





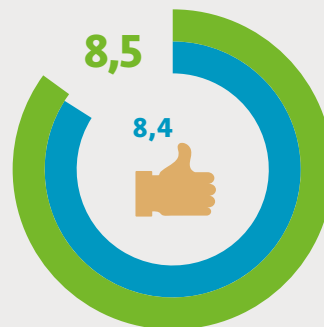


### Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
 Totaal aantal telefoontjes		<b>35.012</b>	42.325
 Percentage telefonie beantwoord		<b>88%</b>	1
 WhatsApp		<b>964</b>	11.140
 Facebook en X		<b>32</b>	71
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		<b>280.002</b>	319.499
Contactformulieren		<b>2.213</b>	2.495
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		<b>20.592</b>	22.677
Chat berichten gemeente archief		<b>88</b>	91
Bezoeken aan gemeente archief		<b>137</b>	178
Papieren stukken per post ontvangen DIV		<b>6.903</b>	9.154

### Cijfer klanttevredenheid KCC



■ Q3 2023  
■ Q3 2022

### Informatiepunt



	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
Aantal bezoeken Informatiepunt		<b>1.091</b>	1268
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld		<b>90%</b>	88%

### Meldingen openbare ruimte



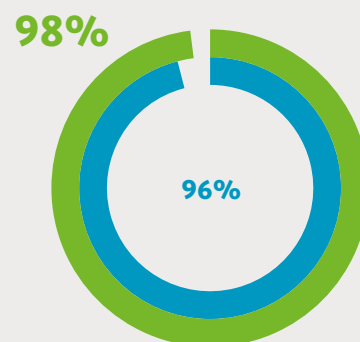
	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
Totaal aantal meldingen openbare ruimte		<b>9.535</b>	6490
Dumping		<b>900</b>	998
Groen		<b>1.381</b>	1187
Openbare verlichting		<b>1.176</b>	988
Overige meldingen		<b>6.078</b>	3.317

### Verzoeken en klachten



	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
AVG-verzoeken		<b>16</b>	33
Woo-verzoeken		<b>33</b>	44
 Informatieverzoeken DIV		<b>526</b>	219
Klachten		<b>110</b>	225
Percentage klachten op tijd afgehandeld		<b>98%</b>	96%

### Percentage klachten op tijd afgehandeld



■ Q3 2023  
■ Q3 2022

### Inzameling afval



	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
Totaal aantal afspraken afval		<b>9.208</b>	9.062
Grof afval		<b>8.096</b>	7.672
Afgedankte elektrische apparaten		<b>1.382</b>	1.390

### Balie bezoek Burgerzaken

	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
Totaal aantal baliebezoeken		<b>13.487</b>	16.042
Paspoorten en ID-kaarten		<b>7.433</b>	8.189
Rijbewijzen		<b>4.237</b>	5.288
Overige balieproducten		<b>1.817</b>	2.257

### Belastingen



	Tijdspanne:	Q3 2023	Q3 2022
Bezwaren op WOZ-waarde		<b>56</b>	112
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		<b>67</b>	21
Bezwaren op parkeerbelasting		<b>1.306</b>	221