

# Analyse data en rapportage eerdere BTO-studies

## 1.1 Vertrouwen in kraanwater

De afgelopen jaren hebben verschillende BTO studies laten zien dat het vertrouwen in Nederlands kraanwater gemiddeld gezien hoog is. Uit het 2020 Kraanwaterbewustzijn onderzoek (n= 1003) bleek dat een ruime meerderheid van de Nederlanders denkt dat het kraanwater (zeer) veilig is (93%, waarvan 49% 'zeer veilig'). Slechts 1% denkt dat het water onveilig is en 5% geeft aan dat het water in hun optiek niet veilig, maar ook niet onveilig is (Brouwer et al., 2020). Toch is de kwaliteit van het kraanwater wel iets waar over nagedacht wordt, zo geeft 13% aan dagelijks, 16% wekelijks en 13% maandelijks na te denken over de kwaliteit van het kraanwater. De overige drinkwaterklanten (58% geven aan hier een aantal keer per jaar tot nooit aan te denken) (Brouwer et al., 2020). Een manier waarop dit nadenken over de kwaliteit van het water zich kan uiten is in zorgen over de kwaliteit. Uit het 2018 Klantperspectieven onderzoek (n=3181) bleek dat 30% van de drinkwaterklanten zich veel (6%) tot enige (24%) zorgen maakt over de kwaliteit van het kraanwater. Deze klanten maakten zich het meeste zorgen over industriële chemicaliën (87%), bestrijdingsmiddelen (85%) en medicijnresten (84%) (Brouwer et al., 2018).

### 1.1.1 Vertrouwen in betrokken instanties

De hierboven beschreven samenhang tussen vertrouwen in de drinkwaterbedrijven en regulerende en controlerende instanties is ook terug te zien in de data verzameld in het 2018 Klantperspectieven onderzoek. Ook hier bleek er een duidelijke correlatie te zijn tussen zorgen over kwaliteit en het vertrouwen van klanten in drinkwaterbedrijven (Brouwer et al., 2018). In verhouding tot andere Nederlandse instanties is het vertrouwen in drinkwaterbedrijven relatief hoog. De gemiddelde Nederlander scoorde het vertrouwen in drinkwaterbedrijven in 2018 met een 7,1 uit 10, terwijl de regering een 5,3 scoorde en de media (kranten en televisie) beiden een 6,3 (Brouwer et al., 2018).

### 1.1.2 Impact van een crisis in waterkwaliteit

Opvallend is dat het vertrouwen in kraanwater beïnvloed lijkt te kunnen worden door gebeurtenissen m.b.t. de kwaliteit van het water. Zo blijkt uit het Omgaan met Crisis onderzoek dat het vertrouwen in kraanwater bij bewoners van een wijk waarin een hoge loodconcentratie in het kraanwater is aangetroffen sterk is afgenomen. Dit geldt zowel voor het water in huis (afgenomen bij 64% van de respondenten), als voor water in Nederland (afgenomen bij 48% van de respondenten met loden leidingen), waarbij niet alle respondenten werkelijk loden leidingen in hun eigen woning hadden (van Aalderen et al., 2020).

Ook wat betreft het vertrouwen in instanties is de impact van een crisis terug te zien. 41% van de respondenten geeft aan dat hun vertrouwen in hun drinkwaterbedrijf, naar aanleiding van de ophef rondom de loden leidingen (sterk) is afgenomen. Daarnaast is ook het vertrouwen in de gemeente voor een meerderheid van de bewoners van de betreffende wijk (sterk) afgenomen (60%) (van Aalderen et al., 2020).

## 1.2 Kwaliteitseisen kraanwater

Een manier waarop de waterkwaliteit gewaarborgd wordt is middels strenge controle en handhaving van kwaliteitseisen. Over het algemeen lijkt er onder drinkwaterklanten een groot vertrouwen te zijn in de gestelde normen en de controlerende instanties. Respondenten in 25 interviews binnen het risicoperceptie-onderzoek beschrijven deze instanties als deskundig en geven aan te denken dat deze de kwaliteit van het water goed kunnen beoordelen. Een zelfde beeld ontstaat uit de resultaten van de focusgroep uit hetzelfde onderzoek, waar bewoners stellen vertrouwen te hebben in de strenge controle van de kwaliteit van het water. Interview-respondenten stellen ook wel dat zij op deze instanties moeten vertrouwen, omdat zij zelf niet de kennis hebben dit te beoordelen. Het feit dat er weinig berichtgeving is over normoverschrijding in drinkwater betekent voor respondenten dat het goed gaat. Daarbij geven sommige respondenten aan dat het niet mogelijk is compleet vrij te blijven van vervuilende stoffen, wanneer je producten gebruikt of buiten loopt. Dit is een sentiment dat ook naar voren komen in de focusgroepen met drinkwaterklanten binnen hetzelfde onderzoek. Hier stelt een deelnemer: *'Als ik straks naar huis fiets en ik sta naast een brommer met ronkende motor, dan is de lucht ook niet schoon. Je wordt natuurlijk overal geconfronteerd met niet-gezonde aspecten'*.

In de interviews geven sommige respondenten daarnaast ook aan te denken dat de normen in Nederland strenger zijn dan in het buitenland, zo wordt het voorbeeld genoemd dat er in het buitenland chloor aan het water wordt toegevoegd en in Nederland niet.

*De meerderheid van de drinkwaterklanten heeft veel vertrouwen in normen en controle*

- ➔ Moeten vertrouwen want niet zelf de kennis om te controleren
- ➔ Geen berichtgeving betekent goed nieuws
- ➔ Steriel leven is niet mogelijk
- ➔ Nederland doet het beter dan het buitenland; geen chloor

Toch zijn er ook enkele respondenten die tijdens de interviews en focusgroepen aangeven minder vertrouwen te putten uit de normen en de controlerende instanties. Zo geven sommige respondenten aan bang te zijn dat er steeds meer stoffen in het water zullen zitten, die er niet allemaal meer uitgefilterd kunnen worden. Normen lopen achter en de bescherming is daarom niet volledig, volgens deze respondenten. Deze zorg wordt ook gedeeld in de focusgroepen waar bewoners beschrijven dat normen ook verouderd kunnen zijn. Deelnemers spreken het vermoeden uit dat deze niet altijd op tijd worden bijgesteld. Een deelnemer aan de focusgroep deelt haar ongemak hierover: misschien accepteren we bepaalde normen nu, waarvan we op termijn weten dat ze veel strenger hadden moeten zijn.

Daarnaast bediscussiëren sommige deelnemers van de focusgroepen de *doelgroep* van de normen (op wie zijn ze geijkt?) en bespreken ze hun zorgen dat je mogelijk als je gevoelig bent voor bepaalde stoffen toch meer risico zou lopen. Vergelijkbaar maken sommige deelnemers aan de focusgroep zich zorgen over mensen die veel water drinken: loop je dan toch een risico, ondanks dat het binnen de wettelijke norm valt?

Tot slot beschrijft een geïnterviewde normen als politiek product, waarbij ook de kosten voor bijv. zuivering worden meegewogen. Hierdoor kunnen normen volgens geïnterviewden soms minder ambitieus worden gesteld. Ook geven geïnterviewden aan dat de inzichten hierover kunnen veranderen en dat de acceptatie van bepaalde vervuilingen mogelijk opgerekt kan worden. Als voorbeeld wordt het BMI genoemd, wat als gezond gewicht wordt beschouwd verandert naarmate mensen zwaarder worden.

Het gegeven dat er weinig berichtgeving is over het naleven van de normen of over eventuele normoverschrijding wekt voor kritische respondenten juist wantrouwen op, zouden er incidenten niet gedeeld worden met het publiek?

*Sommige bewoners maken zich zorgen over normen en de controle hierop*

- ➔ Normen lopen achter en er komen steeds meer stoffen bij
- ➔ Zijn de normen voor iedereen streng genoeg, of lopen bepaalde groepen meer risico?
- ➔ Normen als politiek product: hierdoor zijn ze minder ambitieus
- ➔ Gebrek aan berichtgeving over handhaving van normen zorgt juist voor wantrouwen

### 1.2.1 Niet-natuurlijke stoffen in kraanwater

In het Nederlandse kraanwater zit een kleine hoeveelheid niet-natuurlijke stoffen. Uit het 2019 Kraanwaterbewustzijn-onderzoek bleek al dat de meerderheid van de Nederlanders (64%) hiervan op de hoogte is. 12% denkt dat er geen niet-natuurlijke stoffen in het kraanwater zitten en 7% denk juist dat er een grote hoeveelheid niet-natuurlijke stoffen inzit. 18% geeft aan niet te weten hoeveel niet-natuurlijke stoffen<sup>1</sup> er in het kraanwater zitten. Naast deze kennis is het ook interessant te zien in hoeverre dit vertaald wordt naar hun oordeel over de veiligheid van het drinkwater. In dezelfde studie geeft 93% van de Nederlanders aan het kraanwater als (zeer) veilig te beschouwen.

Opvallend is dat op basis van de survey voor het risicoperceptie-onderzoek geconcludeerd kan worden dat minder dan de helft van de Nederlanders (47%) aangeeft dat kraanwater met een kleine hoeveelheid niet-natuurlijke stoffen, binnen de wettelijke normen, veilig is om te drinken. Als toelichting (open vraag), geven de klanten, die het niet eens zijn met de stelling, het vaakst aan dat niet natuurlijk stoffen helemaal niet thuishoren in kraanwater (31%), dat ze niet zeker zijn over de gezondheidseffecten (21%), of dat de normen niet betrouwbaar zijn (18%). Klanten die niet zeker zijn over de gezondheidseffecten, benoemen vaak de onzekerheid over de lange termijn effecten, het effect op kwetsbare individuen, het effect van accumulatie in het lichaam en dat er in de tijd steeds nieuwe inzichten kunnen komen. Zij geven ook aan 'hoe minder stoffen hoe beter' en dat ze onzeker zijn over de 'cocktail' aan stoffen waar zij aan zijn blootgesteld via voedsel, cosmetica, schoonmaakmiddelen, lucht en kraanwater. De klanten die geen vertrouwen hebben in de huidige normen, benoemen de onduidelijkheid over hoe een norm tot stand is gekomen. Daarnaast zijn ze sceptisch over de politieke invloed en lobby vanuit landbouw/industrie en de mate van onafhankelijkheid van wetenschappelijke studies.

Deze bevinding dat minder dan de helft van de Nederlanders (47%) aangeeft dat kraanwater met een kleine hoeveelheid niet-natuurlijke stoffen, binnen de wettelijke normen, veilig is om te drinken lijkt echter enigszins te botsen met die in het kraanwaterbewustzijn onderzoek waaruit bleek dat de meerderheid van de bewoners weet dat deze stoffen in het kraanwater zitten en het water desalniettemin als veilig beschouwen. Een mogelijke verklaring voor deze tegenstrijdigheid zou het fenomeen *cognitieve dissonantie* kunnen zijn, wat inhoudt dat een persoon een ongemakkelijke tegenstrijdigheid van overtuigingen ervaart. Mogelijk weten drinkwaterklanten dat er niet-natuurlijke stoffen in het kraanwater zitten (kennis), maar vinden zij tegelijkertijd ook dat dit eigenlijk niet veilig is om te drinken (houding). Waar de kraanwaterbewustzijn-studie vraagt naar de *kennis* van klanten over deze stoffen en hun ervaren veiligheid van kraanwater in het algemeen (*houding*), vraagt de risicoperceptie studie enkel naar de

<sup>1</sup> In de genoemde vragenlijst werd er bij de term *niet-natuurlijke stoffen* de volgende toelichting gegeven: Niet-natuurlijke stoffen zijn stoffen die door de samenleving in het milieu terecht komen, bijvoorbeeld vanuit de industrie, de landbouw/veeteelt, ziekenhuizen en huishoudens, zoals bestrijdingsmiddelen, schoonmaakmiddelen, medicijnen en cosmetica.

houding (de ervaren veiligheid van kraanwater met niet-natuurlijke stoffen). Ondanks dat bewoners misschien *weten* dat deze stoffen in het kraanwater zitten, *vinden* zij dit toch een onveilig idee.

Een andere verklaring voor de tegenstrijdigheid zou kunnen zijn dat de kennis over het voorkomen van niet-natuurlijke stoffen in kraanwater in de twee jaar tussen de onderzoeken is toegenomen of dat de andere formulering in de vraagstelling de antwoorden heeft beïnvloed.

In de interviews die onderdeel waren van het risicoperceptie-onderzoek is er met respondenten doorgepraat waarom zij het wel, of juist niet veilig vinden om kraanwater met niet-natuurlijke stoffen binnen de wettelijke norm te drinken. Het belangrijkste argument voor de veiligheid van het water was voor de geïnterviewden dat zij vertrouwen op de strenge monitoring van het water en in de betrokken instanties. Als het niet veilig zou zijn, zou er wat aan gedaan worden. Sommige respondenten geven aan zich geen zorgen te maken omdat het om hele kleine hoeveelheden niet-natuurlijke stoffen gaat en omdat ze denken dat de mens hier tegen kan. Ook geeft een respondent aan weinig alternatief te zien: flessenwater komt in een plastic verpakking waardoor hierin mogelijk ook plastic zit.

Tot slot is er een respondent die aangeeft de niet-natuurlijke stoffen in kraanwater als onveilig te beleven. Ze beschrijft dat een flesje water in haar beleving “echt naar water [smaakt]” en dat je kunt proeven dat er niet-natuurlijke stoffen in kraanwater zitten.

*Drinkwaterklanten weten vaak dat er niet-natuurlijke stoffen in drinkwater zitten, maar ervaren dit (ook als binnen de wettelijke norm) niet altijd als veilig. Tegelijkertijd wordt het kraanwater over het algemeen wel door een overgrote meerderheid als veilig ervaren.*

### 1.2.2 Flessenwater als schoon alternatief?

Zoals hierboven gesteld wordt flessenwater door sommige bewoners beschreven als schoon alternatief voor kraanwater. Uit het kraanwaterbewustzijn onderzoek is gebleken dat, ondanks dat de kwaliteitseisen voor kraanwater in Nederland hoger zijn dan voor flessenwater, iets minder dan een derde van de Nederlanders hiervan op de hoogte is (29%). Het grootste deel van de mensen denkt dat de kwaliteitseisen gelijk liggen (39%), en een kleiner deel (17%) geeft aan te denken dat de kwaliteitseisen het hoogst zijn voor flessenwater. 14% weet niet welk type water de hoogste kwaliteitseisen heeft (Brouwer et al., 2020). Deze bevindingen komen redelijk overeen met die in het risicoperceptie-onderzoek waar gevraagd is in hoeverre mensen denken dat kraanwater veiliger is dan flessenwater. Hier bleek dat ca. een kwart van de drinkwaterklanten kraanwater veiliger vindt, tegenover ca. een kwart die juist flessenwater veiliger vindt. Iets minder dan de helft van de respondenten stond neutraal tegenover deze stelling (Brouwer et al., 2019).

*Klanten weten vaak niet dat kraanwater aan hogere eisen moet voldoen dan flessenwater*

➔ Een kwart van de drinkwaterklanten ervaart flessenwater veiliger dan kraanwater

### 1.2.3 Vertrouwen putten uit normen ten tijden van crisis

Ondanks dat de waterkwaliteitsnormen veel Nederlanders dus gerust lijken te stellen en dat zij het water veilig kunnen drinken en ondanks dat zij over het algemeen veel vertrouwen hebben in de controlerende partijen, blijkt

dat dit kan veranderen in tijden van crisis. Uit het onderzoek naar de ervaringen van bewoners in de Amsterdamse Tuindorpen is gebleken dat bewoners, ook als de kwaliteit van het water binnen de gestelde normen valt, aangeven dat hun vertrouwen in de kwaliteit van het water (sterk) is afgenomen. Dit wijst er op dat een discussie over de waterkwaliteit invloed kan hebben op het vertrouwen, ook als de uitkomst van onderzoek is dat de verontreinigingen binnen de wettelijke normen vallen. Ook sluit het aan bij het eerder beschreven idee: geen bericht [over de normen en/of normoverschrijdingen] is goed bericht (en wel bericht is dan al snel negatief).

*Wanneer de waterkwaliteit ter discussie staat kan het algemene vertrouwen in kraanwater en gestelde normen afnemen.*

- ➔ Ook wanneer het loodgehalte van bewoners binnen de normen bleef gaven veel van hen aan dat hun vertrouwen in kraanwater af was genomen
- ➔ Wettelijke normen lijken minder houvast te geven als er twijfel bestaat over de kwaliteit.

#### 1.2.4 Norm communicatie

Zowel in het risicoperceptie-onderzoek, als in het onderzoek naar de ervaringen van bewoners met loden leidingen is de communicatie over normen aan bod gekomen. Op basis van hiervan is er een aantal aandachtspunten te formuleren wat betreft teksten/communicatie over normen:

- Wanneer er gecommuniceerd wordt over normen zonder deze werkelijk te noemen roept dit vragen op. Hoe ver of juist hoe dichtbij zitten de concentraties bij de grenswaarden van de norm? (Bijv. door te stellen dit is binnen de wettelijke norm i.p.v. de wettelijke norm voor deze stof is X en de gemeten concentratie is Y.)
- Focusgroep-deelnemers in het risico-perceptieonderzoek benadrukken het wel prettig te vinden als concentraties worden geïdentificeerd aan de hand van de norm: 'De concentratie van stof X valt binnen de wettelijke norm'.
- De duiding 'wettelijke norm' roept bij sommige focusgroep deelnemers vragen op, wat betekent dit precies en wie bepaalt dit?
- Deelnemers aan de focusgroep in het risicoperceptieonderzoek beschrijven het zorgwekkend te vinden als er wordt gesteld dat er wordt gewerkt aan de reductie van de concentratie een bepaalde stof, ondanks dat de concentratie hiervan binnen de normen valt. Blijkbaar is er ondanks deze norm, toch een aanwijzing om de concentratie te willen verlagen. Dit roept vragen op of de norm niet strenger zou moeten zijn. Klanten vragen zich af waarom het nodig is (ver) onder de norm te zitten.
- Wanneer de striktheid van een norm ter discussie staat, zoals bijv. het geval was in de casus het Omgang met Crisis-onderzoek, kan communicatie over normen tot onvrede en wantrouwen leiden. Doordat er was aangekondigd dat de norm zou veranderen was dit niet langer een betrouwbaar ijkpunt voor bewoners waarop zij hun vertrouwen in het kraanwater konden baseren.
- Een overschrijding van normen kan bepaalde gezondheidsrisico's met zich meebrengen. Het Omgaan met Crisis-onderzoek laat zien dat in het geval van een overschrijding, drinkwaterklanten zich veel zorgen maken over deze gezondheidseffecten. Daarbij geldt ook dat bewoners andere, niet uit onderzoek gebleken effecten, ervaren. Voorbeelden hiervan zijn de effecten van lood op tanden, of het voorkomen van kanker. Dit zijn geen wetenschappelijk aangetoonde verbanden.
- Wanneer er gecommuniceerd wordt over de eenheden in teksten over normen is het belangrijk te beseffen dat deze voor veel drinkwaterklanten moeilijk te interpreteren zijn. Hetzelfde geldt voor de namen van stoffen. Hierdoor worden teksten over normen al snel als complex ervaren en in het onderzoek naar risicoperceptie bleek dit zelfs te kunnen leiden tot wantrouwen.

## Methodologische verantwoording

De afgelopen jaren zijn aspecten rondom vertrouwen in kraanwater en de regulerende instanties en het vertrouwen en begrip van bestaande kwaliteitseisen (normen) in verschillende BTO-studies onderzocht. De relevantst zijn: het 2018 Klantperspectieven onderzoek, het 2019 Risicoperceptie-onderzoek, het 2020 Kraanwaterbewustzijn-onderzoek en het 2020 onderzoek naar de ervaringen van bewoners met loden drinkwaterleidingen (Omgaan met crisis-onderzoek). Het klantperspectieven-onderzoek betreft een kwantitatieve analyse van een representatieve survey (n=3181). In het Risicoperceptie-onderzoek is kwantitatief en kwalitatief onderzoek gedaan middels een representatieve survey (n=1057), 25 follow-up interviews en vijf focusgroepen (met ieder 8 deelnemers). Het Kraanwaterbewustzijn-onderzoek is tevens gedaan via een kwantitatieve analyse van een survey (n=1005). In het omgaan met crisis onderzoek is tot slot een vragenlijst (n=82) uitgezet onder een specifieke groep bewoners, namelijk de inwoners van de Amsterdamse Tuindorpen, waar loden leidingen aangetroffen zijn in een deel van de huizen. Hier zijn ook 24 interviews afgelegd met bewoners.

Ondanks dat de kwaliteitseisen en normbeleving in geen van deze studies het centrale thema was, is dit wel verschillende malen aan bod gekomen. Wat betreft de kwantitatieve resultaten is er in het voorliggende onderzoek gebruik gemaakt van de genoemde rapporten, maar voor de kwalitatieve resultaten is de ruwe data van de focusgroepen en interviews nogmaals ingezien. Dit om te voorkomen dat referenties aan normbeleving, handhaving van normen en vertrouwen in normen, over het hoofd zouden zijn gezien in de oorspronkelijke analyse (omdat het destijds geen centraal thema was).

## Referenties

- Brouwer, S. Sjerps, R. (2018) Klantperspectieven. Nieuwegein: BTO 2018.083, KWR.
- Brouwer, S., van den Berg, S., Nijhuis, N., Hofman, R., van Aalderen, N., Fuijta, Y., Bergsma, E., Sjerps, R. (2019) Risicoperceptie. Nieuwegein: BTO 2019.023, KWR.
- Brouwer, S., van Aalderen, N., Koop, S. (2020) Kraanwaterbewustzijn. Nieuwegein: BTO 2020.034, KWR.
- Van Aalderen, N., Brouwer, S., Salmon, S. (2020) Omgaan met Crisis – Lood in de Amsterdamse Tuindorpen. Nieuwegein: BTO 2020.051, KWR.

**Referentie:** van Aalderen, N., Brouwer, S. (2022) Achtergronddocument analyse data en rapportage eerdere BTO-studies. In: *Normbegrip en incidenten: een verkenning van het klantperspectief*. BTO 2022.005. Nieuwegein: KWR