

Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Q1 2025	Q1 2024	klanttevredenheid telefonie	Informatiepunt	Q1 2025	Q1 2024	
  Totaal aantal telefoontjes <td>38.037</td> <td>36.832</td> <td rowspan="5"> 7,5  Q1 2025: 7,5 Q1 2024: n.v.t. </td> <td>  Aantal bezoeken Informatiepunt </td> <td>1.346</td> <td>1.391</td>	38.037	36.832	7,5  Q1 2025: 7,5 Q1 2024: n.v.t.	 Aantal bezoeken Informatiepunt	1.346	1.391	
Percentage telefonie beantwoord	86%	88%		Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	92%	92%	
WhatsApp beantwoord	816	914		Meldingen openbare ruimte Q1 2025 Q1 2024			
Facebook en X beantwoord*	94	272					
Bezoeken aan Zaanstad.nl	415.072	317.778		 Totaal aantal meldingen openbare ruimte			
Contactformulieren	1.700	2.616					
Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl	19.123	23.933	92% Q1 2025: 92% Q1 2024: 92%				
Chat berichten gemeente archief	117	91					
Bezoeken aan gemeente archief	178	187	 Totaal aantal afspraken afval				
Papieren stukken per post ontvangen	6.962	10.901					
Afgehandelde AVG-verzoeken	3	8	Balie bezoek Burgerzaken Q1 2025 Q1 2024				
Afgehandelde Woo-verzoeken	16	18					Totaal aantal balieafspraken 18,481 20.007
Informatieverzoeken DIV	250	423	Aanvraag paspoort en ID-kaart 7,317 6.001				
Afgehandelde Klachten	112	111					Aanvraag rijbewijs 1,472 3.233
Percentage klachten op tijd afgehandeld	93%	96%	Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs 7,144 8.313				
							Overige afspraken 2,548 2.460
Belastingen	Q1 2025	Q1 2024					
 Bezwaren op WOZ-waarde <td>1,386</td> <td>2.698</td> <td colspan="4"></td>	1,386	2.698					
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen	19	15					
Bezwaren op parkeerbelasting	1,293	1.643					

* door nieuwe meting zijn meer cijfers bekend