

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 4 juli 2019 13:21

Aan: Servicepunt Provincie Noord-Holland <servicepunt@noord-holland.nl>

Onderwerp: Verzoek tot het nemen van een beschikking conform de algemene Wet Bestuursrecht.
Klacht bediening Zanderijsluis te Nederhorst den Berg

Aan het College van Gedeputeerde staten van Noord Holland

Per email naar servicepunt at Noordholland.nl Geacht service punt.

Bij deze wijs ik u op uw doorzendplicht.

Geacht college,

Op zondag 23 juni 2019 probeerde ik omstreeks 11:00 uur met mijn boot via de zogenoemde "Zanderijsluis" te Nederhorst den berg, vanaf de Spiegelplas te Nederhorst den Berg, naar de Vecht te varen.

Hoewel de infoborden vermelden dat de bedieningstijden van deze sluis (in het zomer seizoen) zeven dagen per week inclusief feestdagen in de ochtend en in de avond wordt bediend, bleek er in de ochtend van 23 juni 2019 geen bediening geweest te zijn. Ook werd mij door eigenaren van reeds wachtende boten gemeld dat er geen bedienend personeel meer zou komen en er op 23 juni 2019 in het geheel geen bediening meer zou plaatsvinden.

Ik besloot daarop het op de infoborden gemelde nummer te bellen (08000200600).

Bij de derde poging kreeg ik iemand aan de lijn. Deze persoon kon mij niet verder helpen en gaf te kennen dat ze niets van sluizen afwist.

Vervolgens verwees ze mij door naar een website en na ongeveer 10 minuten uitleggen was deze dame ook tot de conclusie gekomen dat de sluis zou moeten worden bediend en ook die avond bediend zou moeten worden volgens het schema.

Ik gaf te kennen dat de sluis in de ochtend niet werd bediend en dat ik wilde verifiëren of de sluis wel in de avond bediend zou worden.

De telefoniste meldde mij vervolgens dat het nummer wat zij belde niet opnam en dat ze mij niet verder kon helpen.

Tevens gaf ze te kennen dat het 0800 nummer op het bord alleen voor doordeweekse dagen was en niet voor de zondag.

Ik heb daarop telefonisch bij haar over dit onderwerp een klacht ingediend, omdat het info bord kennelijk niet duidelijk is..

Daarna heeft deze dame verder onderzoek gedaan waarin zij mij elk half uur op de hoogte hield. Dit heeft plaatsgevonden tussen 15:00 uur en 18:30 uur

Uiteindelijk is er die avond om kwart over zes een sluiswachter uit Zaandam gekomen om de sluis te bedienen.

Hoewel dit te laat is was ik daar uiteraard wel blij mee.

Ondanks dat ik vriendelijk te woord ben gestaan, ben ik niet blij met de gang van zaken. Kennelijk zijn binnen uw organisatie niet alle procedures bekend, danwel contactpersonen niet bereikbaar.

Ik verzoek u daarom de volgende beschikking(en) te nemen, (een en ander conform de algemene Wet Bestuursrecht).

- Binnen een termijn van vier weken de info borden aan de Zanderijsluis te hebben aangepast, danwel uitgebreid met een rechtstreeks telefoonnummer wat 24/7 bereikbaar is en wat bediend wordt door een persoon die handelend kan optreden voor het geval er geen sluiswachter aanwezig is tijdens de openingstijden van de sluis, zodat daarmee voorlichting wordt gegeven aan het publiek over dit onderwerp.
- Aan te geven wat de Provincie Noord Holland nog extra gaat doen om herhaling te voorkomen.
- Mij een schriftelijke uitleg van uw interne procedure te geven ingeval er geen bediening van bruggen of sluisen plaatsvindt in het algemeen en voor de Zanderij sluis in het bijzonder.
- Mij te informeren waarom er in dit geval geen bedienend personeel was voor de Zanderijsluis in de ochtend van 23 juni 2019.
- Mij bekend te maken welke organisatie verantwoordelijk is voor het bedienen van de Zanderijsluis.
- Mij een Kopie te sturen van het contract tussen de Provincie Noord Holland en de boven genoemde partij inzake de bediening van de Zandereisluis. Danwel het mij kenbaar te maken voor het geval ik apart een verzoek moet doen in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur voor dit onderwerp.
- Kenbaar te maken waar ik eventuele schade kan verhalen voor nu en voor in de toekomst.

Met vriendelijke groet

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]