





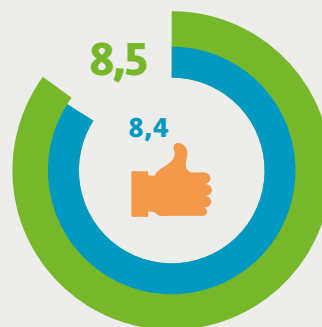


Binnengekomen zaken:


Contact vanuit de inwoner	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
 Totaal aantal telefoontjes		31.489	41.472
 Percentage telefonie beantwoord		84%	81%
 WhatsApp		1.034	1.177
 Facebook en X		28	171
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		191.627	358.001
Contactformulieren		2.223	2.592
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		20.618	16.256
Chat berichten gemeente archief		66	118
Bezoeken aan gemeente archief		123	209
Papieren stukken per post ontvangen DIV		7.979	10.115

Cijfer klanttevredenheid KCC




■ Q2 2023
■ Q2 2022

Informatiepunt

	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
 Aantal bezoeken Informatiepunt		1.266	1.899
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld		90%	91%

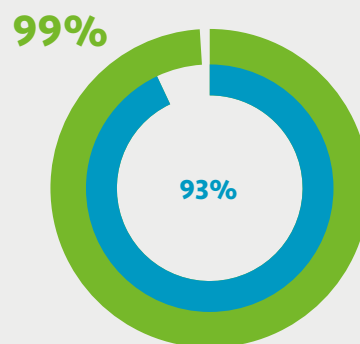
Meldingen openbare ruimte

	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
 Totaal aantal meldingen openbare ruimte		7.018	5357
Dumping		667	721
Groen		1.255	1256
Openbare verlichting		844	572
Overige meldingen		4.252	2.808

Verzoeken en klachten


	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
 AVG-verzoeken		14	36
 Woo-verzoeken		19	29
 Informatieverzoeken DIV		596	309
Klachten		108	175
Percentage klachten op tijd afgehandeld		95%	95%

Percentage klachten op tijd afgehandeld



■ Q2 2023
■ Q2 2022


Inzameling afval

	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
 Totaal aantal afspraken afval		9.759	9.336
Grof afval		8.313	8.067
Afgedankte elektrische apparaten		1.455	1.269

Balie bezoek Burgerzaken

	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
Totaal aantal baliebezoeken (op komen dagen)		14.926	18.795
Paspoorten en ID-kaarten		8.010	10.845
Rijbewijzen		4.407	5.397
Overige balieproducten		2.509	2.300

Belastingen

	Tijdperiode:	Q2 2023	Q2 2022
 Bezwaren op WOZ-waarde		75	75
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		19	12
Bezwaren op parkeerbelasting		1.071	505