

Analyse focusgroep normperceptie

Verloop focusgroep

Bij binnenkomst is de deelnemers direct gevraagd om een aantal schriftelijke vragen te beantwoorden over de ervaren kwaliteit van kraanwater, zie Bijlage II. Dit als een zogenaamde nulmeting. Halverwege en aan het einde van het focusgroeps gesprek hebben de deelnemers nogmaals deze vragen beantwoord, zonder dat zij hierbij inzage hadden in hun vorige antwoorden.

Na een welkom en korte introductie zijn de focusgroepeelnemers in tweetallen uiteen gegaan om vrijelijk te associëren over het onderwerp 'kraanwaterkwaliteit'. Door de onderzoekers is in deze fase hun onafhankelijkheid benadrukt en aangegeven dat er geen goede en slechte antwoorden bestaan, maar dat het doel is zo goed mogelijk de perceptie van de deelnemers te begrijpen. Iedere groep heeft deze associaties weergegeven in een mindmap. Deze mindmaps geven een goed beeld van de ideeën, wensen en gedachten die mensen spontaan hebben bij het begrip 'kraanwaterkwaliteit', zonder enige vorm van sturing. Na de exercitie van de mindmaps zijn in de plenaire discussie deze associaties en geproduceerde mindmaps besproken.

In het verdere verloop van de focusgroep hebben de deelnemers verschillende teksten gelezen, om deze vervolgens primair te bespreken. Deze teksten zijn opgenomen in Bijlage III.

De bijeenkomst van de focusgroep vond plaats op 27 oktober 2021 te Amsterdam met in het totaal 8 deelnemers. Nadere informatie over de methode is opgenomen in Bijlage I.

1.1 Associaties rond 'kraanwaterkwaliteit'

Wanneer we de in tweetallen geproduceerde mindmaps in samenhang analyseren – tot dit doel is een samengestelde mindmap gemaakt, zie Figuur 1 - kunnen we in de eerste plaats vaststellen dat kraanwaterkwaliteit een thema is dat zeer diverse associaties oproept. De samengestelde mindmap telt zeven hoofdthema's:

1. Gebruik kraanwater

Veel deelnemers begonnen hun associatiereis met na te denken voor welke toepassingen kraanwater allemaal wordt gebruikt, variërend van drinken, koken, douchen tot het doorspoelen van de toilet. Slechts een deelnemer gaf aan kraanwater niet graag te drinken. Dit hing echter niet samen met zorgen over de kwaliteit, maar puur met de smaak van water: "Als je mij de keuze geeft tussen een cola of water... ik neem alleen water als ik bijvoorbeeld medicatie moet slikken. De 'watersmaak' vind ik niet lekker, zeg maar. Ik maskeer het voor mezelf, door er dingen aan toe te

Normbegrip en incidenten: een verkenning van het klantperspectief

Achtergronddocument focusgroep

voegen" (K#4).¹ Hoe graag mensen kraanwater drinken hangt voor een deel ook af van de temperatuur. Zo stelde bijvoorbeeld een deelnemer (K#2): *"Als het echt lekker koud is, dan geniet ik ervan. Dan denk ik, zo hoort het te zijn"*.

2. Oordeel gebruik

In drie van de vier koppels is men tot de conclusie gekomen dat voor veel toepassingen de kwaliteit van het Nederlandse kraanwater eigenlijk veel te goed is. Zo stelde bijvoorbeeld een koppel (K#1): *"Een andere associatie is dat het eigenlijk gewoon te goed is. Kwalitatief goed water gebruiken voor douches, toilet"*. Een ander koppel (#3) verwoorde het als volgt: *"Wat wel raar is, dat je geen scheiding hebt met toiletgebruik"*. Dit gevoel van een eigenlijk te goede kwaliteit lijkt samen te hangen met twee elementen: (i) het idee van ongelijkheid in de wereld als aan aankomt op waterbeschikbaarheid: *"Dat het zo goed is en makkelijk verkrijgbaar en te verkwisten, maakt ons wel eens verdrietig, vanwege de oneerlijke verdeling in de wereld"* (K#1); en (ii) zorgen over de waterbeschikbaarheid in de toekomst: *"Je hebt af en toe wel momenten gehad dat er waterschaarste is. We vragen ons af of dat op termijn niet een probleem gaat worden"*. (K#3).

3. Gezondheid

Een andere associatie die de deelnemers hadden met kraanwater(kwaliteit) is gezondheid. Het drinken van kraanwater wordt door hen gepercipieerd als iets positiefs voor de gezondheid. Zo stelde bijvoorbeeld een koppel (K#1): *"Water zorgt voor gezondheid"*. De associatie met gezondheid kan niet los worden gezien van het idee dat het Nederlandse kraanwater van goede kwaliteit is.

4. Zuivering

Dat de meeste deelnemers de kwaliteit van het kraanwater als heel hoog beschouwen hangt samen met de goed geachte zuivering, waarbij onder meer gerefereerd werd aan de waterleidingduinen: *"Verder moesten we ook denken aan waterleidingen in de duinen, het veilige aspect"*(K#4). De zorgen die er werden geuit rondom de zuivering gingen met name over de capaciteit en over mogelijke prijsstijgingen.²

5. Stoffen in kraanwater

De discussies over stoffen in het huidige kraanwater gingen primair over kalk, en in mindere mate over fluor. Zo stelde een koppel (K#1): *"Belangrijk is ook dat we wel zien, proeven en merken, dat er in water veel kalk zit. Ook fluor denk ik. We weten niet of dat wel of niet goed is. Kalk in het water heeft in ieder geval effect op je machines"*.

6. Risico's voor de kwaliteit

Dat betekent echter niet dat er ook geen zorgen zouden zijn over andere stoffen die wel heel duidelijk gezien worden als een bedreiging van de kwaliteit. Het gaat dan met name over drugs en medicijnresten. Zo stelde een koppel (K#4): *"Medicatie, drugsafval, helemaal in Amsterdam natuurlijk, wordt dat er genoeg uitgefilterd? Er is onderzoek geweest dat er vrij veel cocaïne in zit"*. In dezelfde trend maakt een ander koppel (K#2) zich met name zorgen over medicijnresten: *"We maken ons zorgen over eventuele residuen van geneesmiddelen welke in het water blijven zitten"*. Een ander gevaar gesignaleerd door een van de koppels (K#3) heeft betrekking op terrorisme en

¹ De codering toegepast in dit achtergronddocument is als volgt: de codes K#cijfer refereren naar de vier koppels waarin de mindmap oefening werd uitgevoerd. De codes #cijfer refereren naar de individuele respondenten.

² De focusgroep vond plaats op 27 oktober 2021 te Amsterdam. Enige dagen daarvoor verschenen in verschillende media berichten over mogelijke drinkwatertekorten binnen tien tot vijf jaar. Zie bijvoorbeeld [De Telegraaf](#).

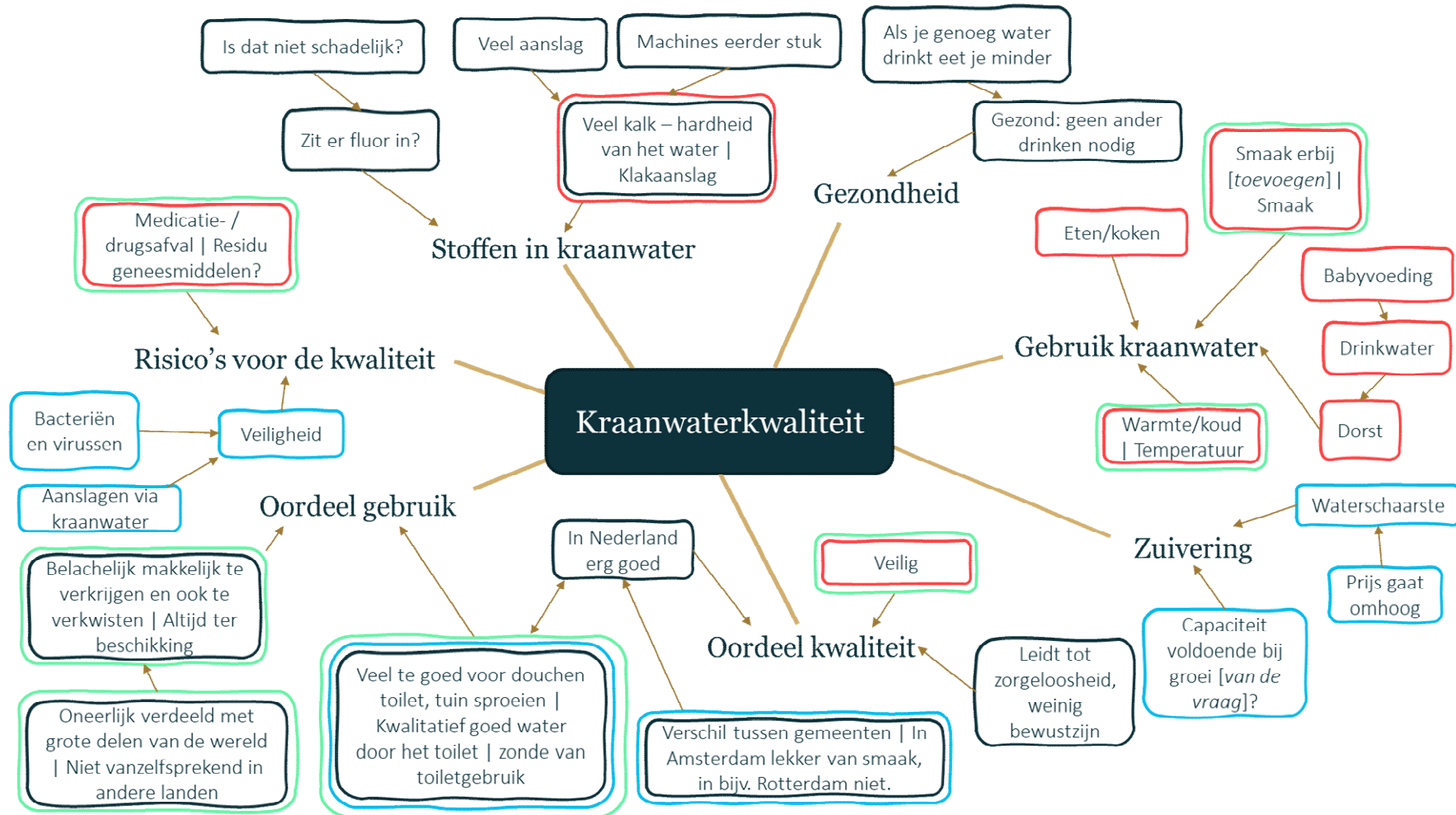
Normbegrip en incidenten: een verkenning van het klantperspectief

Achtergronddocument focusgroep

kraanwaterkwaliteit: *“Aanslagen, heb daarover gehoord in China. Volgens mij is het water vrij kwetsbaar. Kan elk stelletje idioten daar iets mee doen?”.*

7. Oordeel kwaliteit

Ondanks dat de bronnen voor kraanwater veelvuldig met kraanwater zelf door elkaar worden gehaald, lijken deelnemers wel degelijk in meer of mindere mate weet hebben van elementen die de kwaliteit van het Nederlandse kraanwater kunnen bedreigen. Desalniettemin zijn zij over het algemeen zeer positief over de kwaliteit van het kraanwater. Een vaak gehoorde zin was dan ook deze: *“We hebben het gevoel dat het veilig is en dat het altijd beschikbaar is”*(K#2). Opvallend hierbij is dat twee groepjes hierbij noemen dat er wel verschillen zijn tussen gemeenten of gebieden in Nederland, waarbij het water in Amsterdam (de woonplaats van de meeste deelnemers) als positief wordt beoordeeld.



Figuur 1 - Resultaten mindmap oefening. De afbeelding combineert de mindmap van vier koppels (totaal acht deelnemers). Kleuren geven de verschillende koppels aan. Vergelijkbare antwoorden zijn gezamenlijk in een woordwolk geplaatst. Hierbij zijn de individuele antwoorden onderscheiden met een |-teken. De hoofdcategorieën zijn een eigen analyse.

Behalve dat het interessant is te kijken naar de associaties die zijn weergegeven in de mindmaps, is het zinvol te reflecteren op wat er *niet* is weergegeven. Zo valt op dat de meeste deelnemers veel meer zijn gaan associëren over het eerste deel van het concept kraanwaterkwaliteit, dus kraanwater in brede zin. Voor welke toepassingen gebruiken we het allemaal? Verkwisten we het niet? En is het niet oneerlijk verdeeld in de wereld? Het kwaliteitselement van kraanwater, of eventuele zorgen daaromtrent, lijkt voor de meeste focusgroepe deelnemers in eerste instantie minder een rol te spelen. Ook in de eerste discussies volgend op de toelichting van de mindmaps kwam het beeld naar voren dat vrijwel iedereen de kwaliteit van zijn eigen kraanwater als goed én als vanzelfsprekend beschouwd. Gevraagd naar hoe dat komt, waar het gevoel vandaan komt dat het veilig is, werden zaken genoemd als:

- Eigen ervaring: *“Omdat ik het al mijn hele leven drink, en nog steeds leef”* (#8).
- Blind vertrouwen: *“Dat is gewoon blind vertrouwen”* (#7); *“Er is ook sprake van blind vertrouwen in de zin dat je al je hele leven uit de kraan drinkt en eigenlijk nooit problemen hebt gekend met drinkwater”* (#1)
- Vertrouwen in controle: *“Het wordt volgens mij goed gemonitord”* (#3)
- Reputatie Nederland-waterland: *“Er zijn heel veel landen waar ik niet uit de kraan durf te drinken, maar hier durf ik zonder problemen uit de kraan te drinken (...) Ik denk dat als je Nederland op de wereldkaart zet, in mijn ogen, tot de top behoort qua waterkwaliteit”* (#4)
- Informatie uit de media: *“Uit een Keuringsdienst [van Waarde] bleek dat soms het kraanwater nog wel beter uit de bus komt dan het bronwater (...) qua veiligheid en gezondheid”* (#2).

Een focusgroepe deelnemer nam duidelijk een andere positie in, en gaf aan veel minder vertrouwen te hebben in de kwaliteit en veiligheid van het Nederlandse kraanwater:

“Daar heb ik dus m’n eigen water laten testen en toen bleek inderdaad dat er een te hoog gehalte aan lood in was (...). Oppervlaktewater is nogal heftig verontreinigd in Nederland, met werkelijk alles wat je bedenken kan, van pesticiden tot microplastics. Er zit echt werkelijk alles in. Dat wordt wel gefilterd door de waterleidingduinen. Maar als je weet hoe zo’n filter werkt, dan weet je ook dat echt gevaarlijke stoffen er heel makkelijk doorheen kunnen”(#5)

Het wantrouwen van deze deelnemer in de kwaliteit van het kraanwater heeft hem doen besluiten zijn water zelf extra te zuiveren: *“Ik heb een extra filter op mijn water om te drinken ja. Dat is een filter en haalt tot op virusniveau er alles uit”* (#5). Opvallend was dat veel andere focusgroepe deelnemers hier vrij kritisch op reageerden, en dit veelal als onzinnig beschouwden. Ze relativeerden vooral de schadelijkheid van stoffen die er mogelijk in het water zouden kunnen zitten. Zo vertelde een deelnemer (#1): *“Ik ben opgegroeid in een huis met loden leidingen... Ik heb amalgaam in m’n mond gekregen...Alle auto’s verspreiden lood ... En ik leef nog steeds!”*.

Interessant is dat in geen enkele van de mindmaps, of in de discussie die daarop volgde, deelnemers het spontaan hadden over normen in relatie tot kraanwaterkwaliteit.

1.2 Informatie over normen

Naast de mindmap-oefening, zijn er in de focusgroep vier teksten besproken. Deze zijn toegevoegd in Bijlage III. De informatie in deze teksten ging over de verschillende normen die gelden voor de drinkwaterkwaliteit. De eerste tekst betrof algemene informatie over de normen die gelden voor drinkwater afkomstig van de website van drinkwaterbedrijf Dunea. De overige drie teksten betroffen nieuwsberichten m.b.t. kwaliteitsnormen.

Kwaliteitsnormen werden hierin besproken naar aanleiding van een chemische lozing (tekst 2); een breuk in een waterleiding (tekst 3); en een aanscherping van (buitenlandse) normen.

Algemene kennis normen

De tekst over de verschillende normen voor drinkwaterkwaliteit (tekst 1, Bijlage III) werd in zijn algemeenheid door de deelnemers als goed te begrijpen ervaren. Dit ondanks het feit dat een deel van de informatie voor een groot deel van de focusgroepdeelnemers nieuw was. Zo werd in de tekst besproken dat er voor nieuwe stoffen nog geen normen bestaan. Deze informatie resulteerde niet zichtbaar in ongerustheid. Sterker nog, het feit dat er ook gemonitord wordt naar dit soort stoffen schept voor een deel van de deelnemers vertrouwen: *Wat geruststellend is, is dat ze er naar blijven kijken. Ze gaan dan consulteren en meteen onderzoeken of het schadelijk is, ze doen er onderzoek naar”* (#8). Vooral het feit dat er naar veel stoffen gekeken wordt geeft een gevoel van veiligheid. Dat hiervoor verschillende type normen gehanteerd worden werd binnen de focusgroep niet als verwarrend of overweldigend gezien. Wel leven er bij een deel van de deelnemers vragen over hoe er dan getest wordt, en voornamelijk hoe vaak. Dat zou informatie zijn die past echt vertrouwen zou kunnen genereren. Zo stelde een deelnemer (#5): *“Ik zie niet hoe vaak het gecontroleerd wordt en wáár (...). Als je van de NVWA weet dat er zeven inspecteurs zijn die het hele land moeten doen... Dan word je wakker (...) dat kan natuurlijk nooit”*. Ook waren er vragen over hoe de verschillende normtypes zich tot elkaar verhouden: *“Leuk dat je die normen bedenkt, maar (...) wat als het op 3 van de 4 goed gaat? Moet er aan alles worden voldaan? Dat is me niet duidelijk”* (#8).

Chemische stoffen in (drink)water

De tweede tekst (Bijlage III) betrof een nieuwsbericht over de chemische stof GenX. Ondanks dat deze kankerverwekkende stof op verschillende plaatsen in Zuid-Holland in het drinkwater is gemeten, blijft het drinkwater veilig. Dit bericht roept bij de focusgroepdeelnemers veel reactie op. Een deel van die reacties gaat over het feit dat er überhaupt dit soort stoffen geloosd mag worden. Zo stelde een deelnemer (#8): *“Waarom staan ze toe dat het hier wordt geloosd? Beetje raar dat je in het water iets gooit dat afval is, terwijl je erna het water wil gebruiken”*. Deelnemers verwachten van drinkwaterbedrijven dat zij hier stelling tegen nemen, en “vechten” voor bronbescherming. Een deelnemer (#7) zei bijvoorbeeld: *“Alle waterbedrijven zouden naar de inspecteur moeten gaan en beklag maken dat dit wordt geloosd. Dat mag gewoon niet, daar moeten regels voor komen”*.

Een tweede type reacties uit de groep betreft twijfel over de risico's en scope. Een tekenende reactie is bijvoorbeeld deze (#8): *“Ze proberen nu onrust weg te halen, door te zeggen, het is niet gevaarlijk, maar eigenlijk staat er niks (...) Ik vind het eigenlijk alleen maar onrust geven, ben blij dat ik er niet woon”*. Twijfel ontstond er ook over de vraag óf het wel een lokaal probleem is: *“Waarom denk je dat het alleen maar Zuid-Holland is? Er zijn meer van die fabrieken op meerdere plekken die dat soort spul lozen”* (#5). Zo ook over de vraag of er wellicht niet meer geloosd zou worden dan zou worden beweerd: *“Hoe weet je ook of ze niet méér lozen dan ze zeggen? Voel me hier niet zo prettig bij”* (#8).

Daarnaast blijkt een referentie naar de norm in deze context voor een deel van de respondenten geruststellend te werken. Zo stelde bijvoorbeeld een respondent (#1): *“Ik mag erop vertrouwen dat het een verstandige norm is, dat geloof ik wel”*. Dit vertrouwen zien we echter niet terug bij iedereen. Want wat zijn de langetermijneffecten van deze stoffen, en houdt de norm daar wel rekening mee? Of spelen daar wellicht andere belangen een zwaardere rol? Zo stelde een deelnemer (#3): *“Ik denk dat we op termijn moeten zien of die hoeveelheid niet gevaarlijk is, dat je dat niet op zo'n korte termijn kan zeggen. Er spelen veel belangen mee, ik twijfel hieraan”*. Weer andere deelnemers die hebben wellicht wel iets van twijfel over de norm, maar relativeren direct wat het effect hiervan kan zijn: *“Ik denk*

alleen, het zal vast niet helemaal gezond zijn, maar hier in Amsterdam, als je de lucht inademt in de stad, dat is ook slecht” (#4).

Een vierde type reactie en betreft niet zozeer de normstelling zelf, maar de manier hoe deze wordt gehandhaafd en hoever het betreffende water dan van de norm zou afzitten. Een deelnemer (#6) stelde bijvoorbeeld: *“#6: Als ik in Rotterdam had gewoond, had ik meer willen weten over hoe er gecheckt wordt, en hoe vaak. Ik zou er niet gerust op zijn geweest als ik daar had gewoond”*. Een andere deelnemer (#8) wilde graag meer onderbouwing zien, alsmede uitleg over de achtergrond van de norm zelf: *“Wat is de norm, hoeveel zit je er onder, is het 0,1%? Wie heeft de norm bepaald? Wat als het boven de norm komt?”*. Dit is een groep deelnemers waarbij meer achtergrondinformatie wellicht in meer gerustheid kan resulteren.

Dit geldt echter niet voor het vijfde type reactie, waarbij het duidelijk werd dat de norm niet vertrouwd wordt omdat de betrokken institutie niet werd geloofd: *“Ik twijfel aan het RIVM, ja” (#5).*

Kookadvies

De derde tekst betrof een nieuwsbericht n.a.v. een breuk in een waterleiding. Het bericht dat mensen hun water moeten koken na deze breuk, en dat dit kookadvies pas zou worden ingetrokken als het drinkwater aan alle kwaliteitsnormen voldoet, zorgde voor relatief weinig ophef. De algemene consensus was dat dit soort dingen nu eenmaal kunnen gebeuren, zeker als het van korte duur is. Wel gaven meerdere deelnemers aan dat wanneer een kookadvies zou uitgaan zij uit voorzorg helemaal geen drinkwater zouden drinken. Zo vertelde een deelnemer (#5): *“Als zo’n kookadvies (...) afgegeven wordt, is dat geen probleem, dan denk ik, ik ga even ergens anders uit eten”*. Dit zijn deelnemers die de kwaliteit in zo’n geval toch niet helemaal vertrouwen. De referentie naar de norm maakte bij deze tekst minder los. Dit lijkt samen te hangen met de aanleiding van de berichtgeving: een leidingbreuk is iets waar vrijwel iedereen zich een voorstelling van kan maken en waar deelnemers minder zorgen over lijken te hebben. Dit is anders dan bijvoorbeeld incidenten met of dreiging van chemische stoffen. Zo vertelde een respondent (#7):

“Wat kan er aan veiligheid bijkomen dat extra gevaarlijk is? Ik denk dat dat wel meevalt. Dat over de norm vind ik wel belangrijk dat het er staat, maar het hoeft niet zo benadrukt te worden in dit verhaal. Zou anders zijn als een drugslaboratorium troep loost, dan zou ik wel hebben dat het heel goed gemonitord wordt en de troep er uit is”.

De deelnemers die aangeven in zo een geval watergebruik binnenshuis liever te vermijden hebben wel meer vragen over op welke plekken uiteindelijk gecontroleerd zal worden of de kwaliteit weer in orde is. Het liefst willen ze dan dat het thuis aan de kraan wordt gecontroleerd. Respondent #3 stelde bijvoorbeeld: *“Ik denk wel, als je er woont, dat ze het nog even checken, maar het liefst dan wel aan de kraan”*. Ook is er een respondent die aangeeft graag meer informatie te hebben ontvangen over het koken: *“Ze zeggen niet hoelang je het moet koken, terwijl je voor sommige bacteriën lang moet koken”*.

Aanscherping normen

In de focusgroepsetting werd in zijn algemeenheid vrij laconiek gereageerd op het feit dat normen in de tijd kunnen veranderen en dus ook kunnen worden aangescherpt. Zeker na het lezen van tekst 4 (zie bijlage III) - die ging over aangescherpte kwaliteitsnormen voor sla- waren mensen allerminst verbaasd, verontwaardigd, laat staan geschrokken. Pas toen de discussie verschoof naar drinkwater, en wat een aanscherping van de normen dan met hun

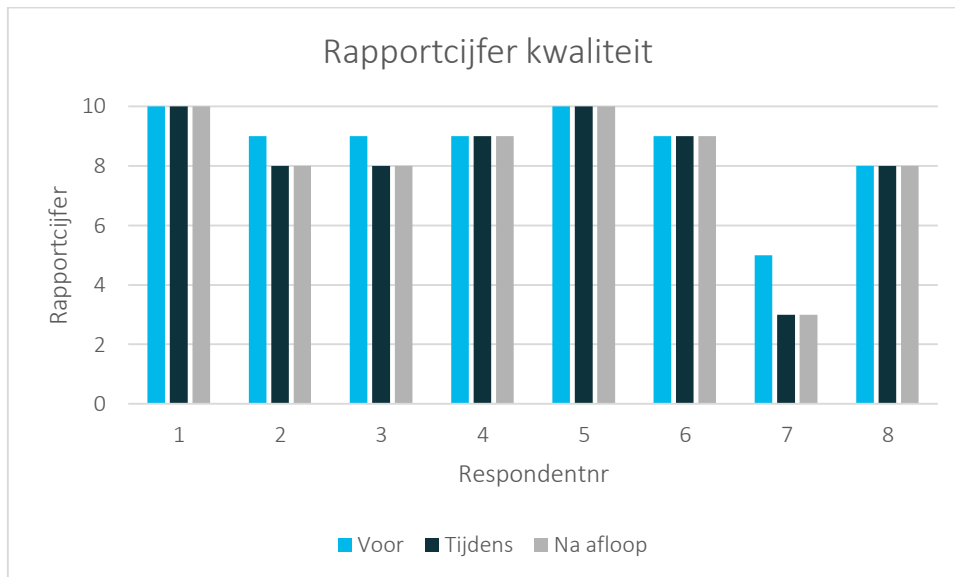
beleving zou doen, betrokken meer deelnemers het op hun eigen leven en kwamen er meer reacties. Een deelnemer (#3) verklaarde dit verschil als volgt: *“Verskil met dat kropje sla is natuurlijk wel dat je water elke dag drinkt. Sla eet ik niet iedere dag”*. Een deel van de focusgroepeelnemers geeft aan bij een aanpassing van de norm vooral te willen weten hoe het komt dat de norm wordt aangepast. Andere deelnemers reageren veel meer uit vertrouwen en zien in eerste instantie een strengere norm als iets positiefs, als het resultaat van voortschrijdend inzicht. Zo stelde een deelnemer (#6): *“Ergens fijn dat ze iets hebben ontdekt waarvan ze denken, we moeten strenger zijn, in dat opzicht zou ik wel zijn gerustgesteld. Voor de rest zou ik er niet echt iets achter zoeken”*.

Pluriformiteit normen

Het feit dat normen zelfs binnen de Europese Unie per land kunnen verschillen, en in theorie dus ook strenger zouden kunnen zijn in de buurlanden van Nederland, roept onder de focusgroepeelnemers grofweg twee reacties op. Een deel van de respondenten ziet dit als een gegeven dat past binnen het grotere plaatje van EU samenwerking waarbij het met elkaar eens worden nu eenmaal ingewikkeld is. Zo stelt een respondent (#4) bijvoorbeeld: *“In Europa hebben we al de grootste moeite om met simpele dingen op één lijn te komen. Dat het ene land er andere gedachten over heeft, lijkt me OK. Denk dat het een utopie is dat er een algehele consensus zal ontstaan”*. Andere respondenten reageren veel kritischer op het feit dat normen kunnen verschillen. Want *waarom* zijn deze normen in het ene land strenger dan in het andere? Waar voor een aantal respondenten dit vooral vragen oproept, is het voor andere een bevestiging van een bestaand beeld dat normen überhaupt arbitrair zijn. In lijn met bevindingen binnen het Risicoperceptie-onderzoek zagen we ook in deze focusgroep weer het idee langskomen dat normen aan belangen onderhevig zijn. Zeker wanneer de normen in een bepaald land lager zijn dan in een ander land. Zo stelde een respondent (#5): *“Je kan je altijd afvragen, welke belangen spelen er?”* Tot slot is interessant op te merken dat het in de ogen van veel focusgroepeelnemers het met name de landen met de minder strenge normen zijn die iets uit hebben te leggen, en niet andersom. Zo stelde bijvoorbeeld een deelnemer (#3): *“Voor m'n gevoel is het wel zo dat waar het strenger is, dat zij daar eerder gelijk hebben”*.

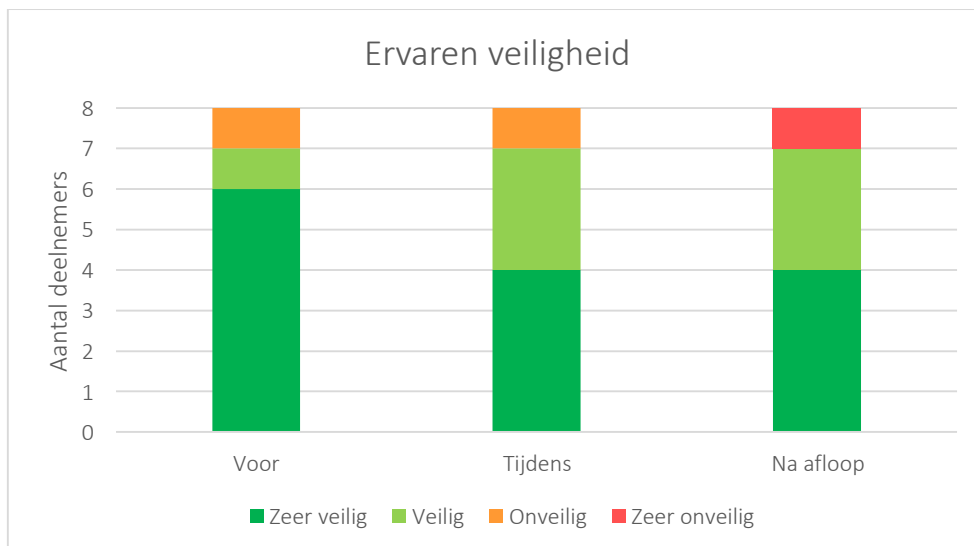
1.3 Resultaat vragenlijsten

Het rapportcijfer dat deelnemers geven voor de kwaliteit van hun kraanwater was voor aanvang van de focusgroep gemiddeld een 8,6. Na het lezen van tekst 1 en tekst twee is dit licht gedaald tot gemiddeld een 8,1. Bij vijf van de acht deelnemers is de ervaren kwaliteit uitgedrukt in een rapportcijfer echter stabiel gebleven, en niet beïnvloed door het lezen van de teksten.



Figuur 2 – Rapportcijfer kwaliteit kraanwater. Bevraagd voor, tijdens en na afloop van de focusgroep

Wanneer we kijken naar de ervaren kwaliteit op een schaal van zeer veilig tot zeer onveilig zien we een iets grote verschuiving optreden. Waar bij aanvang van de focusgroep nog zes deelnemers aangaven het water als ‘zeer veilig te beschouwen’, zakte dit tijdens de focusgroep terug tot vier deelnemers. Een deelnemer ervaarde het kraanwater voor en tijdens de focusgroep als onveilig, en na afloop, dus na het lezen van ook tekst 3 en tekst 4, als zeer onveilig.



Figuur 3 – Ervaren veiligheid van het kraanwater. Bevraagd voor, tijdens en na afloop van de focusgroep.

De derde en laatste vraag die deelnemers gevraagd werd te beantwoorden (In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling: Ik maak mij wel eens zorgen over de kwaliteit en veiligheid van Nederlands kraanwater?) lijkt door niet alle deelnemers juist te zijn geïnterpreteerd en laten grote inconsequenties zien met zowel de andere twee schriftelijke vragen als de discussie zelf. De resultaten van die vragenlijst laten we verder dan ook buiten beschouwing.

1.4 Interpretatie focusgroep

De deelnemers van de focusgroep hebben over het algemeen een sterk vertrouwen hebben in kraanwater en tevens in de geldende normen. Een meerderheid van de deelnemers spreekt vertrouwen uit in de normen en de controle hierop. Wel blijkt uit de focusgroep dat dit ook een onderwerp is waar bewoners weinig over nadenken of over lezen. Zelfs wanneer het gaat over de kwaliteit van kraanwater, zijn kwaliteitsnormen geen onderwerp dat spontaan bij klanten opkomt. Hoewel klanten relatief weinig kennis hebben van waterkwaliteitsnormen lijken de meeste deelnemers een algemeen begrip te hebben hoe normen werken en dat deze bijvoorbeeld worden bijgesteld.

Op basis van de reacties op de besproken teksten zijn een aantal conclusies te trekken m.b.t. de communicatie over normen:

- **Zorgen over (chemische) stoffen in kraanwater:** uit de focusgroep blijkt dat deelnemers zich soms zorgen maken over de lozing van chemische stoffen en eventuele residuen hiervan in kraanwater. Dit onderwerp werd genoemd in de mindmap-oefening. Daarnaast uitten deelnemers hier hun zorgen over na het lezen van de tekst over chemische stoffen in kraanwater (tekst 2) en het kookadvies (tekst 3). Dit type vervuiling lijkt meer zorgen op te roepen dan bacteriële vervuiling van kraanwater.
- **Handhaving normen toelichten:** Het noemen van kwaliteitsnormen in een tekst kan vertrouwenwekkend overkomen, maar moet wel genuanceerd worden en in context worden geplaatst. Zo geven deelnemers aan te willen weten *hoe vaak* normen gecontroleerd worden.
- **Duiding wel/niet halen van de norm:** Bij de nieuwsberichten, en zeker in het geval van een vervuiling, zijn klanten geïnteresseerd in welke mate de normen benaderd worden, ook als er geen sprake is van een normoverschrijding (wordt deze bijv. wel *bijna* overschreden?).
- **Onderzoek i.r.t. nieuwe stoffen benadrukken:** Het feit dat er voor nieuwe stoffen vaak nog geen normen bestaan wordt niet ervaren als een probleem en niet als verontrustend. Klanten waarderen juist dat er actief onderzoek gedaan wordt naar dit soort stoffen, en dat hierop wordt gemonitord. Het lijkt dan ook opportuun om die handelingen actief te benadrukken.
- **Pluriformiteit in normen doet afbreuk aan het vertrouwen:** Wanneer normen in het ene land minder streng zijn dan in het andere dan roept dat vragen en twijfels op. Klanten met enige achterdocht zien hierin een bevestiging dat normen arbitrair zijn, maar ook breder levert dit een gevoel op dat normen aan belangen onderhevig zijn. Met name de landen met de minder strenge normen hebben iets uit te leggen.
- **Communiceren over lobby activiteiten of standpunten:** Deelnemers lijken het belangrijk te vinden dat drinkwaterbedrijven zich inzetten voor de bescherming van hun drinkwaterbronnen, maar lijken tevens niet altijd op de hoogte te zijn dat dit ook gebeurt. In relatie tot het voorkomen van chemische stoffen in drinkwater noemen ze bijv. dat het belangrijk is dat drinkwaterbedrijven over de lozing van deze stoffen klagen bij de inspecteurs. Mogelijk zou hier explicieter over gecommuniceerd kunnen worden.

I Bijlage - Methode

Kort gezegd is een focusgroep een informele discussie tussen een klein aantal personen over een bepaald onderwerp. De discussie wordt begeleid door één of twee moderators. Zij sturen de discussie door het stellen van (een beperkt) aantal vragen en door het activeren van stillere personen. Verder verloopt het gesprek spontaan en kunnen de deelnemers inbrengen wat ze zelf willen en kunnen ze reageren op elkaar. De focusgroep-benadering wordt in de praktijk voor zeer uiteenlopende doelen en door zeer verschillende organisaties gebruikt. De methode is populair in de marketing, in diverse onderzoekstradities, maar wordt ook regelmatig door politieke partijen gebruikt om te weten wat er in 'de' samenleving speelt (Morgan 1998).

In de focusgroep binnen dit onderzoek hebben acht – door een extern bureau – geselecteerde klanten deelgenomen, waarbij gelet is op een evenwichtige spreiding in geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, zie Tabel 1. Daarnaast zijn de deelnemers geselecteerd op basis van hun drinkwaterperspectief. Hiertoe hebben alle potentiële deelnemers als onderdeel van de selectie dezelfde indelvingsvraag gebruikt als in het klantperspectieven onderzoek (Brouwer & Sjerps, 2018).

De focusgroep is integraal opgenomen en getranscribeerd. Dit getypte verslag is vervolgens geanalyseerd.

Tabel 1 – kenmerk focusgroepeelnemers

Kenmerk		Aantal
Geslacht	Man	4
	Vrouw	4
Educatie	WO/HBO	3
	HAVO/VWO	3
	MBO	2
Leeftijd	36; 50; 53 (2x); 66 (3x); 76	
Klantperspectief	Bewust & betrokken (wij)	2
	Egalitair & solidair	3
	Kwaliteits- & gezondheidsgericht (ik)	1
	Nuchter & vol vertrouwen (jullie)	2

Referenties

Morgan, D.L. 1998. *The Focus Group Guidebook*, Thousand Oaks, Sage Publications.

II Bijlage – Schriftelijke vragen focusgroep

In de focusgroep is de respondenten op drie momenten een drietal schriftelijke vragen voorgelegd. Deze vragen waren op alle drie deze momenten hetzelfde. De vragen zijn aan de respondenten voorgelegd voorafgaand aan de focusgroep; tijdens de focusgroep na het lezen van twee teksten m.b.t. de drinkwaterkwaliteit; en na afloop van de focusgroep. De vragen zijn hieronder weergegeven.

Schriftelijke vragen

1. Uw naam:.....
2. Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van uw kraanwater?
Een 1 staat hierbij voor zeer slecht, en een 10 voor uitmuntend.
.....
3. Hoe veilig ervaart u het Nederlandse kraanwater?
 - Zeer veilig
 - Veilig
 - Niet veilig, maar ook niet onveilig
 - Onveilig
 - Zeer onveilig
 - Weet ik niet
4. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling: Ik maak mij wel eens zorgen over de kwaliteit en veiligheid van Nederlands kraanwater?
 - Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Weet niet

Net zoals bij het gesprek is de verwerking van de schriftelijke antwoorden **anoniem**. Ook bij de volgende schriftelijke vragenlijst. We vragen enkel om je naam om de verschillende antwoorden met elkaar te kunnen vergelijken.

III Bijlage – Teksten focusgroep

Tijdens de focusgroep zijn vier verschillende teksten met de deelnemers besproken. Deze zijn hieronder bijgevoegd.

III.1 Tekst 1: Strengere normen voor drinkwaterkwaliteit

In de wet zijn strenge normen voor de drinkwaterkwaliteit vastgelegd. Bijvoorbeeld welke maximale temperatuur kraanwater mag hebben, wat het minimale zuurstofgehalte is en hoeveel ijzer, zout en natrium mag voorkomen.

Ook is voor een groot aantal stoffen de maximale toegestane concentratie beschreven. Deze concentratie verschilt per stof en varieert van milli- tot nanogrammen per liter drinkwater. Eén milligram is 0,001 gram en één nanogram is 0,000000001 gram.

Vaststellen normen

Deze normen vallen onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Het ministerie laat zich hierbij adviseren door deskundigen, zoals de Gezondheidsraad, het RIVM en KWR Watercycle Research Institute. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) zorgt voor het toezicht op de naleving van de regelgeving.

Bij het onderzoek en het vaststellen van de normen en richtwaarden houden het ministerie en de onderzoekinstellingen rekening met de meest kwetsbare inwoners van ons land, zoals zwangere vrouwen, pasgeboren baby's en ouderen. Ook kijken onderzoekers op welke manieren het lichaam deze stoffen nog meer binnenkrijgt, bijvoorbeeld via de lucht en via voeding, om zo te bepalen wat nog toelaatbaar is via drinkwaterconsumptie.

Voorzorgsprincipe

Extra voorzichtig zijn de onderzoekers bij nieuwe stoffen in het milieu zoals bepaalde chemische stoffen of geneesmiddelen, waarnaar nog volop onderzoek wordt gedaan. Dan kan het mogelijke effect van de stof op de gezondheid en het bepalen van de locaties waar de stof voorkomt nog onduidelijk zijn. Bij enige onzekerheid over het mogelijke effect op de gezondheid, worden extra veiligheidsmarges in de norm of richtwaarde ingebouwd. Dit wordt het voorzorgsprincipe genoemd.

Welke normen onderscheiden we?

In het Drinkwaterbesluit zijn verschillende normen opgenomen.

- **Gezondheidskundige normen** omvatten chemische stoffen en micro-organismen (zoals bacteriën). Bij het vaststellen van de gezondheidskundige norm wordt gekeken naar de concentratie van een stof waarbij de consument bij levenslange consumptie van drinkwater geen nadelige effecten op de gezondheid ondervindt. Voorbeelden van gezondheidskundige stoffen zijn: lood, koper, nitraat, nitriet en fluoride.
- **Esthetisch/organoleptische stoffen** zijn stoffen die geen gevaar geven voor de gezondheid, maar veelal direct leiden tot klachten van de consument. Ze brengen smaak en kleurafwijkingen teweeg en zijn dus uit esthetisch oogpunt niet gewenst in drinkwater. Voorbeelden van deze stoffen zijn: kleur, troebelheid, ijzer, mangaan en smaak.

- **Bedrijfstechnische parameters** waarborgen een goede technische bedrijfsvoering en een goede waterkwaliteit. Indirect kunnen zij van invloed zijn op andere stoffen en daarmee op de gezondheid van de consument. Voorbeelden van deze stoffen zijn: zuurgraad, zuurstof, ammonium, geleidingsvermogen en chloride.
- **Voorzorgsnormen** zijn normen voor zowel bestaande als nieuwe stoffen. Ze zijn zo bepaald dat het water een leven lang veilig gedronken kan worden, met een hoog beschermingsniveau voor de volksgezondheid. Een voorbeeld van deze stoffen is GenX.

Bron: Dunea, website 2021 ([Verschillende normen | Dunea Duin & Water](#), geraadpleegd op 14-10-'21).

III.II Tekst 2: Drinkwater Zuid-Holland veilig ondanks GenX-lozing



Foto: ANP

Het drinkwater in Zuid-Holland is veilig. Een mogelijk kankerverwekkende stof die in de GenX-technologie zit, is op meerdere plaatsen in de provincie in het drinkwater gemeten. Maar dat gaat om zulke kleine hoeveelheden dat mensen geen gevaar lopen, blijkt uit onderzoek van het RIVM.

Als het chemiebedrijf Chemours niet meer afvalwater met GenX loost dan het nu al doet, blijft de hoeveelheid van de stof FRD-903 ook op lange termijn binnen de norm van het RIVM.

Eerder onderzoek

Vorige maand werd al bekend dat er GenX in het drinkwater in verschillende plekken in de provincie zit. De gemeten waarden zaten ook toen onder de richtwaarden van het RIVM. Toxicologen en de drinkwaterbedrijven zeiden toen ook dat de gemeten hoeveelheden niet gevaarlijk zijn.

Bron: NOS, 3 augustus 2017 (Drinkwater Zuid-Holland veilig ondanks GenX-lozing | NOS, geraadpleegd op 14-10-21, Selectie van originele tekst).

III.III **Tekst 3: Kookadvies voor bewoners Papegaaistraat Rotterdam na breuk in waterleiding**



Water uit de kraan

Bijna tweehonderd huishoudens in de Papegaaistraat in Rotterdam-Kralingen hebben het zaterdagavond een paar uur zonder water moeten doen. Dat kwam door een gebroken leiding.

Monteurs hebben de breuk gerepareerd. Evides adviseert de bewoners om het drinkwater voor consumptie te koken.

Het leidingwater moet op mogelijke bacteriële besmetting worden onderzocht. Het kookadvies wordt pas ingetrokken als het drinkwater aan alle kwaliteitsnormen voldoet.

Ook in en rond de Burgemeester Molenaarstraat in Rotterdam-IJsselmonde zat zaterdagavond een aantal huishoudens zonder water. Ook daar was het probleem rond 20:15 uur opgelost.

Bron: Rijnmond, 24 augustus 2019, (Kookadvies voor bewoners Papegaaistraat Rotterdam na breuk in waterleiding - Rijnmond, geraadpleegd op 14-10-'21)

III.IV **Tekst 4: Hollandse slatellers vrezen nieuwe Duitse nitraatnorm**

Een Duitse groenteboer die een kropje sla te koop aanbiedt, kan met ingang van morgen een misdadiger blijken. Daarom is het alle hens aan dek bij de Nederlandse slatellers, want zij zijn de hofleveranciers van de Duitse groenteboeren....

Vorig jaar werd 40 procent van de Nederlandse productie van zestigduizend ton kropsla naar Duitsland geëxporteerd, en dat leverde ruim 100 miljoen gulden op. Een belangrijk deel van die export vindt in de wintermaanden plaats, en daar zullen zich nu de problemen gaan voordoen.

Sla neemt uit de bodem nitraten op en zet die onder invloed van zonlicht om in andere stoffen. Als er niet genoeg zonlicht is, gaat de opname gewoon door maar de omzetting stopt. Gevolg is een kropje sla vol nitraat, en dat is volgens Duitsland een ongezonde want kankerverwekkende zaak. Overigens is volgens de slalobby nooit aangetoond dat nitraat in sla gezondheidsproblemen oplevert.

Al jaren geldt er een Europese norm voor nitraat: 4500 milligram per kilo in de winter. Duitsland besloot al twee jaar geleden een scherpere norm in te voeren, tenzij de Europese Unie er zelf in zou slagen tot een scherpere norm te komen. Die norm kwam er niet.

Vandaar dat Duitsland vanaf morgen zijn eigen verscherpte norm hanteert: 3500 milligram per kilo gedurende de wintermaanden.

De veilingen hopen dat er alsnog snel een uniforme Europese norm komt voor nitraat in sla.

Bron: Volkskrant 30 oktober 1995 (Hollandse slatelers vrezen nieuwe Duitse nitraatnorm | De Volkskrant, geraadpleegd op 14-10-'21, Selectie van originele tekst)