



# VERKENNING VAN DE ACCEPTATIE VAN WATERHERGEBRUIK IN NEDERLAND

**Drinkwater maken uit gezuiverd rioolwater is technisch goed mogelijk. Internationaal is hier al decennia ervaring mee, onder meer in de Verenigde Staten, Namibië en Singapore. Ook voor Nederland is dit relevant vanwege de stijgende watervraag en dreigende tekorten, onder andere bij droogte. Samen met onderzoeksinstituut KWR heeft Vitens een oriënterend onderzoek gedaan naar de sociale acceptatie van hergebruik van gezuiverd afvalwater als bron voor drinkwater. Wanneer ervaren mensen waterhergebruik als veilig en acceptabel, en hoe kan een drinkwaterbedrijf hierop inspelen?**

AUTEURS: KATJA BARENDSE EN STIJN BROUWER (KWR), SUSAN VAN DIJK EN MERIJN SCHRIKS (VITENS)

Een centraal begrip in dit onderzoek was 'sociale acceptatie': de mate waarin mensen afvalwater als een acceptabele alternatieve bron van drinkwater zien. Een literatuurstudie leverde twintig relevante factoren op, onderverdeeld in drie niveaus: sociaal-politieke acceptatie, procesacceptatie en productacceptatie [zie tabel].

#### *Sociaal-politiek: is het idee acceptabel?*

Hier gaat het om de vraag of burgers waterhergebruik als een interessante oplossing voor het maatschappelijke vraagstuk van waterschaarste zien. Hier zijn onder meer ervaren waterschaarste, zorgen over het milieu en over drinkwatertekorten belangrijk. Hoe groter deze zorgen zijn, hoe sneller men hergebruik accepteert.

#### *Proces: vertrouwen in drinkwater*

Het wordt concreter als het eigen drinkwaterbedrijf overweegt over te stappen op waterhergebruik. Een beter begrip van de watercyclus en waterketen zorgt hier voor een positieve houding. Publiek vertrouwen in partijen als de overheid, drinkwaterbedrijven, wetenschappers en experts is daarbij essentieel.

#### *Product: hoe ziet het water eruit, hoe ruikt het, hoe smaakt het?*

De perceptie van hergebruikt water verandert als het 'dichterbij' komt. Dan kan de acceptatie verminderen, zo tonen meerdere studies aan. Sproeien voor de tuin is eerder acceptabel dan douchen of koffie en thee zetten. De acceptatie neemt toe wanneer het water niet of minimaal afwijkt van gangbaar drinkwater.

#### **Nederland**

Om te verkennen hoe drinkwaterklanten in Nederland denken over waterhergebruik, organiseerden we vier focusgroepen met in totaal 25 deelnemers. De groepen waren zo representatief mogelijk samengesteld; ze voegden veel verdieping en nuance toe aan de literatuurstudie.

#### *Redelijk positief*

De deelnemers stonden neutraal tot positief tegenover hergebruik. Uitgesproken tegenstanders waren er weinig en de weerstand nam tijdens de gesprekken meestal af. Dat bleek ook uit gedrag. Toen de deelnemers een glas hergebruikt water kregen aangeboden (dit was in werkelijkheid kraanwater en dat

Sociaal-politiek	Proces	Product
Zorgen om het milieu	Ervaren 'eerlijkheid'	Persoonlijke aanraking (gebruik)
Ervaren waterschaarste	Waar kwam het vervuilde water vandaan; dichtbij/bekend, ver weg/onbekend?	Persoonlijke aanraking (bron)
	Kennis over waterhergebruik en de watercyclus	Emotionele reacties (walging/'yuck-factor')
	Communicatie en informatievoorziening	Aanzicht, reuk en smaak van het water
	Maatschappelijke framing van drinkwaterproductie en hergebruik	<i>Kiss by nature</i> : extra natuurlijke buffer
	Ervaring met alternatieve bronnen	Perceptie van gezondheidsrisico's
	Institutioneel vertrouwen	Gebruikte methodes van waterzuivering
	Mogelijkheid tot participatie	Zorgen over kosten
	Sociale norm	Ervaren voordelen

Samenvatting van de factoren per niveau van acceptatie

is hen na afloop ook verteld), hebben 24 van de 25 deelnemers hiervan gedronken.

#### Geringe kennis

De kennis over de watercyclus bleek gering. Degenen die er meer van wisten, accepteerden waterhergebruik gemakkelijker. Dit blijkt ook uit de literatuur en werd vooral duidelijk bij één van de echte voorstanders: "Al het water wat bestaat is altijd wel een keer rioolwater, afvalwater of iets dergelijks geweest. Het maakt dus ook niet uit wat het ooit was. Als het maar aan de norm voldoet." Een informatieve video over de productie van drinkwater uit afvalwater in Californië, werd door de deelnemers als prettig ervaren.

#### 'Yuck!'

In de literatuur komt de diepgewortelde walging bij de gedachte aan waterhergebruik in bijna ieder artikel voor. In de focusgroepen bleek deze 'yuck'-associatie echter niet heel hardnekkig. Als die er al was, werd deze bij de meesten minder tijdens het gesprek: "In het begin had ik dat wel. Ik kreeg ik de fantasie dat je dingen ziet lopen in dat water. En dat je wc-rollen voorbij ziet drijven."

#### Vertrouwen

Een laatste inzicht uit de focusgroepen betreft het hoge vertrouwen in de Nederlandse drinkwaterbedrijven: "Je vertrouwt gewoon je waterbedrijf, maar je hebt er totaal geen zicht op". En op de vraag of dat erg is: "Nee, want ik denk dat we de meeste instellingen wel kunnen vertrouwen". Wel benadrukten de deelnemers dat zij normeringen en controle van de zuiverheid van hergebruikt water erg belangrijk vonden voor hun acceptatie.

#### Acceptatie vergroten

Tot slot zijn we op basis van de literatuurstudie en de focusgroepen op zoek gegaan naar acceptatiestrategieën: manieren om de publieke acceptatie van waterhergebruik te bevorderen. Een voorwaarde is dat het publiek de techniek accepteert op

alle genoemde niveaus. Drinkwaterbedrijven kunnen daarbij voortbouwen op het vertrouwen dat ze genieten. Dat kan bijvoorbeeld met publiekscampagnes, open dagen (ook op rwzi's) en factsheets over drinkwaterproductie, waterschaarste, de watercyclus en over de samenhang van de zorg voor natuur en milieu en goed drinkwater.

Vitens geeft vervolg aan dit onderzoek door eerst te focussen op de eigen medewerker als ambassadeur en de effectiviteit van de acceptatiestrategieën te toetsen. Wat zeker werkt, is mensen laten kennismaken met hergebruikt water door het te laten zien, ruiken en proeven. Hierbij kan ook drinkwater uit verschillende regio's worden aangeboden zodat ze ervaren dat drinkwater kan verschillen van regio tot regio, en dat dit allemaal schoon en lekker is (net als hergebruikt water).

Een uitgebreide versie van dit artikel is te vinden op H<sub>2</sub>O-Online. Maak daarvoor gebruik van de QR-code of ga naar [www.h2owaternetwerk.nl](http://www.h2owaternetwerk.nl) (onder H<sub>2</sub>O-vakartikelen).



## SAMENVATTING

Samen met KWR deed Vitens een verkenning naar de acceptatie van hergebruik van gezuiverd afvalwater als bron voor drinkwater. Wanneer en onder welke omstandigheden ervaren klanten waterhergebruik als veilig en acceptabel, en hoe kan het drinkwaterbedrijf hierop inspelen? Op basis van een literatuurstudie en focusgroepen is de publieke acceptatie van waterhergebruik in Nederland verkend en zijn acceptatiestrategieën ontwikkeld. Een open gesprek over waterhergebruik, met ruimte voor het uiten van onzekerheid en angsten, bleek positief uit te werken op de acceptatie.