








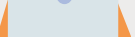





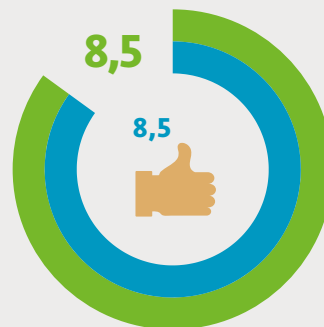
Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Tijdperiode:	2023	2022
 Totaal aantal telefoontjes		143.886	163.612
 Percentage telefonie beantwoord		86%	83%
 WhatsApp		3.954	4.428
 Facebook en X		118	577
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		1.262.204	1.368.413
 Contactformulieren		8.400	10.044
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		85.174	112.834
 Chat berichten gemeente archief		344	437
 Bezoeken aan gemeente archief		591	786
 Papieren stukken per post ontvangen DIV		n.v.t.	39,152

Verzoeken en klachten	Tijdperiode:	2023	2022
 Afgehandelde AVG-verzoeken		24	21
 Afgehandelde Woo-verzoeken		147	170
 Informatieverzoeken DIV		2.024	1.237
 Afgehandelde Klachten		463	557

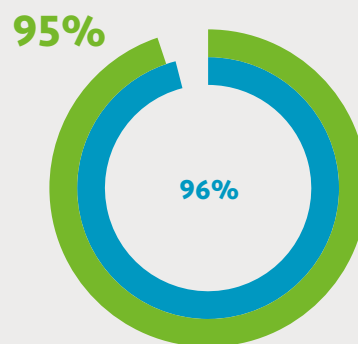
Belastingen	Tijdperiode:	2023	2022
 Bezwaren op WOZ-waarde		2.168	901
 Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		168	194
 Bezwaren op parkeerbelasting		5.375	4.197

Cijfer klanttevredenheid KCC



■ 2023
■ 2022

Percentage klachten op tijd afgehandeld



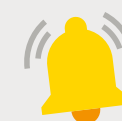
■ 2023
■ 2022

Informatiepunt



Tijdperiode:	2023	2022
Aantal bezoeken Informatiepunt	5.089	5.208
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	91%	90%

Meldingen openbare ruimte



Tijdperiode:	2023	2022
Totaal aantal meldingen openbare ruimte	30.840	34.688
Dumping	3.587	3.528
Groen	4.111	4.369
Openbare verlichting	6.138	4.938
Overige meldingen	17.004	21.853

Inzameling afval



Tijdperiode:	2023	2022
Totaal aantal afspraken afval	38.128	34.032
Grof afval	32.324	29.149
Afgedankte elektrische apparaten	5.804	4.883

Balie bezoek Burgerzaken

Tijdperiode:	2023	2022
Totaal aantal baliebezoeken	52.878	62.417
Paspoorten en ID-kaarten	26.817	31.169
Rijbewijzen	19.462	21.016
Overige balieproducten	6.599	8.915