









Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
 Totaal aantal telefoontjes		38.921	31.489
 Percentage telefonie beantwoord		83%	84%
 WhatsApp		866	1.034
 Facebook en X		13	28
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		323.253	303.267
Contactformulieren		2.556	2.223
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		20.587	20.618
Chat berichten gemeente archief		100	66
Bezoeken aan gemeente archief		130	123
Papieren stukken per post ontvangen DIV		8.920	7.979

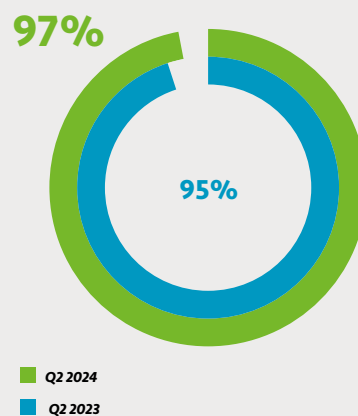
Verzoeken en klachten	Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
 Afgehandelde AVG-verzoeken		8	6
 Afgehandelde Woo-verzoeken		32	30
 Informatieverzoeken DIV		469	596
Afgehandelde Klachten		131	116

Belastingen	Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
 Bezwaren op WOZ-waarde		1.989	1.249
 Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		11	19
Bezwaren op parkeerbelasting		1.336	1.071

Cijfer klanttevredenheid KCC



Percentage klachten op tijd afgehandeld



Informatiepunt



Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
Aantal bezoeken Informatiepunt	1.422	1.266
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	92%	90%

Meldingen openbare ruimte*



Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
Totaal aantal meldingen openbare ruimte	8.462	7.018
Dumping	1.352	667
Groen	2.363	1.255
Openbare verlichting	686	844
Overige meldingen	4.061	4.252

Inzameling afval



Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
Totaal aantal afspraken afval	10.446	9.759
Grof afval	9.010	8.313
Afgedankte elektrische apparaten	1.436	1.455

Balie bezoek Burgerzaken

Tijdperiode:	Q2 2024	Q2 2023
Totaal aantal balieafspraken	31.296	14.104
Aanvraag paspoort en ID-kaart	11.857	4.363
Aanvraag rijbewijs	3.682	1.810
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs	12.408	5.848
Overige afspraken	3.349	2.083

* In april heeft de gemeente een nieuw meldingssysteem ingevoerd, waardoor de categorisering van meldingen is veranderd. Hierdoor kunnen de cijfers afwijken in vergelijking met 2023.