criteria, de procedures rond het keuren en het creëren van draagvlak) veel voeten in de aarde heeft en dat de totstandkoming van een keurmerk vaak meerdere jaren in beslag neemt. Een meerjarenperspectief is dus noodzakelijk wil een keurmerk succesvol zijn.

Criteria

Het programma van eisen is ofwel een eerder opgestelde of bestaande norm, of een combinatie van verschillende normen en richtlijnen, of er wordt een speciaal opgestelde set van eisen opgesteld. Veelal worden de criteria vastgesteld door speciaal daarvoor ingerichte commissies of werkgroepen met vertegenwoordigers uit het veld, brancheverenigingen, overkoepelende organisaties, (juridische) adviseurs, overheidsorganisaties en (niet in alle gevallen) leveranciers. In sommige gevallen is er een mogelijkheid voor alle leveranciers en gebruikers om op de vastgestelde criteria te reageren.

In verschillende gevallen is er voor gekozen om alle eisen net zo zwaar te laten wegen en alleen een keurmerk af te geven wanneer aan alle eisen is voldaan. Er zijn ook andere mogelijkheden:

- Het gebruik van verplichte eisen en optionele eisen
- Basis- en pluseisen
- A, B, C eisen (groeimodel: van minimale eisen tot toekomstige eisen, in elke ronde wordt een nieuwe verdeling gemaakt).

Procedures rondom het keuren

Het is ofwel mogelijk toetsing doorlopend aan te vragen of er wordt gewerkt met verschillende certificeringsrondes.

Vaak begint de aanvraag met een self-assessment, bijvoorbeeld door middel van een online vragenlijst. Deze self-assessment vormt dan de basis van een toetsing. De

beoordeling wordt in veel gevallen uitbesteed aan een externe auditor of organisatie, in sommige gevallen gaat het om een geaccrediteerde certificerende instelling.

In enkele gevallen wordt de beoordeling door de organisatie die ook de norm heeft opgesteld en het beheer erover voert beoordeeld. Dit wordt door experts die zijn geraadpleegd afgeraden, omdat het de onafhankelijkheid niet ten goede komt. Bij CHIN is gekozen voor een tussenvorm, hier werd de beoordeling gedaan door een team bestaande uit medewerkers van CHIN en representanten uit de sector. In enkele gevallen worden niet alle aanvragen daadwerkelijk extern beoordeeld, maar wordt steekproefsgewijs een externe audit uitgevoerd.

Bij een ISO-certificeringstraject vindt er eerst een pre-audit plaats die een lijst van verbeterpunten oplevert. Na het verwerken van die lijst door de geteste partij vindt een definitieve audit plaats.

Bij verschillende softwarekeurmerken is het niet alleen mogelijk om een complete certificering door te lopen, maar ook om (in eerste instantie) alleen een (gratis) self-assessment te doen. In sommige gevallen vindt er geen daadwerkelijke test van het systeem plaats, maar is het keurmerk een vorm van zelfregulering en tekent de leverancier een overeenkomst.

Financiering

In de meeste gevallen zijn de kosten van de beoordeling voor de leverancier. In het geval van een speciaal opgezette stichting waarin het keurmerk is ondergebracht, zijn er ook kosten verbonden aan deelname aan de stichting. De kosten lopen uiteen.

Eindoordeel/ certificaat

Er zijn verschillende mogelijkheden:

- Één uitkomst: keurmerk wel/ niet gehaald. Hierbij wordt soms inzicht gegeven in de toelichting van de leverancier of de auditor per eis.
- Basis- of Pluskeurmerk (bij basis- en pluseisen)
- A, B of C beoordeling (bij A,B,C eisen)
- Evaluatie per criteria op een schaal van vijf sterren. Het certificaat wordt enkel bij een voldoende kwaliteitsniveau (drie sterren of meer) uitgereikt.

Bij goed resultaat is de leverancier gerechtigd tot het gebruik van een logo en wordt een certificaat overhandigd. Het keurmerk wordt doorgaans afgegeven voor een specifiek versienummer van het pakket, of voor de duur van een bepaalde tijd (tussen de 1-3 jaar). In het laatste geval is een nieuwe test nodig bij (grote) wijzigingen aan het product.

Het is ook mogelijk dat er een overeenkomst wordt getekend tussen de keurmerkeigenaar en de leverancier. Bij het Keurmerk VISI software dat voor drie jaar wordt afgegeven is bijvoorbeeld afgesproken dat de leverancier wijzigingen in de norm (niet vaker dan 1 keer per jaar) binnen zes maanden moet voldoen. De keurmerkbeheerder is gerechtigd te controleren of dit het geval is. Ook bij de beoordelingsrichtlijn van SIKB is er sprake van een overeenkomst, waarbij de leverancier verplicht wordt wijzigingen in de protocollen door te voeren in het softwarepakket.

Vaak is er een overzicht met gecertificeerde leveranciers of producten op een website. Daarnaast is er eventueel ook voor elke leverancier een pagina op de site waar zij meer informatie over hun product en hun keurmerk ambities kunnen verstrekken (Keurmerk Fysio-EPD). In een enkel geval is ook de ingevulde vragenlijst of het toetsingsrapport publiekelijk beschikbaar.

Andere opvallende zaken

In het geval van de NEN 2082 voor recordsmanagementapplicaties, is het niet alleen mogelijk om als leverancier een toetsing van je product te doen om het 'NEN 2082 certificaat' te verkrijgen, maar is het ook mogelijk voor organisaties om de eigen implementatie van het pakket te toetsen en het certificaat 'NEN 2082 Geïnstalleerd' te krijgen.

Bijlage 1. Gesprekspartners

Voor dit onderzoek is gesproken met onderstaande personen.

Naam	Over	Datum
Enno Meijers	Keurmerk Bibliotheek.nl	7-2-2014
Rob Stadt	Fysio EPD keurmerk	13-2-2014
Hans van Dijk	Keurmerk Bibliotheek.nl, Keurmerk RFID	27-2-2014
Geert Jan van Bussel	NEN 2082 toetsing door Van Bussel Document Services (VDDBS)	23-4-2014
Ern Bieman	Collection Management Software Review door de Canadian Heritage Information Network (CHIN)	29-4-2014