

Chatbot Daan
moet dood

60 IN
SECONDEN

‘Uw pakket is geweigerd bij bezorging, zending gaat retour afzender’, lees ik zaterdagochtend op de PostNL-website na het invoeren van mijn track & trace-code. Dat is even schrikken, want de afzender woont in Thailand. Bovendien heb ik niks geweigerd, ik was niet eens thuis. Maar wie de klantenservice van PostNL te pakken wil krijgen, moet eerst langs Chatbot Daan. ‘Of je nu de status van je pakket wilt weten, je geld wilt terugvragen of een klacht wilt indienen. Daan helpt je verder’, lees ik. Vol goede moed leg ik Daan de kwestie uit. ‘Ik begrijp de vraag niet. Wil je contact met een collega?’

Na welgeteld zevenenvertig minuten wachten slaag ik erin om telefonisch contact te leggen met een heus menswezen. Zij toont zich vriendelijk en welwillend, maar blijkt helaas even machteloos als ikzelf tegenover de organisatie die haar betaalt – mag ik hopen – om service te verlenen aan klanten, en die haar dat tegelijkertijd onmogelijk maakt. „Als het pakket eenmaal is aangemeld voor retour kan ik niks meer doen om het te onderscheppen.”

Drie kwartier later arriveer ik bij het sorteercentrum in Den Haag, een grijze blokkendoos langs een snelwegafrit. Mijn vriendin heeft een flink bedrag betaald om haar cadeau voor het nieuwe huis van mijn broer en schoonzus de halve wereld over te sturen, en ik wil haar niet op eventueel dubbele kosten jagen.

De hal achter de schuifdeuren is grijs en leeg. Een koffieautomaat zoemt. Daarnaast hangt een bordje: *‘Leveranciers, bezoekers en buitenaarde wezens dienen zich te melden bij de Locatiebeheerder’*. Eenmaal uit een deur tevoorschijn gekomen meldt de Locatiebeheerder dat hij niet bevoegd is om pakketten mee te geven. Wel zegt hij te zorgen dat het pakket in Nederland blijft. Op de snelweg sluit ik achteraan in de file, de missie geslaagd noch gefaald. Het is een schrale troost, maar ik ben tenminste niet de enige met een chagrijnige kop.

Oscar Spaans
oscar.spaans@mediahuis.nl

Waterlandsmuseum Speeltoren
verrast 80.000 bezoeker

Monnickendam ■ Nietsvermoedend stapten Rianda en Mitchell Moolenaar Waterlandsmuseum De Speeltoren binnen. Het stel bracht eigenlijk op de bonnefooi een bezoek aan Monnickendam, en werden ineens feestelijk onthaald door het voltallige museumbestuur. Wat bleek? De mensen uit Veenendaal bleken de tachtigduizendste bezoeker van het museum te zijn. Rianda en Mitchell gaan graag op vakantie in eigen land, vertellen zij het museumbestuur. Dit jaar wilden ze de omgeving van Volendam verkennen. Ze waren al bij Fort Edam geweest

en daarna was Waterlandsmuseum De Speeltoren aan de beurt. Rianda en Mitchell kenden het museum nog niet: „Wij hebben niet gegoogeld en niet op de website gekeken. We dachten: We zien wel. Wij laten ons verrassen.”

En verrast werden ze. Met een toespraak van de voorzitter Fred Omvlee, een grote bos bloemen, een rondleiding door het museum en een cadeau naar keuze uit de museumwinkel.

Sinds de bouw in 2012 ziet het museum jaarlijks ongeveer zeventuizend bezoekers uit binnen- en buitenland.

COLOFON Noordhollands Dagblad

Hoofredacteur:
Corine de Vries, Jan 't Hart (adjunct) en Kelly van Hal (adjunct)

Secretariaat:
redactiesecretariaat@mediahuis.nl

Hoofdkantoor:
Mediahuis Nederland B.V.
Basisweg 30, 1043 AP Amsterdam
088-8242222.

Adverteren:
samenwerken@mediahuis.nl

Familieberichten:
familieberichten@mediahuis.nl

Rubrieksadvertenties:
speurders.nl

Rechtenvoorbehoud:
Alle rechten t.a.v. deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden en berusten bij Mediahuis Nederland B.V. Op het gebruik van deze uitgave is het bepaalde in de algemene gebruiksvoorwaarden van Mediahuis Nederland van toepassing: mediahuis.nl/gebruiksvoorwaarden.

Redactiechef:
Guusje Tromp

Regiokantoor:
Vermiljoenweg 21, 1503 MN Zaandam
redactie.zaan@nhd.nl
redactie.waterland@nhd.nl
Tel. 075-6813501 (alleen voor tips redactie)

Krant niet ontvangen?
Geef dit direct door via mijn.noordhollandsdagblad.nl
Hier regelt u ook een adreswijziging of een wijziging in uw gegevens of abonnement. U kunt ons ook een **WhatsAppbericht** sturen via 072-5184020. U kunt dit nummer niet bellen. Tip: sla dit nummer eerst op en open dan whatsapp op uw mobiele telefoon.

Online:
Website nhd.nl Twitter [@nhdagblad](https://twitter.com/nhdagblad) facebook.com/noordhollandsdagblad

Raad voor de Journalistiek:
Noordhollands Dagblad volgt de leidraad van de Raad voor de Journalistiek. Ga naar: rvj.nl

© 2025 Mediahuis Nederland B.V.

REPORTAGE Veertien kilometer natuurvriendelijkheid

Nieuwe oevers maken boer én natuur blij

De biodiversiteit krijgt weer een flinke boost in grote delen van Laag Holland. Het veenweidegebied wordt momenteel verrijkt met in totaal veertien kilometer aan natuurvriendelijke oevers. Iets meer dan de helft daarvan wordt aangelegd in de polder Zeevang.

 **Hans Swierstra**
hans.swierstra@mediahuis.nl

Oosthuizen ■ Rond het land van agrariër Joost Vrolijk in Oosthuizen hebben medewerkers van aannemersbedrijf Van Schaik uit het Betuwse Ingen de klus inmiddels geklaard. Zij doen dat in opdracht van Water, Land & Dijken (WLD), de vereniging voor agrarisch natuur- en landschapsbeheer. Het project, dat met zo'n 25 boeren wordt uitgevoerd, is mede mogelijk gemaakt dankzij de Europese 'POP3 NPI-subsidie'.

„NPI staat voor niet-productieve investering. Dat houdt in dat het hier niet gaat om het winnen van land. Dit moet een natte zone blijven”, vertelt projectuitvoerder Els Wennekens van WLD, wijzend naar de aangepakte oever van de sloot rond Vrolijks perceel. Met schrikdraad wordt voorkomen dat de nieuwsgierige ossen van Vrolijk op dit stuk land het prille kunstwerkje betreden.

Wennekens: „Door toedoen van

karpers en rivierkreeften kalven de oever steeds meer af. Kijk maar aan de overkant. Daar brokkelt ook een stuk af. Als dit in het water valt wordt het bagger, wat slecht is voor het leven in de sloot. Het mes snijdt dus aan twee kanten: de agrariërs krijgen sterkere oevers en de biodiversiteit in en rond het water gaat erop vooruit. Het is mooi dat steeds meer boeren het nut hiervan inzien. Sinds we bekendgemaakt hebben dat we hiermee zijn begonnen, hebben zich alweer drie, vier agrariërs aangemeld. Zij komen op een lijst en kunnen in een nieuwe ronde meedoen.”

Rijshout

Bij biologische boerderij De Klaverhoeve van Vrolijk is goed te zien hoe de oeverversteving is aangepakt. Meest in het oog springend zijn de talrijke palen in een lange rij die de bodem van de sloot zijn ingegaan. Wennekens: „Tussen de palen zie je bossen rijshout, die we ook wel wiepen noemen. Dit wilgenhout is maar op twee plaatsen in Nederland te vinden. Op een van

die plekken is de aannemer gevestigd met wie wij werken. Zij nemen dus hun eigen materiaal mee. Dat maakt het voor ons weer iets goedkoper. Los daarvan is Van Schaik een prettige partner om mee te werken. Deze aannemer werkt heel secuur.”

Zwarte zegge

Van het rijshout gaan wel zes lagen op elkaar in de sloot. De pakketjes worden met touw bij elkaar gehouden. „Een soort touw dat uit zichzelf vergaat en dus geen sporen achterlaat in de natuur. Dat geldt ook voor de doeken die we tussen deze constructie en de oever tot op de bodem in het water laten zakken. Daarna baggeren we het vol en daarmee is de meter afslag klaar. Het is nu nog wachten tot het begroeid is met oeverbeplanting, zoals liesgras of riet. Maar van agrariër Jimme de Boer uit Middellie weet ik dat hij zwarte zegge gebruikt. Die doet het ook goed, zegt hij. Uiteindelijk moeten vogels en insecten hier straks een fijn leefgebied hebben.”

Intussen is Vrolijk met zijn zoon



Els Wennekens van Water, Land & Dijken bij de vers aangelegde oever.

FOTO'S MARCO BAKKER

Door toedoen van karpers en rivierkreeften kalven de oever steeds meer af

Els Wennekens
Water, Land & Dijken

Het onderhoud is best een flinke klus, maar we doen dat graag

Joost Vrolijk
Agrariër

geklaard, zijn de werkzaamheden langs een weiland in Middellie nog in volle gang, zo laat Wennekens even later zien. „Kijk, hier zie je dat er een dubbele rij palen in het water staat. Daartussen komen de bossen rijshout, die hier in het gras liggen.”

Ook dit is een deel van de ruim zeven kilometer oever die in de polder Zeevang wordt verstevigd. Andere agrarische percelen waar de natuurvriendelijke oevers komen, zijn bijvoorbeeld gelegen in de omgeving van Landsmeer, Assendelft en Uitgeest.



In Middellie is een dubbele rij palen geslagen en liggen de bossen rijshout klaar.



Joost Vrolijk bij het stuk oever dat hij vanuit een ander project heeft laten aanleggen.