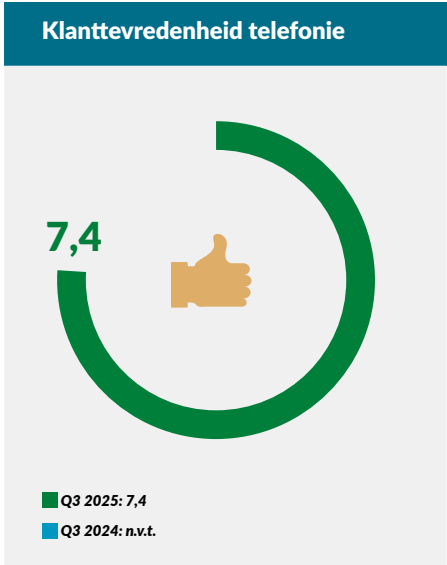


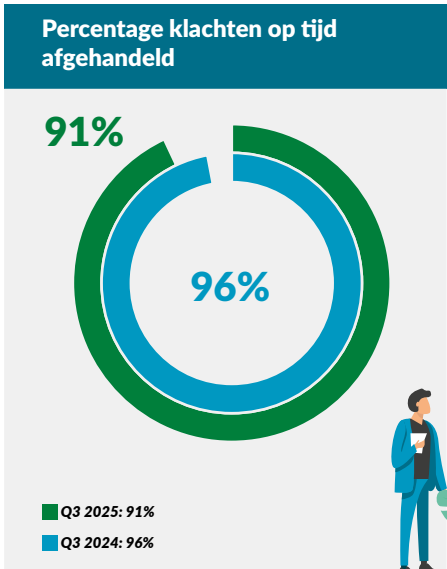
Binnengekomen zaken:

Contact vanuit de inwoner	Q3 2025	Q3 2024
 Totaal aantal telefoontjes	31.694	36.338
 Percentage telefonie beantwoord	88%	89%
 WhatsApp beantwoord	915	942
 Facebook en X beantwoord	169	236
 Bezoeken aan Zaanstad.nl	311.791	410.641
Contactformulieren	1.899	2.011
 Bezoeken aan Archief.zaanstad.nl	15.039	21.667
Chat berichten gemeente archief	64	110
Bezoeken aan gemeente archief	139	158
Papieren stukken per post ontvangen	7.833	8.107



Verzoeken en klachten	Q3 2025	Q3 2024
 Afgehandelde AVG-verzoeken	6	5
 Afgehandelde Woo-verzoeken	19	20
 Informatieverzoeken DIV	-	212
Afgehandelde klachten	140	119
Percentage klachten op tijd afgehandeld	91%	96%

Belastingen	Q3 2025	Q3 2024
 Bezwaren op WOZ-waarde	153	100
Beroep op kwijtschelding gemeentelijke belastingen	52	31
Bezwaren op parkeerbelasting	1.864	1.713



Informatiepunt	Q3 2025	Q3 2024
 Bezoeken aan Informatiepunt	1.362	1.314
Percentage vragen 1e lijns afgehandeld	89%	92%

Meldingen openbare ruimte	Q3 2025	Q3 2024
 Totaal aantal meldingen openbare ruimte	13.573	11.611
Dumping	1.425	1.339
Groen	2.396	1.202
Openbare verlichting	956	788
Overige meldingen	8.796	8.282

Inzameling afval	Q3 2025	Q3 2024
 Totaal aantal afspraken afval	9.974	9.732
Grof afval	8.603	8.383
Afgedankte elektrische apparaten	1.371	1.349

Balie bezoek Burgerzaken	Q3 2025	Q3 2024
Totaal aantal balieafspraken	19.382	18.303
Aanvraag paspoort en ID-kaart	6.373	6.828
Aanvraag rijbewijs	2.323	2.186
Afhalen paspoort/ID-kaart/rijbewijs	8.537	6.835
Overige afspraken	2.149	2.454