

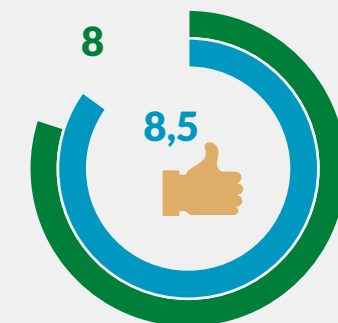
Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	2024	2023
 Totaal aantal telefoontjes	144.662	143.886
 Percentage telefonie beantwoord	87%	86%
 WhatsApp	3.531	3.954
 Facebook en X	30	118
 Bezoeken aan Zaanstad.nl	1.466.817	1.262.204
 Contactformulieren	8.863	8.400
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl	87.157	85.174
Chat berichten gemeentearchief	389	344
Bezoeken aan gemeentearchief	608	591
Papieren stukken per post ontvangen	32.447	-

Verzoeken en klachten	2024	2023
 Afgehandelde AVG-verzoeken	26	17
 Afgehandelde Woo-verzoeken	101	147
 Informatieverzoeken DIV	2.200	2.024
 Afgehandelde Klachten	468	463
Percentage klachten op tijd afgehandeld	95%	95%

Belastingen	2024	2023
 Bezwaren op WOZ-waarde	4.290	5.136
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen	60	168
Bezwaren op parkeerbelasting	6.817	5.375

Cijfer klanttevredenheid KCC

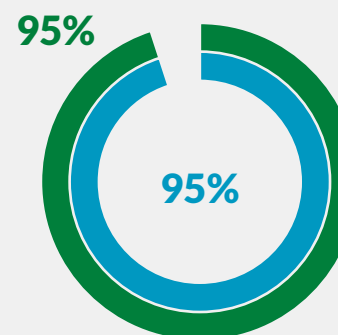


■ 2024: 8*

■ 2023: 8,5

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

Percentage klachten op tijd afgehandeld



■ 2024: 95%

■ 2023: 95%

Informatiepunt



Aantal bezoeken Informatiepunt	5.428	5.089
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	92%	91%

Meldingen openbare ruimte



Totaal aantal meldingen openbare ruimte	32.042	30.840
Dumping	4.789	3.587
Groen	6.258	4.111
Openbare verlichting	4.650	6.138
Overige meldingen	16.345	17.004

Inzameling afval



Totaal aantal afspraken afval	38.488	38.128
Grof afval	32.981	32.324
Afgedankte elektrische apparaten	5.507	5.804

Balie bezoek Burgerzaken

Totaal aantal balieafspraken	83.877	52.878
Aanvraag paspoort en ID-kaart	29.612	26.817
Aanvraag rijbewijs	10.192	19.462
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs	33.950	-
Overige afspraken	10.123	6.599