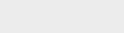
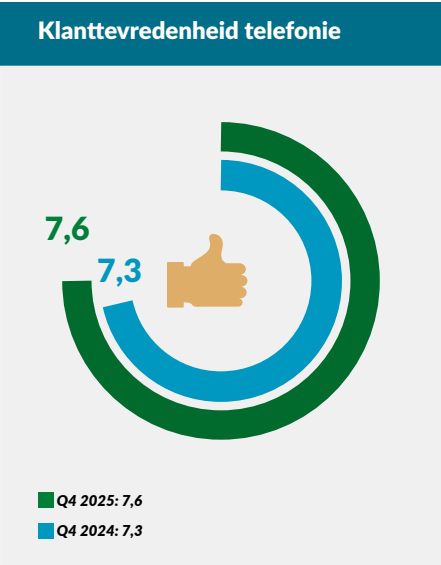


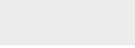
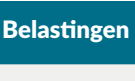
Binnengekomen zaken:

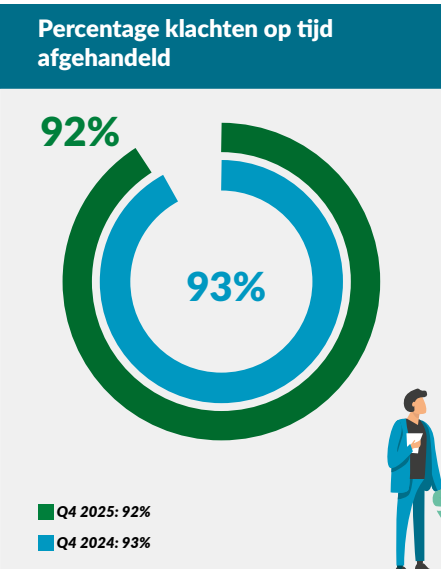
Contact vanuit de inwoner	Q4 2025	Q4 2024
 Totaal aantal telefoontjes	30.780	32.603
 Percentage telefonie beantwoord	90%	92%
 WhatsApp beantwoord	691	784
 Facebook en X beantwoord	164	109
 Bezoeken aan Zaanstad.nl	338.762	371.884
 Contactformulieren	1.803	1.680
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl	17.471	20.970
 Chat berichten gemeente archief	74	88
 Bezoeken aan gemeente archief	176	134
 Papieren stukken per post ontvangen	9.726	7.327



Informatiepunt	Q4 2025	Q4 2024
 Bezoeken aan Informatiepunt	1.623	1.301
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	91%	92%

Meldingen openbare ruimte	Q4 2025	Q4 2024
 Totaal aantal meldingen openbare ruimte	12.858	7.611
Dumping	1.285	1.125
Groen	880	895
Openbare verlichting	1.358	1.519
Overige meldingen	9.335	4.072

Verzoeken en klachten	Q4 2025	Q4 2024
 Afgehandelde AVG-verzoeken	10	5
 Afgehandelde Woo-verzoeken	33	32
 Informatieverzoeken DIV	-	550
 Afgehandelde Klachten	141	107
Percentage klachten op tijd afgehandeld	92%	93%



Inzameling afval	Q4 2025	Q4 2024
 Totaal aantal afspraken afval	8.725	8.522
Grof afval	7.447	7.261
Afgedankte elektrische apparaten	1.278	1.261

Belastingen	Q4 2025	Q4 2024
 Bezwaren op WOZ-waarde	29	64
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen	22	15
Bezwaren op parkeerbelasting	2.203	2.027

Balie bezoek Burgerzaken	Q4 2025	Q4 2024
Totaal aantal balieafspraken	16.113	14.271
Aanvraag paspoort en ID-kaart	5.132	4.926
Aanvraag rijbewijs	2.079	1.091
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs	6.765	6.394
Overige afspraken	2.137	1.860