

## References

- Achterhuis, Hans, 1988. *Het rijk der schaarste*. Van Thomas Hobbes tot Michel Foucault, Ambo, Baarn.
- Andersen, Ib, Finn Borum, Peer Hull Kristensen, Peter Karnøe et al, 1995. *On the art of doing field studies: An experience-based research methodology*, Handelshøjskolens Forlag, Copenhagen.
- Argyris, Chris and Donald A. Schön, 1996. *Organizational learning II. Theory, Method, and practice*, Addison-Wesley Publishing Company, Reading/Menlo Park/New York.
- Ast, Jacko A. van, 2000. *Interactief watermanagement in grensoverschrijdende riviersystemen*, proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam, Uitgeverij Eburon, Delft.
- Baan, P.J.A., A.A.M. de Savornin Lohman, 1992. *Water als vernieuwbare bron* (Water as a renewable), Thema Verspilling, nationaal onderzoeksprogramma I, nr. 1992/9, Publicatiereeks milieustrategie, Ministerie van VROM, Den Haag.
- BBC News, <http://news.bbc.co.uk/1/hi/sci/tech/2062729.stm>, 24 June 2002.
- Baechler, Jean, 1975. *Revolution* (Translated by Joan Vickers, first ed. 1970. Les phénomènes révolutionnaires), Basil Blackwell, Oxford .
- Bakker, Karen J., 2000. Privatizing Water, Producing Scarcity: The Yorkshire Drought of 1995, *Economic Geography* 76 (1): 4-27 JAN 2000.
- Bebbington, Jan, 2001. *Sustainable development: a review of the international development, business and accounting literature*, Accounting Forum Vol. 25 no.2 June 2001 p.128-157.
- Berger, Peter and Thomas Luckmann, 1966. *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*, Doubleday, New York.
- Bijker, Wiebe E. and Thomas P. Hughes (eds.), 1987. *The social construction of technological systems: new directions in the sociology and history of technology*, MIT Press, Cambridge, Massachusetts.
- Blokland, Maarten, 1999. Private concession to municipal waterworks to public water PLC: the evolution of the Dutch water supply industry. In: Maarten Blokland, Okke Braadbaart and Klaas Schwartz (eds), 1999. *Private business, public owners. Government shareholdings in water enterprises*. Ministry of Housing, Spatial Planning and the Environment / Water Supply and Sanitation Collaborative Council, The Hague.
- Boons, Frank, Anja de Groene, Ronald Batenburg, 1998. Milieubarometer 1997. *Milieumaatregelen van de Nederlandse industrie* (to be integrated in forthcoming report about all EU member states), Tilburg University, Tilburg.
- Boswinkel, 1995. *De opinie van TNO ten aanzien van het milieurendement van een grondwaterwinningsreductie in Oost-Brabant*, TNO Grondwater en Geo-energie, Delft.
- Brooks, D.B., 1992. *The challenge of sustainability: is integrating environment and economics enough?* Policy Sciences 26, p.401-408.

- Carson, Rachel, 1965. *Silent Spring*, first ed. 1962, Penguin Books/Hamish Hamilton, London.
- Childrens Television Workshop, 1993. Maak er wat van! en andere hits uit Sesamstraat, CD, Jim Henson Productions, Wavery Productions BV, Rijswijk.
- Cramer, Jacqueline M., 1989. *De groene golf. Geschiedenis en toekomst van de Nederlandse milieubeweging*, Uitgeverij Jan van Arkel, Utrecht.
- Czarniawska, Barbara, 1997. *Narrating the organization. Dramas of institutional identity*, University of Chicago Press, Chicago and London.
- Czarniawska, Barbara, 2000. *A city reframed. Managing Warsaw in the 1990s*, Harwood Academic Publishers, Singapore.
- Daele, Wolfgang van den, 1999. *Sociological observation and ecological crisis*. Unpublished paper, Humboldt University, Berlin.
- Das Gupta, A and Puspa R. Onta, 1998. *Sustainable groundwater resources development*, In: Hydrological Sciences Journal - Journal des Sciences Hydrologiques, Vol 42 (4) august 1997, p.565-582.
- Dijkgraaf, E., R. de Jong, E.G. van de Mortel, A. Nentjes, M. Varkevisser, D. Wiersma, 1997. *Mogelijkheden tot marktwerking in de Nederlandse watersector*, Ministerie van Economische Zaken / Ocfeb, Rotterdam.
- Donkers, Henk, 2000. *Een dreigende wereldwatercrisis?* In: Geografie, april 2000, p.5-9.
- Douglas, Mary and Aaron B. Wildawsky, 1982. *Risk and Culture: An Essay on the Selection of Technical and Environmental Dangers*, University of California Press, Berkeley etc.
- Douma, Sytse, 1998. *Ondernemingsstrategie*, Kluwer Bedrijfsinformatie (2e druk, 1e druk: 1993), z.p..
- DTO, 1997. *DTO Sleutel Water; Modellen van een duurzame waterketen. Interdepartementaal onderzoekprogramma Duurzame Technologische Ontwikkeling (DTO)*, Uitgeverij Ten Hagen & Stam BV, Den Haag.
- Dryzek, John S., 1997. *The politics of the earth. Environmental discourse*, Oxford University Press, Oxford.
- Dufour, F.C., 1998. *Grondwater in Nederland*, TNO-NITG, Delft.
- Eder, Klaus, 1996. *The social construction of nature*. Sage Publications, London/Thousand Oaks/New Delhi.
- Ee, G. van, U. Pakes, 1994. *Reductie van grondwateronttrekking Oost-Brabant: een nadere kwantificering van de winst aan natuurwaarde en de bijbehorende maatschappelijke kosten*. TNO-SCMO, Delft.
- Elkington, John, 1997. *Cannibals with forks. The triple bottom line of 21st century business*, Capstone Publishing Limited, Oxford.
- European Communities, 1997. *Towards sustainability*. The European Commission's progress report and action plan on the fifth programme of policy and action in relation to the

environment and sustainable development. Directorate-General XI Environment, Nuclear Safety and Civil Protection, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

European Communities, 2000. *Directive 2000/60/EC of the European Parliament and of the Council of 23 October 2000, establishing a framework for Community action in the field of water policy*, Official Journal of the European Communities, L 327, p.1-72, 22-12-2000.

European Communities, 2001. *A sustainable Europe for a better world: A European Union Strategy for Sustainable Development*. Commission's proposal to the Gothenburg European Council, COM (2001)264 final, 15-5-2001, Brussels.

Feenstra, 1998. *Herziening van de Drinkwaterwet, motie van het lid Feenstra c.s. van 16 April 1998*, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 869 nr. 2.

Geertz, C., 1973. *The interpretation of cultures: selected essays*, Basic Books, New York.

Gehrels, Hans, 1999. *Groundwater level fluctuations. Separation of natural from anthropogenic influences and determination of groundwater recharge in the Veluwe area, the Netherlands*. Dissertation, Free University of Amsterdam, Amsterdam.

Geleuken, Bart P., 1998. *Gebiedsgericht Grondwaterbeschermingsbeleid. De betekenis van congruentie*, dissertation, Katholieke Universiteit Nijmegen, Nijmegen.

Gergen, Kenneth J., 1994. *Realities and relationships: Soundings in social construction*. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.

Gladwin, Thomas N., James J. Kennelly and T.S. Krause, 1995. *Shifting paradigms for sustainable development: implications for management theory and research*, *Academy of Management Review* 20 (4), October 1995, p.874-907.

Glaser, Barney G. and Anselm L. Strauss, 1967. *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*, Aldine Publishing Company, Chicago.

Global Reporting Initiative (GRI), 1999. *Sustainability reporting guidelines. Exposure draft for public comment and pilot-testing*, In: Martin Bennett, Peter James, and Leon Klinkers, 1999. *Sustainability measures. Evaluation and reporting of environmental and social performance*, Greenleaf Publishing, Sheffield, UK, p.440-474.

Gusfield, Joseph R, 1981. *The culture of public problems. Drinking-driving and the symbolic order*. The University of Chicago Press, Chicago / London.

Hajer, Maarten A., 1995. *The politics of environmental discourse. Ecological modernization and the policy process*, Oxford University Press, Oxford.

Hannigan, John A., 1995. *Environmental Sociology, a Social Constructionist Perspective*, Routledge, London/New York.

Hart, P.D. 't, 1990. *Utrecht en de cholera 1832-1910*, Stichtse Historische Reeks, de Walburg Pers, Zutphen.

Hildyard, N., 1995. *Foxes in charge of the chickens*. In: Sachs, 1995. *Global Ecology: A new arena of political conflict*, p.22-35.

- Holstein & Gubrium, 1994. *Constructing family: descriptive practice and domestic order*. In: Sarbin, Theodore R. and John I. Kitsuse (eds.), 1994. *Constructing the social*, Sage Publications, London/Thousand Oaks/New Delhi, p.232-250.
- IUCN (International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources), 1980. *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development*, IUCN-UNEP-WWF, Gland, Switzerland.
- Jonker, dr. J. en drs B.J.W. Pennink, 2000. *De kern van methodologie*, Van Gorcum, Assen.
- King, Gary, Robert Keohane, and Sidney Verba, 1994. *Designing social inquiry. Scientific Inference in Qualitative Research*, Princeton University Press, Princeton, New Jersey.
- Kiwa, 1998. *Optimalisatie van de waterketen. Winst door samenwerking*, rapportnr KOA 98.067, Kiwa/Rioned, Nieuwegein.
- Krut, Riva and Ken Munis, 1999. *Sustainable industrial development. Benchmarking environmental policies and report*, In: Martin Bennett, Peter James, Leon Klinkers, 1999. *Sustainability measures. Evaluation and reporting of environmental and social performance*, Greenleaf Publishing, Sheffield, UK, p.426-437.
- Kuhn, Thomas S., 1962. *The structure of scientific revolutions*. University of Chicago Press, Chicago.
- Latour, Bruno, and Steve Woolgar, 1979. *Laboratory life. The social construction of Scientific Facts*, Sage Library of Social Research volume 80, Sage Publications, Beverly Hills/London.
- Latour, Bruno, 1994. *Wij zijn nooit modern geweest. Pleidooi voor een symmetrische antropologie*, (Vertaling van: *Nous n'avons jamais été modernes*, Editions La Decouverte, Paris, 1991) Van Genneep, Amsterdam.
- Leeflang, Ir. K.W.H., 1974. *Ons drinkwater in de stroom van de tijd*, Vewin, Rijswijk.
- Lovins, Amoty B., L. Hunter Lovins, Paul Hawken: *A road map for natural capitalism*, In: Harvard Business Review May/June 1999, p.45-158.
- Macnaghten, Phil, and John Urry, 1998. *Contested natures*, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi.
- Maso, Ilja, 1989. *Kwalitatief onderzoek*, Boom Meppel, Amsterdam (tweede druk, eerste druk 1987).
- McDonough, William and Michael Braungart, 2000. *The Hannover Principles: design for Sustainability*, Prepared for The World's Fair EXPO 2000, The City of Hannover, Germany.
- Meadows, Dennis H., Donella L. Meadows, Joergen Randers, W.W. Behrens, 1972. *The Limits to Growth: A report for The Club of Rome's project on the Predicament of Mankind*. Universe Books, New York.
- Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman, 1994. *Qualitative data analysis. An expanded sourcebook*, Sec. ed. (first ed.: 1984), Sage Publications, Thousand Oaks/London/New Delhi.
- Ministerie van VROM, 1990. *Naar een glasheldere toekomst (To a crystal clear future)*, Den Haag.

Ministerie van VROM, 1996. *Policy Plan Drinking and Industry Water Supply* (Beleidsplan Drink- en Industriewatervoorziening. Deel 4: Planologische Kernbeslissing), Den Haag.

Ministerie van Vrom, 1998. *Nationaal Milieubeleids Plan 3* (National Environmental Policy Plan 3), Den Haag.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 1998. *Vierde Nota Waterhuishouding*. Regeringsbeslissing (Fourth Whitepaper on Water Management, government decision), Den Haag.

Mintzberg, Henry, 1989. *Mintzberg on management : inside our strange world of organizations*, The Free Press, New York; Collier Macmillan, London.

Morgan, Gareth, 1997. *Images of Organization*, Second edition, first edition: 1996, Sage Publications, Thousand Oaks/London/New Delhi.

Natrass, Brian F., 2000. *The natural step for business: Integrating sustainable development into business practice*, paper on <http://www.naturalstep.org/>, School of Transformative Learning, California Institute of Integral Studies, San Francisco.

NHV, 1998. *Water in the Netherlands*, NHV (Netherlands Hydrological Society), Delft.

NIPO, 1999. *Nederlanders gaan zuiniger met water om. Rapport huishoudelijk waterverbruik*, NIPO, Amsterdam / Vewin, Rijswijk.

Noorderhaven, Niels G., 1995. *Strategic decision making*. Addison-Wesley Publishing Company, Wokingham, England/Reading, Massachusetts/Menlo Park, California.

Oomkes, Frank R., 1986. *Communicatieleer*, Boom Meppel, Amsterdam.

Pezzey, John, 1992. *Sustainable Development Concepts. An Economic Analysis*, World Bank Environment Paper nr.2, Washington DC.

Porter, Michael, 1980. *Competitive strategy*, The Free Press, New York; Collier Macmillan, London.

Prahalad, C.K., Stuart L. Hart, 1999. *Strategies for the bottom of the pyramid: creating sustainable development, working paper*, University of Michigan Business School, Ann Arbor, <http://www.wri.org/meb/wrisummit/pdfs/hartarticle.pdf>.

Pröpper, I.M.A.M., 1993. *Inleiding in de organisatietheorie*, VUGA Uitgeverij B.V., Den Haag.

Province of Noord-Holland, 1998. *Stilstaan bij stromen. Waterhuishoudingsplan provincie Noord-Holland, 1998-2002*. Beleidsnota, Haarlem.

Province of Overijssel, 2000. *Waterhuishoudingsplan Overijssel 2000+. Plannen voor ruimte, water en milieu*, Zwolle.

Province of Zeeland, 2001. *Samen slim met water. Waterhuishoudingsplan 2001-2006*. Ontwerp, Middelburg.

Powell, Walter W., Paul DiMaggio, 1991. The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. In: *The new institutionalism in organizational analysis*, The University of Chicago Press, Chicago and London, p63-82.

Ranganathan, Janet, 1999. *Signs of sustainability. Measuring corporate environmental and social performance*, In: Martin Bennett, Peter James, Leon Klinkers, 1999. *Sustainability measures. Evaluation and reporting of environmental and social performance*, Greenleaf Publishing, Sheffield, UK, p.475-495.

Redefining Progress website, 2003.  
<http://www.redefiningprogress.org/programs/sustainability/index.html>.

RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne), 1995. *Achtergronden bij de Milieubalans 95*. Samson Tjeenk Willink BV, Alphen aan de Rijn.

RIVM, 1999. *Milieubalans*, Samson Tjeenk Willink B.V., Alphen aan de Rijn.

RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne), 2002. *Milieucompendium*, [http://www.rivm.nl/milieucompendium/E\\_Beleidsprestaties/E2\\_Maatregelen/E2\\_6\\_Natuur\\_en\\_verdroging/indicator/E2\\_6\\_4.htm](http://www.rivm.nl/milieucompendium/E_Beleidsprestaties/E2_Maatregelen/E2_6_Natuur_en_verdroging/indicator/E2_6_4.htm).

Ron, Ad de, Keijzers, Gerard, Frank J. Boons, Rob van Daal, 2002. *Duurzaam ondernemen. Strategie van bedrijven*, Kluwer, Alphen aan de Rijn.

Roome, Nigel J. (ed), 1998. *Sustainability Strategies for Industry: The Future of Corporate Practice* (Greening of Industry Network Series), Island Press, Washington DC.

Runhaar, J., M.A. Graafland, G.P. Beugelink, 1997. *Evaluatie van het landelijk verdrogingsbeleid*. In: *Milieu* 12 nr 3, p.115-125.

Sarbin, Theodore R. and John I. Kitsuse (eds.), 1994. *Constructing the social*, Sage Publications, London/Thousand Oaks/New Delhi.

Schatzman, Leonard, and Anselm Strauss, 1973. *Field research: strategies for a natural sociology*. Prentice-Hall methods of social sciences series, Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall.

Schein, Edgar H., 1999. *The corporate culture survival guide*, Jossey-Bass Inc., Publishers, San Francisco.

Serageldin, Ismail, 1996. *Surviving scarcity. Sustainable management of water resources*, In *Harvard International Review*, Vol. 18, summer 1996, p.50-53.

Shotter, John, 1993. *Conversational realities. Constructing life through language*, Sage Publications, London/Thousand Oaks/New Delhi.

Sismondo, Sergio, 1993. Some social constructions, in: *Social Studies of Science* Vol.23 (Sage, London, Newbury Park and New Delhi) p515-553.

Spradley, James P., 1979. *The ethnographic interview*. ISBN: 0-03-044496-9, Holt, Rinehart and Winston, New York/Chicago/ San Francisco/Dallas, United States of America.

Springett, Delyse, 2003. *Business conceptions of sustainable development: a perspective from critical theory*, *Business Strategy and the Environment* 12 (2003), p.71-86.

Stewart, Alex, 1998. *The Ethnographer's Method. Qualitative Research Methods* Vol. 46, Sage Publications, Thousand Oaks/London/New Delhi.

Strauss, Anselm, Juliet Corbin, 1990. *Basics of Qualitative Research. Grounded theory procedures and techniques*, Newbury Park, California: Sage Publications.

Studiecommissie "Water op Maat", 1997. *Water op Maat. Beschouwingen en mogelijke oplossingen ten behoeve van "een duurzame drink- en industriewatervoorziening in de provincie Noord-Brabant"*, 's-Hertogenbosch.

Terpstra, Gelske, 1998. *Unpublished chapter on meanings of sustainability, dissertation on legal protection of groundwater resources*, Tilburg University, Tilburg.

Torgerson, Douglas, 1994. *Strategy and ideology in environmentalism: a decentred approach to sustainability*. *Industrial and Environmental Crisis Quarterly* 8, p.295-321.

Tukker, Arnold, 1999. *Frames in the toxicity controversy. Risk assessment and policy analysis related to the Dutch chlorine debate and the Swedish PVC debate*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht / Boston/ London.

Tweede Kamer, 1998. *Revision Drinking Water Law, Letter of the Minister and Outline for a new Drinking Water Law* (Brief van de Minister van 2 februari 1998 en Hoofdlijnennotitie "Hoofdlijnen voor een nieuwe Waterleidingwet"), Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 869, nr.1.

Tweede Kamer 1999-2000. Aanhangsel van de Handelingen nr 1523: Vragen van de leden Van der Steenhoven en M. B. Vos (beiden GroenLinks) aan de ministers van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en van Verkeer en Waterstaat over de NV Bronwaterleiding Doorn. (Ingezonden 14 juni 2000); Antwoord (TK d.d. 10-7-2000).

Veenhoven, Ruut, 2002: Het grootste geluk voor het grootste aantal. Geluk als richtsnoer voor beleid. Inaugurale rede Erasmus Universiteit Rotterdam, 31 mei 2002

Verhoef, Jan, 2002. Christian Eijman: Early Nobel Winner for Beriberi Research, website of the American Society for Microbiology, 28 november 2002, <http://www.asmtusa.org/memonly/asmnews/dec98/feature2.html>.

Vewin, 1991. *VEWIN Milieuplan*, Vewin, Rijswijk.

Vewin, 1999. *Water in zicht. Benchmarking in de drinkwatersector*, Vewin / Andersen Consulting, Rijswijk.

Vewin, 2001. *Water in zicht 2000. Bedrijfsvergelijking in de drinkwatersector*, Vewin / Accenture, Rijswijk.

Villarroya, F. and C.R. Aldwell, 1998. *Sustainable development and groundwater resources exploitation*, In: *Environmental Geology* Vol. 34 (2/3), May 1998, p.11-115.

Wackernagel, Mathis, Niels B. Schulz, Diana Deumling, Alejandro Callejas Linares, Martin Jenkins, Valerie Kapos, Chad Monfreda, Jonathan Loh, Norman Myers, Richard Norgaard, and Jørgen Randers, 2002. *Tracking the ecological overshoot of the human economy*, In: *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America (PNAS)* Vol. 99, Issue 14, July 9, 2002, p.9266-9271.

Waterstatistiek, 1998, Vewin.

WCED, 1987. *Our Common Future*, report of the World Commission on Environment and Development (established by the United Nations in 1983 and chaired by Mrs. Brundtland), Oxford University Press, Oxford.

Weick, Karl E., 1979. *The social psychology of organizing*, sec. ed. (first ed. 1969), McGraw-Hill, Inc., New York/St. Louis/San Francisco.

Weizsäcker, Ernst von, Amory B. Lovins, L. Hunter Lovins, 1997. *Factor Four: doubling wealth, halving resource use: the new report to the Club of Rome* (1<sup>st</sup> issue 1995. Faktor Vier: doppelter Wohlstand - halbiertes Naturverbrauch, der neue Bericht an den Club of Rome), London: Earthscan.

Wester, Fred, 1991. *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*, Dick Coutinho, Muiderberg.

Wijmer, Sacha, 1992. *Water om te drinken*, Vewin, Rijswijk.

Wind, Marlene, 1996. *Europe towards a post-Hobbesian order? A constructivist theory of European integration*. (Or how to explain European integrations an unintended consequence of rational state-action) European University Institute, EUI Working Paper RSC no. 96/31, San Domenico, Italy.

Yin, Robert K., 1994. *Case study research. Design and methods*, Second edition (first edition: 1984), Applied Social Research Methods Series, v. 5, Sage Publications, Thousand Oaks/London/New Delhi.



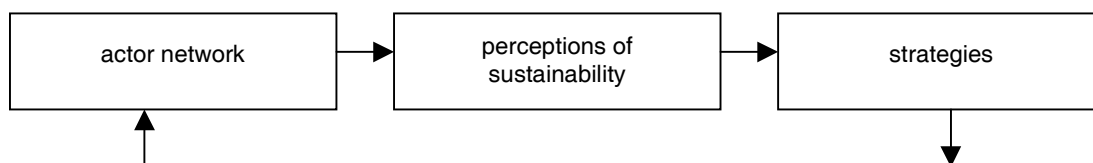
## Summary

To research the sustainability of water sector strategies, we need to know what the concept of sustainability means (Chapter 1). However, the literature shows that the concept of sustainable development means different things to different people. The main debate is if a 'strong' or a 'weak' version of sustainability should be pursued. Strong, or ecocentric sustainability implies a redistribution to give more to the poor, and less to the rich, until an acceptable balance between human society and the natural ecosystem has been achieved. This difficult redistribution issue is avoided with the weak, or anthropocentric version of sustainability. According to the 'weak' view, the natural ecosystem should be exploited further to provide the poor with the same wealth that the rich have today. Which version of sustainability should be chosen depends on one's estimate of the earth's condition. The earth's resources are limited, but maybe we are not even near these limits. Then it would be a waste to go through the upheaval of a global restructuring of human society. As long as the opinions on the earth's condition remain different, the debate on sustainability will continue.

Though sustainability turns out to be a controversial concept, it can still be researched. Social construction theory provides a useful framework for the description of the current debate in the drinking water sector. According to this theoretical framework, a concept such as sustainability is constructed in a discourse of social actors. They engage in a discourse about meanings and goals, until a shared view of reality, or paradigm, is agreed upon. This means that the network of actors and the discourse they engage in must be studied. Our main research question is:

### **How is the concept of 'sustainable development' translated into business practices?**

The research is based on the conceptual model in Figure 1. It uses the idea of Bruno Latour (1979) that concepts only travel through society through contact between societal actors. Therefore we look at the network of actors around the company, to see who inspires them. It also includes the theory from Carl Weick (1979) that managers' perceptions of their environment are of more importance to their strategy, than the 'real' characteristics of their environment. We assume a feedback loop between the strategies and the network, because companies will probably make deliberate choices about their contacts.



*Figure 1: Conceptual model of data collection.*

The sub-questions following from this model are:

**What perceptions do people at Dutch water companies have of the concept of sustainability?**

**Which societal actors are involved in the process in which these perceptions are constructed?**

**How do these perceptions influence company strategies and operations?**

The research question is about a specific area of cultural meaning, namely views on sustainability, which is embedded in the general culture of water companies (Chapter 2). Ways had to be found to unearth these beliefs without provoking socially desirable answers, and also without providing the respondents with new information through interview questions. Therefore, ethnographic interview techniques as described by Spradley (1979) were used. A total of 57 internal and external interviews were held, and five group meetings of about one hour. The interviews were typed out literally, which made a total of 930 pages of data. For the analysis, ideas from Yin about case studies were used to be able to investigate the complexity of a contemporary process. The grounded theory ideas of theoretical sampling, data saturation, and open coding were used but the idea of conceptualising the codes in researcher terms was abandoned. Instead, the ethnographic idea of 'emic' codes was used in an effort to describe reality as seen from within water companies. The ethnographic proposals of how to collect and analyse data were not entirely followed, because it was not efficient to collect evidence for the entire culture of water companies, since the research question was only about sustainability issues. The data were organized with Atlas-ti software. Quotations and codes were used to develop individual case stories, and finally these case descriptions were compared in a cross case analysis.

To put the sustainability debate in a perspective, the history is described of the past 150 years during which the drinking water sector became what it is today (Chapter 3). The year 1851 is often chosen as the starting point of the Dutch drinking water sector. In this year, the first Dutch water company is established in Amsterdam. One of the reasons is the idea that water quality from public pumps has something to do with the cholera epidemics. In 1900 a total of 60 companies supplies 100 larger municipalities. Of these companies 39 are privately and 21 are publicly owned. Between 1890 and 1910 consensus develops that public water supply is an important governmental task. A period of private ownership (1854-1920) is followed by a period of municipal ownership (1920-1975). Between 1910 and 1940 market growth is realized through foundation of new companies. For municipalities with less than 10.000 inhabitants the necessary investments are a problem. This is solved by the upcoming role of provincial governments. The highest number of companies is reached in 1938, namely 231. The period between 1950 and 1970 can be considered as the period of maturation of the water industry. In 1957, the Drinking Water Law becomes effective. It contains broadly formulated performance requirements, regulates monitoring of drinking water quality, and expresses the intention to reduce the number of companies by mergers. In 1963 96% of the Dutch population is connected to the water supply system. The period between 1970 and 1990 is characterized by a growing environmental awareness, a growing prosperity and booming water demand. Because of the capacity problems, the national government prescribes that a water company should at least serve 100.000 households. Around 1975 desiccation becomes a hot issue. This is triggered by the large scale expansion plans. The Foundation for Dune Conservation (Stichting Duinbehoud) is established in 1977 with the goal to drive the water companies out of the dunes. At first, the water companies feel wronged with this opposition. Around 1985 they are on speaking terms with the nature organizations. Around the year 1990 an important change takes place in the general societal attitude towards environmental problems. Suddenly everyone agrees that something needs to be done: the general public, the media, politicians and even large industries. Vewin publishes an Environmental Plan in 1991. It looks at environmental problems from two angles: "On one hand water companies as 'victims' of environmental pollution, on the other hand water companies as 'polluters'." Many provinces formulate a stricter groundwater policy. This leads to many plans across the Netherlands for large scale drinking water production out of surface water. The hottest topic between 1995 and 2000 in the drinking water sector is the liberalization debate. The majority of the water companies is against liberalization. To counter the arguments about efficiency and customer-friendliness, the drinking water sector develops a voluntary benchmark, covering four themes: product quality, customer satisfaction, environmental performance and costs. After the elections in May 1998

a new minister of environment, Pronk, ends the debate by choosing for a public monopoly structure. This shared history leads to a number of shared views in the drinking water sector.

There is general agreement in the Netherlands that PWN is the greenest water company (Chapter 4). The word 'sustainability' is rarely heard in this company, but the perceived meaning of sustainability is valued and the managers of PWN insist that it's exactly what they are striving for. The most important theme related to sustainability is the balancing of drinking water production with nature management. Sustainability ideas combine well with most of PWN's strategy. This strategy is based on a positive decision to remain a governmental monopoly, with high water quality, guaranteed supply, and protection of nature as its main goals. Most of the ideas on sustainability are fully implemented in the company. Membrane technology is operational, dune infiltration areas have been rebuilt in a nature-friendly way, and the extraction of natural groundwater has been reduced to a low level. In the year 2000, the company still wrestled with the green energy theme. PWN could buy green energy, but it also wanted to reduce costs to legitimize its governmental monopoly. PWN's most important network partner, the provincial government, does not use the term in discussions with PWN, because environmental decisions had already been made before the term sustainability became popular. PWN's other network partners, the nature organizations, see the term as relevant to human survival and not to nature. There is much similarity between these network partners and PWN in how they use and interpret the term.

WMO uses the concept of sustainability, because it fits in the existing company culture (Chapter 5). It actively tries to give meaning to the concept by referring to the literature and through internal and external debate. Its conceptualization is consciously human-oriented, with emphasis on the People and Profit aspects. Given this meaning, the concept is in accordance with the company strategy of balancing company and society interests. The concept helps in defining a long-term strategy, something WMO needs badly because its social and economic environment is changing quickly. However, when working with the concept, its meaning changes continually. During the external debate, WMO came to realize that many of its network partners have different views of sustainability. Because the most influential actor, the provincial government, is internally divided, and other actors have no formal power, the matter remains undecided. A second problem is that, although WMO is willing to try innovative alternatives, reduced demand has robbed it of the financial ability to invest. Therefore, the operationalization of sustainability is limited to cheaper solutions.

The sustainable profile of the Nuon corporation is largely based on sustainable energy, where they have achieved market leadership (Chapter 6). The water business units share the corporate idea that sustainable energy is the most important environmental issue. They decided to use 100% sustainable energy. This action led to a ranking of Nuon Water Gelderland as the best Dutch company in the Vewin benchmarks. Another strength of Nuon is their investment in new technology. They invest in solar energy, membrane filtration techniques, and small scale drinking water production. For improvement of other sustainability aspects, Nuon Water Gelderland has a management system for quality, safety and environment. These changes do not take place under the heading 'sustainability' and at the water units there is no internal debate to define what sustainability means. Management of nature is not seen as operational tasks for Nuon itself. They continue extractions at the same level and try to reduce desiccation by providing financial support to other organizations. Nuon chose ambitious goals of sustainability and client-friendliness and presented them to the outside world before they were implemented internally. This may lead to a misunderstanding by the outside world that it is only greenwashing, but the goals are genuinely meant to steer internal management.

Delta is a multi-utility company, including energy, waste management, and telecom businesses (Chapter 7). In this company, we see that the concept of 'sustainable development' is interpreted entirely in the framework of its transition to the market. It is eager

to make the transition and sees mainly positive consequences. 'Sustainable development' is seen as another change imposed on the company by a coalition of Dutch governments and NGO's for nature and the environment. The general concepts this coalition connects with sustainability, such as long term thinking, a whole system approach, and carrying capacity, are valued by the company. It even claims its business has always worked along these principles. However, the term 'sustainable development' is not appreciated by Delta, because it associates it with political whims. That is how the respondents use the term themselves: to legitimize their activities to actors who are sensitive to this terminology. A tight provincial groundwater policy has forced Delta to take nature-friendly measures in the dunes, and made it adopt the use of terms like 'carrying capacity'. But its aversion to governmental politics causes it to dislike the term sustainability, and to refuse to look for opportunities other than commercial ones. However, if some commercial opportunities happen to be sustainable, they emphasize that for strategic reasons.

The case descriptions are used to check the hypothesized relations between the network of actors, perceptions of sustainability, strategy and operations (Chapter 8). The cases provide ample evidence that the network influences perceptions of sustainability at the water companies: respondents confirm that they are influenced by network partners; the use of the term shows similar patterns at companies and networks; and the perceptions of the companies match with those of their networks. It appears to be an ongoing dialogue, to which water companies actively add views from their own cultural perspective. This means that the culture of the water company is at least one other factor explaining the perceptions of sustainability. Perceptions of sustainability are no input to the strategies, but more a kind of output. The strategy is constructed (or emerges), and then the value of the concept of sustainability for achieving the strategic goals is estimated. Strategy is influenced by a long list of factors, which are all related to the direct survival of a company. Perceptions of sustainability are not on this list. The factors that influence strategy can be put under the following headings: the regional function of the company, its history and culture, and the present influence of external actors on its strategy. A change in the strategy nearly always leads to a change in the network, therefore, the feedback loop in the original model is confirmed. At the operational level, a number of factors explains the existence of sustainable activities: activities as a result of former company strategies, some of which are influenced by perceptions of sustainability; activities as a result of deliberate operationalization of present company strategy; activities as a result of direct market demand, that happened to be sustainable; and activities forced upon the company by external actors. These findings lead to an adapted theoretical model.

With the adapted model and the case descriptions, the research questions can be answered as follows (Chapter 9).

*What perceptions do people within Dutch water companies have of the concept of sustainability?* Water companies perceive sustainability as a concept that is in their own interests to use. The concept also made them realize that the water companies themselves need to perform well on environmental issues so that they can rightfully ask other actors to behave responsibly. Apart from this shared view, the companies each developed their own specific versions of sustainability.

*Which societal actors are involved in the process in which these perceptions are constructed?* Provincial governments have the most significant influence on the water companies. They have a groundwater licensing task and are often major shareholders. In addition, the EU and the Dutch Ministries of the Environment and of Economic Affairs are influential, because they decide on the market structure for energy and water utilities. The influence of other societal actors, such as large industrial customers, water boards, and nature organizations, differs in every case, giving the perceptions of sustainability of each company a special flavour.

*How do these perceptions influence company strategies and operations?* Environmental awareness has been present in the sector for more than seventy years. As a consequence of this long experience the concept of sustainability did not lead to a strategic turnaround in any of these companies. They see most of their present processes as sufficiently sustainable, because they build durable infrastructure and because the Vewin Environmental Plan of 1990 has been implemented.

This research shows how the concept of sustainability entered a society that was already overwhelmed with meanings, actors, activities, and coalitions, and was given these existing meanings. For example, for most respondents in this research 'sustainable' is a label for all issues and activities previously labelled as 'environmental'. The 'weak', or human-oriented school is found at three of the four water companies: Delta, WMO, and Nuon. This is understandable, because water companies have a human-oriented task: to provide the public with drinking water. The weakness of the 'weak' approach to sustainability is that the economic and social aspects are likely to prevail when times are more difficult. This is shown in the case studies by the influence of the liberalization debate: sustainable activities are postponed or canceled.

The 'strong' version of sustainability was found in several governments: the Ministry of VROM, provincial governments, and a water board, who all mentioned the theme of staying within the natural water system. The problems with this version of sustainability are that the limits of the natural system are often hard to calculate, and that it is unacceptable for most other societal actors. Neither the weak nor the strong version of sustainability seems to be a solution for the problems sustainable development was meant to solve. A third form of sustainability should be developed, that bridges the human and the nature interests. Humans have to start seeing themselves as an integral part of nature again, instead of as being outside and above nature. This idea seems to be put into practice by PWN. PWN combines human and nature goals and tries to improve them both continuously. This is likely to be a new, more promising model for the interaction of humanity and nature.

A certain level of consensus is necessary in order to put sustainability into practice. However, the case studies show that expressing different opinions is equally important. Sustainability has a broad and multifunctional meaning, and every organization and person needs to apply it to his or her own situation. In this process, people use their own frameworks of views of reality, and because the frameworks differ, everyone comes to different conclusions. This is clearly illustrated by the case studies, in which four companies with the same end product, within the same legal framework, come to four different conclusions about what is sustainable, for understandable reasons.

Today, the concept of sustainable development is in a controversial stage. What does the future of this concept look like? Will the environmental problems be solved after 50 years of research and debate? Or is sustainability an essentially contested concept, like the concepts of 'democracy' and 'family', and will a solution never be found? The problem behind the concept of sustainability is the relation between human society and nature. There is no doubt that 'nature' is an essentially contested concept. The term sustainability itself stands for a specific conceptualization of the human-nature relationship, which may not last.

## **Annex 1 Info sheet**

### **Duurzame ontwikkeling in de strategie van waterleidingbedrijven**

#### **Probleemomschrijving van het promotieonderzoek**

Van waterleidingbedrijven wordt gevraagd dat zij hun bedrijfsvoering duurzaam inrichten. De maatschappelijke discussie over wat duurzame ontwikkeling in de praktijk inhoudt, is echter nog lang niet afgerond. Hierdoor worden waterleidingbedrijven steeds met nieuwe invullingen van duurzaamheid geconfronteerd. Aan de andere kant zijn waterleidingbedrijven zelf gebaat bij duurzaam waterbeheer: hoe duurzamer dit is, hoe beter de kwaliteit van de grondstoffen is en hoe goedkoper het dus is om goed drinkwater te blijven produceren. Vandaar dat een pro actieve aanpak door de waterleidingbedrijven bij de ontwikkeling van het begrip duurzaamheid aan te bevelen is.

#### **Wat levert deze analyse op?**

Het promotieonderzoek van de Erasmus -universiteit is erop gericht om het begrip 'duurzaam waterbeheer' verder uit te werken. Waterleidingbedrijven zijn gekozen als startpunt: wat is hun visie op het begrip duurzaamheid, en hoe vertalen ze het naar de praktijk? Tijdens het onderzoek zullen indicatoren voor duurzaamheid worden ontwikkeld, die eventueel een rol kunnen gaan spelen in de benchmarking. Daarnaast wordt het proces van visieontwikkeling bij de waterleidingbedrijven bestudeerd: welke maatschappelijke actoren en gebeurtenissen spelen hierbij een rol? Het onderzoek streeft ernaar de waterleidingbedrijven een strategische voorsprong te geven, waardoor ze de rol kunnen krijgen van opinieleider op het gebied van duurzaam waterbeheer.

#### **Opzet van het onderzoek**

Het onderzoek bestaat uit vijf case studies, bij vijf Nederlandse waterleidingbedrijven. Iedere case studie bestaat uit circa tien interviews binnen het waterleidingbedrijf en circa tien interviews met belangrijke actoren rondom het waterleidingbedrijf. Daarnaast worden relevante documenten en databestanden bestudeerd, op aanwijzing van de geïnterviewde personen. In het eerste hoofdstuk van de case studies zullen uitwerkingen van het begrip duurzame ontwikkeling vanuit de wetenschappelijke literatuur ingebracht worden door de onderzoeker. Het eindproduct van dit promotieonderzoek moet echter zo nauwkeurig mogelijk de visie van de waterleidingbedrijven weerspiegelen. Daarom zullen de onderzoeksresultaten regelmatig worden teruggekoppeld naar de bestudeerde bedrijven.

#### **Meer informatie:**

Onderzoeker: Mw. drs. Judith E.M. Klostermann  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
Vakgroep Milieukunde (M7-12)  
Postbus 1738  
3000 DR Rotterdam  
tel: xxxxxxxxxxxx  
email: xxxxxxxxxxxxxxxx

Promotor: Mw. Prof. dr. Jacqueline M. Cramer  
tel: xxxxxxxxxxxx  
email: xxxxxxxxxxxxxxxx



## **Annex 2 Interview scenario**

(fourth version: 18 July 2000)

### **Interviews met managers**

#### Introductie

Inhoud van het onderzoek:

Waterleidingbedrijven:

- hun visie op duurzaamheid,
- vertaling naar de praktijk?
- sociaal proces, netwerk
- strategische keuzes

Vijf case studies:

- max. tien interviews intern en tien extern
- open vragen, jullie gezichtspunt, eigen jargon
- relevante documenten en databestanden

Afsluitend: dit heb ik ook op papier

Randvoorwaarden onderzoek:

- respondenten blijven anoniem
- desgewenst ook bedrijf anoniem; achteraf afspreken
- inzage in de resultaten, evt. een presentatie
- cassetterecorder

#### **Eerste interview intern**

##### **Deel 1: Algemeen & strategie**

Hoe kunt u dit bedrijf, deze hele organisatie typeren?

Welke onderwerpen zijn op dit moment controversieel? Hoe wordt er over deze onderwerpen gepraat? Wat is uw eigen visie?

Hoe zou u de strategie van uw eigen bedrijf omschrijven? Uit welke onderdelen bestaat de strategie? Wat voor resultaat wordt met de strategie beoogd? Waarom is dat belangrijk?

Hoe is men tot de huidige strategie gekomen? Wie waren daarbij betrokken? Zijn er meningsverschillen over geweest (intern, extern)? Hoe verliep die discussie?

Ik heb alle waterleidingbedrijven op kaartjes gezet en ik wil aan u vragen om ze op verschillende manieren in te delen. U mag zelf weten hoe u ze indeelt.

Hoe positioneren jullie je bedrijf in dit geheel?  
(dus wat is dan jullie strategie)



<b>Eerste interview intern</b>	<b>Tweede interview intern</b>
<p><b>Deel 2: Duurzaamheid</b></p> <p>Wordt in dit bedrijf de term 'duurzaamheid' of 'duurzame ontwikkeling' gebruikt? Zouden jullie in een interne vergadering tegen elkaar zeggen: "Ja maar dat is toch niet duurzaam!", of zouden jullie het anders noemen? Bijvoorbeeld "het milieu", of nog anders?</p> <p>In welke situaties praten jullie over dit onderwerp? Kunt u een voorbeeld geven van zo'n discussie? Nog een ander voorbeeld? Zijn er nog meer voorbeelden van situaties waarin de term 'duurzaamheid' wordt gebruikt?</p> <p>Wat is je eigen visie op duurzaamheid? Met welke begrippen associeer je het?</p> <p>Welke dingen moet je doen als je naar duurzame ontwikkeling wilt streven? Waar leidt dat dan toe? Is dat dan duurzaam en waarom?</p> <p>Kunt u iets vertellen over de manier waarop milieuonderwerpen het bedrijf binnen komen: naar aanleiding van welke gebeurtenissen gaan jullie er intern over praten, en welke personen of organisaties spelen daar een rol in? Kortom, een stukje geschiedenis van het onderwerp duurzaamheid/milieu in dit bedrijf?</p> <p>Afsluitend: Zijn er documenten die bovenstaande onderwerpen goed weergeven, of die de stand van zaken voor mij zouden kunnen verhelderen?</p>	<p>(invullen per bedrijf met doorvragen)</p>

**GEELTJES MET ELEMENTEN VAN DUURZAAMHEID**

<b>Eerste interview intern</b>	<b>Tweede interview intern</b>
<p><b>Deel 3: Network</b></p> <p><i>Extern netwerk:</i>            Welke organisaties hebben de meeste invloed op de strategie van het bedrijf in het algemeen?            Welke organisaties hebben invloed op concrete activiteiten in het kader van duurzaamheid?</p> <p>Welke ideeën leven binnen die andere organisatie? Sluiten deze ideeën aan bij de uwe? Waarom wel/niet? Heeft die andere organisatie ook specifieke ideeën over uw werkkterrein?</p> <p>Zijn de externe contacten de afgelopen 2-3 jaar anders van karakter geworden? Hoe dan, en waardoor? Kunt u voorbeelden geven?</p>	<p>Op deze geeltes staan verschillende actoren uit het waternetwerk. Deze actoren kunnen op twee manieren invloed op uw bedrijf hebben: omdat ze een bepaalde macht hebben, of omdat ze inspirerende ideeën hebben. Kunt u ze eerst eens rangschikken in de groepen veel, weinig en geen macht? En daarna in de groepen vaak inspirerend – soms – nooit inspirerend? Zijn er nog andere indelingen denkbaar? Is de set compleet of ontbreken er nog actoren?            p.m. vijfpuntsschalen?</p> <p>Ik heb hier nog een stapeltje waarin jullie afnemers specifiekere zijn onderverdeeld. Is dit een set waar jullie binnen het bedrijf iets mee kunnen of delen jullie het anders in?</p> <p>Kun je de kaartjes eens indelen in: krenten uit de pap, onrendabele hap en overige?</p> <p>Zijn grootverbruikers altijd industrie?</p> <p>Is de Raad van Commissarissen invloedrijk in dit bedrijf? Wat hebben ze voor ideeën, en hoe oefenen ze invloed uit op dit bedrijf?</p> <p>Hoe kom je erin? (vakkenis, interesse, politieke verdeling?)</p> <p>Hoe is de relatie met de aandeelhouders?</p> <p>Wat betekenen de aandelen van uw bedrijf voor de aandeelhouders: winstuitkering, zekerheid/macht, betrokkenheid/belangstelling, een last/trompslomp?</p>

GEELTJES: EXTERN NETWERK + KLANTEN

<b>Eerste interview intern</b>	<b>Tweede interview intern</b>
<p><b>Deel 4: Strategie</b></p>	<p>Speelt individuele bemetering hier nog een rol? Iden wat betreft loden leidingen?</p> <p>Waterbesparing heeft tot afbuiging van het verbruik geleid; zetten jullie dit voorrichtingsbeleid nog voort?</p> <p>Gaat omzet boven huidige productiecapaciteit uitgroeien? Zijn de problemen met de toekomstige productiecapaciteit al opgelost? Hoe werken jullie daaraan? Speelt duurzaamheid daarin een rol, b.v. recharge?</p> <p>Hebben jullie plannen om in de markt van waterkoelers en/of flessenwater te gaan?</p> <p>Waterketen: welk toekomstmodel hanteren jullie: dat jullie als bedrijf de afvalwaterzuivering en het rioolbeheer helemaal van de andere partijen overnemen?</p> <p>Waterketen actoren hebben nu verantwoordelijkheden gekregen die elkaar bijten: wat zijn daarvan voorbeelden?</p> <p>Jullie kiezen wel/niet voor horizontale integratie, d.w.z. met energie. Waarom? Zijn er nog andere argumenten voor?</p> <p>Zijn buitenlandse conglomeren beangstigend?</p> <p>Waarom wil men overheidseigendom veilig stellen en ziet men toch een cross border lease als wenselijk?</p> <p><i>Intern netwerk:</i></p> <p>Kunt u een paar voorbeelden noemen van belangrijke besluiten die in dit bedrijf genomen moeten worden? Welke personen zijn bij deze besluiten betrokken?</p>

GEELTJES: WATERLEIDINGBEDRIJVEN

GEELTJES: EXTERNE ONTWIKKELINGEN

## **Eerste interview intern**

### **Tot slot: sneeuwbalvragen**

Voor dit onderzoek is het belangrijk om een volledig beeld te krijgen.

Vindt u het goed als ik een keer ga praten met enkele van uw externe contactpersonen?

Zijn er ook mensen die er heel anders over denken dan u?

Waar kan ik deze personen bereiken?

## **Interview overig personeel intern**

*Algemene vragen:*

Hoe zou u de strategie van dit bedrijf omschrijven?

Is duurzaamheid, of milieu, een belangrijk onderwerp in dit bedrijf? Hoe wordt erover gepraat en door wie?

Hoe gaat dit bedrijf om met externe contacten? Wiens taak is het?

Wat zijn nu belangrijke besluiten die in dit bedrijf genomen moeten worden?

Wie zijn daar in het algemeen bij betrokken? Wie neemt waar tijdens afwezigheid van de directeur?

*Milieucoördinator:*

- heeft het bedrijf een systeem voor interne preventie en milieuzorg?
- wat is de hiërarchische plaats van milieu in de organisatie (het hoogste niveau waar milieuverantwoordelijkheid is geplaatst)?
- werkt het bedrijf op milieugebied samen met klanten of andere organisaties?
- is het bedrijf betrokken bij natuurbeheer?
- lobbyt het bedrijf tegen vervuiling van waterbronnen en/of tegen kleine grondwaterwinningen?
- participeert het bedrijf in vrijwillige (internationale) initiatieven?

*Afdeling Verkoop/marketing/voorlichting:*

- streeft het bedrijf naar groei in omzet van m<sup>3</sup> water?
- welke producten, welke hoeveelheden verkocht aan wie?, tendensen?
- m<sup>3</sup> water verdelen over actoren: huishoudens, boeren, industrie, niet-commerciële organisaties
- wat gebeurt er op het gebied van voorlichting?

*Afdeling Technologie/Infrastructuur:*

- wordt er geïnvesteerd in andere waterbronnen dan grondwater?
- wat is het bronnenbeleid t.a.v. grondwater (waar, hoe)?
- welke innovaties staan op stapel?

*Afdeling financiën:*

- wat zijn de belangrijkste exploitatie posten en wat de belangrijkste investeringen in de afgelopen 3 jaar?
- in welke infrastructuur of projecten? Tot welke baten leidt dat? Was dat voorzien?

## Interviews netwerkpartners

NB bij netwerkpartners: ook weer documenten verzamelen om ethnografische vragen voor te bereiden!

Introductie

Inhoud van het onderzoek:

Waterleidingbedrijven:

- hun visie op duurzaamheid,
- vertaling naar de praktijk?
- sociaal proces, netwerk
- strategische keuzes

Vijf case studies:

- max. tien interviews intern en tien extern
- open vragen, jullie gezichtspunt, eigen jargon
- relevante documenten en databestanden

Afsluitend: dit heb ik ook op papier

Randvoorwaarden onderzoek:

- respondenten blijven anoniem
- desgewenst ook bedrijf anoniem; achteraf afspreken
- inzage in de resultaten, evt. een presentatie
- cassetterecorder

### Eerste interview extern

#### Deel 1 : Algemeen

Hoe kunt u dit bedrijf, deze hele organisatie typeren?

Welke onderwerpen zijn op dit moment controversieel? Hoe wordt er over deze onderwerpen gepraat? Wat is uw eigen visie?

<p><b>Eerste interview extern</b></p>	<p><b>Eerste interview extern</b></p>
<p><b>Deel 2: Duurzaamheid</b></p>	<p><b>Deel 3: Netwerk en strategie</b></p>
<p>Wordt in deze organisatie de term 'duurzaamheid' of 'duurzame ontwikkeling' gebruikt? Zouden jullie in een interne vergadering tegen elkaar zeggen: "Ja maar dat is toch niet duurzaam!", of zouden jullie het anders noemen? Bijvoorbeeld "het milieu", of nog anders?</p>	<p>Hoe intensief is het contact met de waterleidingbedrijven? Over welke onderwerpen hebt u contact?</p> <p>Welke ideeën leven binnen het waterleidingbedrijf? Hoe zou u de strategie van dit waterleidingbedrijf omschrijven? Hoe vertaalt het bedrijf deze ideeën naar de praktijk? Sluiten de ideeën aan bij de uwe?</p>
<p>In welke situaties praten jullie over dit onderwerp? Kunt u een voorbeeld geven van zo'n discussie? Nog een ander voorbeeld? Zijn er nog meer voorbeelden van situaties waarin de term 'duurzaamheid' wordt gebruikt?</p> <p>Wat is uw eigen visie op duurzaamheid? Uit welke onderdelen bestaat het? Zijn er ook mensen in deze organisatie die er heel anders over denken?</p> <p>Wat vindt u dat het waterleidingbedrijf zou moeten doen?</p>	<p>Heeft uw organisatie invloed op de strategie van waterleidingbedrijven? Op welke manier dan? Voorbeelden? Zou u meer invloed willen hebben?</p> <p>Door wie worden de waterleidingbedrijven het meest beïnvloed?</p>
<p>Afsluitend: Zijn er documenten die bovenstaande onderwerpen goed weergeven of die de stand van zaken voor mij zouden kunnen verhelderen?</p>	

### Annex 3 List of interviews for field study in 1998

Municipality Tilburg	coordinator/ project leader Water Plan	26 March 1998
Province Noord-Brabant	head of department Environment & Water	9 April 1998
Tilburgsche Waterleiding Maatschappij (water company)	hydrologist	24 April 1998
Waterleidingbedrijf Noord-West Brabant (water company)	director	3 June 1998
Stichting Het Noord-Brabants Landschap (nature organization)	employee	6 July 1998
Waterschap de Dommel (water board)	head of department Consultancy Water Management	6 July 1998
Waterschap de Veluwe (water board)	chairman	21 July 1998
Waterleidingbedrijf Midden- Nederland (water company)	head of Marketing department	29 July 1998
Waterschap Schieland (water board)	chairman	18 August 1998



## Annex 4 List of codes

Actor codes in alphabetical order

Code	Date created (m/d/y)	Modified
AC-agriculture	03/10/00	09/17/02
AC-Board of directors	03/07/00	02/07/02
AC-consultants	03/08/00	09/17/02
AC-consumers/citizens	03/08/00	09/17/02 05/01/00: Ik twijfel: zal ik hier de gebonden klanten van maken de burgers, particulieren? Ik zie namelijk in de quotations dat ze met klanten meestal de burgers bedoelen. Ik zal deze termen in ieder geval in de autocode meenemen en dan zie ik later wel. p.m.: bij Delta ook energiekklanten, wat doe ik daarmee? wsch multinuts klanten dus meenemen?
AC-energy sector	03/08/00	09/17/02 04/12/00 Comment for ex-code <multi-utility> Ik hoop dat ik hier geen spijt van krijg als ik met nuon en delta bezig ben □ 04/20/00 ik heb er nu al spijt van en ga het splitsen. Ik heb de multi-utilities weer uit deze code gehaald; daar is al een aparte code voor. Dat is soms wel moeilijk, om ze te onderscheiden; in feite zijn multi-utilities altijd 'de energiesector' maar omgekeerd is het niet zo. In de meeste van de citaten die nu onder 'de energiesector' vallen probeert men zich juist van de energiesector te onderscheiden, of wordt een samenwerking beschreven."
AC-European Union	03/08/00	09/17/02
AC-fire brigade	04/27/00	05/08/02
AC-housing associations	04/27/00	09/17/02
AC-industry/business customers	03/10/00	09/17/02
AC-Ministry Economic Affairs	03/08/00	09/17/02
AC-Ministry Environment	03/08/00	09/17/02
AC-Ministry Finance	04/20/00	05/07/02
AC-Ministry Water Works	04/27/00	09/17/02
AC-municipalities	03/08/00	09/17/02
AC-nature organizations	04/20/00	09/17/02
AC-Parliament	04/27/00	06/18/02
AC-property developers	04/27/00	02/07/02
AC-province	03/08/00	09/17/02
AC-Rail Infra Management	04/27/00	02/07/02
AC-RIWA Rhine association	05/03/00	09/17/02
AC-shareholders	03/08/00	09/17/02
AC-VEWIN water company association	04/20/00	09/17/02
AC-water boards	03/08/00	09/17/02
AC-water companies	03/08/00	02/07/02 "05/23/00 hieronder komen ook Aquanet en Reststoffenunie omdat dat die opgericht zijn door de waterleidingbedrijven."

Verbal codes in alphabetical order

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
aim for continuity	voortbestaan van het bedrijf als zodanig. □	03/08/00	08/26/02 Comment for ex-code <voorzichtigheid> 04/12/00 Comment for ex-code <zelfstandig blijven> 04/12/00
aim for guaranteed supply	ernaar streven dat iedereen altijd over schoon water beschikt.	01/03/01	08/23/02
aim for high water quality	pogingen om de kwaliteit van grondstoffen en producten te handhaven of te verhogen.	03/08/00	08/26/02 01/12/01 Onder hoge kwaliteit nastreven valt meestal waterkwaliteit, en dat is weer hoofdzakelijk gezien de volksgezondheid. Ik raak steeds weer in twijfel of ik niet aparte codes voor volksgezondheid en voor waterkwaliteit moet maken, maar ik doe het toch maar niet ('coderen is niet gelijk aan analyseren'). Andere aspecten van kwaliteit zijn bijvoorbeeld ontharden van drinkwater en kwaliteit van dienstverlening. 09/15/00 Ondertussen heb ik dus wel een code 'volksgezondheid' gemaakt en er zat nog steeds veel vervuiling wat dat betreft in de quotations. Hopelijk met de analyse-exercitie verbeterd."
aim for larger scale	streven naar een grotere omvang om kosten te drukken en professionaliteit te vergroten; wordt zowel intern gebruikt (bv een huishoudwaterproject) als extern dus fusies en samenwerking.	03/08/00	08/27/02 Comment for ex-code <PERC-groot> 05/12/00 Ik heb deze toch maar gemerged, die perceptie zit tenslotte vooral bij mij en in feite gaat dit over hetzelfde namelijk over schaalgrootte, streven naar grootschaligheid, op grote schaal Comment for ex-code <fusies en overnames> 03/09/01 10/12/00 Definitie: samenvoeging van 2 of meer bedrijven tot een geïntegreerd geheel; soms op basis van gelijkwaardigheid (fusie) en soms met een dominante partner (overname). Kan gaan over waterleidingbedrijven onderling, of met energiebedrijven, of met (onderdelen van) waterschappen. Comment for ex-code <Hydron> 04/12/00 Hydron kan ik niet voor de andere waterbedrijven gebruiken als code."

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
aim for low costs	Zowel de wens van buitenaf, als de interne doelstelling, als daadwerkelijke strategieën om een lage kostprijs en bijbehorend laag tarief te handhaven. □	03/08/00	08/26/02 Comment for ex-code <efficiency> 04/12/00 Efficiency kan ook in materialen en energie betekenen (ook al betekent het meestal geld) Lage kosten/tarieven nastreven voorkomt dit misverstand 05/15/00 ik twijfel nog: moet het lage of lagere kosten zijn? zijn kosten voor drinkwater niet al structureel (te) laag? En streven ze naar lage kosten, ook al zijn ze iets hoger dan vorig jaar? Ik heb de quotations net gecheckt en de code dus toch veranderd in lage ipv lagere. Ik vind de kostprijs nl niet hoog."
aim for multi-utility	Een bedrijf dat water, elektriciteit en gas als gecombineerde dienst kan aanbieden. Bovenstaande drie worden meestal als 'core business' gezien, maar soms biedt een multi-utility ook nog andere utilities zoals afvalverwijdering, afvalwaterzuivering, kabel-TV, telecom en internet.	04/20/00	08/27/02
aim for privatisation/monopoly	Privatisering: staatsbedrijven laten overgaan van in private handen, bv. door overheidsaandelen te verkopen op de beurs. Met het doel om service te verbeteren en prijs te laten dalen door bedrijven aan concurrentie op de markt bloot te stellen. Liberalisering is een mildere vorm, nl opheffen van het overheidsmonopolie. Dan blijven bedrijven in overheidshanden, maar de markt is wel open voor nieuwe (private) aanbieders.	04/27/00	11/28/02 05/03/00 twijfel: moet ik dit mergen met monopolie? monopolie quotations eens bekijken. Comment for ex-code <monopolie> 05/04/00 Deze code 'monopolie' heette eerst 'overheidseigendom' maar volgens mij wordt hier meer over gesproken met de term 'monopolie' of 'monopoliepositie'. Het is een complex van zaken waar overheidseigendom een onderdeel van is; het is een organisatievorm voor de watersector. En vandaag heb ik deze code dus gemerged met privatisering. Dit is namelijk de andere kant van de medaille. Als ik nog eens autocoding doe moet ik ook de term monopolie meenemen. 10/18/00 Privatisering/liberalisering heb ik ingekort tot privatisering. In de praktijk wordt de hele discussie namelijk met 'privatisering' aangeduid. Privatisering is: verkopen van aandelen door overheden aan private partijen. Liberalisering is: toelaten van nieuwe partijen op een door de overheid gemonopoliseerde markt."

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
aim for product differentiation	ontwikkeling van andere watersoorten dan drinkwater en aan water gerelateerde diensten. Proceswater zit hier wel onder maar huishoudwater is een aparte code	03/07/00	08/23/02 Comment for ex-code <proceswater> 04/12/00 □ Comment for ex-code <flessenwater> 03/09/01 Definitie: Overwegingen van waterleidingbedrijven om al of niet in de markt van gebotteld water te gaan.
assess future	verwijzingen naar de toekomst, bv toekomstvoorspellingen, data in de toekomst en pogingen te werken aan plannen op lange termijn.	04/27/00	08/26/02
choose materials	overwegingen over grond- en hulpstofgebruik en keuze van materialen	03/08/00	08/16/02
compete abroad	Als respondenten refereren naar buitenlandse actoren en/of buitenlandse projecten.	03/08/00	09/24/02 p.m.: bij de meeste bedrijven zou dit kunnen vallen onder ontwikkelingen extern, maar bij Delta bestaat hier ook een netwerk dus valt het onder actoren. Beter weer gewoon buitenland maken?"
cooperate other organizations	samenwerkingsrelaties met andere organisaties binnen en buiten de watersector	03/08/00	08/27/02
cooperate water chain	ideeen over samenwerking in de kleine waterketen, dus van winning via gebruik en lozing op het riool naar afvalwaterzuivering en lozing op het oppervlaktewater; praktische stappen daarin; en alles wat sec gaat over riolering en afvalwaterzuivering.	03/08/00	08/27/02 05/19/00 Bij deze code voeg ik ook riolering; moet dat in aparte code? Comment for ex-code <zuivering afvalwater> 03/09/01 Definitie: zuivering van rioolwater door waterschappen 01/09/02 Ik merk tijdens coderen steeds twijfel: samenwerking tussen waterleidingbedrijven, samenwerking met waterschappen, samenwerking met watersector in bredere zin bv Kiwa en Vivendi... Dat bedoelde ik eigenlijk niet met waterketen, maar toch komt hier alles terecht. En samenwerken andere organisaties is ook weer niet wat ik bedoel: dat is meer samenwerken buiten de watersector bv met provincies, energiebedrijven, woningbouwcorporaties... Dus wat nu? Voorlopig dit memootje uitdraaien en even laten betijen, evt codes opruimen 01/16/02 Samenwerken in waterketen is toch een belangrijk onderscheid, en ik bedoel hier vooral samenwerken met waterschappen en evt gemeenten. Dus samenwerken met andere waterleidingbedrijven en met andere bedrijven in de watersector zoals Kiwa en Vivendi ga ik onder samenwerken andere organisaties gooien."

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
create image	working to achieve a certain image in the outside world	01/10/02	08/26/02 01/10/02 Ik kom ook veel fragmenten tegen over PR, window dressing, en bij gebrek aan een betere code gebruik ik daarvoor 'discussieren'. Moet ik toch weer 'imago en zelfbeeld' invoeren? Ik wil toch een thema maken van die integriteit, onzekerheid etc. Ik zie nu dat ik 'imago en zelfbeeld' heb gemergd met 'cultuur herkennen'. Dat is OK wb zelfbeeld, maar niet wb imago! Ik ga dit toch even opruimen en een nieuwe code maken: 'imago creëren'
criticize method	interesting interactions with interviewer, mistakes in interview questions etc	05/23/00	08/23/02
define sustainability	issues die volgens de respondenten met duurzaamheid te maken hebben; reacties op mijn vragen over duurzaamheid, gebruik van de term duurzaam of duurzaamheid	05/04/00	08/27/02 Moet ik deze term opsplitsen in bv energie bevolkingsgroei welzijn etc? <input type="checkbox"/> 05/02/01 Soms moeilijk om te coderen met die drie codes dz definieren, dz beïnvloeden en dz activiteiten uitvoeren. dz beïnvloeden is de activiteit van de provincie, bijvoorbeeld. En ik codeer het proces van definieren ook met dz definieren, naast de definities die daar uitkomen. Maar daar zou ik ook de code dz beïnvloeden voor kunnen gebruiken, omdat het een proces van beïnvloeding is."
describe history	beschrijving van ontwikkelingen in de tijd, vaak contrasteren van periodes, bevatten meestal ... jaar geleden of concrete jaartallen.	03/08/00	11/12/02
develop household water	Lagere kwaliteit water dan drinkwater, meestal bereid uit oppervlaktewater, bedoeld voor huishoudens, met name voor toiletspoeling, wasmachine en buitenkraan.	03/07/00	08/26/02 Comment for ex-code <Leidsche Rijn> 04/12/00 Leidsche Rijn is in huishoudwater opgenomen omdat deze code anders niet van toepassing zou zijn bij andere cases."
discuss	formuleringen die er op wijzen dat er op dit moment of in het verleden meningsverschillen bestaan, mn. als respondenten de woorden 'discussie' of 'argument' gebruiken	05/12/00	08/26/02 Dat ik deze code nog niet heb! Veel statische codes, maar als ik ooit nog iets over het proces wil zeggen... Comment for ex-code <argument> 11/23/00 Samengevoegd met discussieren Comment for ex-code <onderzoek> 03/09/01 Definitie: op de praktijk gerichte analyses door academisch geschoolde personen in eigen huis of uitbesteed aan adviesbureaus, meestal met een natuurwetenschappelijke invalshoek.
distribute water	referenties naar distributie van leidingwater, het leidingnet	03/08/00	08/23/02

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
formulate strategy	het bedrijfsbeleid in grote lijnen, achterliggende doelen (soms impliciet), manieren die men bedenkt om op externe ontwikkelingen te reageren, motivaties voor activiteiten.	03/08/00	08/27/02 10/29/01 strategie bepalen en strategie beïnvloeden ligt te dicht bij elkaar vind ik. Daarom geef ik nu toch weer voorkeur aan strategie formuleren."
implement individual metering	vervangen van collectieve watermeters in appartementenblokken door individuele watermeters	03/08/00	08/16/02
implement sustainability	Concrete activiteiten die waterleidingbedrijven (en anderen) uitvoeren met duurzaamheid als hoofd- of nevenargument. Het kunnen al uitgevoerde projecten en al lopende routines zijn, maar ook heel concrete plannen.	05/04/00	08/26/02 Comment for ex-code <duurzaamheid> 05/10/00 05/04/00 Na de meecodeer exercitie besluit ik om deze code te splitsen in: -invloed op duurzaamheid - perceptie van duurzaamheid - activiteiten ikv duurzaamheid Ik begin vandaag alvast met de nieuwe codes en het opdelen van de oude quotations doe ik binnenkort. 05/10/00 vandaag dus. 04/24/01 Tijdens coderen met uitsluitend de drie du-codes (def, strat, act) merk ik dat er allerlei quot zijn die moeilijk in te delen zijn, bv duurzaamheid tot onderdeel van de strategie maken bv 67.3 En nu zet ik dat dan maar onder 'activiteiten ikv du'."
improve service	twee betekenissen: enerzijds dienstverlening als aspect van reguliere productlevering (bv vriendelijkheid van het personeel, 24-uurs bereikbaarheid bij storingen) en anderzijds diversificatie naar nieuwe diensten (bv facturering, advisering)	03/07/00	08/27/02 Comment for ex-code <klantvriendelijk> 03/09/01 Definitie: streven naar goede service aan consumenten en zakelijke klanten.
influence spatial planning	momenten waarop waterleidingbedrijven te maken krijgen met Ruimtelijke Ordeningsbeleid, zowel qua grondwater beschermende regulering als qua druk op de ruimte door claims van andere actoren, en manieren om ermee om te gaan.	11/03/00	08/23/02

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
influence strategy	aanwijzingen dat actoren invloed hebben op de strategie van waterleidingbedrijven.	05/15/00	09/12/02 Comment for ex-code <politiek> 03/09/01 Definitie: aanduiding van een groep actoren met de term 'politiek'; hiermee kunnen zowel politieke als ambtenaren-vertegenwoordigers van de overheid worden aangeduid. Meestal wordt de term gebruikt in verband met een belangenconflict tussen waterleidingbedrijven en overheden. Hieronder plaats ik ook citaten met termen term 'maatschappelijk' gebruikt lijkt dat een aanwijzing dat er geen conflict over is. oei oei, ben nog op mijn vingers getikt door Jeanine Evers over slordig gebruik van de term politiek. Politiek dat is in de sociologie puur de politieke partijen. Maar de waterleidingbedrijven gebruiken het ook in ruimere zin: overlegsituaties met gemeenten en provincie waarin je het niet direct eens bent. 05/03/00 'maatschappelijk' schaar ik ook maar onder politiek. Comment for ex-code <STR-invloed externe ontwikkelingen> 03/09/01 Definitie: verwijzingen naar ontwikkelingen buiten het bedrijf die invloed op het bedrijf hebben.
influence sustainability of strategy	momenten waarop actoren invloed hadden op het denken over duurzaamheid bij het waterleidingbedrijf, zowel over hoe belangrijk duurzaamheid is ten opzichte van andere management prioriteiten, als wat de inhoud van duurzame bedrijfsvoering moet zijn.	05/04/00	08/26/02
influence with legislation	verwijzingen naar wetgeving en juridische procedures	03/08/00	08/27/02
innovate organization	proberen de organisatie te verbeteren, vaak gebaseerd op moderne organisatie-theorie.	03/07/00	09/12/02 Comment for ex-code <ONTW-IN-zorgsysteem> 05/12/00 ik had toch maar weinig quotations met zorgsysteem en het is gewoon een instrument voor organisatie vernieuwing Comment for ex-code <projecten> 03/09/01 Definitie: van tevoren geplande werkzaamheden met afgebakende tijd en budget. Wat moet ik met deze code; heeft het nog een functie?"
innovate technology	streven naar vernieuwing van de technologie voor productie en distributie van drinkwater en de processen daaromheen bv slibverwerking.	03/07/00	08/23/02

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
justify higher costs	Hoewel de bedrijven streven naar zo laag mogelijke kosten, hebben de tarieven toch de neiging om te stijgen. Daarom gaat men zich hiervoor verantwoord met allerlei redenen, verdeeld over externe ontwikkelingen (krapte op de arbeidsmarkt: daar kunnen wij niks aan doen) en interne strategische besluiten (de cost gaat voor de baet uit).	03/08/00	08/23/02 p.m.: eigenlijk moet het zijn: hogere kosten/tarieven verantwoord, bv solvabiliteit ophogen is tarief ophogen zonder dat de kosten stijgen (hoogstens toekomstige rentekosten voor leningen).
operate commercially/in the interest of society	ontwikkeling in de waterleidingbedrijven om zich minder als een monopolist (of anonieme waterboer) op te stellen en meer als een 'echt' commercieel bedrijf, dus klantvriendelijker, meer maatwerk, gericht op kostprijverlaging, groei van het marktaandeel, op shareholders en op winst	03/07/00	08/27/02 05/01/00 code 'markt' veranderd in 'marktgericht/marktconform'. Of ik deze twee begrippen nog moet onderscheiden zie ik later wel. Marktgericht klinkt nl meer als een kans, marktconform meer als een bedreiging. Verder ga ik vandaag privatisering/liberalisering eruit halen; hiermee wordt de code dus intern gericht dwz de code gaat over strategie en niet over externe ontwikkelingen. 05/03/00 benchmark doe ik voorlopig hieronder; het is wel een gevleugelde term maar het gaat in feite over marktconform werken. 05/24/00 ook reclame komt hieronder: marktgericht 10/16/00 ik kort het in tot marktgericht. marktconform is niet hetzelfde maar volgens mij beschrijft 'marktgericht' beter wat er aan de hand is. De sector is geen markt en is dus ook niet marktconform: de prijs is soms te hoog en soms te laag, de productkwaliteit is te hoog en de dienstverlening te zwak. (trouwens, volgens mij is het een mythe dat op een vrije markt de dienstverlening zo goed is: waarom zijn er dan programma's als Ook dat nog?) 02/20/02 Changed 'become market oriented' in a more operational term namely 'operate commercially' (picked from quotation 46:5) 04/10/02 Moet ik hiermee ook anti-commercieel gedrag coderen? Of moet ik daar een aparte code voor creëren. Ik ben nu PWN aan het coderen maar wil eigenlijk niet teveel nieuwe codes maken. Dus daarom maar langere naam."
optimize water system	denken over water als een systeem waarbij onderdelen als oppervlaktewater, grondwater, waterwinning en afvalwaterzuivering met elkaar in verbinding staan en dus als geheel gemanaged moeten worden.	05/23/00	08/23/02



Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
prevent desiccation	een gebied wordt als verdroogd aangemerkt als aan dat gebied een natuurfunctie is toegekend en de grondwaterstand in het gebied onvoldoende hoog is danwel de kwel onvoldoende sterk is om bescherming van de karakteristieke grondwaterafhankelijke ecologische waarden waarop de functietoekenning is gebaseerd, in dat gebied te garanderen. Een gebied met een natuurfunctie wordt ook als verdroogd aangemerkt als ter compensatie van een te lage grondwaterstand water met een voor die natuurfunctie onvoldoende kwaliteit moet worden aangevoerd' (Vierde nota waterhuishouding RWS)	03/07/00	08/23/02 Comment for ex-code <wateroverlast> 03/09/01 Definitie: te hoge grondwaterstanden in woon-, werk en landbouwgebieden, ontstaan door antiverdrogingsmaatregelen zoals stoppen met een drinkwaterwinning
produce water	bereiding van drinkwater uit grond- of oppervlaktewater; deel van primaire proces van bron tot en met reinwaterkelder of andere buffer-opslag. p.m. productie van andere waterkwaliteiten??	03/08/00	08/26/02 bij productie heb ik pompstations gevoegd en later weer eruit gehaald Comment for ex-code <pompstations> 03/09/01 Definitie: plaatsen waar winning van grondwater en/of productie van drinkwater plaatsvindt 9 juni 2000: Met de code 'pompstations' heb ik moeite: ik ben er eerst mee begonnen, meer om ethnografische redenen: het lijkt nogal belangrijk voor de waterleidingbedrijven. Maar omdat het zo heel erg concreet is heb ik het later bij 'productie' gevoegd. En weer later besloten dat ik het weer uit elkaar wil halen omdat er ook andere dimensies aan zitten dan alleen maar productie: het is een asset, iets wat je veilig moet stellen, iets wat je identiteit bepaalt. Behalve productie doe je er ook de grondwaterwinning, de grondwaterbescherming, vergunningen, reallocaties. Getwijfeld of in het grondwaterwinplaatsen zou noemen maar bang dat ik dat niet zou onthouden en de waterbedrijven praten er zo ook minder vaak over. Ze praten ook meer over 'de leidingen' dan over 'distributie'.

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
promote public health	volksgezondheid als doel van waterleidingbedrijven en als reden om de watersector op een bepaalde manier in te richten of om bepaalde maatregelen te nemen in de bedrijfsvoering	06/08/00	08/27/02 06/08/00 toch nog de code volksgezondheid; tot nu toe onder de code kwaliteit geschaard. Volksgezondheid is een verouderde discussie, alleen bij onverwachte problemen zoals legionella gaat het er weer even over. Comment for ex-code <belang van (drink)water> 03/09/01 Definitie: verwijzingen naar water als bron van leven, ethische en emotionele waarden van water en het belang dat mensen aan water hechten in het algemeen
promote water saving	acties om huishoudens aan te zetten tot minder verbruik van drinkwater, meestal via voorlichting, soms ook via financiële prikkels zoals subsidie op waterbesparende apparatuur (regenton), ecotax, individuele watermeters en waterspoor.	03/08/00	09/12/02
protect groundwater	pogingen om grondwaterbronnen te beschermen tegen vervuiling door industrie, landbouw en huishoudens	03/08/00	08/26/02
protect nature	als mensen het woord 'natuur' gebruiken. Natuur is soms beperkt gedefinieerd, bv een waardevolle slootvegetatie of als een aantal hectares waar de bestemming natuur op ligt en die beheerd worden door een natuurorganisatie. Soms ook heel breed zoals de aarde met alle soorten inclusief de mens tot zelfs het heelal de afgelopen miljoenen jaren.	03/08/00	08/26/02
reallocate water production	sluiten van grondwaterwinplaatsen in verdrogingsgevoelige gebieden en zoeken naar vervangende productiecapaciteit (ook grondwater) in bv poldergebied.	03/07/00	09/12/02 Ergens in de zomer 2000: Het klinkt misschien tegenstrijdig: pompstations sluiten/uitbreiden maar toch gaat het hier volgens mij meestal om hetzelfde fenomeen: discussie over verplaatsen van winningen, of netto terugbrengen, of mag het zelfs nog wel uitgebreid worden? 12/22/00 Toch weer ingekort tot verplaatsen. Uitbreiden is minor issue en sluiten kom ik straks bij PWN en WMO pas tegen, dan zie ik wel weer verder

Code	Definition	Date created (m/d/y)	Modified
recognize culture	minder grijpbare, maar toch constante aspecten van een organisatie, zoals het gangbare wereldbeeld, manier van met elkaar omgaan, gevoelsmatige prioriteiten. Schein: assumpties, normen en waarden, symbolen en rituelen	03/07/00	08/23/02 05/15/00 Ik heb ONTW-cultuur waterleidingbedrijven veranderd in gewoon cultuur omdat ik ook cultuur in energiebedrijven en in waterschappen ermee wil kunnen coderen. Comment for ex-code <imago en zelfbeeld> 03/09/01 09:24:20 AM 01/03/01 02:23:27 PM Definitie: beeld dat respondenten van hun eigen organisatie hebben, imago dat ze zouden willen hebben en beeld dat anderen van het waterbedrijf hebben. Comment for ex-code <vooraanstaande positie> 04/12/00
reduce waste & emissions	zowel afvalstoffen en emissies die de waterleidingbedrijven zelf produceren, als emissies en afvalstoffen van anderen (bv landbouw) waar waterleidingbedrijven last van hebben	04/12/00	08/20/02 04/12/02 Bij PWN gepraat over reduceren vervuiling grote rivieren, is andere betekenis maar ik gebruik daar toch deze code voor omdat ik geen nieuwe meer wil creeren
replace lead pipes	over vervangen van oude loden distributieleidingen	04/11/00	06/04/02
save energy/green energy	energieverbruik voor productie en distributie van leidingwater	05/15/00	08/23/02 05/15/00 Volgens mij is energie toch wel erg belangrijk
strengthen financial position	zaken die in verband worden gebracht met geld, financiële afwegingen, meestal herkenbaar aan financiële termen zoals 'geld, omzet, tarief, winst, kosten' etc. (codes met dit soort termen zoals winst en omzet heb ik later ook in financieel gemerged) Verwijst vaak naar concrete projecten en activiteiten, waar dus de besluitvorming helemaal wordt afgerond bv huishoudwater en Oedi (in tegenstelling tot bv samenwerking met waterschappen, wat in mooie doelstellingen blijft hangen).	03/08/00	08/23/02 Comment for ex-code <BTW> 04/12/00 gemerged, komt vast nog meer bij. Comment for ex-code <omzet> 04/27/00 De omzet in guldens is gekoppeld aan de omzet in kuubs water. Ik kan dit niet labelen als winst of als streven naar lage kosten of hogere kosten verantwoord dus toch nog maar een nieuwe code. Comment for ex-code <winst> 04/27/00 Ook gemerged in 'financieel'
use groundwater	deel van de waterkringloop dat zich in de bodem bevindt, afh van lokatie en seizoen van -350m tot aan maaiveld. Belangrijkste bron voor drinkwater (65%) in Nederland	03/08/00	08/26/02
use surface water	oppervlaktewater als bron voor drinkwater en andere watersoorten	03/10/00	08/23/02 Comment for ex-code <OEDI> 04/12/00 OEDI is te specifiek voor WMN
use term sustainability	answers on question about use of term or other comments on use	11/21/01	01/23/03