

Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Q4 2024	Q4 2023
 Totaal aantal telefoontjes	32.603	38.002
 Percentage telefonie beantwoord	92%	82%
 WhatsApp	784	823
 Facebook en X	1	30
 Bezoeken aan Zaanstad.nl	413.459	335.557
Contactformulieren	1.680	2.179
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl	20.970	19.675
Chat berichten gemeente archief	88	81
Bezoeken aan gemeente archief	134	132
Papieren stukken per post ontvangen	7.327	-

Verzoeken en klachten	Q4 2024	Q4 2023
 Afgehandelde AVG-verzoeken	5	6
 Afgehandelde Woo-verzoeken	32	52
 Informatieverzoeken DIV	550	478
Afgehandelde Klachten	107	127
Percentage klachten op tijd afgehandeld	93%	90%

Belastingen	Q4 2024	Q4 2023
 Bezwaren op WOZ-waarde	64	90
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen	15	29
Bezwaren op parkeerbelasting	2.027	1.386

Cijfer klanttevredenheid KCC

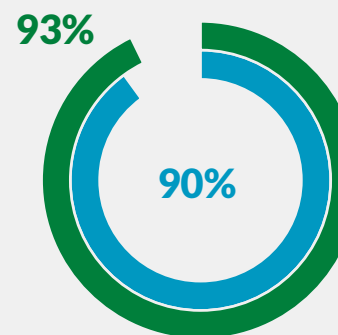


■ Q4 2024: 7,3*

■ Q4 2023: -

* Sinds december is de gemeente gestart met een online klantentevredenheidsonderzoek via SMS.

Percentage klachten op tijd afgehandeld



■ 2024: 93%

■ 2023: 90%

Informatiepunt



Aantal bezoeken Informatiepunt	1.301	1.145
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	92%	92%

Meldingen openbare ruimte



Totaal aantal meldingen openbare ruimte	7.611	7.825
Dumping	1.125	815
Groen	895	812
Openbare verlichting	1.519	2.398
Overige meldingen	4.072	3.800

Inzameling afval



Totaal aantal afspraken afval	8.522	8.373
Grof afval	7.261	7.050
Afgedankte elektrische apparaten	1.261	1.323

Balie bezoek Burgerzaken

Totaal aantal balieafspraken	14.271	10.945
Aanvraag paspoort en ID-kaart	4.926	5.033
Aanvraag rijbewijs	1.091	4.268
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs	6.394	-
Overige afspraken	1.860	1.644