








Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
 Totaal aantal telefoontjes		38.002	37.195
 Percentage telefonie beantwoord		82%	79%
 WhatsApp		823	994
 Facebook en X		30	60
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		335.557	318.382
Contactformulieren		2.179	2.246
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		19.675	21.099
Chat berichten gemeente archief		81	92
Bezoeken aan gemeente archief		132	160
Papieren stukken per post ontvangen DIV		n.v.t.	9.053

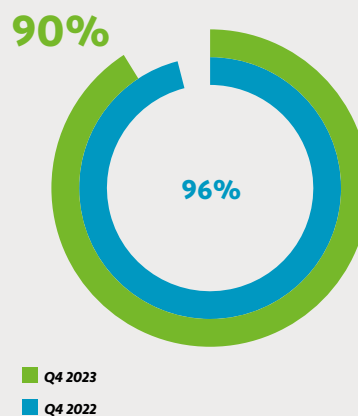
Verzoeken en klachten	Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
 Afgehandelde AVG-verzoeken		7	4
 Afgehandelde Woo-verzoeken		52	47
 Informatieverzoeken DIV		478	461
Afgehandelde Klachten		127	145

Belastingen	Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
 Bezwaren op WOZ-waarde		26	67
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		29	47
Bezwaren op parkeerbelasting		1.386	1.035

Cijfer klanttevredenheid KCC



Percentage klachten op tijd afgehandeld



Informatiepunt



Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
Aantal bezoeken Informatiepunt	1.145	1.343
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	92%	92%

Meldingen openbare ruimte



Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
Totaal aantal meldingen openbare ruimte	7.825	8.710
Dumping	815	788
Groen	812	808
Openbare verlichting	2.398	2.041
Overige meldingen	3.800	5.073

Inzameling afval



Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
Totaal aantal afspraken afval	8.373	6.540
Grof afval	7.050	5.253
Afgedankte elektrische apparaten	1.323	1.287

Balie bezoek Burgerzaken

Tijdperiode:	Q4 2023	Q4 2022
Totaal aantal baliebezoeken	10.945	11.459
Paspoorten en ID-kaarten	5.033	4.586
Rijbewijzen	4.268	4.393
Overige balieproducten	1.644	2.040