







Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
 Totaal aantal telefoontjes		36.338	35.012
Percentage telefonie beantwoord		89%	88%
 WhatsApp		942	964
 Facebook en X		4	32
 Bezoeken aan Zaanstad.nl		410.641	280.002
Contactformulieren		2.011	2.213
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl		21.667	20.592
Chat berichten gemeentearchief		110	88
Bezoeken aan gemeentearchief		158	137
Papieren stukken per post ontvangen DIV		8.107	6.903


Cijfer klanttevredenheid KCC




Informatiepunt

Informatiepunt	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
 Aantal bezoeken Informatiepunt		1.314	1.091
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld		92%	90%

Meldingen openbare ruimte

Meldingen openbare ruimte	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
 Totaal aantal meldingen openbare ruimte		11.611	9.535
Dumping		1.339	900
Groen		1.202	1.381
Openbare verlichting		788	1.176
Overige meldingen		8.282	6.078




Inzameling afval

Inzameling afval	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
 Totaal aantal afspraken afval		9.732	9.208
Grof afval		8.383	8.096
Afgedankte elektrische apparaten		1.349	1.382

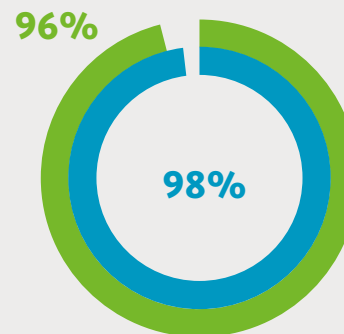
Balie bezoek Burgerzaken

Balie bezoek Burgerzaken	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
Totaal aantal balieafspraken		18.303	13.912
Aanvraag paspoort en ID-kaart		6.828	4.613
Aanvraag rijbewijs		2.186	2.406
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs		6.835	6.448
Overige afspraken		2.454	2.242


Verzoeken en klachten

Verzoeken en klachten	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
 Afgehandelde AVG-verzoeken		5	4
 Afgehandelde Woo-verzoeken		20	25
 Informatieverzoeken DIV		212	526
Afgehandelde Klachten		119	110
Percentage klachten op tijd afgehandeld		96%	98%

Percentage klachten op tijd afgehandeld



Belastingen

Belastingen	Tijdperiode:	Q3 2024	Q3 2023
 Bezwaren op WOZ-waarde		100	56
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen		31	67
Bezwaren op parkeerbelasting		1.713	1.306