








Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
 Totaal aantal telefoontjes		36.832	39.250
 Percentage telefonie beantwoord		88%	91%
 WhatsApp		914	1.048
 Facebook en X		12	43
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		317.778	349.040
Contactformulieren		2.616	2.538
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		23.933	24.289
Chat berichten gemeente archief		91	109
Bezoeken aan gemeente archief		187	199
Papieren stukken per post ontvangen DIV		10.901	8.018

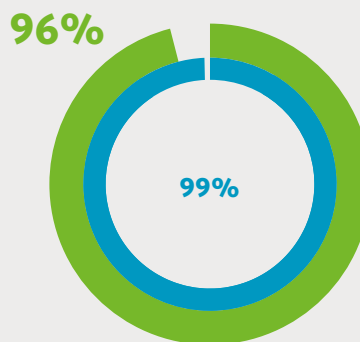
Verzoeken en klachten	Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
 Afgehandelde AVG-verzoeken		8	6
 Afgehandelde Woo-verzoeken		17	29
 Informatieverzoeken DIV		423	424
Afgehandelde Klachten		111	110

Belastingen	Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
 Bezwaren op WOZ-waarde		2.698	1.588
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		15	35
Bezwaren op parkeerbelasting		1.643	1.417

Cijfer klanttevredenheid KCC



Percentage klachten op tijd afgehandeld



Informatiepunt



Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
Aantal bezoeken Informatiepunt	1.391	1.587
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	92%	92%

Meldingen openbare ruimte



Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
Totaal aantal meldingen openbare ruimte	7.239	8.465
Dumping	964	785
Groen	691	582
Openbare verlichting	1.584	1.756
Overige meldingen	4.000	5.342

Inzameling afval



Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
Totaal aantal afspraken afval	9.788	9.635
Grof afval	8.327	8.111
Afgedankte elektrische apparaten	1.460	1.524

Balie bezoek Burgerzaken

Tijdperiode:	Q1 2024	Q1 2023
Totaal aantal baliebezoeken	20.007	13.871
Aanvraag paspoorten en ID-kaarten	6.001	3.705
Aanvraag rijbewijzen	3.233	1.942
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs	8.313	5.511
Overige balieproducten	2.460	2.713