

Script Calamiteiten 2020



KLANTGEGEVENS

Contactpersoon	Lya Darphorn
Bezoekadres	Stationsplein 136, 1703 WC Heerhugowaard
Postadres	Postbus 250, 1700 AG Heerhugowaard
Telefoonnummer	0800-1430
Faxnummer	
Emailadres	kcc@hhnk.nl
Website	www.hhnk.nl
Openingstijden	8.00 tot 17.00 uur

INSTRUCTIE

Wat altijd te vragen en noteren:

Noteren	- Naam - Firmanaam (alleen wanneer er een bedrijf belt) - Adresgegevens - Aard van de storing. (Duidelijke omschrijving van de locatie/adresgegevens waar de storing is) - Telefoonnummer en/of emailadres
Algemene Instructie	Mocht een wachtdienstmedewerker vragen of wij het bericht willen mailen, dan de bestemming van het bericht op naam van de medewerker zetten. Let op staan in de even weken op dinsdagochtend doorgeschakeld en oneven weken op donderdag rond een uur of tien tot circa twaalf uur.
Wanneer	Buiten kantoortijd en overflow overdag
Buiten Openingstijden	Alleen spoed aannemen; rest verwijzen - Calamiteiten / spoed naar de bijbehorende wachtdienst bellen; blijven bellen tot je contact hebt met de wachtdienst. De wachtdienst wil ook ten alle tijden een mail ontvangen van de melding. Meldingen die geen spoed hebben graag op de mail naar kcc@hknk.nl . Bij twijfel of het spoed is even bellen met de achterwacht.
Binnen Openingstijden	Overig - Wanneer er is aangegeven dat ze staan doorgeschakeld zal de instructie niet wijzigen. Spoedmeldingen bellen wij door. Wanneer het geen spoed is kan er een terugbelnotitie achtergelaten worden. Vraagt men naar een persoon, zie de telefoonlijst.
Storingen	Storingen volgens complexlijst doorbellen. Reageert de Ddm niet dan onderstaande aanhouden. Bij het doorbellen van de melding bestemming op naam zetten van de ddm. -Achterwacht, indien ddm niet bereikbaar is, bellen met achterwacht zie telefoonlijst -Boezemwater, bellen met achterwacht zie telefoonlijst -Wachtdienst Calamiteiten coördinator, bellen met achterwacht zie telefoonlijst (Alleen in geval van spoed, let op ook de ddm waarschuwen) -Storingen IBA, zie link alle info
Spoed Geen Spoed	
Uitbelinstructie	Spoedmeldingen altijd doorbellen naar uitbeller

TELEFOONLIJST

Lijst volgt na Gunning

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijp, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijp, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De **gemeente Hollands Kroon** omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwsluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Hoofdkantoor Hoogheemraadschap bij problemen

Wanneer er een melding binnenkomt over één van onze gebouwen dan kan er gebeld worden met Dhr. Willem Schouten (gebouwenbeheerder)

Dan hebben we het over een raam of deur die open staat of wat voor melding dan ook over één van onze gebouwen.

Meldingen aan de gebouwen bij Zuiveringen van het Hoogheemraadschap gaan naar de wachtdienst van de zuiveringen. (waterketen)

Westerdijk in Hoorn, scheurtjes in wegdek, vragen en antwoorden

Wat is er aan de hand?

Door de vele regen van de afgelopen tijd is een deel van de Westerdijk in Hoorn, door scheurtjes/ scheur/ scheuren? in het wegdek, verzadigd met regenwater en vertoont daardoor tekenen van vervorming (opbolling) aan de binnenzijde van de dijk.

Op 10 oktober kwam onze crisisbeheersingsorganisatie in actie omdat de Westerdijk in Hoorn dreigde af te schuiven. Door een scheur in het wegdek was de dijk zodanig verzadigd met water dat de dijk instabiel was geworden. In allerijl geplaatste bigbags weerhielden de dijk van afschuiven.

Deze weken wordt gewerkt aan het herstel van de dijk. Ironisch genoeg zijn vanwege de aanhoudende droogte nu weer scheurtjes in de aangebrachte bitumenvulling van het wegdek ontstaan, deze zijn gedicht.

De stabiliteitswerkzaamheden worden in drie fases uitgevoerd. Tijdens fase 1, medio maart, is de dijksloot gebaggerd en is de bodem van de sloot met zand verstevigd tot 60 cm onder het wateroppervlak. Afgelopen week is gestart met fase 2: het verbreden van de onderberm. Er wordt beschoeiing in de sloot geplaatst op anderhalve meter van de oever. Daarna storten we zand, ook uit de bigbags, in de sloot tussen het oude sloottalud en de nieuwe beschoeiing. Zo wordt de onderdijk breder en stabiel. Over dat zand komt een laagje teelaarde en er wordt gras ingezaaid.

De grond moet zo'n zes tot acht weken zetten. In de tussentijd blijven we de dijk en de scheuren in de weg inspecteren en monitoren. Afhankelijk van de resultaten besluiten we wanneer we starten met fase 3: het herstellen van de scheuren in de weg en de dijk. Pas na het verwijderen van het wegdek met de fundering kunnen we zien of de scheuren in de dijk doorlopen. Fase 3 wordt momenteel voorbereid en wordt na verwachting pas na de bouwvakvakantie uitgevoerd.

Hebben de scheuren in de dijk iets te maken met de versterkingswerkzaamheden aan de andere kant van de dijk. Sinds maandag wordt er zand opgespoten voor een oeverdijk en al eerder zijn er vaargeulen etc. aangelegd in het Markermeer.

Wordt er geheid in het Markermeer?

Er wordt niet geheid in het Markermeer, wel zand opgespoten voor de versterking van de dijk met een oeverdijk (waar straks een stadsstrand van gemaakt wordt). Ook is er gebaggerd in het Markermeer. Beide werkzaamheden hebben geen relatie met de vervorming van de Westerdijk. De boosdoener is de vele regen van de afgelopen tijd. De kruin van de dijk is erg nat.

Dijkversterkingen langs het Markermeer (speciale instructie)

Het Hoogheemraadschap is bezig met de dijkversterkingen langs het Markermeer.

Dit wordt uitgevoerd door de Alliantie Markermeerdijken.

Het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is hier opdrachtgever van.

We hebben speciaal voor de dijkversterkingen Markermeerdijken een extra script gemaakt.

Let op: Dit is alleen voor de Alliantie Markermeer Dijken.

Het is belangrijk om goed door te vragen of het over de dijkversterking van de Markermeerdijken gaat.

Let op: Voor de Alliantie Markermeerdijken hebben we andere geconsigneerde medewerkers.

Het gaat om het gebied langs de Markermeerdijken met de volgende indeling: Zie script

Deelgebied/werkgebied Alliantie Markermeerdijken Noord: Bij calamiteiten bellen met achterwacht zie telefoonlijst

Deelgebied/werkgebied Alliantie Markermeerdijken Midden: Bij calamiteiten bellen met achterwacht zie telefoonlijst

Deelgebied/werkgebied Alliantie Markermeerdijken Zuid: Bij calamiteiten bellen met achterwacht zie telefoonlijst

Bij iedere calamiteit zie je onderstaande route.

Valt het onder de Alliantie Markermeerdijken ?

Zo ja, Doorbellen naar calamiteitentelefoon van deelgebied (zie kaart indeling deelgebieden)

Zo nee (geen calamiteit), bericht maken voor receptie@markermeerdijken.nl

Nee: dan het normale script volgen van HHNK

LET OP!!!

- Alleen Markermeerdijken calamiteitenummers bellen als het valt binnen het project. Zie bijlage werkgebied AMMD

- Niet alle dijken staan in het stratenregister, maar ALLE dijken zijn wel in ons beheer.

- Alle N-wegen zijn van de Provincie, deze verwijzen

- Kijk niet alleen onder de Gemeente naam, maar zoek ook op straatnaam!! Kan zijn dat Gemeentes samen zijn gevoegd.

Onderstaande de link naar de website Markermeerdijken HHNK heeft hier een aparte website voor aangemaakt.

Aanvullende gegevens voor nu nog even opgeslagen onder complexlijst, deze wordt verwerkt.

https://www.markermeerdijken.nl/markermeerdijken/modules_3155/

Schouwperiode/Bestuursdwangbeschikkingen

Komt jaarlijks terug in oktober.

3^e maandag in oktober start de najaarsschouw.

Er is ook een knelpuntenschouw (zomers) en een baggerschouw (loopt hele jaar)

Tijdens schouwperiodes worden / zijn er Bestuursdwangbeschikkingen verstuurd.
Zouden jullie bij telefoontjes over de schouw de volgende gegevens willen vragen en noteren:

NAW gegeven + telefoonnummer
Perceelcode
Schouwgebied

En ook heel belangrijk: Waar bellen ze over

Algen (blauw-groene algen)

Bericht maken en hoeft niet doorgebeld worden, gaat op de mail.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water, sloot:
- Straatnaam,
- Ter hoogte van
- Plaats

Automatische Peilspreker Den Oever (bandje)

Ontvangen van gesprek

- De peilspreker belt met de melding dat de waterstand in Den Oever hoger dan 2,25 meter +NAP is.

Controleren

- We moeten controleren of de melding juist is. Dit doen we door op de site van Rijkswaterstaat 'waterhoogte t.o.v. NAP' de actuele waterstand op de locatie Den Oever Buiten te bekijken. ZIE HIERVOOR DE LINK ONDER "SYSTEEM"

. Deze peilspreker geeft de huidige waterstand door.

Let op: We moeten luisteren of de stand hoger is dan 2,25 +NAP.

Wat te doen

- Melding klopt: Doorbellen naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer + Bandje stopzetten.
- Melding klopt niet: Een ACS bericht maken + Bandje stopzetten.

Naar wie doorbellen

- Ddm Wachtdienst Gebiedsbeheer Noord 2

Stopzetten van de spreker

- Het bandje moet gestopt worden door het nummer NUMMER VOLGT te bellen. Je hoort dan een ruis, vervolgens kan je ophangen. De peilspreker weet dan dat de melding is ontvangen en stopt de belronde. Het kan zijn dat het nummer in gesprek is, dan moet je het later nog eens proberen. Als de peilspreker niet teruggebeld wordt blijft hij bellen.

Baggerdepots

Mocht er een calamiteit zijn bij een baggerdepot kunnen jullie contact opnemen met

- Harry Bleeker
- Frank Rinkel
- Helmo Jonk
- Wachtdienst Calamiteitencoördinator

Bermen maaien

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De **gemeente Hollands Kroon** omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wetgeving

- De Flora- en Fauna wet zegt dat er niet voor 1 juni gemaaid mag worden.

Wat te noteren

Zie tab "stratenoverzicht" in document "wachtdienst per gemeente" of de straat in de lijst voorkomt, zo ja volgende noteren:

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Plaats en precieze locatie waar gemaaid moet worden

Wat te doen

- Verzoek tot maaien etc. Bericht maken voor kantoor.
- Overtreding wetgeving, verwijzen naar Politie

Bermschade aan de weg

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie melding
- Probleem
- Berm verhard of niet? (grastegels of puinkorrels)
- Over hoeveel meter lengte gaat het?
- Bij onverharde berm volgende vragen: Mate van vervuiling op de weg ivm slipgevaar.

Wat te doen

- Is er gevaar voor het verkeer?
- Kunnen er ongelukken door komen?

Zo ja, Doorbellen naar dienstdoende Wachtdienst Gebiedsbeheer
Zo nee, bericht maken voor kantoor.

Bomen, omgewaaid

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Wat te vragen over de melding

- Plaatsnaam (en of gemeente)
- Straatnaam en evt. ter hoogte van
- Wat is de omvang van de boom; dikte en evt. hoogte/lengte
- Gaat het om één of meerdere bomen
- Ligt de boom over de weg, fietspad, sloot of langs de berm
- Is er schade aan de berm, talud langs de sloot, wegdek of fietspad

Wat te doen

- Kijk of de desbetreffende straat van het HHNK is; zie hiervoor de link Complexlijst "stratenoverzicht"
- Zo ja, doorgeven aan Wachtdienst Gebiedsbeheer; zie link Complexlijst "Wachtdienst per Gemeente"
- Nee, dan verwijzen naar de Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijp, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijp, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Sloodorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Bootje (gezonken) in de sloot

Wat te doen

Als het gaat om alleen een gezonken bootje (bv. hout) dan is het niet spoedeisend. Berichten maken en hoeft niet doorgebeld te worden. Gaat op de mail.

Als de boot vloeistof lekt of ander gevaar oplevert dan moet deze wel doorgebeld worden naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water, sloot
- Straatnaam
- Plaats (t.h.v. waar bv huisnr.)
- Wat is het precieze probleem

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Botulisme

Botulisme is een zaak van Volksgezondheid en is derhalve een Gemeentelijke aangelegenheid. Indien de Gemeente botulisme constateert, dan komen wij er aan te pas om eventueel door te spoelen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Soort melding

Wat te doen

- Berichte maken en hoeft niet doorgebeld te worden. Bericht gaat op mail.

Wat te doen als de gemeente belt

- Dan doorbellen naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer; zie complexlijst: Wachtdienst per Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Brandmelding

Wat te doen

- Ten alle tijden deze melding aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer doorgeven; zie complexlijst: Wachtdienst per Gemeente

Bij brandmelding zal de brandweer aangeven grote, middelgrote, kleine brand is.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Waar is het?
- Welke Sloot is het?
- Wat is de Straatnaam en Woonplaats
- Ter hoogte van?

Naar wie doorbellen

- Doorbellen aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer en Wachtdienst Calamiteiten coördinator (Zie link uitbelinstructie voor telefoonnummer)

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Bruggen en Sluizen, schade/storing aan

Geringe schade die de werking van brug of sluis niet beïnvloeden doormailen naar KCC. Ernstige schade aan sluis of brug en/of vaartuig/voertuig doorgeven aan wachtdienst.

Bediening bruggen en sluizen.

Ontbreken van sluis- of brugwachter ten tijde van de vastgestelde bedienperiode bij sluizen en bruggen die bediend worden door mensen van ODV Maritiem of eigen personeel (zie Telefoonlijst Sluizen en Bruggen) doorgeven aan ODV Maritiem [nummer volgt] en mailen aan coördinator bediening sluizen en bruggen van HHNK r.verspoor@hknk.nl of vervanger.

Calamiteiten bij asfalteringswerkzaamheden

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijp, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijp, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de dorpen

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Sinds kort hebben wij een nieuwe aannemer voor asfalteringswerkzaamheden.

Bij calamiteiten voor asfalteringswerkzaamheden kan er na 17.00 uur gebeld worden met Pieter Spruit. Heijmans is de nieuwe aannemer en Pieter Spruit is de omgevingsmanager van Heijmans.

Wanneer er tussen 8.00 – 17.00 uur vragen komen over asfalteringswerkzaamheden dan kan er gebeld worden met Mark de Caluwe. Hij is overdag de omgevingsmanager van Heijmans

Dijken, problemen/storingen

Afhankelijk van de ernst van de scheur of het gat, de hoeveelheid water wat er doorheen stroomt. Het is dus zeer belangrijk om door te vragen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Waar is het?
- Wat is de straatnaam.
- Wat is de woonplaats
- Ter hoogte van?
- Wat is er precies aan de hand (scheur, gat, doorbraak etc.)

Wat te doen in welke situatie

Scheur of gat in de dijk

- Doorgeven aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer en Calamiteiten coördinator op de hoogte stellen
- (Dus 2 personen waarschuwen)

Dreigende dijkdoorbraak

- Doorgeven aan de Wachtdienst en Calamiteiten coördinator op de hoogte stellen
- (Dus 2 personen waarschuwen)

Dijkdoorbraak

- Doorgeven aan de Wachtdienst en Calamiteiten coördinator op de hoogte stellen
- (Dus 2 personen waarschuwen)

LET OP!!!

- Niet alle dijken staan in het stratenregister, maar ALLE dijken zijn wel in ons beheer.
- Alle N-wegen zijn van de Provincie, deze verwijzen
- Kijk niet alleen onder de Gemeente naam, maar zoek ook op straatnaam!! Kan zijn dat Gemeentes samen zijn gevoegd.

Zoektermen bij Dijken, problemen/storingen:

Gat, scheur, lekkage, lekt, dijkdoorbraak, natte dijk, scheuren, water, dijken, dijk

Dijkversterking Den Oever//

Vragen over dijkversterking Den oever kunnen jullie doormailen naar het KCC

Vragen over de wegen aldaar moeten naar de gemeente Hollands Kroon

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De **gemeente Hollands Kroon** omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Dijkversterkingsproject Enkhuizen-Hoorn

Bij middelgrote en grote incidenten die gaan over het dijkversterkingsproject Enkhuizen-Hoorn, is het de bedoeling dat jullie bellen naar de volgende nummers:

- Wachtdienst Noord 3
- Calamiteitentelefoon Zuiderdijk (24 uur per dag bereikbaar)
- Wachtdienst Calamiteiten coördinator

Alleen bij geen gehoor de overige nummers bellen van het schema Projectteam Zuiderdijk:

- Alber Verduin
- Hans Rinkel
- Ben Castricum

Dode dieren/kadavers op straat

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompvoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te doen

- Kijk of het een straat van HHNK is, zie complexlijst: Stratenoverzicht HHNK

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Soort kadaver (dier)
- Waar ligt het kadaver (adresgegevens en ter hoogte van)
- Ligt het kadaver op de weg of in de berm?

Leeft het beestje nog?

- Als het dier nog leeft verwijzen wij de beller naar de dierenambulance

Naar wie doorbellen

- Bij een weg niet in beheer van HHNK, verwijzen naar de Gemeente
- Bij een weg/dijk van HHNK, doorgeven aan de wachtdienst Gebiedsbeheer; zie complexlijst Wachtdienst per Gemeente
- In het water, binnen de bebouwde kom verwijzen naar de gemeente
- In het water, buiten de bebouwde kom, doorgeven aan de wachtdienst; zie complexlijst Wachtdienst per Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Dode vissen/kadavers in het water

Waar drijven er dode vissen in het water?

- Het Hoogheemraadschap heeft ook het onderhoud van stedelijk water overgenomen.

Wanneer er meer dan 20 a 25 vissen liggen dan moeten jullie het Hoogheemraadschap bellen. Er kan dan namelijk iets met het water aan de hand zijn. Bij een paar vissen ruimt de Gemeente het zelf op.

LET OP:

ALLEEN in Heerhugowaard is de afspraak met de gemeente dat wij al het onderhoud doen. Het Hoogheemraadschap is dus verantwoordelijk voor alle wateren in Heerhugowaard.

Mochten er meldingen binnen komen over dode vissen (maakt niet uit of het er 1, 2 of 30 is).

Wat te doen

- Binnen de bebouwde kom naar de Gemeente
- Buiten de bebouwde kom naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer mits het in het water is; Zie Complexlijst Wachtdienst per Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water, sloot
- Straatnaam
- Plaats (thv van evt. welk huisnr.)
- Goed doorvragen naar de locatie i.v.m. ruimen van kadaver
- Soort kadaver (dier)
- Gaat het om meerdere kadavers (b.v. dode vis of gevogelte) en zo ja, hoeveel?

- Drijft het kadaver midden in de waterloop of ligt het aan de walkant?
- Is er kans dat het kadaver wegdrijft?
- Is het kadaver in staat van ontbinding?

LET OP!!

Als er in de melding naar voren komt dat het komt door vervuiling of als er sprake is van ernstige stankoverlast, graag actie ondernemen. Zie linken in het script.

Zoektermen dode vissen / kadavers in het water:

Dood beest, kadaver, dier, eend, vissen, vis, zwaan

Duinen, rijden door de duinen

De melder dient dan de politie te informeren, wij maken wel een bericht ter kennisname voor kantoor.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie: straatnaam en plaats slagboom

Gat in de weg

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompvoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie melding
- Probleem
- Betreft het een klinker of asfaltweg?
- Hoe groot is het gat, omvang (m2) en diepte?
- Is dit al eerder gemeld en zo ja, wanneer?

Wat te doen

- Is er gevaar voor het verkeer?
- Kunnen er ongelukken door komen?

Zo ja, doorbellen naar Waterkering en Wegen

Zo nee, bericht maken voor kantoor.

Gemaal, storing of melding bij gemaal (pomp)

Wat te doen

- Wanneer er gebeld wordt over een gemaal dan kan er doorverbonden worden naar de wachtdienst (zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente)

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Dit geldt voor storingen aan het gemaal maar ook als er een hek open staat bij het gemaal.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Waar is het?
- Welk gemaal betreft het?
- Straatnaam
- Woonplaats
- Ter hoogte van?

Alle meldingen wat met gladheid te maken heeft, kan je mailen.

Let op: de 1e meldingen die binnen komen wel telefonisch doorgeven 06-12613489

Vraag aan de Coördinator of je de rest mag mailen.

Wie is verantwoordelijk voor de besluitvorming tot wel/niet strooien?

- De hoofdcoördinator gladheid is verantwoordelijk voor de besluitvorming tot wel/niet strooien.

Met wie heeft de hoofdcoördinator gladheid contact?

- De hoofdcoördinator gladheid heeft alleen nog contact met de politie, Frontoffice, callcenter of Meteo consult (dus niet met de burgers)

- De hoofdcoördinator gladheid heeft alleen nog contact met de politie, of Meteo consult (dus niet met de burgers)

Wanneer nemen wij contact op het de Hoofdcoördinator gladheid?

- Wij nemen alleen contact op met de hoofdcoördinator gladheid wanneer er nog geen strooirondes zijn geweest maar de wegen wel glad zijn. Dus wanneer er besluitvorming moet komen tot wel of niet strooien.

Wat is het telefoonnummer van de Hoofdcoördinator?

- Het telefoonnummer van de Hoofdcoördinator: zie link telefoonlijst

Hier gaat het dus alleen om het besluit tot wel of niet strooien.

Wat als er al gestrooid wordt maar er toch klachten komen over gladde wegen?

- Adresgegevens opvragen en vragen welke wegen/kruispunten glad zijn dit kan dan vervolgens doorgegeven worden aan de juiste veldcoördinator gladheid.

Wat is het telefoonnummer van de veldcoördinator?

Het telefoonnummer van de juiste veldcoördinator is terug te vinden in de lijst met wegvakken.

Glas of Olie op de weg

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompvoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De **gemeente Hollands Kroon** omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie melding
- Probleem

Wat te doen

- Is er gevaar voor het verkeer?
- Kunnen er ongelukken door komen?

-vragen of de vervuiler bekend is (eventueel kenteken)

Zo ja, doorbellen en mailen naar Wachtdienst Gebiedsbeheer

Zo nee, bericht maken voor kantoor

Hekken of poorten openen of sluiten

Zie lijst Wachtdienst Waterketen in complex/klantenlijst

IBA's

Wat is een IBA?

- IBA staat voor Individuele Behandeling Afvalwater, een 'mini' rioolwaterzuiveringsinstallatie die per perceel of per woning het vrijkomende huishoudelijk afvalwater zuivert.

Wat te doen bij een probleem met een IBA

Melding doorgeven aan: [nummer volgt]

Antegroep, indien er geen contact is voicemail inspreken, indien wel contact melding doorgeven en bericht opslaan onder IBA.

Antegroep informeert en verifeert of het wel of geen iba is. Geen IBA in het beheer van HHNK dan belt Antea de melder op en geeft de mededeling dat Antea niet komt.

Melder kan weer KCC of extern callcenter bellen

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Waar: Locatie IBA
- Wat is het probleem aan de IBA?

Klei, Bagger, Takken enz. op de weg

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootchermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijp, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijp, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Ook hier geldt is er gevaar voor het verkeer!!

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie melding
- Wegdek nat of droog?
- Probleem
- Klei vastgereden aan het wegdek of niet?
- Over hoeveel meter lengte is de weg vervuild?
- Staan er borden slipgevaar, klei op de weg, 30km?
- Zijn er nog oogstwerkzaamheden aan de gang?

Wat te doen

Alle meldingen die gaan over "klei op de weg" doorbellen naar de wachtdienst gebiedsbeheer.

Lichtmasten (Lantaarnpalen)

LET OP!!!

Vraag altijd het nummer van de lichtmast (b.v. 4315-12)

Kijk eerst of de straat wel onder HHNK valt, zie complexlijst; Stratenoverzicht HHNK

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompeloren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de dorpen

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te doen

- Komt hij op de lijst voor zie hieronder wat te doen.
- Komt hij niet op de lijst voor, mensen verwijzen naar de Gemeente

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Straat waar de lichtmast staat
- Nummer van de lichtmast (b.v. lichtmastnr. 4315-12, dit is heel belangrijk omdat wanneer er overdag gerepareerd wordt, ze anders de defect paal niet kunnen vinden)

Moet de melding doorgebeld worden?

Licht defect

- Bericht maken en hoeft niet doorgebeld te worden, kan op de mail naar kantoor.

Is de lichtmast omvergereden / Ligt de bedrading vrij?

- Urgente meldingen na werktijd en in het weekend mag deze doorgegeven worden aan Klaver

Kortom dreigt er gevaar?

- Urgente meldingen (incl. schaderijdingen) buiten kantooruren moeten doorgegeven worden aan Klaver

LET OP!!!

- Niet alle dijken staan in het stratenregister, maar ALLE dijken zijn wel in ons beheer.
- Alle N-wegen zijn van de Provincie, deze verwijzen
- Kijk niet alleen onder de Gemeente naam, maar zoek ook op straatnaam!! Kan zijn dat Gemeentes samen zijn gevoegd.

Castricum:

- Alle wegen vallen per 2014 onder de Gemeente, dit geldt ook voor de lichtmasten. Bij schade of calamiteiten kan men bellen met het Piket-/alarmnummer.

Lozingen in sloot

Wat te doen

- Melding doorgeven aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer, zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Waar is het?
- Welke sloot is het?
- Wat is de straatnaam?
- Woonplaats
- Ter hoogte van?
- De omvang van de lozing?

Mestvocht / Perculaat, Lozing in de sloot

Wat te doen

- Melding doorgeven aan de Wachtdienst, zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Waar is het?
- Welke sloot is het?
- Wat is de straatnaam?
- Woonplaats
- Ter hoogte van?
- De omvang van de lozing?

Onderhoud wateren Heerhugowaard

Het recreatieschap Geestmerambacht is verantwoordelijk voor het droge gedeelte bij het Park (strand) van Luna te Heerhugowaard. Mochten hier vragen over komen dan kan je deze sturen naar info@geestmerambacht.nl of bel [nummer volgt]

In Heerhugowaard is de afspraak met de gemeente dat wij al het onderhoud doen. Het Hoogheemraadschap is dus verantwoordelijk voor alle wateren in Heerhugowaard. Mochten er meldingen binnen komen over dode vissen (maakt niet uit of het er 1, 2 of 30 is), drijfvuil enz. kunnen deze overdag naar gebiedsbeheerder

's avonds mogen deze meldingen naar de wachtdienst als het niet kan wachten tot de volgende ochtend en anders mailen naar het kcc@hnhk.nl

Persleidingbreuk Rioolpersleiding

Melding als eerste doorgeven aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer, deze bepaalt eerst of het een rioolpersleiding is. Kan namelijk ook een leiding zijn van een ander, b.v. drinkwater, riolering Gemeente.

Bij een geconstateerde persleidingbreuk wordt de Wachtdienst Waterketen ingeschakeld door de Wachtdienst Gebiedsbeheer

Wat te doen

Melding doorgeven aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer (zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente) en Calamiteiten coördinator. (dus 2 personen bellen)

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Wat noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Welke sloot is het?

- Wat is er precies te zien?
- Wat is de omvang van de breuk?
- Wat is de straatnaam?
- Wat is de woonplaats?
- Ter hoogte van?

Wachtdienst Calamiteiten coördinator: (alleen in geval van een spoedmelding)

Pompgemaal, storing of melding bij gemaal (pomp)

Wat te doen

- Wanneer er gebeld wordt over een gemaal dan kan er doorverbonden worden naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer (zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente)

Wanneer de Wachtdienst Gebiedsbeheer niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Dit geldt voor storingen aan het gemaal maar ook als er een hek open staat bij het gemaal.

Wat noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Waar is het?
- Welk gemaal betreft het?
- Wat is de straatnaam?
- Wat is de woonplaats?
- Ter hoogte van?

Pontons

Storingen aan Pontons moeten doorgegeven worden aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer.

Poorten of hekken openen of sluiten

Zie lijst Wachtdienst Waterketen in complex/klantenlijst

Rioleringskastje (rood lampje bovenop)

Als er een melding binnenkomt i.v.m. een storing van een rioleringskastje (rood lampje bovenop) zijn deze bijna altijd voor de bijbehorende Gemeente.

Vraag of er een sticker van HHNK op staat en stuur de melding door naar Waterketen (ook bellen naar de wachtdienst).

Wij sturen deze melding dan door naar de Wachtdienst Waterketen/RWZI

Blijf de wachtdienst Waterketen bellen tot je iemand aan de lijn hebt.

Riool staat vol water

Belt er een Particulier

- Men moet dan de Gemeente bellen.

Belt er een Gemeente

- Wanneer er iemand van de Gemeente belt dan deze melding doorbellen aan de Wachtdienst, zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Rioolgemalen

Wat te doen

Melding uitzetten naar Waterketen

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water
- Straatnaam
- Plaats
- Ter hoogte van?
- Wat is er precies aan de hand?

Riooloverstort

Vragen of het een riooloverstort is of een storing van het rioolgemaal.

Wat te doen

- Bij een storing moet waterketen gebeld worden. (zie hiervoor Complexlijst; Telefoonnummers Waterketen)

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water
- Straatnaam
- Plaats
- Ter hoogte van
- Wat is er precies aan de hand.

Schade aan het fietspad

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijp, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijp, Schermerhorn, Starnmeer, Stompetoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Sloodorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie probleem
- Wat is er aan de hand

Wat te doen

- Bij gevaar doorbellen naar de geconsigneerde Waterkering en Wegen
- Geen gevaar , bericht maken voor kantoor.

Schuifpoort Werf Petten

Adres

- Zuiderhazedwardsdijk 1A in Petten

Wat is de bedoeling

- Deze schuifpoort is buiten werktijd gesloten. In geval van calamiteiten zou het voor kunnen komen dat er iemand buiten werktijd (vrachtauto) voor de poort staat die erin wil. Op de poort staat het nummer 0800-1430 voor openen in geval van calamiteiten.

Wat te noteren

- Naam
- Bedrijfsnaam
- Telefoonnummer (altijd)

Wat wordt er van het externe callcenter verwacht

- Indien de meldkamer gebeld wordt zijn er 4 personen die op afstand de poort kunnen openen. Deze personen kunnen beoordelen of het verzoek rechtmatig is. Dat hoeft 0800-1430 dan niet te doen. Het externe callcenter verbindt het gesprek door naar een van onderstaande personen.

In volgorde van bellen zijn dat

- John de Waard
- Minze van der Zee
- Dennis Berkhout
- Rene Smalheer

Bij Calamiteiten

- Calamiteiten coördinator buiten werktijd
- Calamiteiten coördinator binnen werktijd

Slagbomen

Let op: Slagbomen voor de strandslagen zijn per 1 september 2017 overgenomen door de gemeente Den Helder en de gemeente Schagen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

- Straatnaam (slagboom)
- Woonplaats (slagboom)
- Wat is het probleem (gaat hij niet open/dicht etc.)

Bij spoed doorbellen naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer (zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente)

Wanneer de Wachtdienst Gebiedsbeheer niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Bediening Sluizen en Bruggen, Bediening en Openingstijden

Eerst de vrager verwijzen naar website www.HHNK.nl, Contactinformatie Openingstijden schutsluizen en bruggen.

Te noteren

Datum

Naam

Adres

Telefoonnummer

Woonplaats brug/sluis (locatie)

Naam brug/sluis

Evt. Telefoonlijst Sluizen en Bruggen.

Informatie is ook te vinden in de ANWB wateralmanak deel 2, wordt jaarlijks uitgebracht of op de ANWB waterkaarten App, wordt regelmatig geüpdatet.

www.hhnk.nl/sluizen

www.hhnk.nl/bruggen

Voorkeur heeft, in het kader van dienstverlening om de beller door te verbinden met de sluis of brugwachter die genoemd staan op de website.

Evt. Telefoonnummers Sluizen en Sluiswachters, zie Complexlijst; Telefoonnummers Sluizen en Sluiswachters

Storingen / schade Sluizen en Bruggen, Storingen

Geringe schade die de werking van brug of sluis niet beïnvloeden doormailen naar KCC.
Ernstige schade aan sluis of brug en/of vaartuig/voertuig doorgeven aan wachtdienst.

Bediening bruggen en sluizen.

Ontbreken van sluis- of brugwachter ten tijde van de vastgestelde bedienperiode bij sluizen en bruggen die bediend worden door mensen van ODV Maritiem of eigen personeel (zie Telefoonlijst Sluizen en Bruggen) doorgeven aan ODV Maritiem en mailen aan coördinator bediening sluizen en bruggen van HHNK of vervanger.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Naam van de Brug/Sluis
- Plaats van de Brug/Sluis

Het "zelfbedieningssluise" in Den Helder Dirksz Admiraal is van HHNK.

De bediening gaat met behulp van een pasje dat door de gemeente wordt afgegeven.

Echter het technische onderhoud ligt bij hhnk (wachtdienst Waterketen Noord)

Dus bij storingen m.b.t. de zelfbediening van de sluis naar de wachtdienst Waterketen Noord bellen

Voor telefoonnummers van Sluizen en Sluiswachters zie Complexlijst; Telefoonnummers Sluizen en Sluiswachters

Stankoverlast

Wanneer het in de buurt is van een RWZI (RioolWaterZuiveringsInstallatie) dan de Wachtdienst Waterketen bellen. Indien er twijfel is of het in de buurt is van een RWZI dan overleggen met de Wachtdienst Gebiedsbeheer. Wel vragen naar een terugkoppeling.

Voor telefoonnummers van de Wachtdienst zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente, Indien de melding toch naar Waterketen moet, zie dan Complexlijst; Telefoonnummers Waterketen

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water/sloot
- Straatnaam
- Woonplaats
- Ter hoogte van

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Stedelijk water

Wij hebben van verschillende steden het stedelijk water overgenomen qua onderhoud. 2x per jaar doet HHNK hier het grootonderhoud. Regulier onderhoud doet de gemeente zelf (zoals vuil, kleine objecten, een enkele dode vis, dier enz. in het water). ALLE meldingen m.b.t. stedelijk water in geval van calamiteiten dan ook naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer bellen, zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente.

1 of 2 dode vissen is geen calamiteit (20 vissen regel)

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Stormvloed melding

Tijdens het stormseizoen worden meldingen gedaan door de stormvloed waarschuwingdienst

Deze meldingen doorgeven aan de Wachtdienst Gebiedsbeheer, zie Complexlijst; Wachtdienst per Gemeente

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Precieze melding

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Veerponten

LET OP!! Ook hier geldt doorvragen, alle toeters en bellen gaan rinkelen! Reactietijd is zeer belangrijk.

Veerpont Eiland de Woude, Gemeente Castricum

Problemen op technisch gebied

- Kapotte bedrading, mankementen pont / sluis / slagboom etc.

Wat te doen

- Doorverbinden met de Wachtdienst.

Het calamiteitsnummer van de veerpont De Woude is te vinden onder de link Telefoonlijst

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Pontje Akersloot

- De SMS- Alert die uit gaat voor de abonneementhouders als het pontje uit de vaart ligt vanwege weersomstandigheden of werkzaamheden aan het pontje. Akersloot is per 1 maart voor de Gemeente Castricum (Tel.nr. 140251)

Als er een storing is van de pont moet er doorverwezen worden naar de Gemeente Castricum

- HHNK gaat hier niet meer over Alleen de abonnementen worden door HHNK nog behandeld, maar dat gaat binnenkort naar de Gemeente Castricum.

Verkeersborden, verdwenen/problemen

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompertoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwsluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Met bebording worden de verkeersborden bedoeld. Het HHNK volgt de landelijke richtlijnen bij het toepassen van bebording.

Wat te doen

- Bij melding van vermissing (belangrijke) bebording, doorbellen naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer.
- Bij melding van niet belangrijke bebording (zoals bijv. fietspad etc.) dan noteren en kan op de mail naar

kantoor.

Kijk eerst of de straat van HHNK is, zie complexlijst; Stratenoverzicht HHNK

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Straatnaam
- Woonplaats
- Ter hoogte van
- Wat is er precies aan de hand?

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Verstopte duiker

Wat te doen bij periodes van neerslag

- Veel neerslag en/of veel verwachte neerslag
- Problemen met de waterhuishouding

Bij twijfel altijd overleggen. Hiervoor dient de Wachtdienst Gebiedsbeheer gebeld te worden.

Wat te doen bij droge periodes

- Problemen met de waterhuishouding

De Wachtdienst bellen. Bij twijfel altijd overleggen.

- Geen directe problemen

Bericht maken voor kantoor. Deze pakken het de eerst volgende werkdag op. Bij twijfel altijd overleggen met de Wachtdienst.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

- Naam watergang/sloot

- Straatnaam
- Woonplaats
- Plaats van de duiker (ter hoogte van)
- Lengte en Diameter van de duiker (indien bekend)
- Is het speed?

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Vervuiling van wateroppervlakte door b.v. olie

Wat te doen

Hier moet de Wachtdienst Gebiedsbeheer voor gebeld worden.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naamwater/sloot
- Straatnaam
- Woonplaats
- Ter hoogte van
- Goed doorvragen naar locatie ivm verspreiding vervuiling
- Over hoeveel lengte is de vervuiling zichtbaar
- Breedte waterloop
- Oorzaak bekend en zo ja, wat is de oorzaak

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Voertuig in het water

Wat te doen

Hier moet de Wachtdienst Gebiedsbeheer voor gebeld worden.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Straatnaam
- Woonplaats
- Waar is het?
- Welke sloot is het?
- Ter hoogte van
- Is er sprake van verlies van vloeistof?

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Zoektermen voertuig in het water:
Auto, vrachtauto, trekker, wagen, aanhangwagen, busje

Vorstperiode

Hierbij stuur ik even wat door i.v.m. de aankomende vorstperiode:

Deze informatie is door onze persvoorlichting gegeven:

Kernboodschap

De belangrijkste conclusie is dat de waterschappen er voor zorgen dat er voldoende water in de sloten en singels aanwezig is en overtollig water afvoert.

De waterschappen gaan nadrukkelijk niet over de kwaliteit van het ijs.

De plaatselijke schaatsclub kan wel informatie verschaffen over de betrouwbaarheid van het ijs.

Waterschappen niet verantwoordelijk voor de ijskwaliteit en veiligheid, maar werken wel graag mee aan ijsplezier

De waterschappen zijn niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van het (schaats)ijs en de veiligheid bij ijsrecreatie.

Waterschappen werken wel graag mee om in vorstperiodes ijsplezier mogelijk te maken. Dit is echter niet altijd mogelijk.

Het waterschap is en blijft in eerste instantie verantwoordelijk voor het waterbeheer en hierdoor kan het voorkomen dat ook in periodes van vorst

gemalen moeten worden aangezet om ervoor te zorgen dat bewoners en bedrijven droge voeten houden en het waterniveau op een bepaald peil blijft. Dit blijft prioriteit.

Veilig op natuurijs schaatsen? Informeer bij de KNSB Wie veilig op natuurijs wil schaatsen kan terecht op een officiële natuurijsbaan. Op uitgezette routes beoordelen

de organisatoren, zoals ijsverenigingen, kwaliteit en veiligheid. Op ongemarkeerde routes betreedt u het ijs geheel op eigen risico.

Veel informatie, bij voorbeeld over toertochten en natuurijsbanen, kunt u vinden op de website van de Koninklijke Nederlandse Schaatsenrijdersbond (KNSB). <http://schaatsen.nl/topsport-natuurijs>

Voor informatie over de ijsveiligheid kunnen schaatsliefhebbers terecht bij de lokale ijsvereniging en/of de KNSB.

De burger kan verwezen worden naar de website:

https://www.hhnk.nl/portaal/nieuws_42119/item/ijs-en-gemalen_10489.html

Wachtdienst medewerker mailen

Als de wachtdienst medewerker verzoekt het bericht direct te mailen dient dit handmatig te gebeuren. Selecteer de juiste bestemming en verstuur dan vanuit het berichtenoverzicht de melding.

Waterpeil hoog/laag

Hoge waterstand tijdens periode zonder extreme neerslag

- Wachtdienst Gebiedsbeheer bellen

Hoge waterstand tijdens periode van extreme neerslag

- Wachtdienst Gebiedsbeheer bellen. Meerdere meldingen voor kennisgeving aannemen en de melder berichten dat wij er volop mee bezig zijn.

Meldingen van (zeer) lage peilstanden

- Deze mogen genoteerd worden in een bericht voor kantoor. Hiervoor gaat in principe geen dienstdoende voor op pad.
- Bij extreme meldingen graag overleggen met de Wachtdienst Gebiedsbeheer. Bij extreem lage waterstanden kan dit gevolgen hebben voor de vissen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water/sloot
- Straatnaam
- Woonplaats
- Ter hoogte van

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

Wedstrijden (Ontheffing wegafsluiting wegens het organiseren)

Waar?

- Hier is een ontheffing voor nodig, dus gegevens vragen van de aanvrager en bericht maken voor kantoor.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Waar/wanneer de wedstrijd moet plaatsvinden

Wegen, problemen op en rondom de weg

Controleer eerst of de straat van het HHNK is, zie hiervoor de Complexlijst; Stratenoverzicht HHNK
LET OP!! Kijk niet alleen onder Gemeente naam, maar zoek ook op straat naam. Kan zijn dat Gemeentes zijn samengevoegd zijn.

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompvoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De **gemeente Hollands Kroon** omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Wat is het probleem
- Waar is het probleem (ter hoogte van)
- Is er bebording geplaatst

Wat te doen

- Doorbellen naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer

Wanneer de Wachtdienst Gebiedsbeheer niet bereikbaar is, zie link Instructie wie te bellen.

Wegwerkzaamheden

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootchermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompertoren, Ursem, West Graftdijk, Zuidchermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de **dorpen**

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Kleine reparaties aan het wegdek worden door het HHNK uitgevoerd. Meestal hoeft de weg bij klein werkzaamheden niet te worden afgesloten.

Groot onderhoud aan het wegdek wordt begeleid door de afdeling Voorbereiding. Een aannemer maakt het werk.

Gegevens opvragen van aanvrager

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie wegwerkzaamheden: plaatsnaam en straatnaam.

Aanvragen

Openen van een sluis of brug

- Aanvragen voor het openen van een sluis of brug verwijzen naar de scheepvaartalmanak ANWB of de website HHNK

Ontheffing inrijverbod voor wegen

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Locatie wegwerkzaamheden: plaatsnaam en straatnaam.

Melding opslaan op "Aanvragen". De receptie stuurt de aanvraag op naar de aanvrager.

Ontheffing speciaal transport

- Gegevens van aanvrager opvragen (zie hierboven) Vragen in welke regio het speciaal transport moet zijn en doorgeven aan de afdeling Vergunning & Handhaving. Het betreft immers een ontheffingsaanvraag. Wanneer de RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer) een speciaal transport meldt dan gegevens doormailen naar de frontoffice. (zie hierboven voor opvragen gegevens)

Ontheffing strandslagen met slagboom

- Aanvraag moet schriftelijk gedaan worden met doktersverklaring, invalidekaart enz. Staat beschreven op de website, onder Loket > Inwoners > Vergunningen en ontheffingen > Ontheffingen van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens.

Ontheffing wegafsluiting wegens het organiseren van wedstrijden

- Waar? Hier is een ontheffing voor nodig, graag gegevens vragen (zie hierboven) en doormailen naar de Frontoffice. Heel belangrijk vraag wanneer de wedstrijd gaat plaatsvinden.

Melding op Texel

- Het Cluster Texel heeft een gezamenlijke storingsdienst. Dit houdt in dat er voor alle storingen 1 telefoonnummer is. Nummer staat onder de link Telefoonlijst

Zwemwater kwaliteit

Kwaliteit zwemwater gaat via de Provincie, zie link telefoonlijst Provincie zwemwater kwaliteit