



BTO 2020.051 | Oktober 2020

BTO rapport

Omgaan met Crisis – Lood in de
Amsterdamse Tuindorpen

Omgaan met Crisis - Lood in de Amsterdamse Tuindorpen

BTO 2020.051 | 30 oktober 2020

Opdrachtnummer

402045-155

Projectmanager

Jos Frijns

Opdrachtgever

BTO - Bedrijfsonderzoek

Auteur(s)

Van Aalderen, N. (Nicolien) MSc., Dr. Brouwer, S. (Stijn), Dr. Salmon, S. (Stefanie)

Kwaliteitsborger(s)

Prof. Dr. van Leeuwen, K. (Kees)

Verzonden naar

Dit rapport is verspreid onder BTO-participanten.

Dit rapport is openbaar.

Keywords

lood, crisis communicatie, berichtgeving

Jaar van publicatie
2020

Meer informatie
Dr. Stijn Brouwer
T +31306069662
E stijn.brouwer@kwrwater.nl

PO Box 1072
3430 BB Nieuwegein
The Netherlands

T +31 (0)30 60 69 511
F +31 (0)30 60 61 165
E info@kwrwater.nl
I www.kwrwater.nl

KWR

Oktober 2020 ©

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

BTO Managementsamenvatting

Omgaan met crisis: lood in kraanwater in de Amsterdamse tuindorpen leidt tot zorgen en een verandering in kraanwatergebruik

Auteur(s) Nicolien van Aalderen, MSc, dr, Stijn Brouwer, dr. Stefanie Salmon

Afgelopen jaar bleken in sommige woningen in Nederland nog loden drinkwaterleidingen aanwezig te zijn. In dit onderzoek is de impact op bewoners en hun ervaring van deze problematiek onder de loep genomen. Middels een vragenlijst en met interviews is de beleving van bewoners onderzocht in de Amsterdamse tuindorpen, waar als één van de eerste wijken lood werd 'ontdekt'. Daarnaast biedt een landelijke survey bredere duiding. De resultaten wijzen erop dat zowel het bewustzijn over deze problematiek als de zorgen hierover zijn toegenomen. Dit speelt in extreme mate onder bewoners van de tuindorpen: zij maken zich vaker dan andere landgenoten zorgen om hun gezondheid en hebben hun drinkwatergebruik aangepast. Daarnaast blijken bewoners van de tuindorpen ook kritisch over de informatievoorziening vanuit de officiële instanties. Ze hebben behoefte aan meer praktische informatie, maar ook aan informatie over de mogelijke gevolgen van lood op de gezondheid. Uit de interviews blijkt dat bewoners twijfelen over een breed scala aan gezondheidsproblemen en de relatie hiervan met lood. Ook stelt een loodwaarde onder de landelijke normering ze niet altijd gerust. De resultaten van dit onderzoek bieden houvast voor communicatiestrategieën in vergelijkbare crisissituaties.



Bewoners voelen zich vaak machteloos wanneer zij zeker (denken te) weten loden leidingen te hebben in hun woning

Belang: inzicht vergaren in het effect van een crisis op drinkwaterklanten

Over het algemeen zijn mensen zich meer en meer bewust van het effect van stoffen op de gezondheid en zijn zij minder tolerant ten opzichte van risico's. De vraag rijst wat het effect van deze ontwikkeling is

op drinkwaterklanten en hoe dit van invloed is op hun zorgen over en vertrouwen in kraanwater. Heeft een toename in dit bewustzijn ook effect op het uiteindelijke gebruik van kraanwater en het vertrouwen in betrokken instanties, zoals het drinkwaterbedrijf? Om zulke vragen te kunnen

beantwoorden is in deze studie gekeken hoe met een loodcrisis wordt omgegaan, zowel door drinkwaterklanten als door het drinkwaterbedrijf.

Aanpak: lokale casus onder de loep

Het aantreffen van loden waterleidingen in de Amsterdamse tuindorpen vormde aanleiding om het effect van een crisis op drinkwaterklanten te onderzoeken. Met vragenlijsten en follow-up interviews zijn de ervaringen van bewoners geïnventariseerd. Daarnaast zijn deze resultaten gespiegeld aan de rest van Nederland middels het vergelijken met een landelijke survey. Tot slot is bij Waternet in twee interviewronden met een communicatiestrategist gereflecteerd op de resultaten en gesproken over het omgaan van het drinkwaterbedrijf met een dergelijke crisis.

Resultaten: loden leidingen resulteren in zorgen en een afnemend vertrouwen

Naar aanleiding van de 'ontdekking' van loden leidingen en de aandacht hiervoor in de lokale media en politiek, ontstond een landelijke ophef, mogelijk nog versterkt door het samenvallen van deze problematiek met een advies van de Gezondheidsraad over loodinnamen via kraanwater. Dit droeg ertoe bij dat bewustwording over de loodproblematiek groeide, al vertonen drinkwaterklanten maar een beperkte toename in ongerustheid. In de Amsterdamse tuindorpen is dit anders: hier zijn mensen erg bezorgd over lood. Bovendien blijken veel bewoners van die wijken een negatief gevoel te hebben over deze problematiek. Ze maken zich zorgen over de gezondheidsrisico's van lood, voornamelijk wanneer zij zeker zijn of sterk vermoeden zelf loden (toevoer-)leidingen te hebben. Van de bewoners met (een vermoeden van) loden leidingen drinkt nog maar minder dan de helft kraanwater direct uit de kraan. Ze passen hun gedrag dus op grond van deze zorgen aan. Ook geeft bijna driekwart van deze bewoners aan dat hun

vertrouwen in hun eigen kraanwater (sterk) is afgenomen. En bij de helft van deze groep is het vertrouwen in het Nederlands kraanwater gedaald.

Deze afname in vertrouwen wordt ook ervaren door Waternet in de tuindorpen. Het afgenomen vertrouwen, evenals wantrouwen vanuit bewoners, zijn belangrijke uitdagingen voor het drinkwaterbedrijf. Hier wordt mee omgegaan door zo veel mogelijk transparant te communiceren vanuit de eigen rol.

Toepassing: voorzien in informatiebehoeften bewoners en wegnemen van wantrouwen

Uit dit onderzoek blijken de berichtgeving en de zorgen over loden leidingen te kunnen leiden tot wantrouwen. Bewoners willen graag meer informatie ontvangen van betrokken instanties. Er is voornamelijk behoefte aan informatie over praktische zaken, maar ook over het effect op de gezondheid. Belangrijk is om eenduidig en open te communiceren. Doordat bewoners al wantrouwend staan tegenover de betrokken instanties worden dingen snel opgevat als het achterhouden van informatie. Daarnaast blijkt de norm geen duidelijk ijkpunt te zijn voor bewoners: ook met loodwaarden onder de norm maken bewoners zich sterk zorgen. In de communicatie moet hiermee rekening worden gehouden. Met de resultaten van dit rapport worden tevens handvatten voor de ontwikkeling van een specifieke communicatiestrategie gegeven. Hierbij is het van belang zowel de aard van de problematiek, als de lokale kenmerken van de betreffende wijken, mee te wegen.

Rapport

Dit onderzoek is beschreven in het rapport *Omgaan met Crisis: Lood in de Amsterdamse Tuindorpen* (BTO-2020.051) en daarnaast is er een [H2O artikel](#) verschenen op basis van dit onderzoek.

Inhoud

BTO Managementsamenvatting	1
-----------------------------------	----------

Inhoud3

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Doel	6
1.3	Casus beschrijving	6
1.3.1	Lood in drinkwaterleidingen	6
1.3.2	De Amsterdamse tuindorpen	7
1.4	Klantsegmentatie	7
1.5	Leeswijzer	8
2	Methode	9
2.1	Amsterdamse tuindorpen	9
2.1.1	Survey	9
2.1.2	Landelijke survey	10
2.1.3	Telefonische interviews	10
2.1.4	Achtergrond respondenten	11
2.2	Interviews crisiscommunicatie	13
3	Survey Amsterdamse tuindorpen	15
3.1	Aanwezigheid loden leidingen	15
3.2	Verschil landelijk gemiddelde	16
3.3	Verschillen tussen perspectieven	17
3.4	Metten lood in leidingen	19
3.5	Emoties over kraanwater en lood	19
3.5.1	Zorgen	20
3.5.2	Vertrouwen in kraanwater	23
3.6	Huidig drinkwatergebruik	26
3.7	Vertrouwen in instanties	28
3.8	Berichtgeving	31
4	Follow-up interviews bewoners tuindorpen	35
4.1	Gevoel	35
4.2	Berichtgeving	37
4.2.1	Reflectie op communicatie	39
4.3	Vertrouwen	41
4.3.1	Vertrouwen in kraanwater thuis	42
4.3.2	Binnen de norm	43
4.3.3	Vertrouwen in Nederlands kraanwater	43

4.3.4	Vertrouwen in drinkwaterbedrijf Waternet	44
4.4	Kraanwatergebruik	45
5	Reflectie crisiscommunicatie	48
5.1	Lood in kraanwater als crisis	48
5.1.1	Verdeling verantwoordelijkheden	48
5.1.2	Ervaring bewoners	48
5.1.3	Wantrouwen	49
5.1.4	Berichtgeving	49
5.2	Communicatiestrategie Waternet	49
5.3	Reflectie op loodcrisis	50
6	Conclusie	52
6.1	Zorgen en vertrouwen in kraanwater	52
6.2	Verwachtingen ten aanzien van betrokken partijen	52
6.3	Gezondheidsrisico's, testmethoden en de norm	53
6.4	Vertrouwen betrokken partijen	54
	Referenties	55
I	Uitnodiging Survey	56
II	Survey vragen tuindorpen	58

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het was in de zomer van 2019 dat enkele bewoners van Tuindorp Nieuwendam in Amsterdam-Noord ontdekten dat ze samen met hun burens één loden drinkwatertoevoerleiding deelden. Nadat uit testen bleek dat het kraanwater in deze woningen de landelijke norm voor lood overschreed en de lokale pers hier aandacht aan gaf ontstonden er ook zorgen bij andere bewoners van de wijk. Geïnitieerd door raadsvragen stond het onderwerp binnen één week ook op de lokale politieke agenda. Inmiddels zijn in honderden woningen loden leidingen aangetroffen en is er sprake van een heuse loodcrisis. Door hun typische infrastructuur, waarbij verschillende woningen één toevoerleiding delen, werd een wijkbreed probleem geconstateerd. Naar aanleiding van de ophef in de tuindorpen zijn er ook op andere locaties in Amsterdam én in andere steden loden leidingen ontdekt, veelal binnenshuis. Zo blijken de Amsterdamse tuindorpen het “epicentrum” van een veel groter landelijk probleem.

Naast de aandacht die er voor lood in kraanwater is ontstaan doordat bewoners loden leidingen aantreffen in of onder hun woning is het onderwerp lood in drinkwater in het najaar van 2019 onder het voetlicht gebracht door de Gezondheidsraad. In een advies aan het kabinet heeft de Gezondheidsraad toen geadviseerd om huiseigenaren te stimuleren loden waterleidingen te saneren. Hoewel al decennia bekend is dat lood een negatieve invloed heeft op de gezondheid neemt kennis over de werkelijke impact van lood op de gezondheid nog steeds toe. Naar aanleiding van onderzoek van de WHO naar aanvaardbare blootstelling aan lood is de normering voor de maximale concentratie lood in drinkwater in 1998 al eerder bijgesteld van 50 µg/liter naar 10 µg/liter (EU Drinking Water Directive 98/83/EC). In november 2019 heeft de Gezondheidsraad het kabinet geadviseerd tot een verdere verlaging van deze norm tot maximaal 5 µg/liter. Dit advies komt voort uit onderzoek verricht door de Europese voedselautoriteit EFSA waaruit is gebleken dat loden leidingen schadelijker zijn voor de gezondheid (vooral voor ongeborenen en jonge kinderen) dan lange tijd werd gedacht (Gezondheidsraad, 2019). Op 2 juli jl. maakte het kabinet bekend dit advies over te nemen en de norm in 2022 te willen verlagen (Ollongren et al., 2020)¹.

De combinatie van hernieuwde wetenschappelijke en politieke aandacht en de zorgen van burgers over dit onderwerp heeft geleid tot veel mediaberichtgeving over lood in drinkwater. De situatie in de Amsterdamse tuindorpen stond hierin vaak centraal (zie Figuur 1). De situatie in deze wijken is een bijzondere, maar ook een extreme (voor meer informatie over deze wijken zie paragraaf 1.3). Tegelijkertijd biedt deze situatie een unieke kans om meer te leren over (risico)perceptie, vertrouwen en het gedrag van bewoners wanneer drinkwater, een product waarvan de onberispelijke kwaliteit in zijn algemeenheid als vanzelfsprekendheid wordt gezien, plots ter discussie staat. Tevens biedt deze casus inzicht in de (ervaren) effecten en effectiviteit van berichtgeving en crisiscommunicatie door alle betrokkenen. Tot slot maakt de wijk-gerelateerde problematiek een landelijke vergelijking mogelijk.

In de hierop volgende paragrafen wordt het doel van dit onderzoek verder toegelicht en wordt er kort uitgeweid over de ‘casus lood’ en meer specifiek over de situatie in de Amsterdamse tuindorpen. Tot slot is er een korte toelichting gegeven van de toegepaste klantsegmentatiemethode in deze studie. Dit hoofdstuk sluit af met een leeswijzer.

¹ Deze verlaging is tevens in lijn met de nieuwe Europese Drinkwaterwet (EU-DWD) (verwacht in het najaar van 2020), waarin een verlaging van de norm naar 5 µg/liter word aangekondigd. Deze zal worden ingevoerd met een transitieperiode van 15 jaar (Council of the EU, 2020).



Figuur 1 Overzicht van enkele koppen in de nationale en regionale media over lood in kraanwater (bron: NRC Handelsblad, NOS, AT5, Parool en de Volkskrant).

1.2 Doel

In dit rapport wordt het sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de percepties van Nederlandse burgers over lood in kraanwater beschreven. Het doel van dit onderzoek is meervoudig, maar kan worden samengevat als het in kaart brengen hoe verschillende groepen omgaan met een crisis in de drinkwaterkwaliteit. De betreffende crisis in dit onderzoek is de recente 'crisis' rondom loden leidingen. De omgang met deze loodcrisis is onderzocht voor twee verschillende groepen. De eerste en centrale groep zijn de bewoners van de Amsterdamse tuindorpen. Dit waren de eerste locaties waar afgelopen zomer ophef ontstond omtrent lood in kraanwater en tevens de wijken waarin een groot gedeelte van de bewoners te maken heeft met deze problematiek. De bewoners van de tuindorpen kunnen dan ook gekarakteriseerd worden als de 'hardst getroffen' groep. Parallel aan het onderzoek naar de omgang met de loodcrisis in de Amsterdamse tuindorpen, is daarnaast ook de landelijke houding ten aanzien van dit onderwerp onderzocht. Tot slot is er op de omgang met deze crisis gereflecteerd met de communicatiestrategie van Waternet verantwoordelijk voor het 'lood dossier'.

Voorliggend rapport is het eindproduct van het bedrijfsonderzoek 'Leren van de loodcrisis' en tevens een deelproduct binnen het overkoepelende BTO project 'Crisis bij Waterkwaliteit'.

1.3 Casus beschrijving

1.3.1 Lood in drinkwaterleidingen

Het gebruik van loden leidingen voor drinkwater is sinds 1960 bij wet verboden. Nadien, en zeker sinds de eeuwwisseling zijn de Nederlandse drinkwaterbedrijven actief bezig met het vervangen hiervan. In Amsterdam-Amstelland hebben Waternet en PWN alle loden aansluitleidingen de afgelopen decennia vervangen (GGD Amsterdam, 2020). Dit betekent echter niet dat er geen loden leidingen meer aanwezig zijn; de Nederlandse drinkwaterbedrijven zijn immers verantwoordelijk voor de waterkwaliteit tot de watermeter, hierna is de woningeigenaar verantwoordelijk. Hierdoor hebben drinkwaterbedrijven zeer beperkt tot geen zicht op en zeggenschap over het vervangen van eventuele loden leidingen achter de watermeter. Dit is een verantwoordelijkheid van de woningeigenaar zelf.

1.3.2 De Amsterdamse tuindorpen

Zoals benoemd in de introductie waren de Amsterdamse wijken Tuindorp Nieuwendam en Tuindorp Buiksloot de eerste plekken waar in 2019 de ophef omtrent de loodproblematiek ontstond. Deze wijken, beide gebouwd in de jaren '20 en '30 van de vorige eeuw, worden gekenmerkt door een vrij uniforme bebouwing. Uniek aan veel woningen in deze wijken, gebouwd en veelal nog steeds in eigendom van de woningcorporatie (inmiddels Ymere), is dat zij geen eigen aansluiting hebben op de hoofdwaterleiding, maar van water voorzien worden middels een aparte toevoerleiding per woningblok. Afgelopen jaar is gebleken dat, waar de loden leidingen in de woningen zelf soms de afgelopen decennia al vervangen zijn, de toevoerleidingen onder deze woningen nog van lood kunnen zijn. Voor particuliere woningeigenaren geldt dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het vervangen van deze leidingen. Voor huurders is dit de woningeigenaar, in deze wijken vaak woningcorporatie Ymere. Voor huurders geldt daarnaast dat wanneer er een loodconcentratie van hoger dan 10 µg/liter (de landelijke maximum norm) wordt aangetroffen, huurders tot de vervanging van de leidingen een huurkorting tot 60% kunnen ontvangen.

In de zomer van 2019 is de bal gaan rollen toen de eerste bewoners in deze wijken naar aanleiding van een bemonstering loden toevoerleidingen ontdekten. Op 11 oktober 2019 is er vanuit Ymere een bewonersbrief verzonden waarin bewoners geïnformeerd zijn over de mogelijke aanwezigheid van loden leidingen. De aandacht voor deze problematiek is destijds vergroot doordat het onderwerp is opgepakt door de lokale krant 'Het Parool' en de lokale nieuwssite 'AT5'. Naar aanleiding van de ophef en de berichtgeving hierover is het onderwerp ook meermaals binnen de gemeenteraad van Amsterdam besproken. Zoals in de introductie ook al genoemd is, is de problematiek rondom lood daarna een landelijke issue geworden doordat er enerzijds op nog meer plekken in zowel Amsterdam als andere steden loden leidingen zijn aangetroffen, en doordat er in november 2019 een Gezondheidsraadrapport is verschenen waarin een advies werd gegeven over de herziening van de norm.

1.4 Klantsegmentatie

Om een beter begrip te verkrijgen van de belevingswereld van de drinkwaterklanten, hun motivaties en hun zorgen kan er, naast klassieke segmentatiemethode (o.b.v. opleidingsniveau, geslacht, inkomen), moderne segmentatie worden toegepast. Binnen het BTO heeft dit vorm gekregen door onderscheid te maken tussen vier klantperspectieven van huishoudelijke drinkwaterklanten (BTO 2018.083 & BTO2020.013). Deze klantperspectieven kunnen worden samengevat als:

- Drinkwaterklanten met een **'bewust & betrokken', oftewel 'wij'-perspectief**. Deze groep bestaat uit idealistische klanten met een groot vertrouwen in de mensheid en in technologie. Het zijn mensen die geloven in de kracht van het collectief, waar ieder individu de verantwoordelijkheid heeft zijn of haar bijdrage aan te leveren. Duurzaam handelen staat hoog in het vaandel, met oog voor mens en natuur.
- Drinkwaterklanten met een **'egalitair & solidair', oftewel 'zij'-perspectief**. Voor deze klanten staan de waarden gelijkheid, solidariteit en zorg voor de ander centraal. Kraanwater wordt niet alleen gezien als basisbehoefte, maar ook als een mensenrecht dat voor iedereen in gelijke mate toegankelijk zou moeten zijn.
- Drinkwaterklanten met een **'kwaliteits- & gezondheidsbewust', oftewel 'ik'-perspectief**. Deze groep klanten redeneert vooral vanuit de eigen wensen en behoeften, waarbij de eigen gezondheid centraal staat. Men maakt zich dan ook zorgen of de kwaliteit van water in de toekomst wel gewaarborgd kan worden.

- Drinkwaterklanten met een **‘nuchter & vol vertrouwen’**, oftewel **‘jullie’-perspectief**. Klanten met dit perspectief zijn gesteld op hun gemak, houden niet van gedoe en willen vooral graag maximaal ontzorgd worden als het gaat om de drinkwatervoorziening. Voor deze groep is het van belang dat drinkwaterbedrijven zich bij hun kerntaak houden: zorgen voor voldoende en gezond water (water van goede kwaliteit) op een zo efficiënt mogelijke manier.

In Nederland vinden huishoudelijke drinkwaterklanten significant de grootste aansluiting bij het ‘egalitair & solidair’ (zij)-perspectief (31%), het ‘bewust & betrokken’ (wij)-perspectief (29%), en het ‘nuchter & vol vertrouwen’ (jullie)-perspectief (27%). De overige 13% van de drinkwaterklanten vindt de meeste aansluiting bij het ‘kwaliteits- & gezondheidsbewust’ (ik)-perspectief (Brouwer and Sjerps 2018). Deze diversiteit, en - op een enkele uitzondering na - ook deze verdeling, vinden we terug bij alle tien de Nederlandse drinkwaterbedrijven.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk zullen kort de gebruikte methoden worden toegelicht. Tevens zal er een situatieschets geven worden van de Amsterdamse tuindorpen. Hierna zullen in hoofdstuk 3 de resultaten van de verschillende vragenlijsten worden besproken, waarbij de resultaten uit de vragenlijst uitgezet in de tuindorpen centraal staan en waar relevant worden vergeleken met de resultaten uit de landelijke vragenlijst. In hoofdstuk 4 worden de follow-up interviews met de bewoners besproken. Deze interviews bieden verdieping van de resultaten uit hoofdstuk 3. Tot slot worden in hoofdstuk 5 de interviews met de communicatiestrategie van Waternet besproken. In hoofdstuk 6 worden alle conclusies van deze studie op een rijtje gezet.

2 Methode

In deze studie is er gebruik gemaakt van verschillende methoden. De casus van de Amsterdamse tuindorpen is onderzocht aan de hand van een vragenlijst, uitgezet in de wijken. Daarnaast is er een landelijke vragenlijst gebruikt om de bevindingen in deze wijken in perspectief te kunnen plaatsen. Tevens is er met sommige respondenten uit de tuindorpen doorgepraat in telefonische interviews. Tot slot is er met een communicatiestrategie van Waternet in twee rondes gereflecteerd op de 'loodcrisis' en de bevindingen van deze studie.

2.1 Amsterdamse tuindorpen

In dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet en zijn interviews gehouden met inwoners van de wijken Tuindorp Nieuwendam en Tuindorp Buiksloot. Deze wijken zijn de afgelopen maanden meermaals in de media geweest in verband met lood in kraanwater. Beide wijken hebben vrij uniforme bebouwing voornamelijk uit de jaren '20 (Tuindorp Nieuwendam) en '30 (Tuindorp Buiksloot) van de twintigste eeuw. De woningen in deze wijken zijn gebouwd door, en veelal nog steeds in eigendom van, de woningcorporatie (Ymere). In totaal bevatten beide wijken ca. 2760 huishoudens, waarvan 925 in Tuindorp Buiksloot en 1835 in Tuindorp Nieuwendam (CBS Statline, 2012).

2.1.1 Survey

Om een goed en zo veel mogelijk representatief beeld te krijgen van de belevingswereld van de inwoners van de tuindorpen zijn volgens een systematische methodiek 915 uitnodigingen om deel te nemen aan de lood survey verspreid. Die methode behelsde een systematiek waarbij per straat bij ieder derde huis een uitnodiging in de brievenbus is gedaan. De uitnodigingen zijn op woensdag 4 maart verspreid door leden van het onderzoeksteam. Daarnaast zijn er tien extra brieven uitgedeeld aan bewoners die op het moment van bezorgen buiten aanwezig waren (en niet in een geselecteerde woning woonde). In bijlage I is de verspreide uitnodiging toegevoegd. De online enquête stond tot 18 maart 2020 open voor reacties.



Figuur 2 Tuindorp Buiksloot en Tuindorp Nieuwendam, gelegen in Amsterdam Noord. (afbeelding Google Maps)

In totaal de survey 82 keer ingevuld. Hiervan waren 69 reacties volledig en 13 onvolledig, waarvan er 5 zover waren ingevuld dat deze toch bruikbaar was voor de analyse. In het totaal zijn dus 74 reacties meegenomen in de statistische

analyse (response rate van 8%). De vragen uit de survey zijn bijgevoegd in bijlage II. De vragen zijn opgesteld op basis van literatuur over crisiscommunicatie en afgestemd met Waternet en de GGD Amsterdam. De survey bevatte vragen over de aanwezigheid van lood in de woning van de respondenten; de vervanging hiervan; het gedrag van de respondenten; het gevoel dat zij hebben over de lood problematiek; hun vertrouwen in officiële instanties; hun gevoel bij de berichtgeving die zij hebben ontvangen; en de socio-demografische kenmerken van de respondenten. Daarnaast was ook de klantperspectieven matrix (BTO 2018.083) ingevoegd om inzicht te kunnen verkrijgen in de verdeling van de klantperspectieven over de wijk en de houding van de verschillende perspectieven ten aanzien van de loodproblematiek.

2.1.2 Landelijke survey

Naast deze survey en interviews in de Amsterdamse tuindorpen Nieuwendam en Buiksloot is er ook gebruik gemaakt van een landelijke survey. Deze landelijke survey is afgenomen bij een representatieve steekproef van Nederland. De steekproef bestaat uit totaal 1037 ingevulde vragenlijsten onder inwoners van Nederland van 18 jaar en ouder, waarbij geworven is via het CG Panel. Dit panel van marktonderzoeksbureau CG bestaat uit 25.000 Nederlanders. Om de deelname aan de vragenlijst te vergroten zijn incentives uitgereikt. Er zijn gestratificeerde, gewogen steekproeven getrokken. Er is niet achteraf gewogen. De veldwerkperiode liep van 19-02-2020 tot 25-02-2020². Om de resultaten van deze landelijke survey te kunnen duiden zijn deze afgezet tegen de resultaten van een landelijke survey uit 2018 die is uitgevoerd in het kader van de studie 'Klantperspectieven' (BTO 2018.083) waarbij 3183 respondenten de vragenlijst hadden ingevuld.

2.1.3 Telefonische interviews

Om meer inzicht te verkrijgen in de kwalitatieve achtergrond van de antwoorden op de survey is respondenten in de Amsterdamse Tuindorpen gevraagd of zij eventueel mee zouden willen werken aan een telefonisch follow-up interview. Deze vraag was opgenomen als een van de laatste vragen in de enquête. Respondenten is hier gevraagd of de betrokken onderzoekers hen zouden mogen benaderen om nog ongeveer 30 minuten telefonisch door te praten over de onderwerpen uit de enquête. Als incentive en dank hiervoor werd hierbij direct aangegeven dat men na afloop van de interviews een cadeaubon van 15 euro toegestuurd zou krijgen. In totaal hebben 35 respondenten (43% van de enquêterespondenten) aangegeven hieraan te willen meewerken. Hierbij hebben respondenten ook aangegeven op welk moment van de dag zij het liefst benaderd zouden willen worden (ochtend/middag/avond). Al deze mensen zijn in de dagen daarna telefonisch benaderd en uiteindelijk is er met 24 van hen doorgepraat middels een semigestructureerd interviewformat³. Dit format bevatte een gesprekshandleiding voor de onderzoekers inclusief een introductie en vragen over de volgende onderwerpen: het gevoel dat respondenten hebben over de problematiek rondom lood in drinkwater; de berichtgeving die respondenten idealiter hadden willen ontvangen; de berichtgeving die zij werkelijk hadden ontvangen en hoe deze zich verhoudt tot het geschetste ideaal beeld (zowel positief als negatief); het vertrouwen dat respondenten momenteel stellen in het kraanwater thuis, in het kraanwater in Nederland en in het drinkwaterbedrijf Waternet; en het drinkwatergebruik van respondenten. Er was een reservevraag opgenomen om te kunnen doorpraten over de onderwerpen waar de respondenten meer over geïnformeerd hadden willen worden. Deze kwam alleen aan bod als er aan het einde van het interview tijd over was. De relevante survey antwoorden zijn tijdens het interview herhaald door de onderzoekers om zo te kunnen doorpraten over de motivatie voor deze antwoorden. Alle interviews zijn opgenomen en uitgewerkt in een Excel-format.

² Hiermee was de veldwerkperiode net voor de eerste Corona besmetting in Nederland (d.d. 27 feb 2020).

³ Met de overige 11 mensen is het om verschillende redenen uiteindelijk niet gelukt een interview in te plannen. Vaak was dit omdat zij niet bereikbaar waren (herhaaldelijk geprobeerd) of omdat zij bij nader inzien toch niet mee wilden werken aan het onderzoek.

2.1.4 Achtergrond respondenten

Survey respondenten tuindorpen

De enquête is ingevuld door 82 respondenten, waarvan 69 respondenten de enquête compleet hebben ingevuld. Onder de respondenten zijn er 34 mannen (45.9%), 37 vrouwen (50%) en 3 personen anders/ wil niet zeggen wat zijn of haar geslacht is (4.1%).

Eenentwintig respondenten hebben een laag opleidingsniveau (28.4%; geen onderwijs t/m VMBO), 18 respondenten hebben een gemiddeld opleidingsniveau (24.4%; MBO, HAVO/VWO bovenbouw) en 35 respondenten hebben een hoog opleidingsniveau (47.3%; HBO of WO). Tweeëntwintig respondenten hebben thuiswonende kinderen (29.8%; waarvan bij 7 respondenten het jongste kind jonger is dan 8 jaar) en 52 respondenten hebben geen thuiswonende kinderen (70.3%). Van de respondenten zijn twee vrouwen zwanger (2.7%) en 29 respondenten hebben een chronische ziekte (39.2%; $n=74$). De meeste respondenten zijn 45 jaar of ouder, zie onderstaande tabel.

Leeftijdscategorie	Frequentie	Percentage
25 t/m 34 jaar	5	6.9%
35 t/m 44 jaar	5	6.9%
45 t/m 54 jaar	17	23.6%
55 t/m 64 jaar	24	33.3%
65 jaar of ouder	21	29.2%

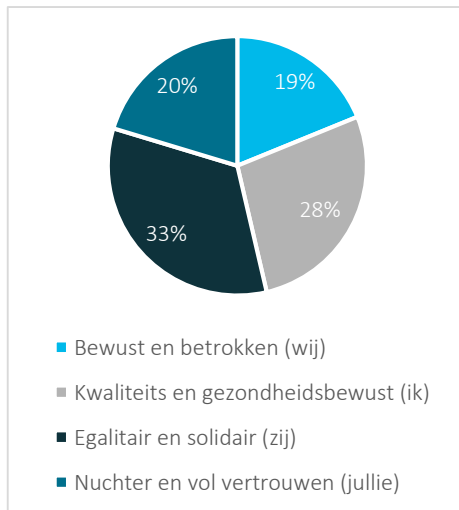
Tabel 1. Frequentie en percentage respondenten per leeftijdscategorie ($n=72$)

Van de respondenten wonen er 56 in Tuindorp Nieuwendam (68.3%)en 26 in Tuindorp Buiksloot (Blauwe zand; 31.7%)⁴. Negentien respondenten wonen in een koopwoning (23.3%) en 63 respondenten wonen in een huurwoning van een woningcorporatie (76.8%). Er zijn geen respondenten die in een huurwoning van een particuliere eigenaar wonen ($n=82$).

⁴ Eén respondent heeft bij de optie anders namelijk: 'Tuindorp Buiksloot Nieuwendam ingevuld, deze respondent is toegevoegd aan 'Tuindorp Buiksloot'.

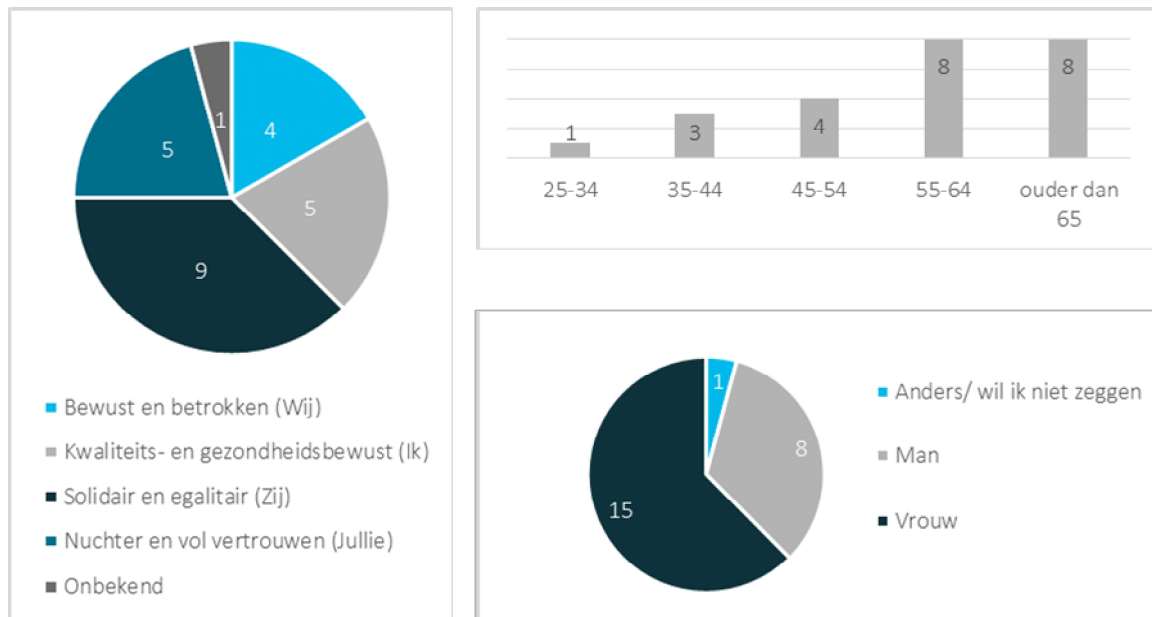
Verdeling klantperspectieven

Het 'bewust & betrokken' (wij) perspectief ($n = 13$, 18.8%) en het 'nuchter & vol vertrouwen' (jullie) perspectief ($n = 14$, 20.3%) zijn ondervertegenwoordigd ten opzichte van het Nederlands gemiddelde (respectievelijk 29% en 27%). Het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief ($n = 19$, 27.5%) is oververtegenwoordigd (NL gemiddelde 13%). Het percentage respondenten met het 'solidair & egalitair' (zij) perspectief ($n = 23$, 33.3%) is ongeveer gelijk aan het Nederlands gemiddelde (31%).



Interviewrespondenten

Van de respondenten die telefonisch zijn geïnterviewd was het grootste deel ouder dan 55 (zie figuur 3). Er zijn 15 vrouwen en 8 mannen geïnterviewd. Tot slot valt op dat zowel het 'solidair en egalitair' (zij) perspectief als het 'kwaliteits- en gezondheidsbewust' (ik) perspectief iets oververtegenwoordigd zijn ten opzichten van het Nederlands gemiddelde (zij perspectief met 38% i.p.v. 31% NL gemiddeld, ik-perspectief met 21% i.p.v. 13% NL gemiddeld, BTO 2018.083). Het 'bewust & betrokken' (wij) en 'nuchter & vol vertrouwen' (jullie) perspectief zijn iets ondervertegenwoordigd (zie Figuur 3). Deze verdeling komt grotendeels overeen met de verdeling van klantperspectieven uit de survey (zie 3.3.1). Het 'bewust & betrokken' (wij) en 'nuchter & vol vertrouwen' (jullie) perspectief zijn zowel bij de interviewrespondenten als bij de survey respondenten ondervertegenwoordigd. Het 'solidair & egalitair' (zij) perspectief lijkt iets vaker aanwezig bij de interviewrespondenten, en het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief lijkt iets minder vaak aanwezig bij de interviewrespondenten vergeleken met de survey respondenten.



Figuur 3 - Eigenschappen van de geïnterviewde respondenten met links de klantperspectieven, rechts boven de leeftijd en rechtsonder het geslacht van de geïnterviewde.

De meeste interview-respondenten (20) wonen in een huurwoning van woningcorporatie Ymere, 4 respondenten wonen in een koopwoning (ook vaak gekocht van woningcorporatie Ymere). Van deze respondenten geven 12 respondenten aan zeker te weten loden leidingen in of aangesloten op hun woning te hebben; 6 respondenten weten dit niet zeker, maar hebben een sterk vermoeden; en 6 respondenten weten dit niet zeker, maar vermoeden dat dit niet zo is. Het hebben van loden leidingen betekent echter niet dat het loodgehalte in deze woningen altijd boven de norm (10 µg per liter) uitkomt. Tien respondenten geven aan te weten dat de loodwaarde in hun kraanwater onder deze grens zit. Negen van hen weten dit omdat zij een loodmeting hebben laten uitvoeren en één iemand omdat hij in een naaorlogse woning woont⁵.

Er is geen correlatie tussen of mensen wel of niet mee willen doen met de interviews en de zorgen over de kwaliteit van het kraanwater ($n = 73$), $p = .55$, en er is ook geen correlatie tussen of mensen wel of niet mee willen doen met de interviews en het vertrouwen in Waternet ($n = 73$), $p = .33$.

2.2 Interviews crisiscommunicatie

Na analyse van de case studie in de Amsterdamse tuindorpen is met woordvoerder en communicatiestrateg van Waternet teruggeblikt op de loodcrisis. Dit is in twee rondes gedaan. Er is op 5 mei 2020 een interview gehouden via Microsoft Teams waarin de beleving van de loodcrisis door de communicatiestrateg zelf besproken is en er al kort is gereflecteerd op de afgelopen maanden. Daarnaast is er na afloop van de analyse van de vragenlijst en interviews in de tuindorpen een vervolginterview georganiseerd (wederom via Microsoft Teams) op 1 september 2020. Voorafgaande aan het laatste interview waren de resultaten van deze studie gedeeld. Tijdens de interviews zijn de ervaringen van de bewoners vergeleken met de eigen ervaringen, specifiek in relatie tot de berichtgeving en het vertrouwen.

⁵ Ondanks dat de meeste woningen in de tuindorpen in de jaren 1920-1930 gebouwd zijn, zijn er ook enkele straten uit 1950. Het verbod op het gebruik van loden leidingen voor de toevoer van drinkwater is pas in 1960 ingevoerd.

Beide interviews zijn uitgewerkt in een verslag. Dit verslag is na afloop voor goedkeuring gedeeld, alvorens deze verwerkt zijn in het rapport.

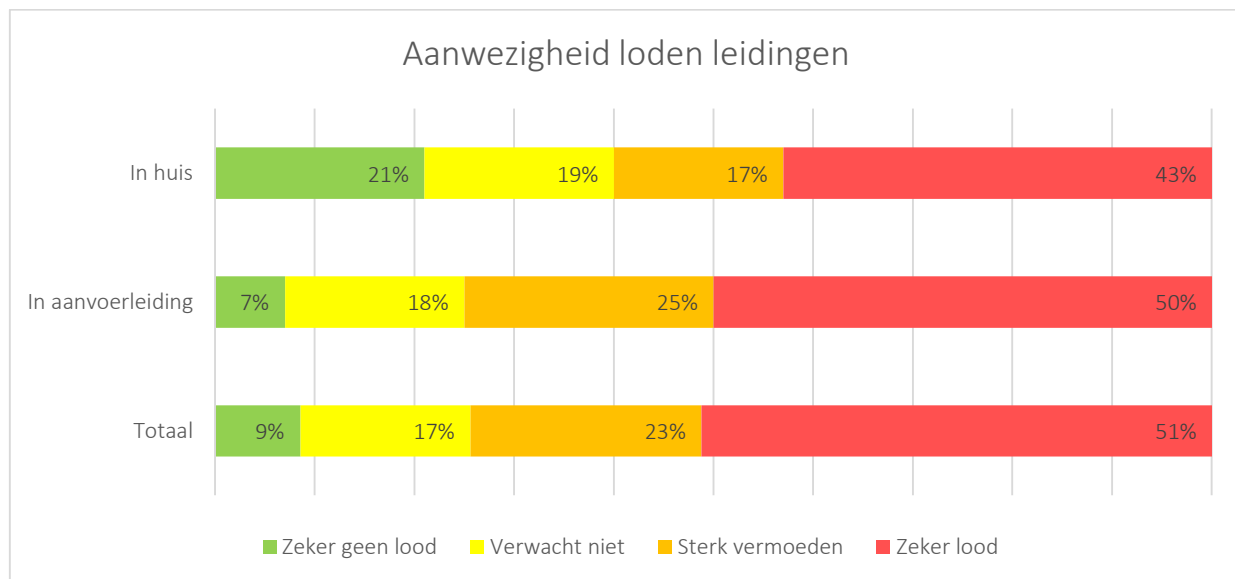
3 Survey Amsterdamse tuindorpen

3.1 Aanwezigheid loden leidingen

Zoals eerder beschreven in paragraaf 1.3 zijn de woningen in de tuindorpen veelal verbonden aan gezamenlijke toevoerleidingen die het gehele blok van kraanwater voorzien. Bij de aanleg van de wijken eind jaren 30 van de vorige eeuw zijn hier, evenals in het huis zelf, loden leidingen gebruikt. Recentelijk is gebleken dat er in verschillende woningen en in de toevoerleidingen van sommige woningen, nog steeds loden leidingen aanwezig zijn. Uit de vragenlijst die is verspreid onder de inwoners van deze wijken is gebleken dat meer dan de helft van de bewoners (51%) zeker weet dat er loden leidingen aanwezig zijn op ten minste één van deze twee plekken. Daarnaast heeft 23% van de respondenten een sterk vermoeden dat dit het geval is.⁶ Slechts 9% van de respondenten geeft aan zeker te weten dat er geen lood aanwezig is in de (toevoer-)leidingen.

Wanneer dit wordt uitgesplitst voor de twee type leidingen valt op dat er meer mensen verwachten of zeker weten loden toevoerleidingen te hebben dan loden leidingen binnenshuis. Waar 50% van de mensen aangeeft zeker te weten lood in de toevoerleidingen te hebben, is dit 43% voor de binnenshuisleidingen. Tevens geven iets meer mensen aan zeker weten geen lood in de binnenshuisleidingen te hebben (21%) dan dat mensen zeker weten geen lood in de toevoerleiding te hebben (7%). Een waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat de loden leidingen binnenshuis relatief eenvoudiger te vervangen zijn voor een individuele bewoner of de verhuurder, terwijl ook dit vaak werkzaamheden onder de vloer vereist. Figuur 3 geeft een overzicht van de verwachte aanwezigheid van loden (toevoer-)leidingen.

⁶ Van de 82 bruikbare reacties zijn 61 respondenten (74%) die zeker weten of sterk vermoeden hebben van aanwezigheid lood, en 21 respondenten (26%) die zeker zijn van afwezigheid of geen aanwezigheid lood verwachten.



Figuur 3 Vermoeden aanwezigheid lodenleidingen in het leidingwerk in huis, in de toevoerleidingen of in een van de twee (totaal). [voor totaal score is er gekeken naar het vermoeden van aanwezigheid in één van beiden].

Opvallend is dat de respondenten die aangeven zeker te weten dat er lood in de binnenhuisleidingen zit vooral in huurwoningen wonen (30 van de 32 respondenten), en de respondenten die zeker menen te weten dat er *geen* lood in de leidingen zit vooral in koopwoningen wonen (10 van de 16 respondenten). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er bij de verkoop van de woningen van de woningcorporatie naar individuele kopers een verbouwing heeft plaatsgevonden waarbij de loden leidingen binnenshuis zijn vervangen.

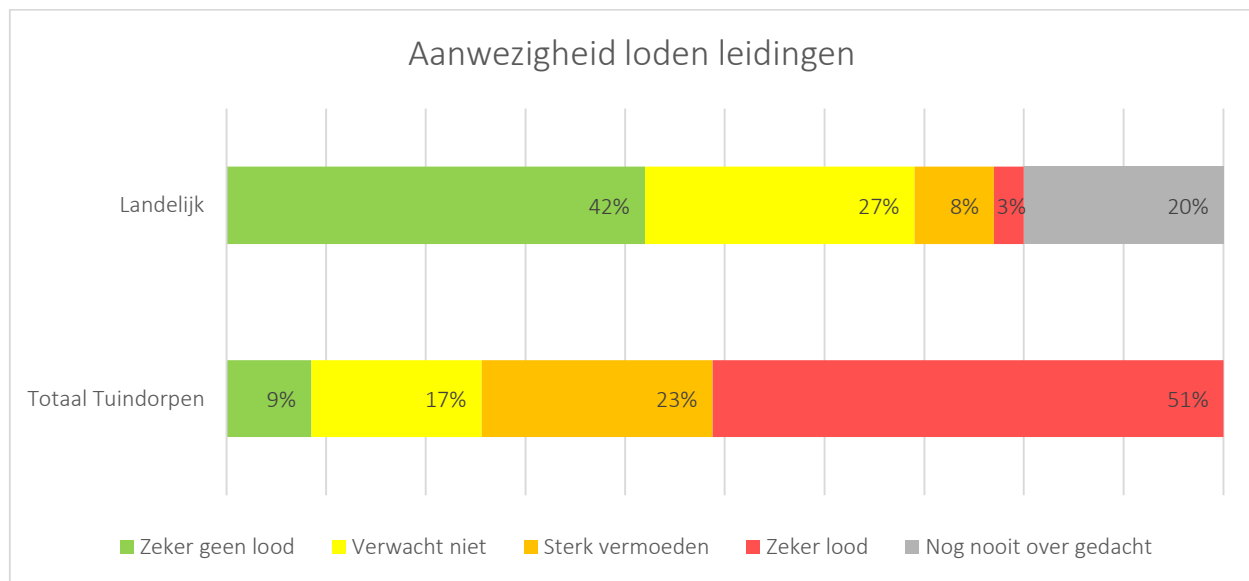
3.2 Verschil landelijk gemiddelde

Om de aanwezigheid van loden leidingen in de tuindorpen in een breder perspectief te kunnen plaatsen is er ook in een landelijke survey gevraagd naar de verwachte aanwezigheid van loden leidingen in woningen. Uit een vergelijking van de resultaten in de Amsterdamse tuindorpen met de landelijke resultaten blijkt, zoals te verwachten viel, dat het aantal respondenten dat vermoed of zeker weet loden leiding te hebben vele malen groter is dan het landelijk gemiddelde. In Figuur 4 zijn de resultaten vergeleken. Terwijl in de tuindorpen 74% van de respondenten aangeeft loden leidingen te hebben of dit sterk te vermoeden is dit in Nederland gemiddeld 11%. Ondanks dat het verschil tussen deze twee cijfer groot is, is ook het landelijk gemiddelde relatief hoog. 2,6% van de respondenten gaf in de landelijke survey aan zeker te zijn van de aanwezigheid van loden leidingen in zijn of haar woning, wat zou neerkomen op ongeveer 200.000 van de 7,8 miljoen woningen die er in Nederland staan⁸. Daarnaast gaf 8,3% aan hier niet zeker van te zijn maar wel een sterk vermoeden te hebben van de aanwezigheid hiervan, wat zou neerkomen op nog eens 645.000 extra woningen. Hoewel het natuurlijk onwaarschijnlijk is dat al deze woningen werkelijk loden leidingen zullen hebben, zijn deze cijfers opvallend gezien de Gezondheidsraad schat dat er nog 100.000 tot maximaal 200.000 woningen in Nederland loden leidingen hebben (Gezondheidsraad, 2019)⁹.

⁷ Het percentage van de respondenten dat zeker weet of sterk vermoedt loden (toevoer-) leidingen te hebben is 74% in plaats van de te verwachten 75%. De reden voor dit verschil is, naast afrondingsverschillen, een verschil in respondenten dat de vragen over hun woning (n=75) en over de toevoerleiding (n=76) hebben ingevuld.

⁸ Volgens het CBS zijn er op 1 januari 2020 ongeveer 7,8 miljoen woningen in Nederland. (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82900NED/table?fromstatweb>, geraadpleegd op 2-7-2020)

⁹ Zowel in de schatting van de Gezondheidsraad, als in deze studie, is de norm buiten beschouwing gelaten in het kijken naar de aanwezigheid van loden leidingen. Mogelijk leidt de aanwezigheid van loden leidingen niet in alle woningen tot een overschrijding van de norm.

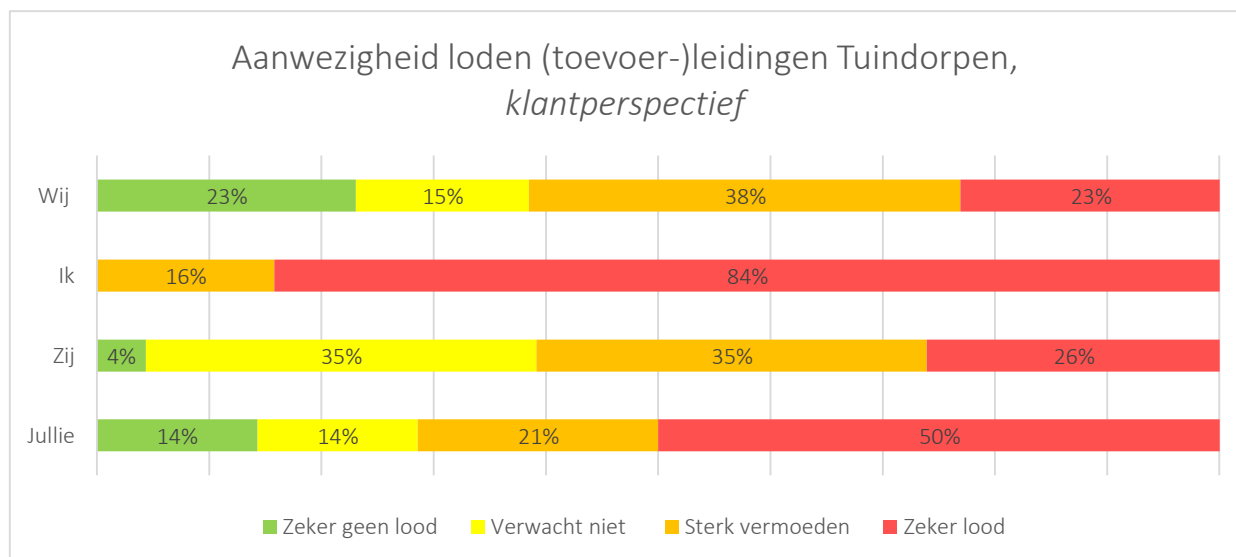


Figuur 4 Verwachte aanwezigheid loden leidingen. Vergelijking tussen resultaten landelijke survey (n=1037) en survey in de Amsterdamse tuindorpen. [in de landelijke survey was er een extra antwoordcategorie, 'nog nooit over nagedacht']

3.3 Verschillen tussen perspectieven

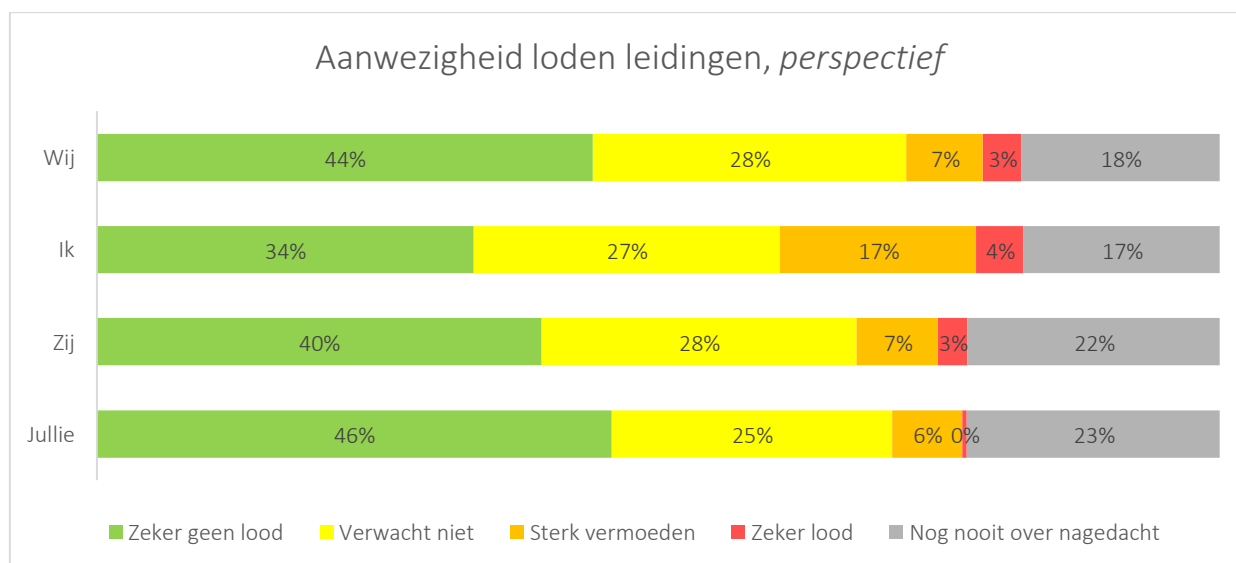
Wanneer we kennis over en verwachtingen ten aanzien van loden (toevoer-)leidingen bekijken per klantperspectief dan valt op dat bewoners met het gezondheids- en kwaliteitsbewust (ik) perspectief relatief vaak denken loden (toevoer-)leidingen te hebben, zowel voor de tuindorpen specifiek, als voor de landelijke survey. Uit Figuur 5 blijkt dat alle respondenten met het ik-perspectief (n=19) in de tuindorpen zeker weten loden leidingen te hebben of anders een sterk vermoeden hiertoe hebben. Klanten met het gezondheids- en kwaliteitsbewust (ik) perspectief maken zich over het algemeen meer zorgen om de waterkwaliteit dan de andere perspectieven (BTO 2018.083) en daarom zou het in de lijn der verwachtingen zijn als deze groep vaker verwacht dat er loden leidingen aanwezig zijn. Uit Figuur 5 blijkt echter dat deze klanten voornamelijk veel vaker aangeven zeker te weten loden leidingen te hebben (84% van de klanten met het ik-perspectief tegenover maximaal 50% bij de andere perspectieven). Er zijn twee mogelijke verklaringen te geven voor dit onderscheid. Ten eerste kan het zijn dat, omdat klanten met het gezondheids- en kwaliteitsbewust perspectief zich meer zorgen maken over de waterkwaliteit, zij hun water en leidingen eerder laten testen op de aanwezigheid van lood. Als gevolg hiervan zou het dus kunnen dat deze groep vaker zeker weet of er lood aanwezig is. Opvallend is hierbij wel dat er geen respondenten met het 'ik-perspectief zijn die aangeven zeker te weten dat er geen loden binnenleidingen aanwezig zijn. Een tweede verklaring is dat, omdat mensen zich door de aanwezigheid van loden leidingen meer zorgen maken over hun gezondheid en de waterkwaliteit, zij zich meer identificeren met de stellingen van het 'ik-perspectief'¹⁰.

¹⁰ Het onderscheid tussen de verschillende perspectieven wordt gemaakt door respondenten te vragen te kiezen tussen vier groepen stellingen. Deze stellingen zijn opgenomen in de vragenlijst in bijlage II (onder het kopje 'tot slot').



Figuur 5 Vermoeden aanwezigheid lood in de binnenhuisleidingen per klantperspectief voor de Amsterdamse tuindorpen

Een vergelijkbaar patroon zien we terug in de landelijke dataset. Klanten met het gezondheids- en kwaliteitsbewust (ik) perspectief weten iets vaker dat zij loden leidingen hebben, maar het grootste verschil zit in het vermoeden. Zeventien procent van de klanten met dit gezondheids- en kwaliteitsbewust (ik) perspectief hebben een sterk vermoeden dat in hun huis loden leidingen zitten. Voor de andere perspectieven ligt dit percentage rond de 7%. Een tweede perspectief dat opvalt, is het 'nuchter & vol vertrouwen' (jullie) perspectief. Het perspectief wat erom bekend staat zich geen zorgen te maken, en het liefst ontzorgd wil worden. Geheel in lijn met dit idee zien we dat zij niet alleen iets vaker aangeven nog nooit te hebben nagedacht over de vraag of er mogelijk loden leidingen in hun huis zouden kunnen liggen, maar ook dat 0% van hen aangeeft zeker te weten dat loden leidingen in hun huis liggen (Figuur 6).



Figuur 6: Vermoeden aanwezigheid lood in de leidingen landelijk, per klantperspectief¹¹

¹¹ In de landelijke survey is er geen onderscheid gemaakt tussen binnenhuis- en toevoerleidingen.

3.4 Meten lood in leidingen

In de survey verspreid in de Amsterdamse tuindorpen is de respondenten gevraagd hoe zij weten dat er lood in de leidingen zit, of op welke manier zij van plan zijn hier achter te komen. Van de respondenten die aangeven zeker te weten dat er lood in de (toevoer-)leidingen zit weet het grootste gedeelte (20 respondenten) dit door een meting door een adviesbureau (zie Tabel 1). Dertien respondenten geven aan dit al jaren te weten, 19 respondenten enkele maanden, 7 respondenten enkele weken en 1 respondent weet dit enkele dagen ($n=40$).

Van de respondenten die zeker weten dat er *geen* lood in de leidingen zit, weten de meeste respondenten dit doordat de leidingen al zijn vervangen.

Methode ¹²	Respondenten die zeker zijn over aanwezigheid loden (toevoer-)leidingen ($n=42$) ¹³	Respondenten die zeker weten geen loden (toevoer-) leidingen te hebben ($n=7$)	Totaal ($n=49$)
Thuistest	3	2	10%
Monster opgestuurd naar laboratorium	2	3	10%
Meting door adviesbureau	20	-	41%
Bericht van woningbouwvereniging	4	-	8%
Bericht van verhuurder	12	1	26%
Zelf inspectie gedaan (door zien of kloppen)	8	2	20%
Loodgieter laten komen	2	0	4%
De leidingen zijn al vervangen	-	5	10%
Huis gebouwd na 1960	-	1	2%
Andere manier	6	2	16%

Tabel 1 Manier waarop bewoners achterhaalt hebben of er lood in de (toevoer-)leidingen zit (meerdere antwoorden mogelijk)

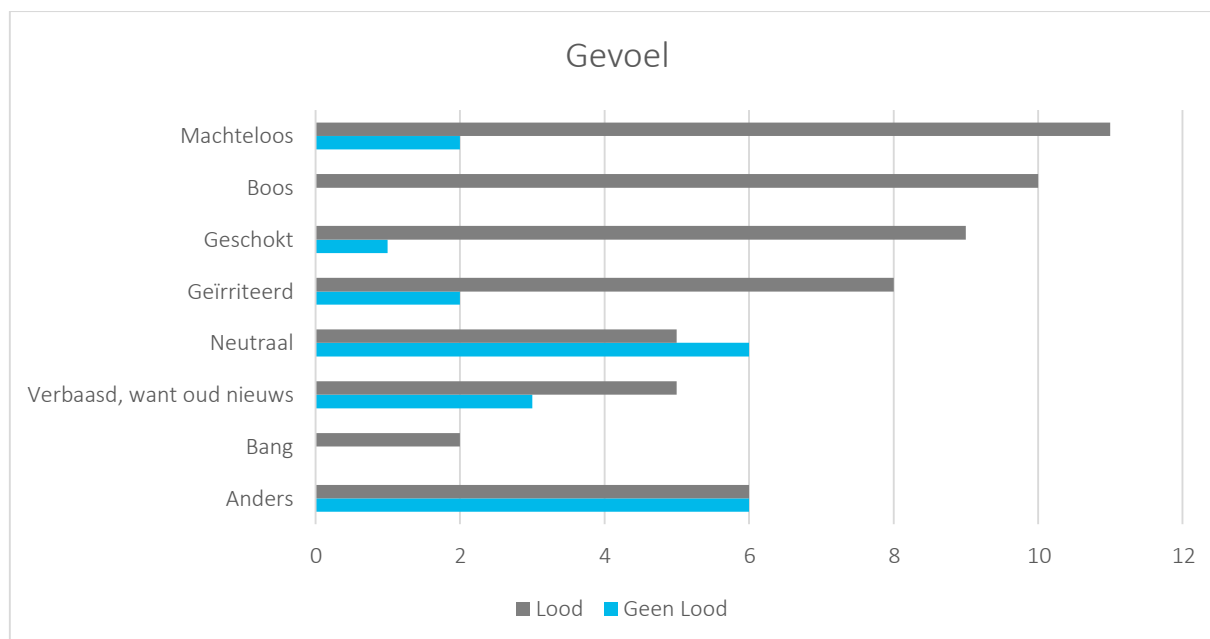
3.5 Emoties over kraanwater en lood

De gevoelens die respondenten ervaren met betrekking tot de problematiek rondom lood in het drinkwater zijn divers. Respondenten die aangeven zeker te weten, of een sterk vermoeden hebben dat er lood in de (toevoer-)leidingen zit voelen zich voornamelijk machteloos (19.6%), boos (17.9%), geschokt (16.1%) of geïrriteerd (14.3%) (Figuur 7). Respondenten die aangeven zeker te weten of verwachten dat er geen lood in de (toevoer-)leidingen zijn

¹² Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

¹³ Voor de indeling in categorieën van respondenten in mate van zekerheid is er gebruik gemaakt van twee metingen: mate van zekerheid van lood in de leidingen onder het huis, en lood in de toevoerleidingen. Hierbij is er steeds uitgegaan van de hoogste mate van zekerheid. Wanneer een respondent bijvoorbeeld aangeeft niet zeker te weten of er lood in de toevoerleiding zit, maar wel zeker weet dat er lood in de leiding in huis zit, is deze ingedeeld bij respondenten die het zeker denken te weten.

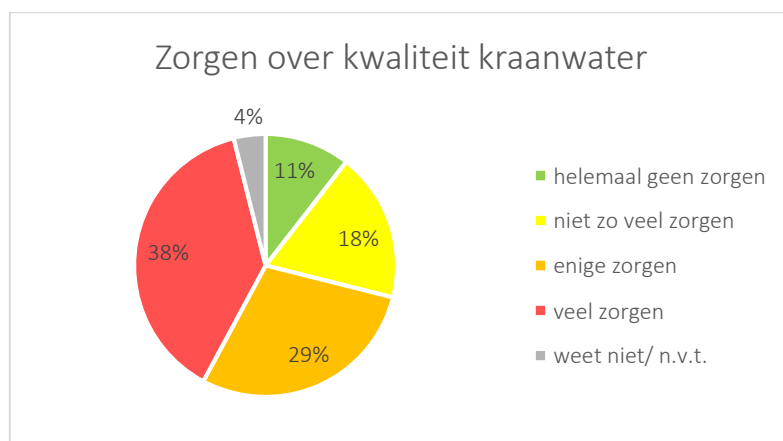
vaker neutraal in hun gevoel. Daarnaast valt op dat een aantal respondenten (respectievelijk 15% en 8.9%) aangeeft vooral verbaasd te zijn over de recente ophef over loden leidingen omdat dit volgens hen reeds oud nieuws is.¹⁴



Figuur 7: Ervaren gevoelens met betrekking tot de lood problematiek, uitgesplitst naar mate van zekerheid [Lood = respondenten die zeker weten of sterk vermoeden hebben van aanwezigheid lood (n = 56); Geen lood = Respondenten die zeker zijn van afwezigheid of geen aanwezigheid lood verwachten (n = 20)]

3.5.1 Zorgen

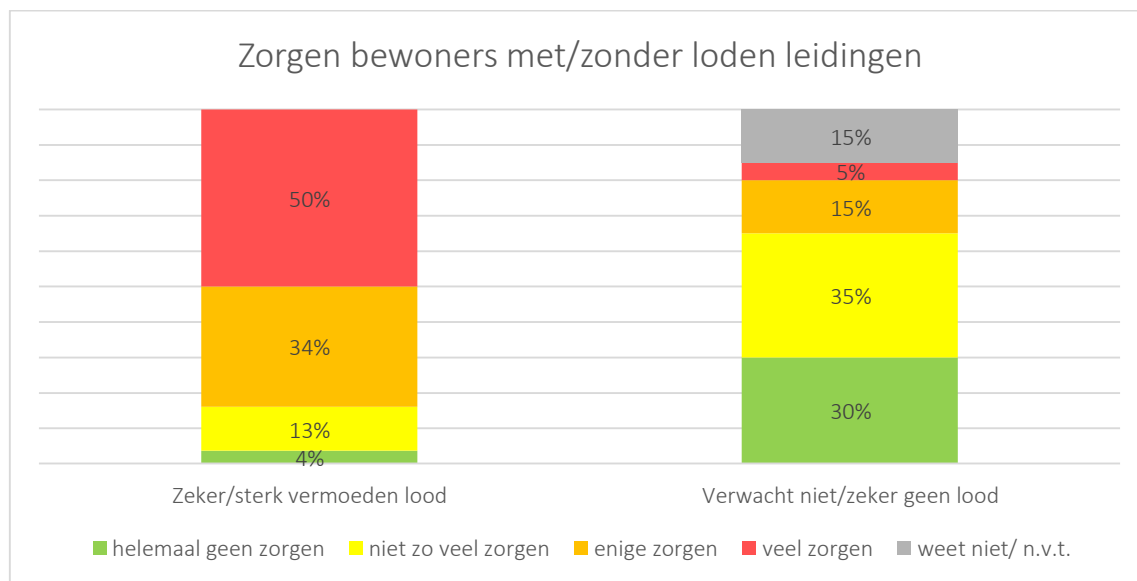
De veelal negatieve emoties die bewoners ervaren omtrent de (berichtgeving over) loden leidingen lijken zich ook te vertalen in de zorgen die zij hebben over de kwaliteit van het kraanwater. De meeste respondenten maken zich door de problematiek van lood enige tot veel zorgen over de kwaliteit van het kraanwater (38%+29%= 67%, zie Figuur 8).



Figuur 8 Zorgen over de kwaliteit van het kraanwater (n=76)

¹⁴ Respectievelijk 10.7 (n=6) en 30% (n=6) van de respondenten geven aan een gevoel anders te hebben dan bang, boos, geïrriteerd, geschokt, machteloos of neutraal. Gevoelens die zijn benoemd onder de optie 'anders namelijk' die overeenkwamen met één van de andere gevoelens uit de lijst, hebben we bij het gevoel geplaatst dat er het meest mee overeenkwam (n = 4).

Wanneer er een onderscheid wordt gemaakt tussen bewoners die sterk het vermoeden hebben, of zeker weten, dat zij loden (toevoer-)leidingen hebben en de bewoners die niet verwachten, of zeker weten dat zij geen, loden (toevoer-)leidingen hebben, blijken de zorgen sterk uiteen te lopen. Van de bewoners met (een sterk vermoeden van) loden (toevoer-)leidingen maakt 84% zich veel tot enige zorgen over de kwaliteit van het kraanwater. Hierbij geldt dan ook: hoe zekerder mensen weten dat er lood in de leidingen in huis zit of in de toevoerleidingen zit, hoe meer zorgen zij zich maken over de kwaliteit van hun kraanwater (respectievelijk $r_s = -.51, p=.00, n = 67$ en $r_s = -.45, p=.00, n = 68$). Dit verschilt sterk van de groep bewoners die niet verwacht, of zeker weet geen, loden (toevoer-)leidingen te hebben. Van deze laatst genoemde groep maakt 'slechts' 20% zich veel tot enige zorgen over de kwaliteit van kraanwater (zie Figuur 9).

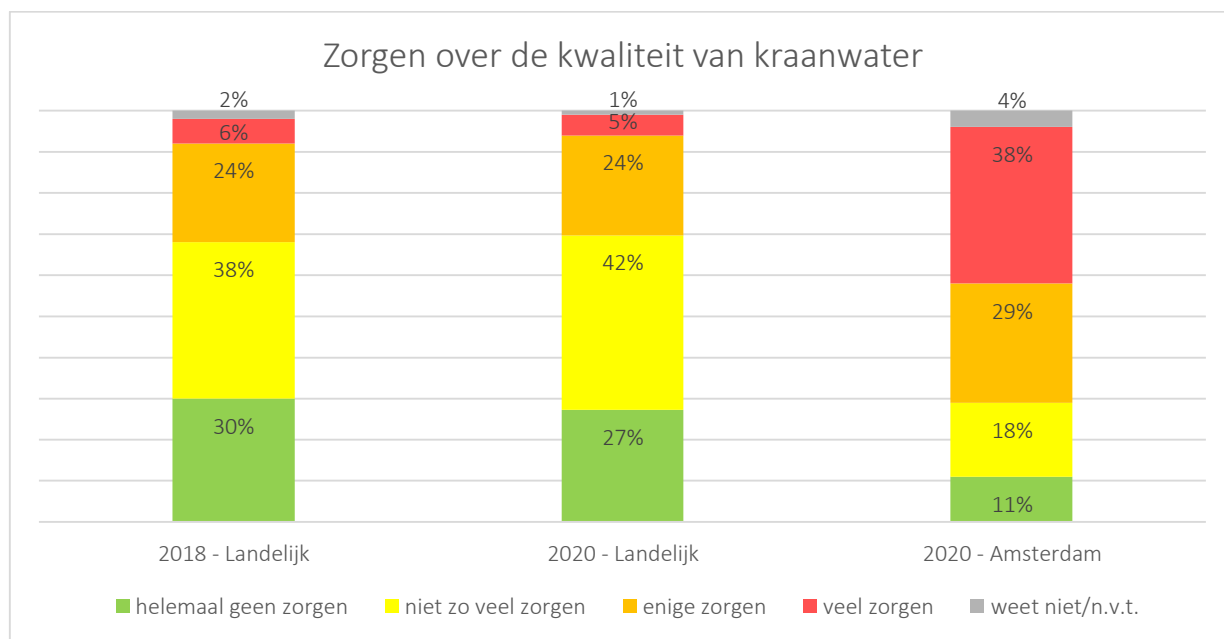


Figuur 9 Zorgen over de kwaliteit kraanwater van bewoners die sterk het vermoeden hebben of zeker weten loden (toevoer-)leidingen te hebben en de zorgen van bewoners die niet verwachten of zeker weten dat zij geen loden (toevoer-)leidingen hebben.

Zorgen – landelijk

Wederom verschillen de zorgen die de bewoners van de tuindorpen hebben van het landelijk gemiddelde. In 2018 en 2020 gaven respectievelijk 30% en 29% van de Nederlanders zich veel tot enige zorgen te maken over de kwaliteit van het kraanwater. Vooral het percentage respondenten dat zich veel zorgen maakt is in de tuindorpen veel hoger: dit is zeven keer zo hoog als landelijk (zie Figuur 10)¹⁵.

¹⁵ Let wel, de vraagstelling in de landelijke en Amsterdamse survey verschilde. In de landelijke survey was de vraag 'In hoeverre maakt u zich zorgen over de kwaliteit van uw kraanwater?' en in de Amsterdamse survey was de vraag 'In hoeverre maakt u zich door de problematiek van lood in drinkwater zorgen over onderstaande onderwerpen? De kwaliteit van mijn kraanwater'. De nadruk op de lood in de vraagstelling voor de tuindorpen heeft mogelijk de resultaten beïnvloedt.



Figuur 10 Zorgen over de kwaliteit van het kraanwater in de Amsterdamse tuindorpen (2020) en in Nederland (2018 en 2020).

Verder valt op dat de discussie over lood landelijk niet heeft geresulteerd in meer zorgen over de kwaliteit en veiligheid van kraanwater, terwijl het aantal mensen dat nieuwsberichten over lood in drinkwater in 2020 met 65% duidelijk hoger lag dan in 2018 toen dat percentage nog maar 28% was.¹⁶ Kijken we specifiek naar de zorgen over lood, weergegeven in Tabel 2, dan zien we wel een toename. Zo maakt in 2020 12% van de Nederlandse drinkwaterklanten zich veel zorgen over lood, waar dat in 2018 nog maar 7% was. Onder de klanten die zich zorgen maken over de kwaliteit is die toename van zorgen over lood nog meer in het oog springend en verschoven van 74% in 2018 tot 81% in 2020. De stijging van de groep klanten die zich veel zorgen maken is nog sterker toegenomen.

	% van totaal 2018	% van totaal 2020	% van de klanten met zorgen over de kwaliteit 2018	% van de klanten met zorgen over de kwaliteit 2020
Veel zorgen	7%	12% ^{+ 5%}	23%	41% ^{+ 18%}
Enige zorgen	15%	12% ^{- 3%}	51%	40% ^{- 9%}
Totaal	21%	24% ^{+ 3%}	74%	81% ^{+ 7%}

Tabel 2 Zorgen over lood, landelijk, in 2018 en 2020

¹⁶ Cijfers van 2018 zijn gebaseerd op de vraag 'Bent u in de afgelopen 24 maanden wel eens informatie tegengekomen (gehoord, gelezen, gezien) over 'lood en andere metalen' in het Nederlandse kraanwater?' en eerder gerapporteerd in BTO 2019.023. Het 2020 cijfer is gebaseerd op de vraag 'Heeft u in de afgelopen 6 maanden wel eens nieuwsberichten gelezen, gezien of gehoord over onderstaande mogelijke verontreinigen in het Nederlandse kraanwater'.

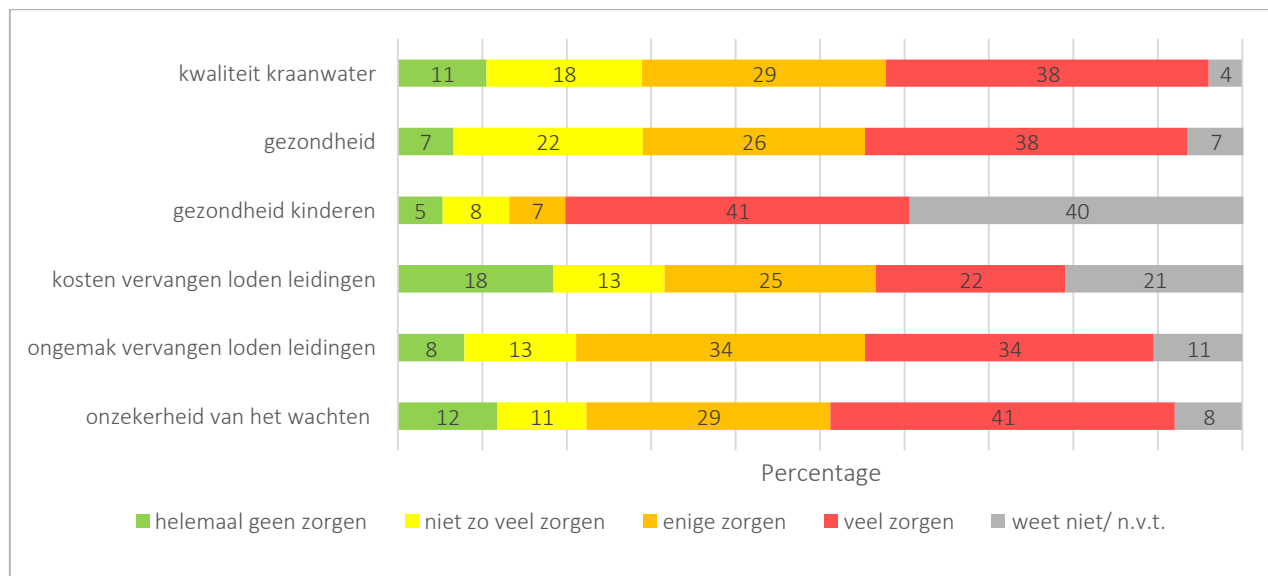
Zorgen per perspectief

Een reeks onafhankelijke t-testen laat zien dat bewoners van de tuindorpen met het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief zich significant meer zorgen maken over de kwaliteit van het kraanwater ($M = 3.74$; $SD = .45$) vergeleken met mensen met het 'bewust & betrokken' (wij) perspectief ($M = 2.67$, $SD = 1.07$; $t(1,29) = -3.87$, $p = .001$), vergeleken met mensen met het 'solidair & egalitair' (zij) perspectief ($M = 2.83$, $SD = 1.03$; $t(1, 40) = 3.58$, $p = .001$) en vergeleken met mensen met het 'nuchter & vol vertrouwen' (jullie) perspectief ($M = 2.31$, $SD = 1.03$; $t(1, 30) = 5.36$, $p = .000$). De andere drie perspectieven verschillen niet in hoeveel zorgen mensen zich maken ($p > .16$).

De zorgen over de kwaliteit en veiligheid van kraanwater passen bij de profielschets die er bestaat over het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' perspectief.

Zorgen uitgesplitst per onderwerp

De meeste respondenten in de tuindorpen maken zich veel zorgen over het effect van lood op de gezondheid van hun kinderen. De zorgen over de kosten voor het vervangen van loden leidingen zijn verdeeld, ongeveer een derde van de respondenten maakt zich helemaal of niet zo veel zorgen, en ongeveer de helft van de respondenten maakt zich enige of veel zorgen. Meer dan de helft van de respondenten maakt zich enige of veel zorgen over het ongemak van de vervanging van loden leidingen. En meer dan de helft van de respondenten maakt zich enige of veel zorgen over de onzekerheid van het wachten. Zes respondenten hebben nog andere zorgen, zoals zorgen over geschaad vertrouwen in instanties ($n=3$), monsters geven geen reëel beeld ($n=1$), kosten voor flessenwater ($n=1$), kans op herhaling ($n=1$) (Figuur 11).



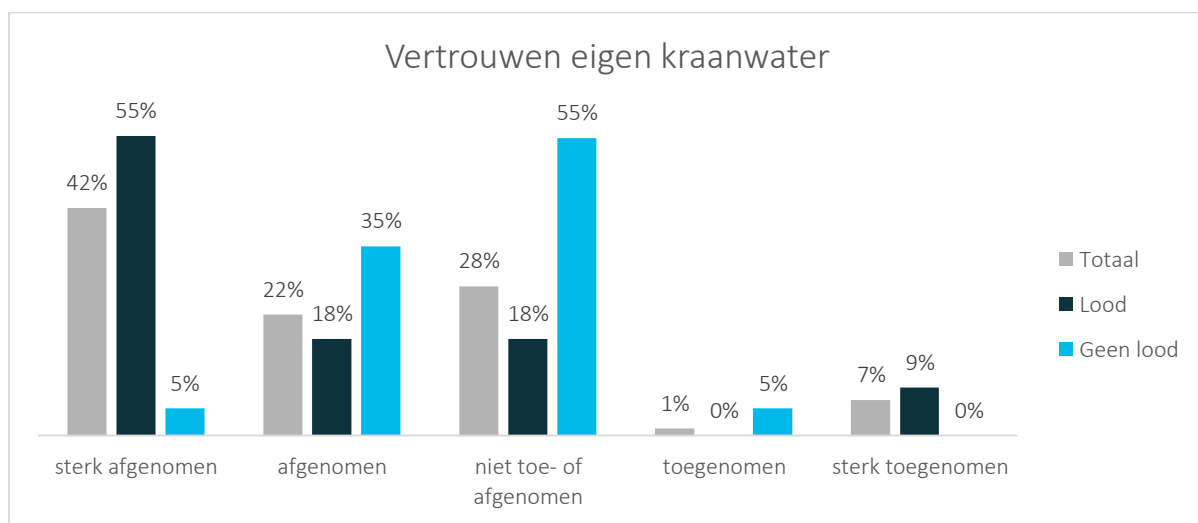
Figuur 11 Mate van zorgen die bewoners ervaren uitgesplitst per onderwerp

3.5.2 Vertrouwen in kraanwater

In lijn met de bevinding dat bewoners van de tuindorpen zich zorgen maken over de kwaliteit en veiligheid van hun kraanwater is ook hun vertrouwen in het kraanwater sterk afgenomen. Respondenten hebben op een 5-puntsschaal aangegeven in hoeverre hun vertrouwen in de kwaliteit en veiligheid van kraanwater is toe- of afgenomen door de impact van (de berichtgeving over) lood in drinkwater. De 5-puntsschaal loopt van 1 (sterk afgenomen) tot 5 (sterk toegenomen).

Figuur 12 laat zien dat door de aanwezigheid van lood in kraanwater en de berichtgeving hierover het vertrouwen van respondenten in de kwaliteit en veiligheid van water uit de eigen kraan sterk is afgenomen. De gemiddelde

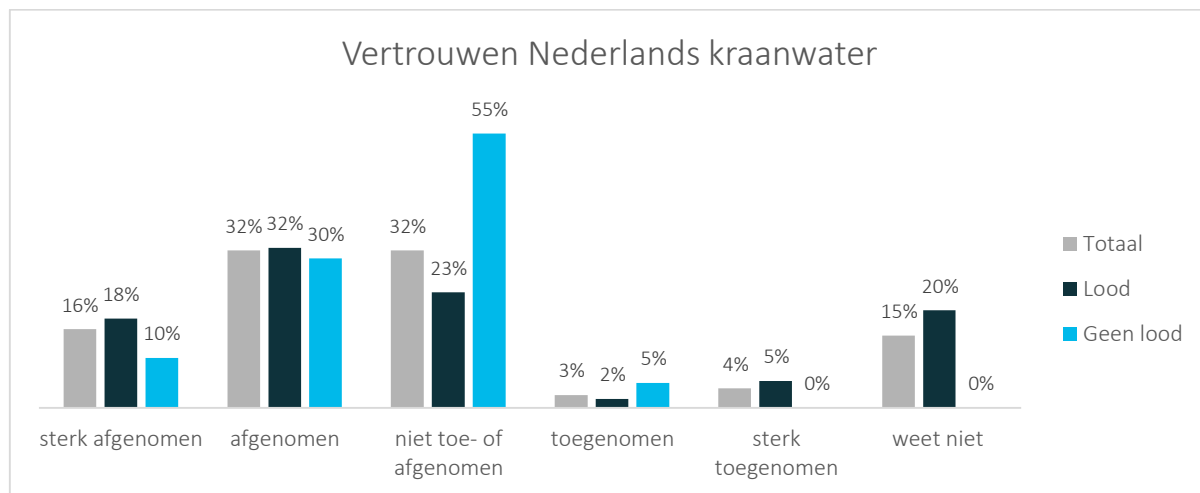
vertrouwensscore op de 5-puntsschaal is 2.08 ($SD = 1.16$) voor de totale groep respondenten, waarbij score 1 sterk afgenomen betekent. Nog relevanter is het verschil tussen respondenten met (een vermoeden tot) lood en (vermoeden tot) geen lood. Evident is dat de sterkste afname van het vertrouwen in het eigen kraanwater zit bij de groep respondenten die een sterk vermoeden hebben of zeker weten dat er lood in hun (toevoer-)leidingen zit. Bij ongeveer driekwart van hen is het vertrouwen afgenomen (18%) of zelfs sterk afgenomen (55%). De gemiddelde vertrouwensscore op de 5-puntsschaal is 1.89 ($SD = 1.25$) voor klanten die een sterk vermoeden hebben of zeker weten dat er lood in hun (toevoer-)leidingen zit. Ook het vertrouwen in de kwaliteit en veiligheid van water uit de kraan van respondenten die verwachten of zeker weten dat er geen lood in hun (toevoer-)leidingen zit is veel minder afgenomen; de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.60 ($SD = .68$). Desalniettemin zien we binnen deze groep dat 40% aangeeft dat hun vertrouwen (sterk) is afgenomen.



Figuur 12: Vertrouwen eigen kraanwater toe- of afgenomen door impact lood in drinkwater, uitgesplitst naar totaal ($n=76$) en mate van zekerheid [Lood = respondenten die zeker weten of sterk vermoeden hebben van aanwezigheid lood ($n = 56$); Geen lood = Respondenten die zeker zijn van afwezigheid of geen aanwezigheid lood verwachten ($n = 20$)]

Naast de impact van loden leidingen op hun vertrouwen in hun eigen kraanwater zijn bewoners ook gevraagd naar de impact van de (berichtgeving over) loden leidingen op hun vertrouwen in het Nederlands kraanwater in het algemeen. Figuur 13 laat zien dat ook het vertrouwen in de kwaliteit en veiligheid van het kraanwater in de rest van Nederland afgenomen, zij het in veel minder sterke mate dan de afname van het vertrouwen in het eigen kraanwater. De gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.38 ($SD = .98$) voor de totale groep respondenten. Het verschil tussen respondenten met (een vermoeden tot) lood en (vermoeden tot) geen lood is hier veel minder aanwezig in vergelijking met het effect op vertrouwen op de kwaliteit en veiligheid van het eigen water.

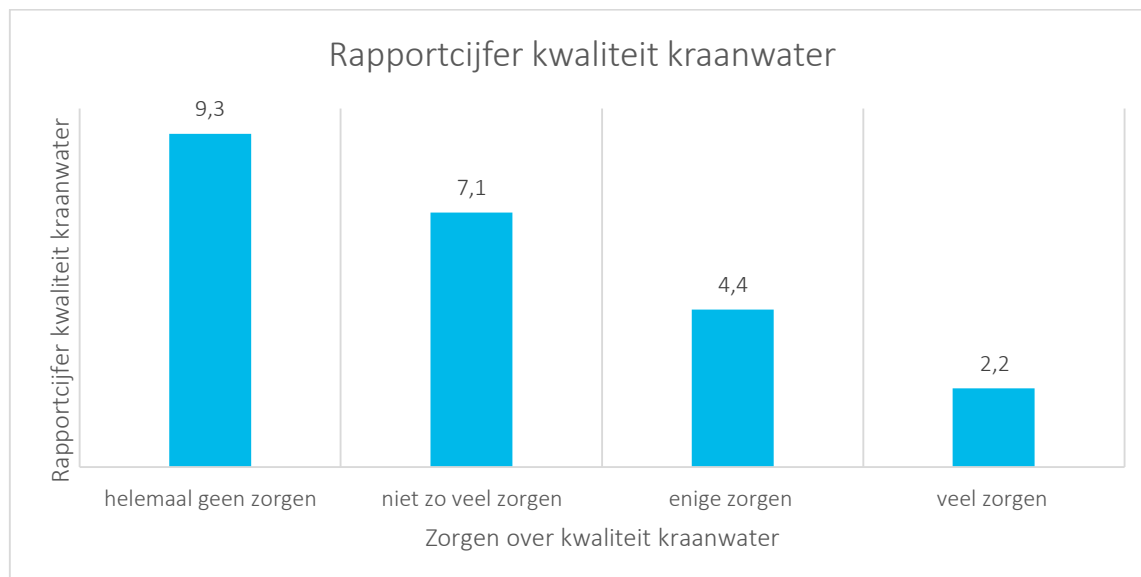
Daarnaast is het vertrouwen in de kwaliteit en veiligheid van het kraanwater in de rest van Nederland van respondenten die een sterk vermoeden hebben of zeker weten dat er lood in hun (toevoer-)leidingen zit afgenomen, de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.31 ($SD = 1.06$). Voor respondenten die verwachten of zeker weten dat er geen lood in hun (toevoer-)leidingen zit is de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.55 ($SD = .76$).



Figuur 13: Vertrouwen NL kraanwater toe- of afgenomen door impact lood in drinkwater, uitgesplitst naar totaal ($n=76$) en mate van zekerheid [Lood = respondenten die zeker weten of sterk vermoeden hebben van aanwezigheid lood ($n = 56$); Geen lood = Respondenten die zeker zijn van afwezigheid of geen aanwezigheid lood verwachten ($n = 20$)]

Rapportcijfer

Het vertrouwen in kraanwater naast een 5-puntsschaal ook beoordeeld met een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer dat bewoners van de tuindorpen geven aan de kwaliteit en veiligheid van kraanwater (op een schaal van 1-10) is een 4,7 ($SD = 2.9$, $n = 76$), waarbij 61.8% van de respondenten een onvoldoende geeft. Uit een statistische analyse blijkt dat hoe meer zorgen respondenten in tuindorp zich maken over de kwaliteit van het kraanwater, hoe lager het rapportcijfer voor de kwaliteit van het kraanwater $r_s = -.81$, $p = .00$, $n = 73$ (zie Figuur 14).



Figuur 14 Rapportcijfer voor de kwaliteit van het kraanwater uitgesplitst naar mate van zorgen over de kwaliteit van het kraanwater

Het rapportcijfer in de tuindorpen is opvallend laag als het vergeleken wordt met het landelijk gemiddelde. Uit de representatieve landelijke survey blijkt dat de gemiddelde Nederlander de kwaliteit en veiligheid van het kraanwater met een 8,2 beoordeeld, waarbij slechts 3,7% een onvoldoende geeft. Hier is een hele lichte daling te observeren ten opzichten van 2018, toen kreeg de kwaliteit en veiligheid van kraanwater gemiddeld een 8,3 en gaf slechts 3,0% van de mensen een onvoldoende (zie Tabel 3).

	Landelijk -2018	Landelijk -2020	Tuindorpen - 2020
Rapportcijfer kwaliteit	8,3	8,2	4,7
Onvoldoende	3,0%	3,7%	61,8%

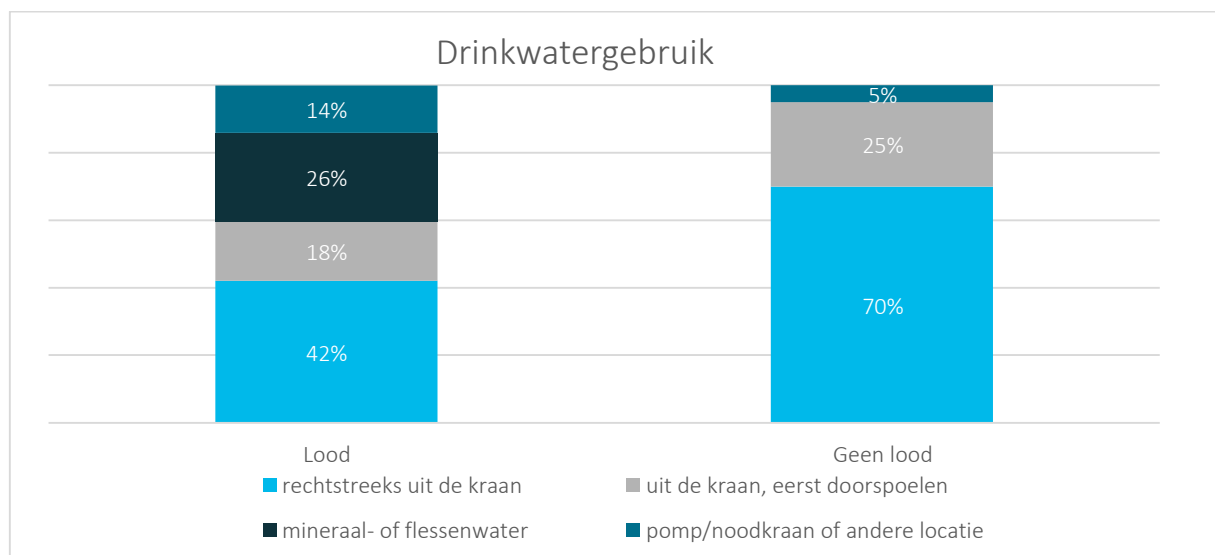
Tabel 3 Rapportcijfer kwaliteit en veiligheid kraanwater (uit 10)

3.6 Huidig drinkwatergebruik

Figuur 15 laat zien dat het drinkwatergebruik van respondenten sterk wordt beïnvloed door het weten of vermoeden wel of geen lood in de (toevoer-)leidingen te hebben. Van de respondenten die zeker denken te weten of een sterk vermoeden hebben dat er lood in de (toevoer-)leidingen zit ($n = 61$), gebruiken 24 respondenten water rechtevrees uit de kraan (42.1%), gebruiken 10 respondenten water uit de kraan maar spoelen de kraan daarbij eerst door (17.5%), gebruiken 15 respondenten mineraal- of flessenwater (26.3%), en gebruiken 8 respondenten water uit een pomp/noodkraan of getapt op een andere locatie (14%; 4 missings).

Respondenten die zeker denken te weten of verwachten dat er geen lood in de (toevoer-)leidingen zit ($n = 21$) gebruiken veel vaker het water rechtstreeks uit de kraan, en zien we geen gebruik van mineraal of flessenwater. Concreet gebruiken 14 respondenten water rechtevrees uit de kraan (70%), gebruiken 5 respondenten water uit de kraan maar spoelen de kraan daarbij eerst door (25%), en gebruikt 1 respondent water uit een pomp/noodkraan of getapt op een andere locatie (5%; 1 missing).

Uit een vergelijking met het de zorgen over de kwaliteit van het kraanwater blijkt dat hoe meer zorgen mensen zich maken over de kwaliteit van hun kraanwater, hoe minder vaak zij water rechtevrees uit hun eigen kraan drinken, $r_s = -.47$, $p = .00$, $n = 73$.



Figuur 15: Huidig drinkwatergebruik van respondenten, onderverdeeld in respondenten die (i) een sterk vermoeden hebben of zeker weten dat er lood in de (toevoer-)leidingen zit, en (ii) verwachten of zeker weten dat er geen lood in de (toevoer-)leidingen zit

Drinkwatergebruik Klantperspectieven

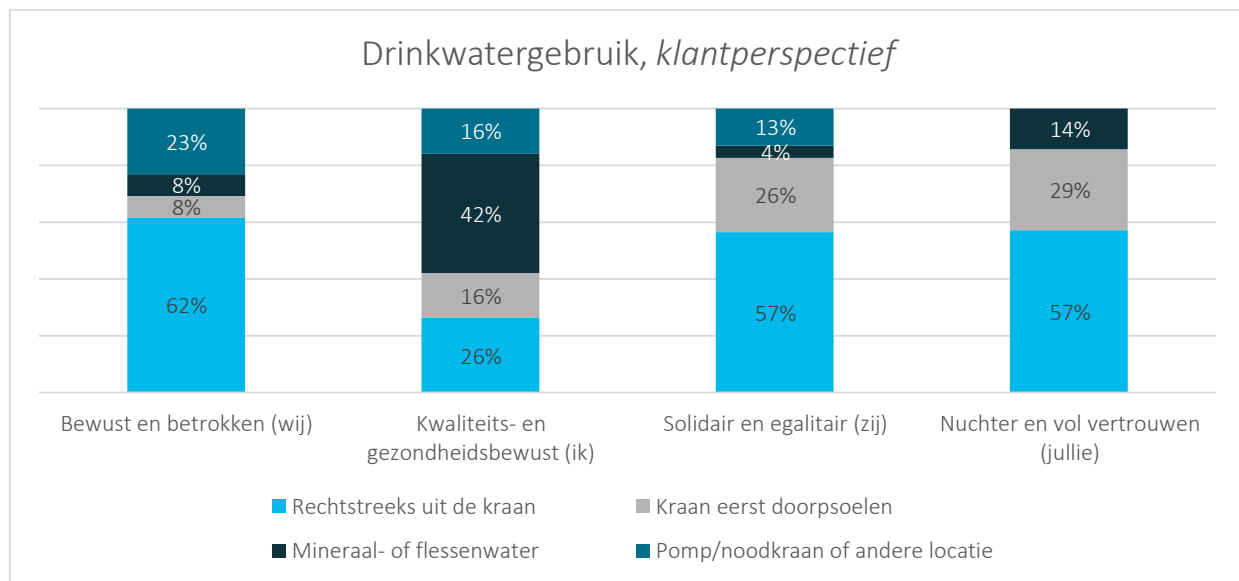
Behalve de klanten met het gezondheids- en kwaliteitsbewust (ik) perspectief, drinkt de meerderheid van de respondenten met de overige perspectieven water direct uit de kraan (meer dan de helft van de respondenten). Bij respondenten met een ik-perspectief is dit slechts ca. een kwart van de bewoners (zie Figuur 16). Een Kruskal Wallis

test toont dan ook aan dat de vier klantperspectieven significant van elkaar verschillen op huidig watergebruik¹⁷, $H(3)=8.28$, $p=.04$, $n=69$. Uit follow-up analyses (Mann-Whitney testen) bleek dat alleen de groep respondenten met het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief (marginaal) significant verschilt in huidig watergebruik van de andere drie perspectieven. Respondenten met het 'bewust & betrokken' (wij) perspectief gebruiken (marginaal significant) vaker water (rechtstreeks) uit de kraan dan respondenten met het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief, $U=80.50$, $z=-1.81$, $p=.07$, $n=32$. Respondenten met het 'solidair & egalitair' (zij) perspectief gebruiken vaker water (rechtstreeks) uit de kraan dan respondenten met het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief, $U=125.50$, $z=-2.53$, $p=.01$. En respondenten met het 'nuchter & vol vertrouwen' (jullie) perspectief gebruiken ook vaker water (rechtstreeks) uit de kraan dan respondenten met het 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief, $U=73.00$, $z=-2.35$, $p=.02$.

Een mogelijke verklaring voor het gegeven dat klanten met een 'kwaliteits- & gezondheidsbewust' (ik) perspectief relatief minder vaak water direct uit de kraan drinken is dat dat deze klanten vaker zeker weten of vermoeden loden (toevoer-)leidingen te hebben (zie Figuur 5). Daarnaast is dit een groep klanten met ook in zijn algemeenheid een lager vertrouwen in de kwaliteit en veiligheid van het Nederlandse kraanwater, en daarnaast een lager institutioneel vertrouwen (BTO 2018.083).

Naast watergebruik rechtstreeks uit de kraan, valt daarnaast ook het hoge mineraal- of flessenwater gebruik van de respondenten met het ik-perspectief op. Van deze respondenten laat 42% hun drinkwatergebruik het beste typeren door het drinken van flessenwater, tegenover respectievelijk 14%, 8% en 4% voor het jullie-, wij- en zij-perspectief. Tot slot is er ook bij de bewoners met het wij-, ik-, en zij-perspectief een aanzienlijke groep die aangeeft water te drinken van een pomp of noodkraan in de wijk of getapt op een andere locatie (14% van het totaal aantal respondenten). Het gebruik van dit drinkwater impliceert dat, voor deze bewoners, het vertrouwen in kraanwater zelf niet is afgenomen door de aanwezigheid van, of berichtgeving over, lood. Respondenten drinken nog steeds kraanwater, zij het niet meer uit hun eigen kraan.

¹⁷ Voor deze correlatie is een nieuwe, ordinale variabele aangemaakt ($n=77$), waarbij waarde 1= ik drink mineraal/flessenwater en ik drink water uit pomp of noodkraan ($n=24$), waarde 2= ik drink water uit de kraan, maar spoel voor gebruik kraan eerst door ($n=15$) en waarde 3= ik drink water uit de kraan ($n=38$).



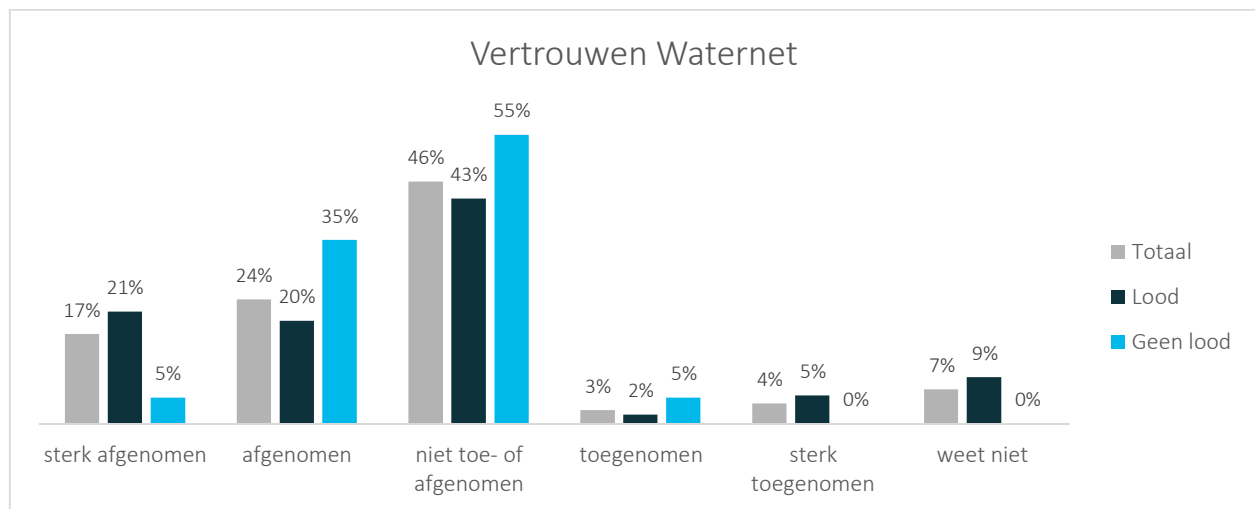
Figuur 16 Drinkwaterverbruik per klantperspectief (n=69)

3.7 Vertrouwen in instanties

De (berichtgeving rondom de) aanwezigheid van lood in kraanwater heeft ook impact gehad op het vertrouwen in instanties dat de bewoners van de tuindorpen hadden. In de hierop volgende paragrafen wordt het vertrouwen in Waternet en de Gemeente Amsterdam besproken.

Waternet

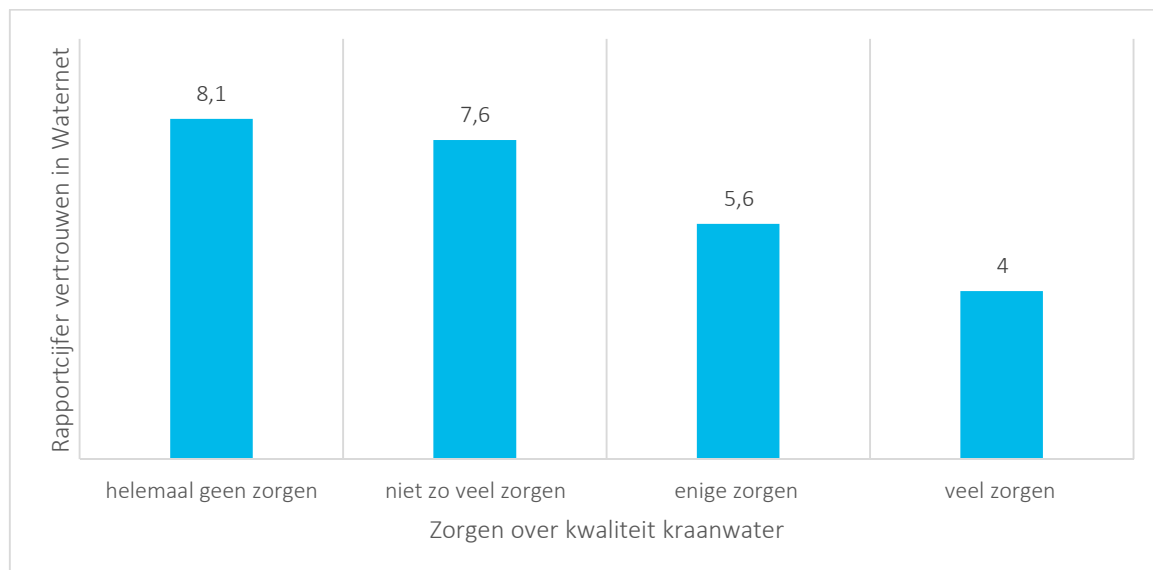
De impact van (de berichtgeving over) lood in het drinkwater heeft niet enkel zijn effect gehad op het vertrouwen dat bewoners hebben in de kwaliteit en veiligheid van drinkwater, maar ook, zij in het lichtere mate, op het vertrouwen dat zij hebben in drinkwaterbedrijf Waternet. Figuur 17 laat zien dat het vertrouwen van respondenten in het drinkwaterbedrijf (Waternet) licht is afgenomen, de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.49 ($SD = .97$). Vijf respondenten hebben 'weet niet' ingevuld. Zo'n 40% van de respondenten geeft aan dat zijn of haar vertrouwen in Waternet (sterk) is afgenomen. De groep respondenten die aangeeft dat deze afname sterk is, is echter hoger bij de respondenten die een sterk vermoeden hebben of zeker weten dat er lood in hun (toevoer-) te hebben. Voor deze groep is de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.45 ($SD = 1.06$). Respondenten die verwachten of zeker weten dat er geen lood in hun (toevoer-)leidingen zit is de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.60 ($SD = .68$).



Figuur 17: Vertrouwen Waternet toe- of afgenomen door impact lood in drinkwater, uitgesplitst naar totaal (n=76) en mate van zekerheid [Lood = respondenten die zeker weten of sterk vermoeden hebben van aanwezigheid lood (n = 56); Geen lood = Respondenten die zeker zijn van afwezigheid of geen aanwezigheid lood verwachten (n = 20)]

Naast de hierboven beschreven 5-puntsschaal is bewoners ook gevraagd hun vertrouwen in Waternet te beoordelen met een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer (op een schaal van 1-10) voor het vertrouwen in drinkwaterbedrijf Waternet is een 5.7 ($SD = 2.4$, $n = 76$). Ter vergelijking, in een studie uit 2018 (BTO 2018.083) bleek het landelijke gemiddelde rapportcijfer voor het vertrouwen in de drinkwaterbedrijven een 7.4 is. Nadere analyse leert dat in deze studie het rapportcijfer voor het vertrouwen in Waternet een 7.0 was. Het vertrouwen in Waternet is ligt bij de bewoners van de tuindorpen dus duidelijk lager dan gemiddeld in 2018, maar de daling is beperkt en het cijfer is nog altijd, zij het net, een voldoende. Zeker in vergelijking met de daling van het rapportcijfer in de kwaliteit van het kraanwater (van respectievelijk een 8,3 en 8,2 in 2018 en 2020 landelijk tot een 4.7 nu in de tuindorpen) is deze daling echter beperkt te noemen.

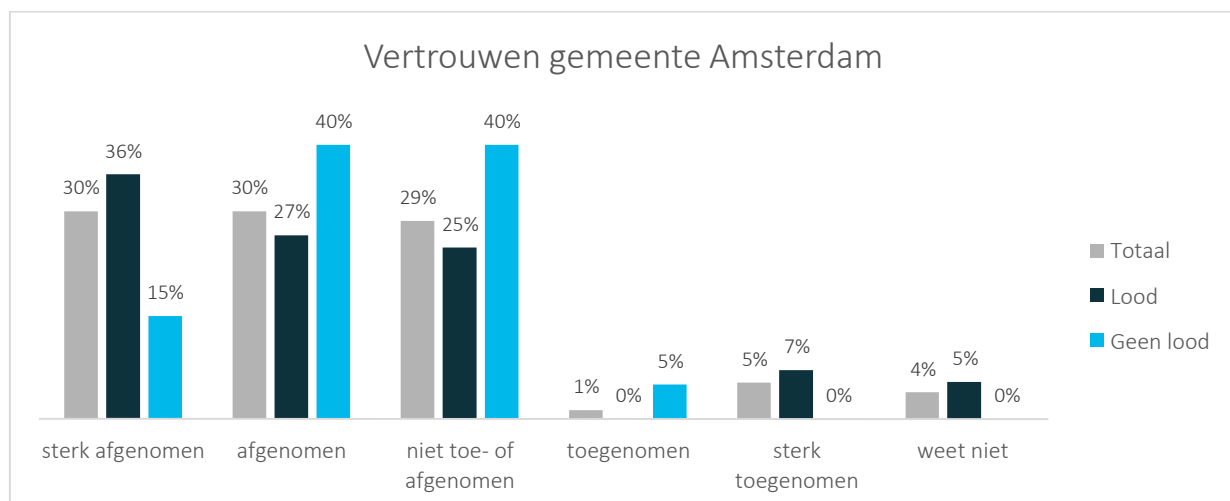
Ondanks dat er geen duidelijk verband zichtbaar is tussen de aanwezigheid van lood en een groter of lager vertrouwen in Waternet, is dit wel te vinden voor de zorgen die mensen zich maken over de kwaliteit van hun kraanwater. Zoals eerder gesteld maakt meer dan de helft van de respondenten zich enige tot veel zorgen over de kwaliteit van hun kraanwater. Hoe meer zorgen respondenten zich maken over de kwaliteit van het kraanwater, hoe lager het rapportcijfer dat zij geven voor het vertrouwen dat zij hebben in Waternet (gebaseerd op rapportcijfer, $r_s = -.64$, $p = .00$, $n = 73$ (zie Figuur 18)). Daarnaast is er ook een verband te vinden tussen het vertrouwen in Waternet en het drinkwatergebruik van de bewoners van de tuindorpen. Hoe meer vertrouwen respondenten hebben in Waternet (gebaseerd op rapportcijfer), hoe vaker mensen uit de kraan drinken, $r_s = -.25$, $p = .03$, $n = 76$.



Figuur 18 Rapportcijfer voor het vertrouwen in drinkwaterbedrijf Waternet uitgesplitst naar mate van zorgen over de kwaliteit van het kraanwater

Gemeente Amsterdam

Figuur 19 laat zien dat het vertrouwen in de Gemeente Amsterdam veel sterker is afgenomen dan we hebben gezien voor Waternet. Dit suggereert dat bewoners voor de loodproblematiek eerder kijken naar de gemeente dan naar Waternet. Door de impact van (de berichtgeving over) lood in het drinkwater is het vertrouwen van respondenten in de gemeente Amsterdam vrij fors afgenomen, de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.18 ($SD = 1.07$). Wederom zien we dat bij de respondenten die een sterk vermoeden hebben of zeker weten dat er lood in de (toevoer-)leidingen zit de afname het grootst. Voor deze groep is de gemiddelde score op de 5-puntsschaal is 2.11 ($SD = 1.15$). Voor respondenten die verwachten of zeker weten dat er geen lood in de (toevoer-)leidingen zit afgenomen is de gemiddelde score op de 5-puntsschaal 2.35 ($SD = .81$).



Figuur 19: Vertrouwen Gemeente Amsterdam toe- of afgenomen door impact lood in drinkwater, uitgesplitst naar totaal ($n=76$) en mate van zekerheid [Lood = respondenten die zeker weten of sterk vermoeden hebben van aanwezigheid lood ($n = 56$); Geen lood = Respondenten die zeker zijn van afwezigheid of geen aanwezigheid lood verwachten ($n = 20$)]

3.8 Berichtgeving

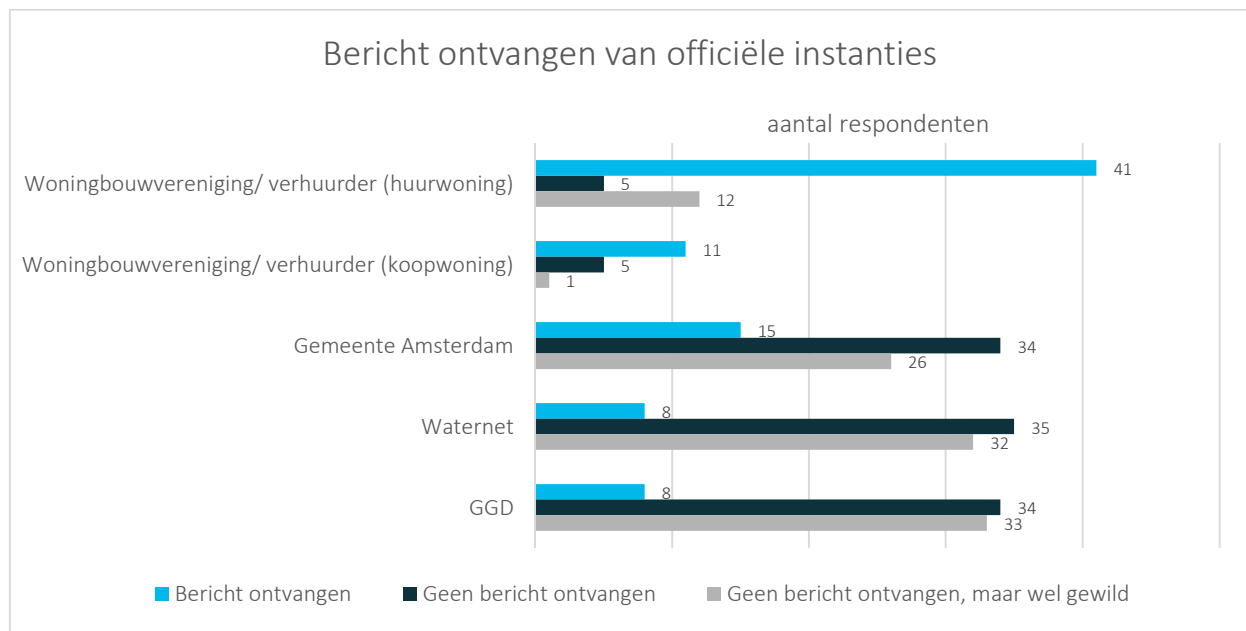
Ontvangen informatie officiële instanties

Nadat er in het najaar van 2019 enkele metingen gedaan zijn in de tuindorpen waaruit bleek dat er vaak nog loden (toevoer-)leidingen aanwezig waren, is er door verschillende media over de buurt bericht. Daarnaast hebben ook de verschillende betrokken instanties richting (een deel van de) bewoners gecommuniceerd. In deze alinea bespreken we de ervaring van de bewoners ten aanzien van de communicatie. Hierbij gaat het niet om het vaststellen welke vorm van communicatie wel of niet heeft plaats gevonden, maar om het beter begrijpen van de beleving van de bewoners. In de enquête is de bewoners gevraagd naar de berichtgeving door de vier verschillende instanties: De woningbouwvereniging of verhuurder (in deze wijken vaak woningbouwvereniging Ymere), de gemeente Amsterdam, Waternet en de GGD. Omdat het contact met de woningbouwvereniging en ook de verantwoordelijkheden van de woningbouwvereniging uiteenlopen wat betreft bewoners van huurwoningen (verhuurder is verantwoordelijk voor vervangen loden leidingen) en koopwoningen (in deze wijken zijn de woningen bijna allemaal voorheen eigendom geweest van de woningcorporatie), is er voor deze groepen een onderscheid gemaakt.

Zoals weergegeven in Figuur 20 geven een groot deel van de huurders (41 van de 58 huurders) aan bericht te hebben ontvangen van de woningbouwvereniging over de situatie omtrent lood in de wijk. Twaalf respondenten geven aan geen bericht te hebben ontvangen, maar dit wel te hebben gewild. 5 respondenten met een huurwoningen hebben geen bericht ontvangen, maar hebben dit ook niet gemist. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat in de woningen van deze respondenten de loden leidingen reeds vervangen zijn, waardoor zij geen aanvullende berichten miste.

Ook van de respondenten met een koopwoning heeft het grootste gedeelte bericht ontvangen van de woningcorporatie of verhuurder (11 van de 17). Een verklaring hiervoor is dat veel van deze respondenten hun woning direct van de woningcorporatie gekocht hebben. Omdat de woningcorporatie de vorige eigenaar was, zullen zij in sommige gevallen verantwoordelijk zijn voor het vervangen van de loden leidingen.

Tussen de andere drie instanties en de bewoners lijkt er minder contact te zijn geweest. Zowel wat betreft de berichtgeving vanuit de gemeente, Waternet en de GGD geven de meeste bewoners aan geen bericht te hebben ontvangen (maar dit ook niet gemist). Veel bewoners hebben berichtgeving vanuit die instanties echter wel gemist. Dit geldt vooral voor de GGD en Waternet, waarvan respectievelijk 33 (43%) en 32 (42%) respondenten aangeven geen bericht te hebben, maar dit wel graag had gewild.



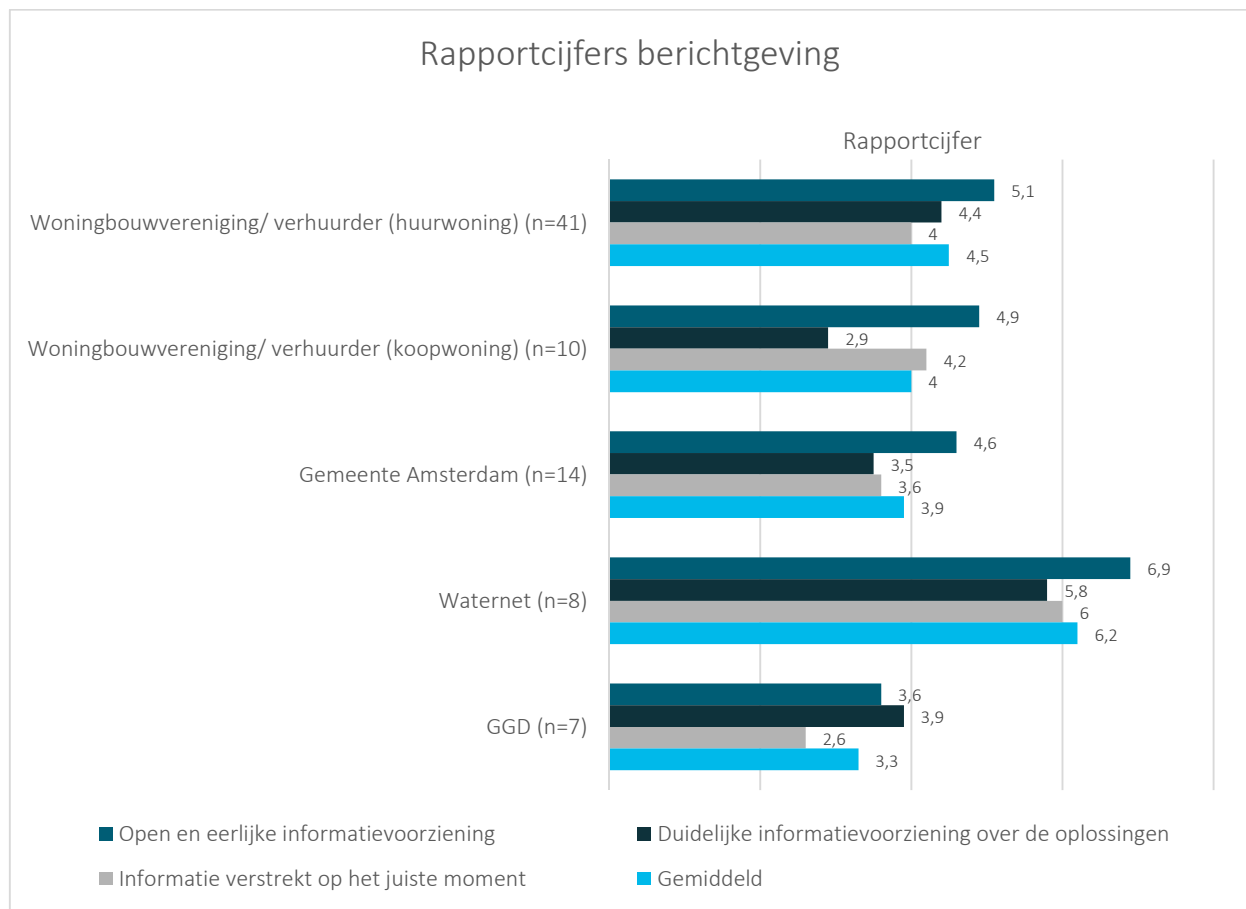
Figuur 20 Berichten (niet) ontvangen van betrokken instanties

Aan de respondenten die hebben aangegeven bericht te hebben ontvangen is daarnaast gevraagd hoe zij deze berichten beoordeelden. Hierbij is de respondenten gevraagd de berichtgeving te scoren (1-10) op de onderdelen: informatie verstrekt op het juiste moment; duidelijke informatievoorziening over de oplossingen; en open en eerlijke informatievoorziening. In Figuur 21 zijn deze rapportcijfers weergegeven voor deze verschillende onderdelen, uitgesplitst naar instanties. Hierbij is er weer een onderscheid gemaakt tussen bewoners van een koop- of huurwoning ten aanzien van de woningbouwvereniging/verhuurder.

Opvallend is dat er over het algemeen hele lage rapportcijfers gegeven worden, wat duidt op ontevredenheid over de berichtgeving. In dit opzicht springen vooral de rapportcijfers voor de GGD er uit. Respondenten scoren de GGD slechts op een 2,6 wat betreft het op het juiste moment verstrekken van informatie en een 3,6 wat betreft open en eerlijke informatie voorziening. Deze lage scores zijn opvallend, gezien de GGD geen verantwoordelijkheid draagt voor de aanwezigheid van lood of het vervangen van leidingen. Juist omdat dit rapportcijfers zijn van bewoners die wel informatie hebben ontvangen is het interessant te zien dat bewoners deze informatie blijkbaar niet voldeed aan de verwachtingen van de bewoners.

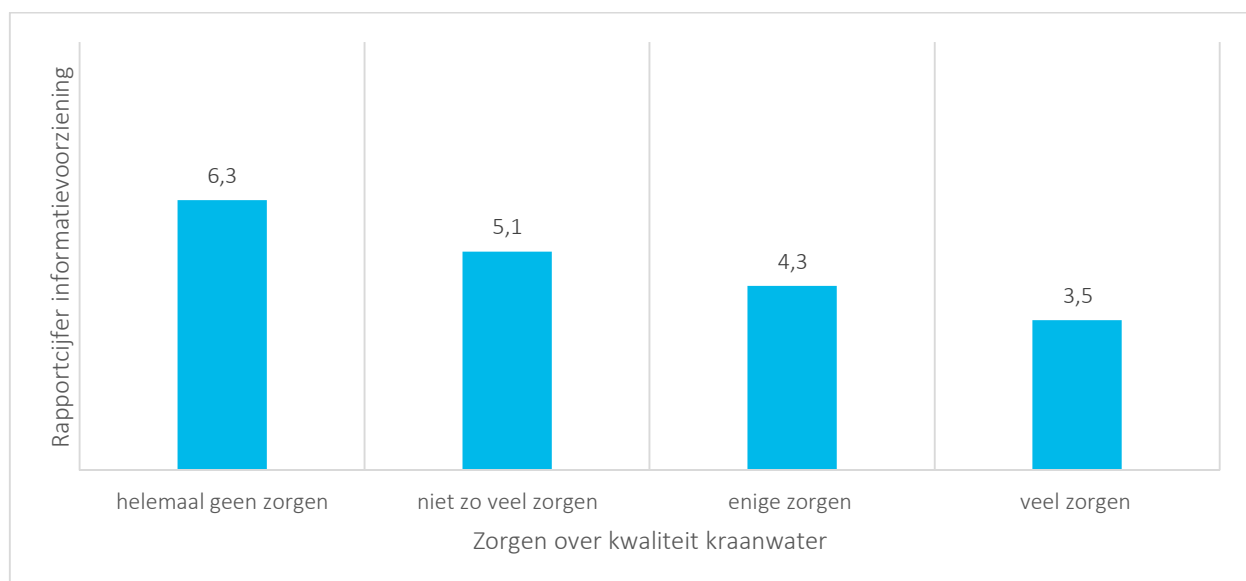
Verder valt op dat voor de bewoners van een koopwoning de verstrekte informatie door de woningcorporatie (vaak vorige eigenaar) niet duidelijk was over de oplossingen (rapportcijfer: 2,9 uit 10).

Daarnaast scoort Waternet als enige een voldoende wat betreft de inhoud van de berichtgeving (gemiddeld 6,2 uit 10). Het hoogste cijfer wordt gegeven voor de open en eerlijke berichtgeving door waternet (6,9 uit 10).



Figuur 21 Rapportcijfer berichtgeving verschillende instanties.

Het gemiddelde rapportcijfer dat respondenten geven voor de informatievoorziening vanuit officiële instanties is een 4,5 ($SD = 2.3$). Hierbij geldt dat hoe meer zorgen respondenten zich maken over de kwaliteit van het kraanwater, hoe lager het rapportcijfer voor de informatievoorziening vanuit officiële instanties, $r_s = -.34$, $p = .02$, $n = 73$ (zie Figuur 22).

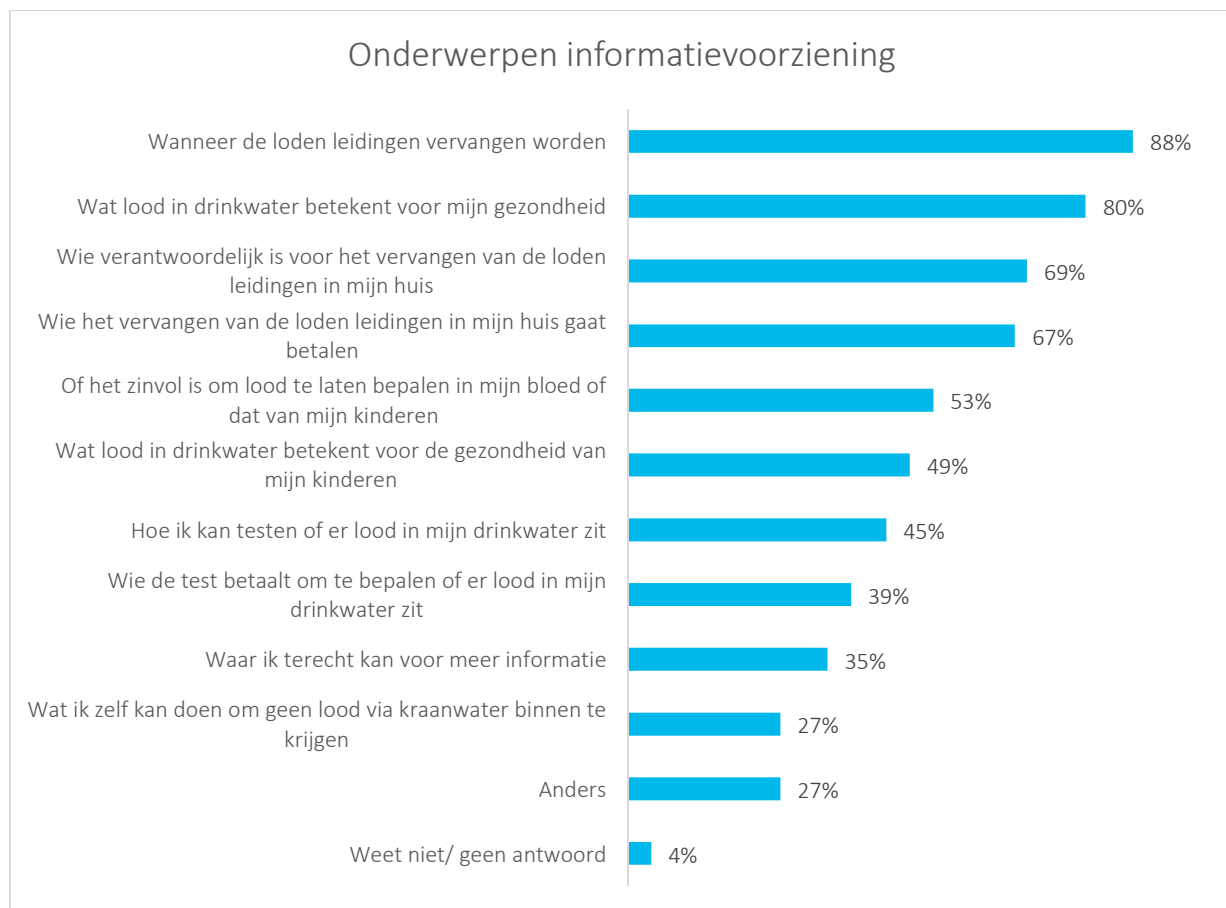


Figuur 22 Rapportcijfer voor de informatievoorziening vanuit officiële instanties uitgesplitst naar mate van zorgen over de kwaliteit van het kraanwater

Onderwerpen informatievoorziening

Uit een algemene vraag over de informatievoorziening blijkt dat zes respondenten (8.1%) vinden dat zij voldoende geïnformeerd zijn door officiële instanties, 17 respondenten (22.9%) vinden dat zij aanvankelijk niet voldoende geïnformeerd zijn, maar inmiddels wel, en 49 respondenten (66.2%) vinden dat zij niet voldoende geïnformeerd zijn. Twee respondenten weten niet of zij voldoende geïnformeerd zijn (2.7%; totale $n = 74$).

Van de respondenten die vinden dat zij niet voldoende geïnformeerd zijn ($n = 49$), staan de onderwerpen waar zij meer over hadden willen weten in onderstaande Figuur 23. Respondenten konden meerdere onderwerpen aanvinken. 88% van de respondenten die meer informatie had willen ontvangen had graag meer informatie gehad over wanneer de loden leidingen worden vervangen. Dit zijn voornamelijk huurder (eigenaren van een koopwoning zijn zelf verantwoordelijk voor de vervanging). Daarnaast is de meerderheid van de bewoners die meer informatie had gewild geïnteresseerd in de effecten van lood op de gezondheid (80%) en in wie er verantwoordelijk is voor (het betalen van) het vervangen van loden leidingen.



Figuur 23 Onderwerpen waar bewoners van de tuindorpen graag meer informatie over hadden ontvangen ($n=49$), meerdere antwoorden mogelijk.

4 Follow-up interviews bewoners tuindorpen

Om de surveyresultaten in perspectief te kunnen plaatsen zijn er 24 telefonische interviews afgelegd met deelnemers aan de survey. In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews uitgewerkt.

4.1 Gevoel

In de enquête is respondenten gevraagd naar hun voornaamste gevoel over de toen huidige loodsituatie. Een machteloos gevoel wordt het vaakst genoemd door de geïnterviewde (8 keer). Daarnaast geven ook veel respondenten aan boos (5), geïrriteerd (3), geschokt (1) of teleurgesteld (1) te zijn.

Een belangrijke uitleg voor deze negatieve gevoelens is de afhankelijkheid van woningcorporatie Ymere. Respondenten noemen dat het al jaren bij de woningcorporatie bekend is dat er lood in de woningen zit, maar er niet naar wordt gehandeld. Ook nu er ophef is ontstaan handelt de woningcorporatie volgens de respondenten te langzaam. Het is dit gevoel van afhankelijkheid in combinatie met het gevoel dat Ymere niet of onvoldoende handelt dat mensen veelal machteloos of boos maakt.

Ik voel me machteloos omdat ik er [zelf] niks aan kan doen. Ik woon in een huurhuis en ben afhankelijk van de woningcorporatie Ymere.

Respondenten geven daarnaast aan het raar te vinden dat de loden leidingen niet vervangen zijn bij de renovaties die de afgelopen jaren zouden hebben plaatsgevonden.

Een tweede verklaring voor deze gevoelens die verschillende keren door de respondenten wordt genoemd is dat geïnterviewden zich zorgen maken over hun eigen gezondheid en die van hun kinderen. Zij weten (inmiddels) dat het al veel langer bekend is dat lood schadelijk is en dat deze woningen loden leidingen hebben en hadden hierover al veel eerder bericht willen ontvangen.

We wisten niet dat het aan de hand was. Toen ik zwanger was en kinderen had heb ik nooit nagedacht over lood in drinkwater. Deze kwestie levert nu veel vragen op. Ik hoef geen geldbedrag, maar het zou fijn zijn geweest als de Gemeente en Ymere dit veel eerder hadden gecommuniceerd.

Opvallend is dat de onrust over lood door sommige respondenten in verband wordt gebracht met allerlei gezondheidsklachten, ook die niet door de GGD en de Gezondheidsraad in verband worden gebracht met lood. Volgens de Gezondheidsraad heeft lood vooral effect op jonge kinderen tot 8 jaar en kan het leiden tot een lager IQ (daling met 2-5 punten). Jonge kinderen en zwangere vrouwen worden daarom afgeraden water met een hoge dosering lood te drinken. Voor volwassenen kan te veel lood leiden tot een verhoogd risico op hart- en vaatziekten en het ontwikkelen van nierziekten (Gezondheidsraad, 2019). Tijdens de interviews geven zes respondenten aan dat zijzelf of mensen in hun omgeving (onverklaarbare) gezondheidsklachten hebben. Zij vragen zich af of deze misschien door het lood in drinkwater veroorzaakt worden. Genoemde gezondheidsklachten zijn concentratieproblemen, verloren kiezen, miskramen, algehele (onverklaarbare) ziekte, kanker en burn-out. Mogelijk is dat deze zorgen gevoed worden door berichtgeving over DuPont. De door DuPont/Chemours voorheen geproduceerde giftige stof PFOA wordt met verschillende gezondheidsklachten geassocieerd zoals vormen van teelbalkanker en onvruchtbaarheid. In

het voorjaar van 2020 is hier een bioscoopfilm over verschenen¹⁸ waarin ook de link met drinkwater duidelijk naar voren komt.

Ondanks dat de door de respondenten genoemde klachten over het algemeen niet aan lood in kraanwater gelinkt worden, geven de respondenten aan zich hier zorgen over te maken.

Ik ken iemand met loodgehalte 115 [µg per liter], die man heeft 4 kinderen en zijn doodziek. Ik ken meer mensen die doodziek zijn en heb zelf ook gezondheidsklachten. Is heel frustrerend. Klachten worden niet erkend door medische wetenschap. Het is niet te verklaren dat concentratieproblemen en verloren kiezen hierdoor komt. Maar zo voel ik het wel. Dat dit niet erkend wordt, [daar] zijn we boos over.

Mijn toenmalige vrouw in dit huis had meerdere miskramen en mijn dochter was ook vaker ziek. Dit konden we niet verklaren. Er is onderzoek naar gedaan, maar de oorzaak is nooit gevonden. Toen kwam ineens het verhaal over loden leidingen naar voren... [...]

Opvallend is dat drie van de zes respondenten die zich zorgen maken over gezondheidsklachten aangeven dat bij hen thuis loodwaarden zijn gemeten van onder de norm (10 µg per liter). Hieruit valt af te leiden dat die norm niet voor alle respondenten een geruststelling is.

Tot slot draagt onduidelijkheid over de metingen bij aan een gevoel van machteloosheid en boosheid van sommige respondenten. Zo geven vier respondenten aan dat de metingen naar hun mening niet zorgvuldig zijn verlopen. Zo werd er één meting gedaan nadat de kraan 5 minuten had doorgelopen; alleen bij de keukenkraan (en niet boven in huis terwijl daar juist vermoed werd dat er loden leidingen waren); en werd er 's middags gemeten op een moment dat al veel water was doorgespoeld. Daarnaast geven respondenten aan dat bij burens uit hetzelfde huizenblok andere uitkomsten met hogere loodconcentraties zijn gevonden. Voor sommige respondenten een duidelijk teken dat de loodmetingen rammelen en niet altijd betrouwbaar zijn. Sommige respondenten geven dan ook aan zelf een tweede meting te willen laten doen.

Waar ik me ook machteloos over voel is de metingen die worden gedaan door het meetbureau van Ymere. Zij nemen alleen een monster als het water 5 minuten gestroomd heeft en vooral 's middags, niet 's ochtends vroeg. Dat is geen betrouwbare meting!

Naast gevoelens machteloosheid en woede reageren een aantal respondenten nuchter en zonder verbazing (6 respondenten). Eén van hen geeft aan niet te verwachten loden leidingen te hebben omdat zij in een nieuwere woning woont. De andere vijf respondenten die nuchter reageren verklaren dit door te verwijzen naar hun leeftijd (ouder dan 55) en het feit dat zij veelal al jaren in de buurt te wonen zonder ooit klachten te hebben gehad. Een vrouw geeft aan te denken dat er enkel ophef ontstaat omdat mensen graag huurverlaging willen ontvangen¹⁹.

Er zitten loden leidingen al sinds wij hier wonen, dus het verbaast me dat mensen daar nu zo'n probleem van maken. Ik heb 64 jaar lang water uit de kraan gedronken en er is niets met mij gebeurd. Volgens mij mopperen mensen over de gevolgen van het lood omdat ze een 60% huurverlaging kunnen krijgen van Ymere als een hoge mate van lood geconstateerd wordt.

¹⁸ In de Amerikaanse speelfilm 'Dark Waters' wordt de jarenlange juridische strijd van advocaat Robert Bilott tegen DuPont (Virginia) naverteld. Na 20 jaar procederen won Bilott de zaak en in 2016 moest DuPont/Chemours 671 miljoen dollar schadevergoeding betalen aan omwonende en werknemers. In Nederland is DuPont daarnaast verschillende keren in het nieuws geweest in verband met gezondheidsklachten en de Nederlandse vestiging (bijvoorbeeld bij EenVandaag op 24-01-2020).

¹⁹ Bij een overschrijding van de norm (10 µg per liter) kunnen huurders tot 60% huurverlaging ontvangen van de woningcorporatie.

4.2 Berichtgeving

Een belangrijk thema besproken in de interviews was de berichtgeving vanuit de officiële en betrokken instanties (Gemeente, Waternet, Ymere, GGD). Er is doorgesproken over de ontvangen berichtgeving vanuit deze organisaties, maar ook over het ideaal bericht dat mensen hadden willen ontvangen. In deze paragraaf worden de belangrijkste bevindingen aangaande deze berichtgeving uit de interviews besproken. Hierbij is het belangrijk te vermelden dat ook dit gedeelte van de interviews expliciet gaat om de *ervaring* en *beleving* van respondenten. De besproken berichtgeving en inhoud van de berichten is weergegeven op basis van de herinneringen hierover. In sommige gevallen gaven de respondenten aan de brieven bewaard te hebben en deze er bij te pakken, terwijl respondenten andere keren voornamelijk uit hun geheugen putten. Bij de bespreking van deze berichten is het hierom van belang te beseffen dat het om subjectieve ervaringen gaat en dat de werkelijke inhoud en/of boodschap van de berichten mogelijk hiervan afweek.

Ontvangen berichtgeving

Over het algemeen geven mensen aan weinig berichten te hebben ontvangen. Vijf respondenten geven aan helemaal geen bericht te hebben ontvangen, vanuit geen enkele officiële organisatie (Ymere, Gemeente, GGD, Waternet). Verder zijn er de volgende berichten te identificeren:

1. Vermoedelijk lood aanwezig, mogelijkheid tot meting

Veel respondenten geven aan een bericht te hebben ontvangen in het najaar (oktober/november) vanuit Ymere. Hierin werd benoemd dat er een vermoeden bestond dat er nog loden leidingen in of aangesloten op de woningen lagen. In dit bericht werd aan bewoners aangeboden een loodmeting te doen. Zes respondenten gaven aan dit een prettig bericht gevonden te hebben. Deze respondenten geven aan dit bericht als informerend te hebben ervaren, omdat naar hun idee hierin goed werd uitgelegd waarom het belangrijk zou zijn een watermonster te nemen in huis.

Ymere legt in hun berichtgeving in principe uit wat er aan de hand is en dat ze graag monsters willen afnemen binnen de huizen. Dit legde ze wel helder uit.

Er zijn echter ook respondenten die kritisch over dit bericht spreken. Zo geeft een respondent aan de informatie in de berichten vooral te beperkt te vinden.

De eerste berichtgeving over de loodkwestie vanuit Ymere was heel summier. Ze zeiden alleen, 'er blijken loden leidingen te zitten in deze buurt, wij gaan daarom wat monsters nemen' - er was een gebrek aan urgentie. Ze hadden veel meer informatie moeten geven over wat ze zouden gaan doen en waarom.

Naast een bericht van Ymere, hebben sommige respondenten ook een brief vanuit de Gemeente ontvangen met een vergelijkbare strekking. Dit bericht werd als prettig ervaren. Een respondent geeft aan dat in dit bericht van de gemeente ook het telefoonnummer van een contactpersoon bij Ymere was opgenomen voor aanvullende vragen.

2. Geen lood aanwezig in Tuindorp/uw woning

Eén huurder geeft aan bericht te hebben ontvangen dat er juist géén lood aanwezig zou zijn in Tuindorp. Een mogelijke verklaring voor dit bericht zou kunnen zijn dat er meer zekerheid is over de aanwezigheid van lood in deze specifieke woning. De betreffende respondent woont in een woning uit 1950. Ondanks dat de meeste woningen in de tuindorpen in de jaren 1920/1930 zijn gebouwd, zijn er ook enkele straten uit 1950. Mogelijk was de woningcorporatie over deze woningen zekerder of er wel/niet lood aanwezig is. Echter, geeft de respondent aan niet tevreden te zijn met de communicatie hierover, omdat er later uit media berichtgeving bleek dat er wel lood aanwezig was (in de wijk). Inmiddels heeft de respondent het water in huis laten bemonsteren, maar hij heeft de uitslag op het moment van het interview nog niet ontvangen.

We hebben bericht van Ymere ontvangen dat er geen loden leidingen zitten in de tuindorpen en dat het probleem zich afspeelt ergens anders. [...]De berichtgeving vanuit het Parool dat er dus wel loden leidingen in de tuindorpen zijn heeft ons het meeste gestoord. Wij dachten dat er niks aan de hand was. Het bericht van Ymere dat het probleem niet in de tuindorpen speelt was dus niet waar.

3. De loden leidingen zullen vervangen worden

Drie respondenten geven aan recent een bericht te hebben ontvangen dat de loden leidingen vervangen zouden worden. Voor sommigen was dit een welkome boodschap.

Dit bericht was het beste tot nu toe, er zat ten minste een vorm van urgentie in. Er werd gezegd dat ze "ermee bezig zijn" om de loden leidingen te vervangen.

Anderen respondenten vonden dit bericht echter niet concreet genoeg²⁰, er wordt benoemd dat de leidingen vervangen zullen worden, maar er mist cruciale informatie volgens deze respondent.

In de berichtgeving is Ymere erg laks geweest. Het lijkt erop dat ze willen dat de loden leidingen op hun manier vervangen worden. Ook ontbreekt er in de berichtgeving essentiële informatie, wat veel vragen oproept bij de bewoners, bijvoorbeeld wie de vervanging van leidingen gaat bekostigen. Ze zeggen alleen "we willen de loden leidingen gaan vervangen".

Koopwoningen

Drie van de vijf respondenten met een koopwoning geven ook aan in het najaar van 2019 een brief van Ymere te hebben ontvangen met het aanbod een meting te laten doen. De respondenten geven aan dit een prettig bericht te hebben gevonden.

Ik heb een bericht van Ymere ontvangen dat er vermoedens waren dat er loden leidingen in de woning zouden kunnen zijn. Dat er communicatie over zou worden vastgehouden. Als we zouden willen konden we het water laten testen. Dit was voldoende info. Als ik info mis dan bel ik instanties.

Helemaal gezien deze respondenten niet bij Ymere huren.

Ymere heeft goed haar best gedaan. Ik heb meerdere brieven ontvangen terwijl ik een koopwoning heb.

De twee andere respondenten met een koopwoning hebben andere ervaringen met de communicatie. Eén van hen geeft aan helemaal geen bericht te hebben ontvangen. Zij heeft zelf een meting laten uitvoeren waaruit is gebleken dat zij een loodgehalte heeft boven de norm. Zij vermoedt dat Ymere geen contact opneemt gezien zij de woning van een andere particulier heeft gekocht en niet direct van Ymere. Ze geeft aan het moeilijk vinden niet te weten wie er verantwoordelijk is voor de vervanging van de leidingen. Ze geeft aan vooral duidelijkheid over de oplossingen te willen.

Een andere respondent geeft aan in het najaar van 2019 een brief te hebben ontvangen over de loodsituatie. Echter hierna ontstond er verwarring omdat niet iedereen in hetzelfde woningblok deze had ontvangen. Tijdens een VVE vergadering is dit besproken en er is toen ook een rectificatie gekomen vanuit Ymere. Echter deze respondent heeft geen aanbod ontvangen een meting te laten doen. Een verklaring die zij zelf geeft is dat haar woning naoorlogse bouw is (bouwjaar 1950) waardoor de verwachting is dat hier geen loden leidingen aanwezig zullen zijn.

Tot slot heeft slechts één respondent met een koopwoning bericht ontvangen van de gemeente. Zij geeft aan verschillende brieven van de gemeente te hebben ontvangen, maar kan zich niet herinneren waar deze over gingen.

²⁰ Let wel, mogelijk kregen de verschillende respondenten verschillende berichten over de vervanging.

4.2.1 Reflectie op communicatie

Over het algemeen zijn veel respondenten kritisch over de communicatie over de (mogelijke) aanwezigheid van loden leidingen. Acht respondenten geven aan zich vooral te hebben geërgerd aan de berichtgeving van Ymere. Voor sommigen was dit gevoel gebaseerd op specifieke berichten (bijv. twee respondenten hebben zich gestoord aan het bericht over dat er monsters genomen zouden worden omdat hieruit een gebrek aan urgentie bleek), terwijl veel anderen over het algemeen vinden dat Ymere te weinig gecommuniceerd heeft over de problematiek rondom lood in drinkwater. Naast de respondenten die specifiek kritisch zijn op de berichtgeving vanuit Ymere, geven acht respondenten aan vanuit alle officiële instanties te weinig informatie te hebben ontvangen. Zoals gezegd zijn er respondenten die geen enkel bericht hebben ontvangen. Twee respondenten geven aan zich te hebben geërgerd aan de berichten in de (sociale)media. Voor deze respondenten was het vooral storend dat deze berichten meer informatie bevatten dan de berichten die zij vanuit Ymere of de gemeente hebben ontvangen. Tot slot zijn er zes respondenten die aangeven geen enkel bericht als storend te hebben ervaren.

Naast de opmerkingen per specifiek bericht die hierboven genoemd werden zijn er ook een aantal andere algemene aandachtspunten benoemd:

Toon

- Niet informerend genoeg. Opmerkingen als *“we willen de loden leidingen gaan vervangen”* roepen bij de respondenten veel aanvullende vragen op zoals *wanneer* en *wie moet dat betalen?*
- Geen excuses of begrip voor de ongerustheid
- Gebrek aan urgentie
Pas bij het initiatief van bewoners en het nieuws uit de kranten is Ymere in actie gekomen. [...] Ze hadden veel meer informatie moeten geven over wat ze zouden gaan doen en waarom.

Inhoud

- Link met loodvergiftiging wordt niet gemaakt in de communicatie
Lood in drinkwater betekent loodvergiftiging, maar dat benoemen ze niet. Dat stoort mij aanzienlijk
- Individuele informatie voor specifieke woningen ontbrak
Een individuele brief was prettiger geweest. Ze [Ymere] wisten het per huis.
- Foutieve/niet-coherente informatie
We hebben bericht (...)ontvangen dat er geen loden leidingen zitten in de tuindorpen en dat het probleem zich afspeelt ergens anders. [...]De berichtgeving vanuit het Parool [weten we] dat er dus wel loden leidingen in de tuindorpen zijn.

Vorm

- Tussen het eerste bericht en de werkelijke meting zat heel veel tijd (weken), dit duurde te lang.
We zeiden 'wij zijn er mee bezig', maar daar gingen weken aan voorbij.
- Het was lastig in contact te komen als er vragen waren. Een respondent geeft aan heel moeilijk contact te krijgen met de contact persoon bij Ymere die in de brief vanuit de Gemeente werd genoemd.
Ik moest 8 telefoontjes en 3 emails sturen naar Ymere voor ik reactie had. Niet te bereiken. Hadden ze meer mensen moeten inhuren. Maar het heeft 2 maanden geduurd voor de test is gedaan, was wel slecht.
- Resultaten van de loodmetingen door Ymere moesten door de huurder zelf opgevraagd worden en zouden niet automatisch zijn gedeeld.

- Onduidelijkheid over de afspraak en als gevolg een foutieve meting

Het bericht waar ik me het meeste aan stoorde was wanneer het meetbureau van Ymere op bezoek zou komen. We hadden een afspraak dat ze 's morgens vroeg zouden meten, maar dat hebben ze niet gedaan. Gedurende de nacht staat namelijk het water stil en kan er lood in het water terecht komen. Ze kwamen uiteindelijk in de middag en lieten de kraan eerst 5 minuten doorlopen. Geen betrouwbare meting. Andere waarden van burens waren daardoor ook heel verschillend.

- Gebrek aan communicatie

De externe berichtgeving [vanuit kranten en andere sociale media kanalen] gaf inzicht in de gezondheidsproblemen rondom loden leidingen. Dit maakte mij erg bezorgd aangezien ik en mijn kinderen dit water al heel lang gedronken hebben.[...] ik heb Ymere zelf een mailtje gestuurd. Echter van het mailtje heb ik nooit terugkoppeling gekregen. Ik had gevraagd of ze het loodniveau zouden kunnen checken, maar daar zijn ze niet op ingegaan. Ze houden het verborgen. Ze weten het al langer, want er zijn bouwtekeningen van de woningen.

Uit de genoemde punten komt naar voren dat veel bewoners zich naar aanleiding van de berichtgeving in de media bezorgd maken over lood in hun drinkwater. Zij kijken, vooral als huurders, vaak naar Ymere (de woningcorporatie) om dit probleem op te lossen en duiding te geven over oorzaak, gevolgen en geplande acties. Een aantal respondenten vindt dat Ymere te weinig informatie geeft of zelfs informatie achterhoudt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er veel informatie in lokale media (AT5, Parool) over dit onderwerp beschikbaar is, waardoor bewoners snel informatie verzamelen over het onderwerp. Als gevolg hiervan willen zij graag tot in detail geïnformeerd worden. Een andere verklaring voor de onvrede over de communicatie is dat veel buurtbewoners elkaar spreken over loden leidingen. Hieraan werd ook verschillende keren gerefereerd tijdens de interviews. *Gevoel van onzekerheid, ook omdat de burens wel hogere score [hoeveelheid lood in drinkwater gemeten] hebben.* Veel respondenten lijken het moeilijk te bevatten dat huizen naast elkaar, andere loodwaarden kunnen hebben. Dat dit mogelijk te verklaren zou zijn door het feit dat loden leidingen in huis bij sommige huizen al (deels) vervangen kunnen zijn in combinatie met het feit dat er in sommige gevallen loden ringleidingen onder huizenblokken liggen is voor veel respondenten verre van duidelijk.²¹

Daarnaast lijken verschillende respondenten in de veronderstelling te zijn dat Ymere weet in welke woningen wel en geen lood in het kraanwater zit.

Ze houden het verborgen. Ze weten het al langer, want er zijn bouwtekeningen van de woningen.

Ideaal bericht

In de interviews is respondenten gevraagd naar de ideale berichtgeving die zij hadden willen ontvangen omtrent de situatie met lood in hun wijk. Hierbij is de respondenten gevraagd uit te gaan van de huidige situatie (er zijn loden leidingen aanwezig in de wijk). Een veelgenoemd aspect van de ideale berichtgeving is duidelijkheid over de wel of niet aanwezigheid van lood. Zoals gezegd geven respondenten aan nu voornamelijk berichtgeving te hebben ontvangen dat er mogelijk loden leidingen in of aangesloten zijn op hun huis, maar hebben ze daarnaast behoefte aan meer duidelijkheid en inzicht in op welke manier dit onderzocht gaat worden.

Een bericht moet opbouwend zijn naar de uitslag [van de loodtest]. We gaan de hele wijk testen [...]. Straat voor straat uitsluitel geven, met een duidelijk stappenplan.

²¹ De woningen die vlak bij de aansluiting van de ringleiding op de hoofdleiding liggen, maken maar minimaal gebruik van de loden ringleiding en zullen daarom minder lood in hun drinkwater meten. De huizen die aan het eind van de ringleiding liggen, kunnen echter veel hogere concentraties meten.

Ook zouden respondenten graag een handelingsperspectief ontvangen wanneer er daadwerkelijk lood ontdekt wordt en een termijn willen ontvangen wanneer het aangepakt wordt (huurders).

In een bericht moeten de bewoners geïnformeerd worden wat het probleem [is] en wat er aan gedaan zal worden. Er moeten concrete maatregelen in staan. Niet alleen "we willen de loden leidingen vervangen". Vertel hoe dan? En wanneer? Wie gaat het betalen?

Verder geven drie respondenten aan graag een bericht zouden hebben ontvangen dat de ernst van de situatie onderkent en inspeelt op de zorgen van de bewoners. Een enkeling had ook graag een persoonlijk bericht ontvangen, betreffende haar specifieke woning.

In de berichtgeving moet geluisterd worden naar de bewoners. We hebben klachten ingediend bij Ymere en daar zijn ze te laconiek mee omgegaan.

Sommige bewoners hadden daarnaast ook graag excuses ontvangen van de woningcorporatie. Dat zou volgens respondenten aantonen dat zij zich verantwoordelijk voelen en aan de slag gaan.

Ideaal bericht: Wij voelen ons verantwoordelijk voor het ontstane probleem en gaan aan de slag.

Tot slot geven respondenten met een koopwoning aan graag specifieke informatie voor hun situatie te willen ontvangen. Ook zij ontvangen graag een handelingsperspectief, maar hebben daarnaast verdergaande vragen over de verantwoordelijkheid voor de vervangingskosten en of het mogelijk is om dit met andere samen aan te pakken (en of je je hiervoor ergens aan zou kunnen melden).

In het algemeen hadden de meeste respondenten graag een duidelijk en informerend bericht ontvangen op een toegankelijke toon.

Wat betreft de timing van het ideaalbericht, geven elf respondenten aan het bericht over de loden leidingen idealiter lang geleden te hebben willen ontvangen. Het is al lang bekend dat lood schadelijk is en respondenten vinden dat zij hier veel eerder over geïnformeerd hadden moeten worden, in ieder geval voor het door de media werd opgepikt en in het nieuws kwam. Tien andere hadden het liefst bericht ontvangen zodra het in het nieuws kwam.

Tot slot had de meerderheid van de respondenten het liefst bericht ontvangen van de woningcorporatie. Dit is volgens vele de verantwoordelijke partij.

Ymere is verantwoordelijk voor de infrastructuurleidingen, zij moeten de bewoners informeren.

Toch geven ook een vijftal respondenten aan het liefst geïnformeerd te worden door de gemeente Amsterdam.

Gemeente had vertrouwd gevoeld als overkoepelende instantie.

Waternet wordt door geen van de respondenten genoemd als aangewezen partij voor de berichtgeving. De GGD wordt door een enkeling genoemd, maar enkel voor de berichtgeving over de effecten over de gezondheid.

4.3 Vertrouwen

Naast dat met respondenten is gesproken over hun algemene gevoel over de aanwezigheid van loden leidingen en de berichtgeving daaromtrent is ook uitgebreid stilgestaan bij het vertrouwen dat zij stellen in kraanwater bij hen thuis, kraanwater in Nederland en in hun drinkwaterbedrijf Waternet. Daarnaast is respondenten gevraagd of en

eventueel hoe zij hun kraanwatergedrag hebben aangepast naar aanleiding van de berichtgeving over lood in kraanwater.

4.3.1 Vertrouwen in kraanwater thuis

Over het algemeen geven de deelnemers aan de interviews de kwaliteit van het kraanwater bij hen thuis een laag rapportcijfer. 17 van de 24 respondenten geeft het kraanwater in huis een 5 of lager. Dit komt overeen met het gemiddelde rapportcijfer voor de kwaliteit van het kraanwater uit de survey (4.7), waarbij 61.8% van de respondenten een onvoldoende geeft. Dit terwijl de gemiddelde Nederlander de kwaliteit van het kraanwater met een 8,3 beoordeeld (BTO 2018.083). In lijn hiermee geven 20 van de 24 respondenten aan dat hun vertrouwen naar aanleiding van de berichtgeving (sterk) is afgenomen. Vier respondenten geven aan dat hun vertrouwen niet toe- of afgenomen is naar aanleiding van de berichtgeving (zie Figuur 24). Bij twee van hen overschrijdt de loodwaarde in het drinkwater niet de wettelijke norm, wat hun vertrouwen in het kraanwater mogelijk beïnvloedt.

Opvallend is dat de meeste respondenten (17 van de 24) aangeven nog wel water uit de kraan te drinken thuis (acht van hen spoelen wel de kraan eerst door). Een lager vertrouwen heeft dus niet altijd een gevolg voor het gedrag van de respondenten.

Respondenten geven aan te zijn gaan twifelen aan de kwaliteit van hun kraanwater in huis door de berichtgeving en metingen naar lood in het water. Zoals eerder al genoemd verbinden sommige respondenten lood in hun kraanwater aan gezondheidsklachten:

40 jaar heb ik water gedronken uit loden leidingen, terwijl ik hier niets van afwist. Nu ik weet dat er loden leidingen zitten en dat lood schadelijk voor je kan zijn denk je toch na. Misschien was dat mankement [lees: gezondheidsklacht] in het verleden het gevolg van lood? Het vertrouwen in het drinkwater is in ieder geval door deze loodkwestie gedaald.

Door de kwestie rondom de loden leidingen is mijn vertrouwen in het drinkwater nog verder gedaald. Veel familie en vrienden die in dezelfde wijk wonen zijn aan kanker overleden. Is dat toeval? Je begint je toch steeds dingen af te vragen na al die jaren.

Verder geven veel respondenten aan onzeker te zijn over de gevolgen voor hun eigen gezondheid en die van hun familie:

Je vraagt je af wat er nog meer mis is aan de waterleidingen. Dit is niet het enig dorp wat voor de oorlog gebouwd is. Mijn kind is weliswaar gezond geworden, maar het kan niet goed zijn voor je lichaam, toch?

Wat zit er allemaal in mijn lichaam? Wat hebben mijn kinderen allemaal ingenomen? Ik vertrouw het niet meer.

De gevolgen van de loden leidingen brengt je aan het denken. Dit kan ik toch niet aan mijn kinderen geven? In augustus krijg ik nieuwe baby. Hier maak ik ook zorgen om als ik kraanwater aan hem geef.

Kan ik nog water uit de kraan drinken? Of wordt ik daar nu ziek van?

Sommige geven aan ook achterdochtig te zijn geworden over de metingen.

Zodra de loden leidingen helemaal vervangen zijn, wil ik eerst een betrouwbare meting voordat ik water uit de kraan ga drinken. Ik ben nu erg achterdochtig geworden.

Zoals eerder genoemd zijn er tot slot ook een aantal respondenten bij wie het vertrouwen niet toe- of afgenomen is. Zij geven vooral aan al jaren geen problemen te hebben ervaren en zich daarom geen zorgen te maken.

Ons vertrouwen in kraanwater is nog steeds goed. [...] Mijn vader heeft hiervoor ook gewoond en is 97 geworden, dus het water is niet al te slecht denk ik dan.

4.3.2 Binnen de norm

Opvallend is dat ook bij de respondenten die aangeven dat het loodgehalte in hun water binnen de gestelde norm van 10 µg per liter valt, acht (van de tien) respondenten aangeven dat hun vertrouwen (sterk) is afgenomen (vijf van hen geven de kwaliteit van kraanwater thuis een onvoldoende). Het vertrouwen in de kwaliteit van kraanwater is, ondanks de uitslag van een meting, laag. Zo als eerder ook al genoemd geeft een respondent aan het drinken van kraanwater, ondanks de gestelde norm, te verbinden aan gezondheidsklachten (rapportcijfer kwaliteit kraanwater thuis 1/10). Opvallend is dat de genoemde klachten over het algemeen niet verbonden worden aan lood in drinkwater.

Ik drink het [water] helemaal niet. Ik heb gemerkt dat als ik het kraanwater niet meer drink mijn gezondheid vooruit gaat. O.a. concentratieproblemen, last gebit, knieën [...]

Een andere respondent bij wie het loodgehalte in zijn kraanwater binnen de norm valt geeft aan het niet uit zijn hoofd te kunnen zetten en daarom geen vertrouwen meer te hebben in het kraanwater bij hem thuis (rapportcijfer 3/10).

Sinds het nieuws [over lood in kraanwater] ben ik pakken water gaan kopen. [...] Iedere keer dat ik de kraan open draai denk ik er aan. Derde wereld achtige praktijken.

Andere respondenten die nog wel een voldoende geven aan de kwaliteit van hun kraanwater thuis geven aan dat de situatie hen bewust heeft gemaakt.

[...] Ik ben opgegroeid met het idee dat Amsterdam het beste drinkwater van de hele wereld heeft en dat heeft een knauw gekregen.

4.3.3 Vertrouwen in Nederlands kraanwater

Zoals eerder genoemd geeft de gemiddelde Nederlander het kraanwater een 8,3 als rapportcijfer. Van de geïnterviewde geeft meer dan de helft (13 van de 24) respondenten aan dat niet enkel hun vertrouwen in het kraanwater thuis, maar ook hun algemeen vertrouwen in het Nederlandse kraanwater is afgenomen (zie Figuur 24). Dit is vergelijkbaar met de survey resultaten voor de tuindorpen, waar 50% van de respondenten aangaf dat hun vertrouwen in het Nederlands kraanwater is afgenomen (73% wanneer er enkel gekeken wordt naar de respondenten die zeker zijn/sterk vermoeden loden (toevoer-)leidingen te hebben). Een belangrijke reden voor het lage rapportcijfer is dat de geïnterviewde respondenten vermoeden dat er ook elders in het land nog loden leidingen aanwezig zullen zijn.

Nu is onze wijk in beeld. Maar ik denk dat het in veel meer gebieden in Nederland speelt. Daar zitten ook loden leidingen.

Twee respondenten geven daarnaast ook aan dat hun vertrouwen in de levering van het water is afgenomen. Ze hebben het gevoel dat onderwerpen worden stil gehouden door woningcorporaties en drinkwaterbedrijven.

Geprivatiseerd woningcorporaties bemoeien zich liever niet met reparaties en 'slecht nieuws'. Ik ben bang dat er loden leidingen bij meerdere woningcorporaties in het land zijn. Vandaar dat het vertrouwen in drinkwater elders in het land bij mij ook is afgenomen.

Ik heb zelf mijn kop in het zand gestoken. Maar ik denk ook, wat wordt er allemaal gesjoemeld met regels en de gezondheid van mensen? Als niemand het merkt doet de overheid ook niets. Je weet niet wat er stil word gehouden [...] Ik zie de drinkwaterbedrijven ook als overheidsinstanties.

Daarnaast geven 5 respondenten aan dat hun vertrouwen in de kwaliteit van kraanwater in Nederland niet toe of afgenomen is, dit zijn op één respondent na, dezelfde respondenten die aangaven dat hun vertrouwen in de veiligheid van het kraanwater thuis ook niet was toe- of afgenomen.

4.3.4 Vertrouwen in drinkwaterbedrijf Waternet

Ten derde is respondenten gevraagd naar de invloed van de berichtgeving over lood op hun vertrouwen in het drinkwaterbedrijf Waternet. Uit Figuur 24 blijkt dat het vertrouwen in het drinkwaterbedrijf minder is afgenomen dan in de kwaliteit van het kraanwater zelf. Dit komt overeen met de resultaten uit de survey, waarbij het gemiddelde rapportcijfer voor het vertrouwen in drinkwaterbedrijf Waternet een 5.7 is (t.o.v. een 4.7 voor de kwaliteit van het kraanwater zelf).

Uit de interviews blijkt dat de respondenten die hebben geantwoord met *weet niet* vinden dat Waternet niets te maken heeft met de loodsituatie en dat het niet hun "schuld" is. Hiermee komt de argumentatie van de respondenten overeen met die van de respondenten die hebben aangegeven dat hun vertrouwen niet toe- of afgenomen is.

Mijn vertrouwen in Waternet is gewoon hetzelfde. Zij leveren altijd al goed water...misschien dat er nu wat lood in zit door de buizen, maar dit is niet de schuld van Waternet.

Eén respondent denk hier hetzelfde over maar merkt nog wel op:

Ik heb geen reden om te twijfelen aan de betrouwbaarheid van Waternet. Als het wel zo zou zijn, zou dat vrij ernstig zijn: dat je je eigen drinkwaterbedrijf niet kan vertrouwen.

Toch zijn er 11 respondenten die aangeven dat hun vertrouwen in drinkwaterbedrijf Waternet is afgenomen. Redenen die hiervoor genoemd zijn is dat (1) Waternet verantwoordelijk is voor het geleverde water en dus ook verantwoordelijkheid zou moeten nemen met betrekking tot lood.

Waternet is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het geleverde water, ze moeten beter samenwerken met de partij die de binnenleiding beheert als ze willen garanderen dat het water ook schoon aankomt bij de eindgebruiker. Door de gebrek aan verantwoordelijk is het vertrouwen in Waternet bij mij gedaald.

Waternet had meer moeten testen. Ze kunnen wel zeggen dat ze niet verantwoordelijk zijn, maar wij betalen Waternet om veilig en schoon drinkwater te leveren. Waternet had samen met Ymere de koppen bijeen moeten steken om het probleem aan de voorkant aan te pakken.

Werkzaamheden in de straat die worden uitgevoerd door Waternet. Als Waternet nu aan het werk is, hebben zij blijkbaar zelf ook nog loden leidingen liggen.

Buiten ons terrein zijn ze complete nieuwe leidingen aan het aanleggen. Volgens mij is dat Waternet die dat beheert? Volgens mij is er ook lood binnengekomen vanuit Waternet waardoor ze de externe leidingen ook aan het vervangen zijn.

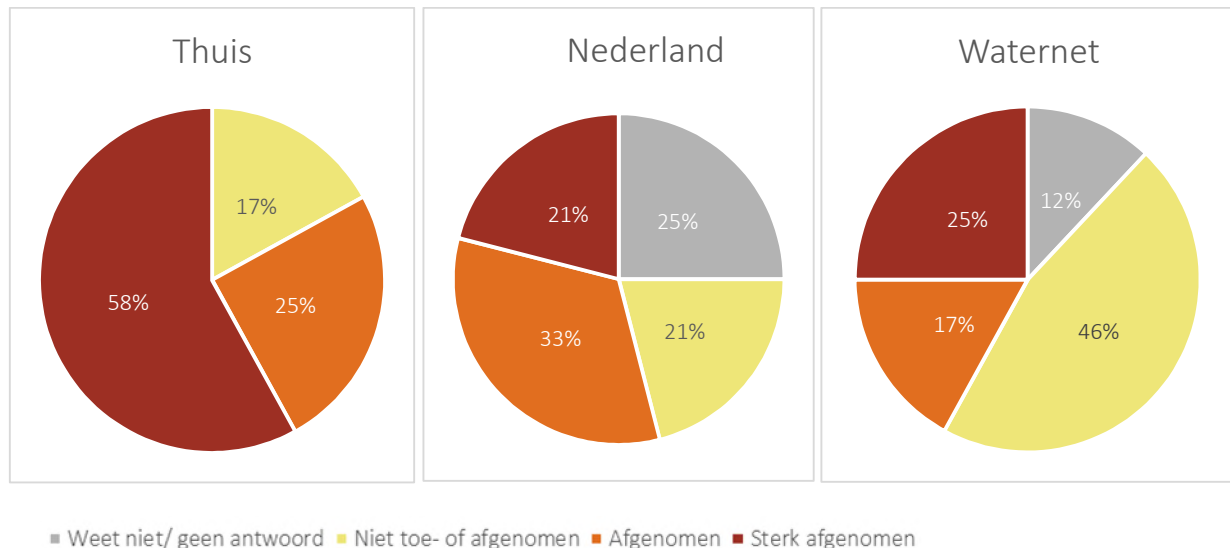
Respondenten het onduidelijk vinden wat de verantwoordelijkheden van Waternet zijn.

Waternet is gewoon een groep ambtenaren. Ik heb daar niet veel vertrouwen in. Ze zijn lang geleden gefuseerd met andere bedrijven en waterleiding dingen en het is nu logge grote organisatie. Waternet doet

ook binnenwaterbeheer: handhaving en drinkwater. Dit zijn zo totaal verschillende dingen. Daar heb ik geen vertrouwen in. [...] Wat doen ze nou eigenlijk?!

Respondenten het vermoeden hebben dat Waternet weet dat er loden leidingen aanwezig zijn.

[...] Het waterbedrijf was eerst onderdeel van gemeente Amsterdam. Ze zijn een grootmacht. [...] Bij de aanleg van het waterleidingnet is toen als advies lood aangelegd. Beide partijen wisten dus dat er na de hoofdkraan lood was.



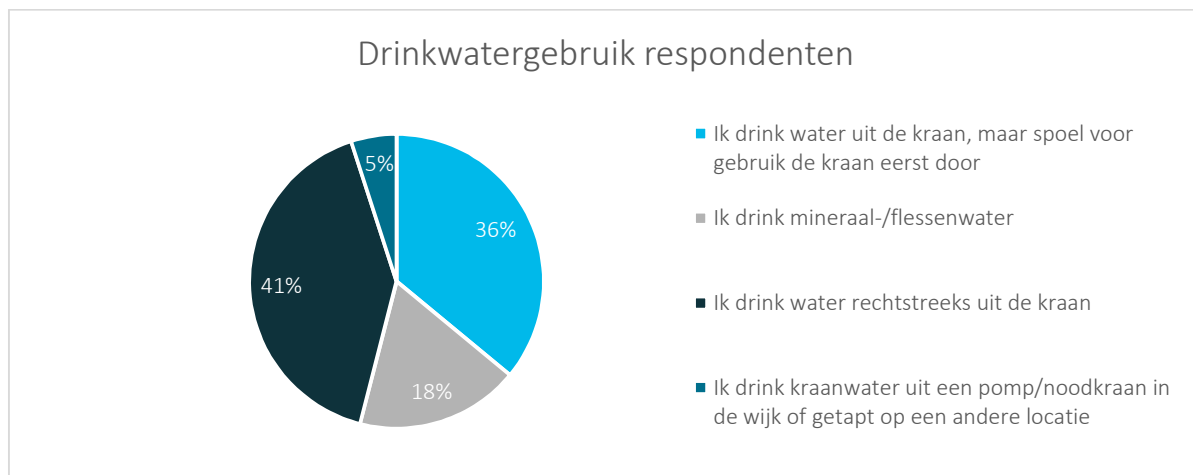
Figuur 24 Vertrouwen in de kwaliteit van kraanwater thuis en in Nederland en vertrouwen in drinkwaterbedrijf waternet. (N=24, geïnterviewde respondenten)

Daarnaast is er een respondent die aangeeft over het algemeen teleurgesteld te zijn in de werkwijze van de officiële instanties. Zo geeft een respondent met een koophuis aan niet te begrijpen dat de Gemeente niet duidelijker heeft gecommuniceerd over de loodproblematiek en de mogelijke oplossingen.

Er was een potje bij de gemeente om loden leidingen te vervangen. Dat potje is opgeheven omdat niemand het gebruikte, terwijl ik niet eens wist dat het bestond. Dan neemt mijn vertrouwen af. De Gemeente wist het blijkbaar [dat er loden leidingen waren], maar het collectieve geheugen in de wijk niet... ik had verwacht dat de overheid je er op zou wijzen als je een huis koopt.

4.4 Kraanwatergebruik

Om te kunnen zien hoe het vertrouwen in de kwaliteit van kraanwater zich vertaalt naar gedrag is gevraagd naar hun drinkwatergebruik. In Figuur 25 is een verdeling van de antwoorden zichtbaar.



Figuur 25 Drinkwatergebruik respondenten

Zeventien van de geïnterviewde respondenten geven aan water nog steeds uit de kraan thuis te drinken. Zeven hiervan geven aan dat het loodgehalte in hun kraanwater binnen de norm valt. De belangrijkste reden die de respondenten geven voor het blijven drinken van kraan water thuis is dat ze dit al jaren doen en het praktisch onhandig is om geen kraanwater te drinken.

Ondanks mijn zorgen over de loodkwestie, drink ik nog steeds gewoon water uit de kraan. Eerst was ik in paniek en had ik veel waterflesjes gekocht. Maar later had ik zoiets van "het kwaad is al geschied". Ik drink het al zo lang en de gevolgen van het lood gaan echt niet binnen een week eruit. Ook kostte het geld en was het praktisch onhandig om steeds die flessen te kopen.

Ook zijn sommige respondenten door de loodsituatie gaan nadenken over de kwaliteit van water op andere plaatsen. Zo geeft iemand aan een tijd lang water te hebben getapt op werk, om daarna mee naar huis te nemen. Maar doordat ze niet zeker was dat het water daar beter is, is ze toch weer overgestapt op kraanwater thuis, ondanks het lood.

Ik heb een tijd lang water op werk getapt, maar op werk zag ik dat dat water heel bruin was en ik vroeg me af of het [water op werk] werkelijk gezonder is? Ik werk in de regio Utrecht. [...] Wie weet halen ze wel vervuilde water uit de lek in Utrecht. Ik ging daar over twijfelen. Mijn vertrouwen is nu overal weg. Nu drink ik weer gewoon kraanwater.

Daarnaast zijn er twee respondenten die nog geen meting gedaan hebben, maar aangeven zich geen zorgen te maken over lood in kraanwater.

Acht van de respondenten die nog uit de kraan drinken geven aan de kraan wel eerst door te spoelen, de andere negen drinken direct uit de kraan. Een belangrijke reden die respondenten hiervoor geven is dat zij het vervuilde water dat is ontstaan door het stilstaan in de loden leidingen, willen wegspoelen.

Ik probeer los bezinsel in het laatste stukje leiding eruit te spoelen om te voorkomen dat het water verontreinigd is door lood. Ik weet niet of dit helpt. Als de loden leidingen vervangen worden zal ik gewoon water uit de kraan drinken.

Tot slot geven drie respondenten aan flessenwater te duur te vinden en daarom kraanwater te drinken. Eén respondent wil niet bijdragen aan de plastic berg met flessenwater en drinkt (mede) daarom kraanwater.

Naast water uit de kraan, zijn er ook respondenten die mineraalwater (flessenwater) of water van de buurtpomp drinken. Vijf respondenten geven aan flessenwater te zijn gaan drinken naar aanleiding van de berichtgeving en één

respondent haalt water bij de buurtpomp. Respondenten geven aan flessenwater te drinken vanwege hun zorgen over de effecten van lood op hun gezondheid. Opvallen is dat bij twee van hen uit de loodmeting is gebleken dat de hoeveelheid lood in hun kraanwater onder de norm zit. Drie respondenten geven daarnaast aan geen water van de openbare tappunten te willen drinken omdat er wantrouwen in de buurt bestaat over de kwaliteit hiervan.

Er zijn in de wijk openbare tappunten gezet, maar heel weinig mensen gaan daar naar toe om water daar krijgen. Het ziet er troebel uit. Waar komt dat water vandaan? Ook voor de tappunten is er angst. Wanneer de loden leidingen vervangen worden zullen we weer gewoon uit de kraan drinken.

Van de tijdelijke tappunten in de buurt maak ik, net zoals veel andere bewoners, niet gebruik. We wantrouwen deze tappunten. Het is voor ons niet duidelijk waar dat water vandaan komt en wie de tappunten beheert.

5 Reflectie crisiscommunicatie

Om beter te begrijpen wat de impact is van een crisis omtrent de waterkwaliteit op de drinkwaterbedrijven en welke strategie zij toepassen om hiermee om te gaan, zijn er twee interviews gehouden met Ton Boon, communicatiestrategen bij Waternet. In het eerste interview is de kijk van Waternet op de crisis in het algemeen besproken, evenals de aangehouden communicatiestrategie. Daarnaast is er kort gereflecteerd op de manier waarop Waternet heeft gecommuniceerd ten tijde van deze lood crisis. In het tweede interview is deze reflectie breder getrokken en is er naar aanleiding van de resultaten van de vragenlijst en de interviews in de Tuindorpen doorgesproken over de rol van het drinkwaterbedrijf. In de volgende paragrafen zullen de belangrijkste lessen uit deze interviews worden besproken.

5.1 Lood in kraanwater als crisis

De situatie rondom lood in kraanwater in Amsterdam die vanaf eind 2019 speelde is volgens de communicatiestrategie van Waternet in zoverre een crisis te noemen dat het drinkwaterbedrijf werd gedwongen af te wijken van de normale bedrijfsvoering. Ondanks de duidelijke rol voor de woningeigenaren heeft ook Waternet haar verantwoordelijkheid proberen te nemen. Wat deze crisis vanuit een communicatieoogpunt daarnaast complex maakt is dat er veel verschillende partijen bij betrokken zijn. Zowel de Gemeente Amsterdam, als de GGD, de woningcorporaties [Ymere in het geval van de Tuindorpen] en Waternet hebben een eigen rol in de communicatie. Zo richt de GGD zich op de gezondheidscommunicatie en er ligt een duidelijke rol voor de woningeigenaren, in dit geval veelal Ymere.

5.1.1 Verdeling verantwoordelijkheden

De verdeling van verantwoordelijkheden kan volgens Waternet verwarrend zijn voor bewoners. *“Bij wie moeten ze zijn voor welke vraag?”* Voor de bewoners is lood in kraanwater een enorme crisis en in de omgang hiermee kunnen volgens Waternet feiten en officiële verantwoordelijkheden minder belangrijk zijn en voelen.

Ook uit de resultaten van de interviews met bewoners blijkt dat de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de verschillende partijen niet altijd duidelijk was. De geïnterviewde communicatiestrategie van Waternet erkent dat dit ingewikkeld is voor mensen maar geeft daarbij aan dat Waternet altijd heeft geprobeerd deze verantwoordelijkheden helder te communiceren. Een belangrijk middel hiervoor was de ‘Vraag en Antwoord’ pagina op de website. Hier zijn de verantwoordelijkheden uitgelegd. *“Het is ook niet onze rol om alle verantwoordelijkheden te benadrukken. Het wordt ons niet in dank afgenomen als wij actief communiceren: De woningcorporatie moet X, Y, Z”* Waternet richt zich primair op de eigen verantwoordelijkheden en rol.

Ondanks dat de communicatie diffuus was, heeft er wel goede afstemming plaatsgevonden tussen de betrokken partijen. Er is onderling contact geweest tussen Waternet en de andere betrokkenen over de communicatie en Waternet heeft ook meegelezen in communicatie uitingen van anderen. De communicatie van de verschillende partijen [GGD, Gemeente, Ymere, Waternet] was daarmee coherent en heeft niet gebotst, aldus de communicatiestrategie van Waternet.

5.1.2 Ervaring bewoners

Reflecterend op de resultaten van de vragenlijst en interviews in de tuindorpen valt voornamelijk het gedaalde vertrouwen in kraanwater zelf op bij de communicatiestrategie van Waternet. 64% van de respondenten in de enquête geeft aan dat hun vertrouwen in kraanwater is afgenomen, van de respondenten met loden leidingen is dit

zelfs 73% (zie paragraaf 3.5.2). Dit lage vertrouwen zegt veel over de perceptie van bewoners op het product kraanwater en hoe lood dit heeft beïnvloed. De communicatiestrategie geeft aan niet te verwachten dat het vertrouwen ooit 100% zal zijn, maar de gerapporteerde afname geeft wel aan dat er werk aan de winkel is, ook voor Waternet.

5.1.3 Wantrouwen

Uit de interviews met bewoners kwam daarnaast ook naar voren dat er onder sommigen van hen een gevoel van wantrouwen is ontstaan naar bijvoorbeeld Waternet toe, bijvoorbeeld de werkzaamheden die gedaan worden in de wijk of de openbare tappunten in de wijk (zie paragraaf 4.3.4). De communicatiestrategie geeft aan dat dit wantrouwen gemonitord wordt vanuit Waternet en dat hier ook actief op geacteerd wordt. Dit gebeurt op verschillende manieren. Zo werd er in de Gemeenteraad en op AT5 wantrouwend gesproken over bijv. de kwaliteit van het water van de openbare tappunten. Naar aanleiding hiervan is er contact gezocht met het betreffende gemeenteraadslid en AT5 om twijfels hierover te kunnen wegnemen en ze van meer informatie te voorzien. Vergelijkbaar wordt er soms op Facebook over dergelijke onderwerpen gesproken door bewoners. Hier reageert Waternet dan ook op. Wat hierbij als lastig wordt ervaren is dat niet iedereen overtuigd zou kunnen worden door ze te voorzien van informatie. Er heerst soms een gevoel van *'jouw feiten zijn niet beter dan de mijne'* waardoor dergelijke informatie niet helpt om mensen te overtuigen. Desalniettemin heeft Waternet wel de plicht dit te doen, aldus de communicatiestrategie.

5.1.4 Berichtgeving

Wat betreft de berichtgeving vanuit de verschillende partijen valt het op dat er een relatief grote groep is die meer bericht had willen ontvangen vanuit Waternet. 32 respondenten geven aan dat zij geen bericht ontvangen hebben, maar dat zij dat wel graag gewild hadden (zie Figuur 20). De communicatiestrategie van Waternet geeft aan dat dit aanzet tot denken over de behoeften van bewoners. In de communicatie met bewoners over loden kraanwaterleidingen is Waternet veelal onzichtbaar geweest. Dit was een strategische keuze. Ook omdat de rol van Waternet in het vervangen van loden leidingen beperkt is. Dit onderscheid is echter niet altijd duidelijk voor de klanten. *"Zij zien je niet en trekken hier mogelijk conclusies uit"*.

Daarnaast blijkt uit de vragenlijst dat de berichten die zijn ontvangen vanuit Waternet relatief positief beoordeeld werden door bewoners. Waternet scoort als enige een voldoende op alle elementen: 'open en eerlijke informatievoorziening', 'informatie verstrekt op het juiste moment' en 'duidelijke informatie over de oplossingen' (zie Figuur 21, let wel: lage respons zorgen voor statistische onnauwkeurigheid). Reflecterend op deze resultaten kan de communicatiestrategie geen inhoudelijke redenen bedenken dat het verschil tussen de verschillende partijen kan verklaren. Veel communicatie was onderling afgestemd tussen de betrokken partijen en *'de verschillende partijen hebben telkens hun rol goed gepakt'*. Opvallend zijn bijvoorbeeld de lage cijfers die de GGD ontvangt voor haar communicatie (gemiddeld een 3,3 uit 10). Een mogelijke verklaring die de communicatiestrategie kan bedenken voor deze lage cijfers zou kunnen zijn dat deze partij een boodschap brengt die mensen eigenlijk niet willen horen [in dit geval dus het negatieve effect van lood op de gezondheid]. Wat daarnaast opvalt, is dat Ymere als woningcorporatie relatief gezien nog redelijk goed scoort. *'Zij hebben dit nog relatief goed overeind weten te houden'*. Uiteindelijk was Ymere ook vaak de *'brenger van slecht nieuws'*.

5.2 Communicatiestrategie Waternet

Communicatie over lood in kraanwater is een complex dossier voor Waternet, waarin er in afstemming met de directie gecommuniceerd wordt. *"Naar buiten lijkt het misschien alsof we weinig laten horen, maar dit is*

weloverwogen. *We hebben ook heel goed gekeken naar de historie van dit onderwerp en de eigen interne beelden hierover.*"

De basis voor de communicatie vanuit Waternet is dat mensen kunnen vertrouwen op drinkwater. De pandeigenaren (in de tuindorpen veelal woningcorporaties) zijn verantwoordelijk voor de belangrijkste communicatie over de loden leidingen na de meter. Waternet richt zich vooral op het geven van duiding. In deze strategie wordt er maar minimaal actief gecommuniceerd en gebeurt het grootste deel passief via de 'Vraag en Antwoord' pagina op de website. Ook zijn de lijnen tussen de klantenservice en de website versterkt: als er (relevante) vragen binnenkwamen op de klantenservice die niet beantwoord worden op de 'Vraag en Antwoord' pagina op de website, dan wordt dit aangevuld. Sinds de Corona-crisis valt het wel op dat het aantal vragen over lood in kraanwater sterk afneemt.

Daarnaast leest Waternet ook mee op Facebook (veel bewoners van de tuindorpen maken gebruik van dit medium). Uit de berichten hier blijkt dat de onvrede en eventuele woede van bewoners zich vooral richt op de verhuurder [woningcorporatie Ymere].

Verder is Waternet tijdens deze crisis een keer aanwezig geweest bij een informatieavond van de Gemeente Amsterdam. Hier was een standje van Waternet waar bewoners vragen konden stellen. Tijdens deze avond bleek de interesse van de bewoners voor Waternet maar minimaal, aldus de communicatiestrategie.

Tot slot is Waternet momenteel, in afstemming met Ymere, bezig met werkzaamheden in Tuindorp Oostzaan. Ymere vervangt hier de loden leidingen en Waternet zorgt er meteen voor dat alle woningen een eigen watermeter krijgen (*werk met werk maken*). In een dergelijk traject is Ymere de primaire partij die het contact met de bewoners onderhoud. Wel wordt er nu gesproken over het eventueel belichten van de rol van Waternet in bijvoorbeeld de nieuwsbrief. *'Het is echter geen natuurlijke move voor Waternet om dit soort werkzaamheden actief zelf te communiceren met bewoners'*. Een dergelijke aanpak (afstemming werk met woningcorporatie), zou mogelijk ook geschikt zijn op andere locaties in Amsterdam, maar het is nu nog te vroeg in het traject om deze werkwijze te kunnen evalueren of opschalen.

5.3 Reflectie op loodcrisis

Reflecterend op de loodcrisis in de Amsterdamse tuindorpen zijn een aantal conclusies te trekken. Ten eerste heeft Waternet een strategie gekozen waarin zij wat meer op de achtergrond blijft. Deze strategie komt voort uit de rol van Waternet in dit dossier (geen directe verantwoordelijkheid). De communicatiestrategie van Waternet stelt hierover: *"Sommige collega's willen deur tot deur om met bewoners te praten. Maar dit is niet haalbaar. Ook moeten we onze rol in dit dossier in het oog houden en reëel zijn in wat we kunnen bereiken."* Ondanks deze strategie is er wel intern (met de klantenservice) en extern (met de andere betrokken partijen) veel afstemming geweest.

Daarnaast blijkt de afname van het vertrouwen en bijbehorend wantrouwen een belangrijke uitdaging te zijn in de Tuindorpen. *"We merken in de Tuindorpen dat het vertrouwen in Waternet afneemt. Dit is trouwens wel in lijn met een algemenere trend dat het vertrouwen van burgers in organisaties als Waternet afneemt. En als het vertrouwen eenmaal weg is, is het lastig weer een duimpje omhoog te krijgen"*. Gerelateerd hieraan merkt Waternet daarnaast ook dat de feiten die zij kunnen leveren om mensen gerust te stellen over de kwaliteit van kraanwater of leidingen niet altijd het gewenste effect hebben. Deze blijken voor bewoners niet altijd relevant te zijn.

Een derde conclusie, gerelateerd aan de voorgaande, kan zijn dat transparantie en openheid heel belangrijk is voor bewoners. Wanneer het vertrouwen van bewoners in een organisatie afneemt kan vooral een gebrek aan transparantie al snel wantrouwen oproepen. Een voorbeeld van een dergelijke situatie in de tuindorpen is ontstaan rondom de openbare tappunten. Er waren vragen in de wijk over de kwaliteit van dit water, waarop Waternet hier

een onderzoek naar heeft gedaan. Uit dit onderzoek bleek dat de kwaliteit van het water in orde was. *“We hebben toen deze conclusie gedeeld zonder het onderliggende rapport hierbij beschikbaar te maken. Hierna werd er op Facebook gesuggereerd dat de uitkomsten niet klopten en dat Waternet iets te verbergen heeft. Dat hadden we dus beter gelijk online kunnen zetten. Het stomme hierbij is ook nog dat de belangrijkste reden waarom we het niet online zetten puur praktisch van aard was: we konden geen pdf’s op de website toevoegen.”* Opvallend hierbij is dat ook uit de interviews is gebleken dat er twijfel heeste over de waterkwaliteit van de openbare tappunten (zie paragraaf 4.4). Het wantrouwen ten aanzien van deze tappunten was dus ten tijde van de interviews (maart 2020) nog niet opgelost.

Tot slot concludeert de communicatiestrategie op basis van de eerste resultaten van dit rapport dat het drinkwaterbedrijf meer rekenschap kan geven ten aanzien van de impact die een dergelijke crisis heeft op het vertrouwen van drinkwaterklanten in het product. Het vertrouwen in kraanwater is flink afgenomen onder klanten en hier kan het drinkwaterbedrijf in het vervolg scherper op zijn. Op basis van de in dit rapport aangeleverde analyse en de verdere ervaringen die zijn opgedaan met lood kan er in kaart gebracht worden wat de belangrijkste drivers zijn van wantrouwen onder bewoners, aldus de communicatiestrategie. Hierna kan er een lood-specifieke strategie worden opgesteld. Wantrouwen kan heel lokaal ontstaan en ook deels geografisch bepaald zijn. Het is van belang om eventuele communicatie hier goed op af te stemmen en te richten op de specifieke bewoners en hun ervaringen.

6 Conclusie

Concluderend kan gesteld worden een relatief groot gedeelte van de bewoners van de tuindorpen te maken heeft met lood in de (toevoer-)leidingen, zeker wanneer vergeleken met de landelijke data. Zo is het percentage dat zeker is of vermoedens heeft van de aanwezigheid loden leidingen 74% in de tuindorpen, tegenover 11% landelijk. Voor de mensen die dit zeker weten geldt dat het grootste gedeelte dit weet doordat zij een meting hebben laten doen door een adviesbureau (41% van de respondenten die aangeven zeker te weten wel of juist geen loden leidingen te hebben).

6.1 Zorgen en vertrouwen in kraanwater

De aanwezigheid van loden leidingen leidt tot veel zorgen onder de bewoners (67% maakt zich enige tot veel zorgen). Deze zorgen komen ook duidelijk naar voren tijdens de follow-up interviews. Respondenten geven aan zich zorgen te maken over lood in kraanwater en een negatief gevoel hebben bij de situatie. Ongeveer driekwart voelt zich geïrriteerd, boos of machteloos. Het overige kwart van de respondenten staat er nuchterder in en is vooral verbaasd omdat zij dit zien als oud nieuws.

De aanwezigheid van loden leidingen lijkt ook het drinkwatergebruik in de tuindorpen sterk te beïnvloeden. Van de respondenten met (het vermoeden van) loden (toevoer-)leidingen drinkt slecht 42% water rechtstreeks uit de kraan (tegenover 70% voor klanten die zeker weten geen lood te hebben of dit niet verwachten). Meer dan een kwart van deze respondenten gaf aan flessen-/mineraalwater te drinken. Opvallend is wel dat 14% van de respondenten die zeker weten of sterk vermoeden loden (toevoer-)leidingen te hebben water uit een pomp, noodkraan of andere locatie tappen. Dit impliceert dat deze groep niet het vertrouwen in kraanwater heeft verloren in zijn algemeenheid, maar dat enkel het vertrouwen in het kraanwater in eigen huis is aangetast. Deze conclusie is ook terug te zien in het vertrouwen dat respondenten aangeven te hebben in hun eigen kraanwater en in het Nederlands kraanwater in het algemeen. Van de respondenten die zeker weten of vermoeden loden (toevoer-)leidingen te hebben geeft 40% aan dat hun vertrouwen in het Nederlands kraanwater is afgenomen, terwijl 73% aangeeft dat hun vertrouwen in hun eigen kraanwater is afgenomen.

Opvallend is dat uit de survey blijkt dat alle respondenten met het gezondheids- en kwaliteitsbewust (ik) perspectief sterk vermoeden of zeker weten loden (toevoer-)leidingen te hebben. Een mogelijke verklaring die hiervoor gegeven kan worden is dat mensen, als ze weten of vermoeden loden leidingen te hebben, zich identificeren met de stellingen over zorgen omtrent gezondheid en waterkwaliteit, die dit perspectief kenmerken. Uit de survey blijkt ook dat deze klanten zich inderdaad meer zorgen maken over de kwaliteit van het kraanwater dan de andere perspectieven.

6.2 Verwachtingen ten aanzien van betrokken partijen

Tijdens de interviews is gebleken dat veel respondenten naar woningcorporatie Ymere kijken als het gaat om het vinden van een oplossing voor het probleem met de loden leidingen. Dit is te verwachten gezien deze partij, als verhuurder, dan wel vorige eigenaar (in het geval van koopwoningen), vaak ook verantwoordelijk is voor de vervanging. Uit de interviews blijkt daarnaast dat bewoners kritisch staan ten aanzien van de rol van de gemeente: zij hadden volgens sommige eerder maatregelen kunnen of moeten nemen.

Wat betreft de verwachtingen of wensen ten aanzien van de andere betrokken partijen blijkt vooral dat bewoners maar weinig berichten hebben ontvangen van Waternet, de GGD en de gemeente, maar dat zij dit wel graag hadden gewild.

Ook uit de interviews bleek dat bewoners weinig berichten hadden ontvangen. De geïnterviewde bewoners geven aan de berichtgeving te ervaren als te laat, te summier, en te onpersoonlijk. Veel respondenten geven aan per post op de hoogte te zijn gesteld door Ymere over lood in kraanwater na de eerste berichtgeving in de media. Er was weinig specifieke berichtgeving die respondenten echt gestoord heeft. Het probleem zat hem in zijn algemeenheid dan ook niet zozeer in de berichten die zijn ontvangen, maar eerder in het uitblijven van berichtgeving. Zo hadden veel mensen het liefst meer berichten willen ontvangen. Zowel om op de hoogte gehouden te worden over de werkzaamheden, als om verder geïnformeerd te worden over de effecten van lood op de gezondheid. Deze twee elementen komen ook naar voren uit de analyse van de vragenlijst, waaruit bleek dat respondenten graag meer informatie hadden willen ontvangen over praktische zaken (wanneer worden leidingen vervangen, wie is verantwoordelijk en wie draagt de kosten), maar ook over de gevolgen van lood (wat zijn de gevolgen van lood voor mijn gezondheid en is het zinvol dit te laten testen in het bloed?).

De behoefte aan meer berichten vanuit de betrokken partijen lijkt ook gevoed te worden door de grote hoeveelheid media aandacht die er voor het onderwerp is geweest. Tijdens de interviews gaven veel respondenten aan informatie te hebben verkregen via lokale media zoals het Parool en AT5 en veel van burens te horen over lood. Hierdoor hadden respondenten mogelijk al vrij veel informatie over de aanwezigheid van en de gevolgen van lood in kraanwater, voordat zij bericht ontvingen van de woningcorporatie of de gemeente. Uit de interviews is gebleken dat veel van de vragen die naar aanleiding van deze mediaberichten ontstaan, niet worden beantwoord in de berichtgeving en de hierop volgende communicatie met de betrokken instanties. Dit leidt tot onrust en onvrede bij de respondenten. Meer informatie in de media lijkt dus ook uitgebreidere officiële berichtgeving te vereisen.

6.3 Gezondheidsrisico's, testmethoden en de norm

Een centraal onderwerp met betrekking tot lood in kraanwater waarover veel respondenten aangaven vragen te hebben zijn de gezondheidsrisico's. Volgens de Gezondheidsraad heeft lood vooral effect op jonge kinderen tot 8 jaar en kan het leiden tot een lager IQ (daling met 2-5 punten). Jonge kinderen en zwangere vrouwen wordt daarom afgeraden water met een hoge concentratie lood te drinken. Voor volwassenen kan te veel lood leiden tot een verhoogd risico op hart- en vaatziekte en het ontwikkelen van nierziekten (Gezondheidsraad, 2019). Uit de interviews bleek echter dat respondenten ook veel andere klachten aan lood verbinden. Mogelijke verklaringen hiervoor zouden kunnen zijn dat zij op (sociale) media veel verschillende berichten lezen en het hierdoor moeilijk vinden te bevatten welke gezondheidsproblemen wel en niet met lood te maken kunnen hebben. Een andere verklaring is dat zij wantrouwig zijn (geworden) richting officiële instanties. Zo werd er in één interview de opmerking gemaakt dat de klachten van de respondenten dan wel niet wetenschappelijk erkend werden, maar dat zij deze wel degelijk had. Deze twijfel over wetenschappelijke feiten kwam ook naar voren tijdens het interview met de communicatiestrategen bij Waternet. Wanneer het vertrouwen van bewoners in een organisatie afneemt kunnen zij niet altijd overtuigd worden door ze slechts van informatie te voorzien (*'jouw feiten zijn niet beter dan mijn feiten'*).

Een factor die daarnaast mogelijk bijdraagt aan het wantrouwen van bewoners is de onduidelijkheid over de normering voor lood en de verschillende manieren van testen. Officieel mag drinkwater maximaal 10 µg lood per liter bevatten. Uit verschillende berichtgeving in o.a. landelijk media (bijv. NOS op 11-12-2019) blijkt echter dat er discussie is of de norm niet moet worden bijgesteld naar 5 µg per liter (op 2-7-2020 kondigde het kabinet aan dit ook te zullen doen; Ollongren et al., 2020). Daarnaast lijkt er ook onduidelijkheid te bestaan over de beste meetmethoden: verschillende respondenten geven aan mensen te kennen bij wie een tweede meting andere resultaten gaf. Dit kan komen doordat bijvoorbeeld de kraan eerst is doorgespoeld of doordat de meting aan het begin of juist aan het einde van de dag is uitgevoerd.

Deze onduidelijkheid over de veilige hoeveelheid lood in kraanwater en de juiste meetmethoden draagt mogelijk bij aan het wantrouwen en de twijfel van bewoners ten aanzien van lood in kraanwater. Zo blijkt uit de interviews dat verschillende respondenten een loodwaarde onder de norm hadden gemeten in hun woning (9 respondenten), maar

zich desalniettemin erg veel zorgen maken over lood in kraanwater. Ook was bij deze respondenten het vertrouwen in het kraanwater thuis en in Nederland afgenomen. Dit duidt er op dat de gestelde norm niet altijd een geruststelling is voor bewoners (een conclusie die tevens naar voren kwam in BTO 2019.023 – Risicoperceptie).

6.4 Vertrouwen betrokken partijen

Tot slot blijkt uit de interviews dat respondenten achterdochtig worden wanneer er niet duidelijk gecommuniceerd wordt waarom bepaalde keuzes gemaakt worden. Zo gaf een respondent aan te denken dat Waternet zelf ook loden leidingen heeft, omdat ze bezig waren met werkzaamheden in de straat. Vergelijkbaar spreken verschillende respondenten uit te denken dat Ymere bouwtekeningen heeft waarvan zij gebruik kunnen maken om te zien wie er loden leidingen heeft. Het doen van metingen voelt voor hen omslachtig. Blijkbaar is de onbekendheid waar de leidingen precies liggen niet duidelijk voor deze respondenten.

Deze behoefte aan openheid en transparantie is ook naar voren gekomen in het interview met de communicatiestrategen bij Waternet. Wanneer het vertrouwen in betrokken instanties afneemt kan het *niet delen van informatie* al snel over komen als het *achterhouden van informatie*. Uit het in paragraaf 5.3 besproken voorbeeld wat betreft de openbare tappunten in de wijk kwam dit duidelijk naar voren: doordat het achterliggende rapport over de kwaliteit van het kraanwater bij deze tappunten niet openbaar werd gemaakt werden bewoners wantrouwig.

Referenties

Brouwer, S., van Aalderen, N. (2020) Toolbox. *Nieuwegein*: BTO 2020.013, 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., Pieron, M., Sjerps, R., & ETTY, T. (2019). Perspectives beyond the meter: A Q-study for modern segmentation of drinking water customers. *Water Policy*(21), 1224–1238. doi:<https://doi.org/10.2166/wp.2019.078>

CBS Statline (2012) Kerncijfers Wijken en Buurten 2009-2012. Opgevraagd van : <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70904ned/table?ts=1594216048896> (geraadpleegd op 8 juli 2020)

Council of the European Union (2020) Directive of the European Parliament and of the Council on the quality of water intended for human consumption (recast). Geraadpleegd op 5-8-2020, van: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5813-2020-INIT/en/pdf>

GGD Amsterdam (2020, 29 juni) Loden Waterleidingen. Gezond wonen. Opgevraagd van: <https://www.ggd.amsterdam.nl/gezond-wonen/loden-waterleidingenggd/#hb6cd3174-85d1-44ac-8742-88c71731e21e> (Geraadpleegd op: 8 juli 2020).

Gezondheidsraad. (2019). *Loodinname via Kraanwater*. Opgevraagd van: Den Haag: https://www.gezondheidsraad.nl/binaries/gezondheidsraad/documenten/adviezen/2019/11/06/loodinname-via-kraanwater/Samenvatting_Loodinname-via-kraanwater.pdf

H2O. (2020, 7 juli) *Norm voor lood in drinkwater eind 2022 omlaag*. H2O Actueel. Opgevraagd van : <https://www.h2owaternetwerk.nl/h2o-actueel/norm-voor-lood-in-drinkwater-eind-2022-omlaag> (Geraadpleegd op 8 juli 2020)

Ilongren, K.H., Nieuwenhuizen-Wijbenga, C. van, Rijn, M. van (2020). *Kamerbrief: Acties lood in drinkwater*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Den Haag, 2 juli 2020.

I Uitnodiging Survey



Aan: de bewoners van de tuindorpen

Betreft: Lood in kraanwater

Onderzoek naar uw ervaring

Groningenhaven 7
Postbus 1072
3430 BB Nieuwegein
www.kwrwater.nl

3 maart 2020

Beste inwoner van Tuindorp,

De afgelopen periode is uw wijk in het nieuws geweest vanwege loden drinkwaterleidingen in- en onder een groot aantal huizen. Dat was en is voor velen nog steeds een oorzaak van bezorgdheid en onzekerheid. Graag leren wij van uw ervaringen rondom deze kwestie, bijvoorbeeld met betrekking tot de informatie die u heeft ontvangen of had willen krijgen.

Hoe is het voor u als bewoner wanneer de kwaliteit van kraanwater ineens niet meer zo zeker lijkt? Had u eerder, meer of andere informatie willen ontvangen over bijvoorbeeld de risico's? En in hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u op de hoogte bent gehouden over de ontwikkelingen?

KWR Water Research Institute doet onafhankelijk onderzoek naar de ervaringen van de bewoners van de Amsterdamse tuindorpen rondom loden leidingen. Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van kennis over uw ervaringen en inzicht. Hoe wij in de toekomst beter op dit soort situaties kunnen reageren zoals bijvoorbeeld in de berichtgeving. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in afstemming met Waternet, de GGD Amsterdam en andere onderdelen van de gemeente Amsterdam.

Wilt u uw ervaringen met ons delen en hiermee bijdragen aan dit onderzoek? Dat kan door het invullen van een online vragenlijst. Deze is te bereiken via deze link: <https://nl.research.net/r/tuindorp> Ook kunt u gebruik maken van de QR-code op de achterzijde van deze brief.

Wij zien uw antwoorden op de vragenlijst graag tegemoet vóór 18 maart. Alvast hartelijk dank!

Met vriendelijke groet,

Stijn Brouwer
Senior onderzoeker KWR

Nb:

Om een goede afspiegeling te krijgen van alle inwoners van Tuindorp vragen wij de vragenlijst te laten invullen door de persoon binnen uw huishouden van 18 jaar of ouder die als eerste jarig is. Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten.

De ingevulde vragenlijst blijft anoniem en behandelen wij vertrouwelijk. De resultaten van het onderzoek zullen later dit jaar door KWR Water Research Institute openbaar worden gemaakt.



De vragenlijst is te bereiken via de link: <https://nl.research.net/r/tuindorp>
Ook kunt u bijgevoegde QR-code scannen met uw mobiele telefoon

II Survey vragen tuindorpen

Vragenlijst loodcrisis

Welkom

De vragen uit deze enquête gaan over uw beleving rondom de problematiek van lood in drinkwater. Er zijn dan ook geen goede en foute antwoorden. Het onderzoek wordt onafhankelijk uitgevoerd door KWR water onderzoeksinstituut.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De ingevulde vragenlijst blijft anoniem en behandelen wij vertrouwelijk.

Alvast hartelijk dank voor uw deelname.

[algemeen: pijltjes voor en achteruit voluit schrijven: vorige – volgende]

Introductie

In welke wijk woont u?

- Tuindorp Nieuwendam
- Tuindorp Buiksloot (Blauwe Zand)
- Anders, namelijk...

Woont u in een koop-of een huurwoning?

- Koopwoning
- Huurwoning van een woningcorporatie (bijv. Ymere)
- Huurwoning van een particuliere eigenaar

➤ Vanaf hier vragenlijst splitsen in twee sporen: (i) koop; (ii) huur

Casus Amsterdam

In hoeverre weet of vermoedt u dat er op dit moment in of direct aangesloten op uw huis loden leidingen zitten?

	...weet ik zeker dat er loden leidingen zitten	... weet ik het niet zeker, maar heb ik sterk het vermoeden dat er loden leidingen zitten	... weet ik het niet zeker, maar verwacht ik niet dat er loden leidingen zitten	... weet ik zeker dat er <u>geen</u> loden leidingen zitten
In mijn huis...				

Direct aangesloten op/onder mijn huis (toevoerleiding)...				
---	--	--	--	--

[Indien zeker over aanwezigheid] U geeft aan dat u zeker weet dat er nog loden leidingen in en/of direct aangesloten op uw huis zitten. Hoe weet u dit zo zeker? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- Zelf gemeten met een thuistest
- Zelf een monster opgestuurd naar een laboratorium
- Meting laten doen door een adviesbureau
- Zelfinspectie (door zien, kloppen)
- Loodgieter
- Bericht van de woningbouwvereniging (bijv. Ymere) /[indien huur]verhuurder (bijv. Ymere)
- Anders, namelijk

[Indien zeker over aanwezigheid] Hoe lang weet u al dat er loden leidingen in en/of direct aangesloten op uw huis zitten?

- Ik weet dit enkele dagen
- Ik weet dit enkele weken
- Ik weet dit enkele maanden
- Ik weet dit al jaren

[Indien zeker over aanwezigheid, koop] Bent u van plan de loden leidingen te vervangen of de vorige eigenaar te vragen dit te doen?

- Ja, binnen 2 maanden
- Ja, binnen 6 maanden
- Ja, binnen 2 jaar
- Nee
- Weet niet
- Anders, namelijk...

[indien zeker over aanwezigheid, huur] Heeft u al contact gehad met uw verhuurder (bijv. Ymere) over de vervanging van de leidingen?

- Ja
- Nee
- Weet niet

[indien zeker over aanwezigheid, huur] Weet u al wanneer de leidingen vervangen zullen worden?

- Ja, binnen 2 maanden
- Ja, binnen 6 maanden
- Ja, binnen 2 jaar
- Nee
- Weet niet
- Anders, namelijk ...

[Indien twijfel over aanwezigheid] U geeft aan dat u niet zeker weet of er nog loden leidingen in en/of direct aangesloten op uw huis zitten. Gaat u actie ondernemen om dit te onderzoeken [indien huur] of uw verhuurder (bijv. Ymere) aansporen dit te doen?

- Ja, dat ben ik van plan
- Ja, dat heb ik reeds gedaan
- [indien huur] Ik heb van de verhuurder bericht gekregen dat zij dit gaan onderzoeken
- Nee
- Weet niet

[Indien twijfel over lood, en reeds actie reeds actie tot onderzoeken ondernomen] Welke actie(s) heeft u ondernomen? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- Zelf meten met een thuistest
- Zelf een monster opgestuurd naar een laboratorium
- Meting laten doen door een adviesbureau
- Zelfinspectie (door zien, kloppen)
- Afspraak loodgieter
- [indien huur] De verhuurder (bijv. Ymere) gevraagd een meting te doen
- Anders, namelijk...

[Indien zeker over afwezigheid] U geeft aan dat u zeker weet dat er geen loden leidingen in of direct aangesloten op uw huis zitten. Hoe weet u dit zo zeker? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- Mijn huis is gebouwd na 1960
- De leidingen zijn al vervangen
- Zelf gemeten met een thuistest
- Monster opgestuurd naar laboratorium
- Loodgieter
- Zelfinspectie (door zien, kloppen)
- Bericht van de woningbouwvereniging (bijv. Ymere)/[indien huur] verhuurder (bijv. Ymere)
- Anders, namelijk

Welke onderstaande stellingen beschrijft het beste uw huidige drinkwatergebruik?

- Ik drink water rechtstreeks uit de kraan
- Ik drink water uit de kraan, maar spoel voor gebruik de kraan eerst door
- Ik drink mineraal-/flessenwater
- Ik drink kraanwater uit een pomp/noodkraan in de wijk of getapt op een andere locatie

[indien koop] Wie is volgens u wettelijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van het kraanwater bij u thuis (vanaf de voordeur/watermeter)?

- Het drinkwaterbedrijf (Waternet)
- De Gemeente
- De individuele eigenaar (ikzelf)
- De vorige eigenaar (bijv. Ymere)
- Weet niet

[indien huur] Wie is volgens u wettelijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van het kraanwater bij u thuis (vanaf de voordeur/watermeter)?

- Het drinkwaterbedrijf (Waternet)
- De Gemeente
- De verhuurder (bijv. Ymere) / de individuele eigenaar
- De huurder (ikzelf)
- Weet niet

Betekenis

Welke omschrijving past het beste bij uw gevoel over de problematiek rondom lood in drinkwater? *Kies er één*

- Bang
- Boos
- Geïrriteerd
- Geschokt
- Machteloos
- Neutraal
- Verbaasd, want oud nieuws
- Anders, namelijk...

In hoeverre heeft de (de berichtgeving over) lood in drinkwater impact gehad op uw vertrouwen...

- ...in de kwaliteit en veiligheid van het water bij u thuis uit de kraan?
- ...in de kwaliteit en veiligheid van het kraanwater in de rest van Nederland?
- ...[huur] in uw woningbouwvereniging/huurbaas
- ...in uw drinkwaterbedrijf Waternet?
- ...in de Gemeente Amsterdam?

- Sterk toegenomen
- Toegenomen
- Niet toe- of afgenomen
- Afgenomen
- Sterk afgenomen
- Weet niet

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van uw kraanwater? *Een 1 staat hierbij voor zeer slecht, en een 10 voor uitmuntend.*

Op een schaal van 1 tot 10, hoeveel vertrouwen heeft u in uw drinkwaterbedrijf Waternet? *Een 1 staat hierbij voor geen enkel vertrouwen, en een 10 voor alle vertrouwen*

In hoeverre maakt u zich door de problematiek van lood in drinkwater zorgen over onderstaande onderwerpen?

- De kwaliteit van mijn kraanwater
 - Het effect van lood op mijn gezondheid
 - Het effect van lood op de gezondheid van mijn kinderen
 - De kosten van vervanging loden leidingen
 - Het ongemak van vervanging loden leidingen
 - De onzekerheid van wachten
 - Anders, namelijk...
-
- Veel zorgen

- Enige zorgen
- Niet zo veel zorgen
- Helemaal geen zorgen
- Weet ik niet/ Niet van toepassing

Berichtgeving

Van welke onderstaande officiële instanties heeft u informatie ontvangen over de problematiek van lood in drinkwater, of had u misschien willen ontvangen?

- Woningbouwvereniging (bij. Ymere)/[indien huurwoning] verhuurder (bijv. Ymere)
- Gemeente Amsterdam
- De gezondheidsdienst GGD
- Drinkwaterbedrijf Waternet
- Anders, namelijk ...
 - Ontvangen
 - Niet ontvangen
 - Niet ontvangen, maar wel willen ontvangen

Welk rapportcijfer geeft u de informatievoorziening voor de onderstaande aspecten? Een 1 staat hierbij voor zeer slecht, en een 10 voor uitmuntend.

- o [indien relevant] Woningbouwvereniging/[indien huur] verhuurder
 - o [indien relevant] Gemeente Amsterdam
 - o [indien relevant] De gezondheidsdienst GGD
 - o [indien relevant] Drinkwaterbedrijf Waternet
- Open en eerlijk
- Duidelijk over de oplossingen
- Verstrekt op het juiste moment

Vindt u dat u door de officiële instanties over het algemeen voldoende bent geïnformeerd over de problematiek rondom lood in drinkwater?

Officiële instanties zijn bijvoorbeeld de Gemeente Amsterdam, de GGD, de woningbouwvereniging, Waternet.

De vraag gaat dus niet over sociale media en berichtgeving door bijv. het Parool of AT5

- Ja
- Aanvankelijk niet, inmiddels wel
- Nee
- Weet niet

[INDIEN aanvankelijk niet/NEE] U geeft aan dat u [aanvankelijk] niet voldoende bent geïnformeerd over de problematiek rondom lood in drinkwater. Over welke onderwerpen zou u extra informatie willen hebben?

- *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - Hoe ik kan testen of er lood in mijn drinkwater zit
 - Wie de test betaalt om te bepalen of er lood in mijn drinkwater zit
 - Wat lood in drinkwater betekent voor mijn gezondheid
 - Wat lood in drinkwater betekent voor de gezondheid van mijn kinderen
 - Of het zinvol is om lood te laten bepalen in mijn bloed of dat van mijn kinderen

- Wat ik zelf kan doen om geen lood via kraanwater binnen te krijgen
- Wie verantwoordelijk is voor het vervangen van de loden leidingen in mijn huis
- Wie het vervangen van de loden leidingen in mijn huis gaat betalen
- Wanneer de loden leidingen vervangen worden
- Waar ik terecht kan voor meer informatie
- Anders, namelijk:
- Weet niet/ geen antwoord

Tot slot

De volgende vragen zijn bedoeld voor de onderzoekers om te kunnen kijken of er verschillen zitten in socio-demografische variabelen. Net als uw overige antwoorden worden deze geanonimiseerd en niet gebruikt voor commerciële doeleinden.

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders/Wil ik niet zeggen

Wat is uw leeftijd?

- 17 jaar of jonger
- 18 tot en met 24 jaar
- 25 tot en met 34 jaar
- 35 tot en met 44 jaar
- 45 tot en met 54 jaar
- 55 tot en met 64 jaar
- 65 jaar of ouder

Heeft u thuiswonende kinderen?

- Nee
- Ja, waarvan het jongste kind jonger dan 8 jaar
- Ja, waarvan het jongste kind 8 jaar of ouder

Bent u (of is uw partner) op dit moment zwanger?

- Ja
- Nee
- Dat vertel ik liever niet

Heeft iemand in uw huishouden een langdurige/chronische ziekte of aandoening? *Langdurig is (naar verwachting) zes maanden of langer.*

- Ja
- Nee
- Dat vertel ik liever niet

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Geen onderwijs / basisonderwijs / lagere school

- LBO / VBO / VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg)
- MAVO / eerste 3 jaar HAVO en VWO / VMBO (theoretische en gemengde leerweg)
- MBO
- HAVO en VWO bovenbouw / WO-propedeuse
- HBO / WO-bachelor of kandidaats
- WO-doctoraal of master

Verder praten?

Bent u eventueel bereid om met de onderzoekers door te spreken over de problematiek uit deze vragenlijst? Het betreft een telefonische interview van een half uur. Als dank krijgt u na afloop van het gesprek een VVV cadeaubon van 15 euro.

- Ja
- Nee

[Indien ja] Dank voor uw bereidheid om met ons door te spreken over de problematiek uit de vragenlijst. Uit alle respondenten selecteren wij een aantal mensen die wij gaan bellen. Het is dus niet zeker dat wij u bellen.

Wat is uw naam en op welk telefoonnummer kunnen wij u bereiken? Let op: door het invullen van uw naam is de vragenlijst niet langer anoniem. Uiteraard blijft iedere vorm van rapportage wél anoniem en behandelen wij uw antwoorden vertrouwelijk.

Naam:

Telefoonnummer:

[Indien ja] Op welk tijdstip mogen wij u proberen te bellen? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ochtend
- Middag
- Avond

Tot slot

Lees deze vier groepen stellingen goed door:

Stellingen A • Ik geloof in gezamenlijk werken aan een duurzamere wereld. • Drinkwaterbedrijven zouden water op een 'groene' en duurzame manier moeten produceren. • Waterhergebruik in en om het huis of via een tweede leidingnet lijkt mij een goed idee. • Ieder individu heeft zijn eigen verantwoordelijkheid duurzaam en zuinig met water om te gaan. • Informatie en inzicht voor individuele burgers leidt tot bewustwording en daarmee mogelijk duurzamer waterverbruik.	Stellingen C • Het is mijn overtuiging dat water de absolute basis is en voor iedereen gelijk moet zijn. • Het is onwenselijk dat huishoudens tegen extra betaling een betere kwaliteit water of een betere service zouden kunnen inkopen. • Om de voorziening van voldoende kraanwater in de toekomst te garanderen ben ik bereid zuinig om te gaan met mijn water. • Drinkwaterbedrijven hebben ook een taak in de voorziening van water in ontwikkelingslanden.
Stellingen B • Ik ben bezorgd over mijn gezondheid. • Kraanwater zou zo natuurlijk mogelijk moeten zijn. • Stoffen, ook in concentraties die veel lager zijn dan waarbij er schadelijke effecten zijn, zouden uit mijn kraanwater verwijderd moeten worden. • Ik vind het niet wenselijk dat (maatschappelijke) inspanningen van drinkwaterbedrijven, anders dan het leveren van veilig water, aan mij als consument worden doorberekend. • Soms maak ik mij zorgen over kwaliteit van mijn water in de toekomst, en de effecten daarvan op mijn gezondheid.	Stellingen D • Voor mij is gemak en geen gedoe belangrijk. • Drinkwaterbedrijven zouden zich moeten beperken tot hun kerntaak: het zorgen voor voldoende, gezond kraanwater van hoge kwaliteit op een zo efficiënt mogelijke manier. • Over mijn kraanwater wil ik het liefst zo min mogelijk na hoeven denken. • Ik maak me geen zorgen over mijn kraanwater: ook in de toekomst voorzie ik door technologische vooruitgang geen onoverkomelijke problemen.

Welke groep stellingen geeft het best weer hoe u denkt over kraanwater?

- A
- B
- C
- D

Zijn er tot slot nog zaken die u over de onderwerpen uit deze vragenlijst wilt delen met de onderzoekers?