

# Digisterker door doen!


## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? (gemeente  
Apeldoorn)



## Let op!

Staat er in dit werkboek informatie die niet klopt? Dan is Stichting Digisterker daar niet verantwoordelijk voor. We hebben de informatie in dit werkboek met zorg samengesteld. En we vernieuwen de informatie als dat nodig is. Maar u kunt er niet van uitgaan dat de informatie overal in dit werkboek helemaal compleet, nieuw en juist is.



U mag de informatie in dit werkboek niet zomaar kopiëren of verspreiden. U moet daarvoor eerst toestemming vragen aan Stichting Digisterker.

## Wat is aanvragen? (gemeente Apeldoorn)

### Wanneer u dit hoofdstuk heeft doorlopen, dan

- heeft u kennis gemaakt met wat u bij de gemeente online kunt aanvragen;
- heeft u geoefend met iets online aanvragen bij de gemeente;
- kunt u met meer zelfvertrouwen uw zaken regelen bij de gemeente en andere organisaties.



Via internet kunt u van alles regelen of aanvragen bij de overheid. Bijvoorbeeld een formulier, een vergunning, of een uitkering. Maar ook een afspraak moet u vaak aanvragen. Als u iets online heeft aangevraagd, reageert de overheid daarop. U krijgt bijvoorbeeld een e-mail waarin staat dat u een afspraak heeft met de gemeente. Of u krijgt een brief waarin staat of u recht heeft op een uitkering.

### Iets aanvragen bij de gemeente: wat heeft u nodig?

- Een computer, laptop, tablet of mobiele telefoon met een veilige internetverbinding.

### Voorbeelden van aanvragen

Hieronder ziet u 5 voorbeelden van verschillende aanvragen.

- **Een afspraak met een medewerker**

U wilt online een afspraak maken met een medewerker van uw gemeente, de Belastingdienst of het UWV. Dan moet u eerst aangeven waarover u een afspraak wilt maken. Dan kiest u een datum en een tijd. U vult uw naam in en nog wat andere persoonlijke gegevens. Heeft u een afspraak aangevraagd? Dan krijgt u een bevestiging van de afspraak. Dat kan via de post of e-mail.

- **Een folder of gids**

U wilt een folder of gids hebben. Bijvoorbeeld van uw gemeente, de Belastingdienst of het UWV. Dan kiest u op de website welke folder of gids u precies wilt. U vult uw naam en adresgegevens in. U krijgt de folder of gids dan via de post of e-mail opgestuurd.

- **Een vergunning**

U wilt een vergunning aanvragen bij de gemeente. Dan moet u eerst aangeven wat voor soort vergunning u wilt. Het kan zijn dat u moet inloggen met uw DigiD. In Module 1 vindt u hier meer informatie over. U vult uw naam in en nog wat andere persoonlijke gegevens. U geeft informatie die hoort bij de vergunning. Bijvoorbeeld een adres of het kenteken van een auto. Soms moet u stukken als bijlage meesturen, bijvoorbeeld een bouwtekening. Die stukken kunt u dan 'uploaden'. U stuurt ze dan van uw eigen computer via internet op naar de gemeente.

- **Een toeslag of uitkering**

U wilt een toeslag of uitkering aanvragen bij uw gemeente, Dienst Toeslagen of het UWV. Dan moet u eerst inloggen met uw DigiD. Daarna moet u controleren of u recht heeft op de toeslag of uitkering die u wilt aanvragen. Als dat zo is, kunt u verdergaan. U controleert uw persoonlijke gegevens, of vult ze in. Dan kiest u de toeslag of uitkering die u wilt aanvragen. U moet verder ook nog vragen beantwoorden over uw inkomen en uw gezin.

- **Een melding doen**

U wilt de gemeente laten weten dat er iets niet in orde is. En u wilt dat de gemeente daar iets aan doet. Dan stuurt u de gemeente een bericht. Er zit bijvoorbeeld een gat in de weg. In het bericht vraagt u de gemeente of ze het gat in de weg wil repareren.




## Hoe vraagt u iets aan via de e-overheid?


Wilt u iets aanvragen bij de overheid? Dan doet u dat in 7 stappen. Hieronder ziet u een korte uitleg bij deze stappen.

- 1** **Bedenk wat u wilt aanvragen**


Bedenk wat u wilt aanvragen: Hoe heet het? Bij welke organisatie kunt u het aanvragen? Ga naar de website van die organisatie.


- 2** **Zoek de juiste pagina**


Bent u op de juiste website? Zoek dan de pagina waarop u de aanvraag kunt regelen.


- 3** **Controleer of u de aanvraag mag of kunt doen**


Lees eerst of u de aanvraag mag of kunt doen. Heeft u recht op wat u aanvraagt? Of kunt u de klacht hier wel melden? Controleer ook of u iets moet betalen, en zo ja hoe.


- 4** **Verzamel uw gegevens**


Welke informatie vraagt de overheid van u? Wat moet u invullen als u de aanvraag wilt doen? Verzamel al die gegevens en vul ze in.


- 5** **Vul uw persoonlijke gegevens in**


Vul uw persoonlijke gegevens in. Let op: sommige gegevens moet u verplicht invullen en andere niet.


- 6** **Controleer uw gegevens**

Controleer uw gegevens voordat u de aanvraag opstuurt. Zo voorkomt u dat u iets fout invult.


- 7** **Stuur uw aanvraag op**

Heeft u alle gegevens juist ingevuld? Dan kunt u uw aanvraag opsturen. Voor sommige aanvragen heeft u DigiD nodig.



Op de bladzijden hierna vindt u een uitgebreide uitleg bij elke stap. We leggen deze stappen uit met een voorbeeld. Dat voorbeeld gaat over het aanvragen van een paspoort. Het is de bedoeling dat u de stappen zelf ook echt volgt. U moet dus doen alsof u zelf een paspoort gaat aanvragen.



**Let op! U vraagt dus niet echt een paspoort aan!**

## Voorbeeld: Paspoort aanvragen – online een afspraak maken



### Stap 1: Bedenk wat u wilt aanvragen

Stel, u gaat binnenkort op reis buiten Europa. Dan heeft u een paspoort nodig. Dat kunt u aanvragen bij uw gemeente. U moet hiervoor zelf een afspraak maken. Dat kan via de website van de gemeente Apeldoorn. Ga dus eerst naar deze website: [apeldoorn.nl](https://www.apeldoorn.nl).



Bent u op de website van de gemeente Apeldoorn? Dan vindt u hier allerlei informatie over de gemeente en wat de gemeente voor u kan doen. U kunt er iets melden, u kunt er formulieren aanvragen, u kunt een afspraak maken. Ook vindt u er het adres en de openingstijden van het gemeentehuis.

Klik maar eens op de verschillende onderwerpen op de website. Zo kunt u zien wat u allemaal op de website van de gemeente kunt vinden en wat u hier allemaal kunt regelen.

Om de hele startpagina te kunnen zien, kunt u met de muis het grijze balkje verder naar beneden schuiven. Zie bij de pijl in de afbeelding hieronder.



### Let op!

Het is verstandig om te controleren of de website inderdaad van de gemeente is. Controleer ook of er een veilige verbinding is tussen uw computer en de website. Dit kunt u controleren met het hangslotje in de adresbalk van de browser.





## Stap 2: Zoek de juiste pagina

U bent op de website van de gemeente Apeldoorn. Waarom ook alweer? Omdat u een paspoort wilt aanvragen. Klik eerst op **Menu**. Zie de afbeelding hieronder, bij de pijl.



Kies daarna voor **Leven, reizen & papieren**.



In het uitklapmenu dat verschijnt, klikt u vervolgens op **Documenten en papieren**. Zie bij de pijl.



U ziet nu een overzicht van alle documenten en papieren die u kunt aanvragen bij de gemeente. U wilt een paspoort aanvragen, u klikt onder 'Paspoort' op **Lees meer**.



Dit is niet de enige manier om op de juiste pagina te komen. U kunt ook op een andere manier zoeken. Hoe? Dat leest u verderop in dit werkboek: na stap 7, onder het kopje 'Anders zoeken'.





### Stap 3: Controleer of u de aanvraag mag of kunt doen

U komt nu op een pagina met allerlei informatie over het paspoort. U leest hier bijvoorbeeld hoeveel u moet betalen voor een paspoort.

U wilt een paspoort aanvragen. U weet dat u daarvoor een afspraak moet maken. U kunt er voor kiezen om deze afspraak te maken met DigiD of zonder DigiD. In dit voorbeeld kiezen wij er voor om een afspraak te maken zonder DigiD. Klik daarom op **Afspraak maken**. Zie hieronder, bij de pijl.

**Paspoort**

Wie naar het buitenland gaat, moet een geldig reisdocument hebben. Met een paspoort kunt u reizen naar alle landen van de wereld.

**Meenemen** Een pasfoto die voldoet aan [de eisen](#)   
 Alle Nederlandse en buitenlandse reisdocumenten (paspoorten en identiteitskaarten) die op uw naam staan.   
 Toestemming ouders/gezaghouders (wanneer jonger dan 18 jaar)

**Duur** Zes werkdagen

**Kosten** € 83,85 - lever PIN dan contant

[Lees meer](#)

**Start online aanvraag** **Afspraak maken** **DigiD**

Home | Wonen & leven | Leven, reizen & papieren | Documenten en papieren | Paspoort

**+ Voorwaarden**

**+ Aanvragen**

**+ Ophalen**

**+ Jonger dan 18 jaar**

**+ Spoedaanvraag**

**- Kosten**

Soort paspoort	Kosten
Paspoort tot 18 jaar (5 jaar geldig)	€ 63,40
(Zaken)paspoort vanaf 18 jaar (10 jaar geldig)	€ 83,85
Extra kosten spoedaanvraag	€ 57,05

Daarna klikt u op **Ik wil de hele aanvraag voor een reisdocument aan de balie doen**. Zie bij pijl A.

Vervolgens klikt u bij pijl B op **Verder** om door te gaan met het maken van de afspraak.

**Afspraak Paspoot**

**Geef aan wat voor u geldt**

**A**  Ik heb een online aanvraag gedaan en betaald.

Ik wil de hele aanvraag voor een reisdocument aan de balie doen.

---

**B** **Verder** ➔

Daarna kunt u lezen wat u nodig heeft om een paspoort te kunnen aanvragen. Heeft u deze tekst helemaal gelezen? Klik dan bij de pijl op **Afspraak maken**.

**Afspraak Paspoot**

**U kunt nu online een afspraak maken.**

**Tijdens de afspraak heeft u nodig:**

- alle in het bezit zijnde reisdocumenten, ongeacht of deze nog geldig zijn
- goed lijkende kleurenpasfoto niet ouder dan 6 maanden
- betaalmiddel (liever pinnen dan contant)
- afspraakbevestiging
- als u een document voor uw kind aanvraagt moet hij/zij persoonlijk mee komen
- jonger dan 18 jaar: ondertekende toestemmingsverklaring en geldig identiteitsbewijs van beide ouders/gezaghouders

---

◀ **Terug** **Afspraak maken** ➔



#### Stap 4: Verzamel uw gegevens

Dan verschijnt het scherm waarop u een afspraak kunt maken. U kunt hier voor verschillende activiteiten een afspraak maken. U wilt een afspraak maken om een nieuw paspoort aan te vragen. De activiteit 'Paspoort aanvragen' staat al in het scherm.

U kunt ook voor meer mensen tegelijk een afspraak maken. Wil uw partner bijvoorbeeld ook een paspoort aanvragen? Klik dan achter het cijfer 1 op V en kies het cijfer 2. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl A.

Wilt u voor nog een activiteit een afspraak maken? Bijvoorbeeld dat u verhuisd bent? Klik dan op **Nog een activiteit toevoegen**. En kies dan de activiteit die u wilt toevoegen. Zie bij pijl B.

U gaat verder door op **Ga verder naar stap 2** te klikken, bij pijl C.

The screenshot shows the 'Een afspraak maken' screen. At the top is the Apeldoorn logo. Below it is a green header with the title 'Een afspraak maken'. The main content area is titled 'Stap 1 - Activiteit(en)'. It contains a list of activities. The first activity is 'Paspoort aanvragen', which has a 'Verwijderen' button and a dropdown menu for 'Aantal personen' set to '1'. A purple arrow labeled 'A' points to the dropdown. Below the list is a '+ Nog een activiteit toevoegen' button with a purple arrow labeled 'B' pointing to it. At the bottom right is a 'Ga verder naar stap 2' button with a purple arrow labeled 'C' pointing to it.

Daarna kunt u lezen wat u nodig heeft om een paspoort te kunnen aanvragen. Heeft u deze tekst helemaal gelezen? Klik dan bij de pijl op **Ga verder naar stap 3**.

# Een afspraak maken

## Stap 2 - Benodigdheden

 **Printen**

### Paspoort aanvragen

Meenemen:

- Alle Nederlandse en buitenlandse reisdocumenten (paspoorten en identiteitskaarten) die op uw naam staan. Ook als deze niet meer geldig zijn
- Een goed lijkende kleurenpasfoto van maximaal zes maanden oud op het moment van de aanvraag
- Betaalmiddel (liever pinnen dan contant)
- Als u een document voor uw kind aanvraagt moet hij/zij persoonlijk mee komen
- Jonger dan 18 jaar: ondertekende toestemmingsverklaring en (kopie) geldig identiteitsbewijs van beide ouders/gezaghouders. Deze toestemming kan ook vooraf online worden gegeven via onze website. Hier heeft u DigiD voor nodig.

[Vorige](#)  [Ga verder naar stap 3](#)

U komt nu bij 'Stap 3 - Datum en tijd' terecht. U kunt hier zelf een datum en tijdstip kiezen. Wanneer en hoe laat wilt u de afspraak plannen?

Kies eerst een datum. In de afbeelding hieronder staat de vroegste datum waarop u een afspraak kunt maken. Bij pijl A ziet u dat dit 'Woensdag 12 juni' is. Wilt u meer datums zien omdat u liever een afspraak op een andere dag wilt maken? Klik dan op **Volgende**, bij pijl B.

U ziet aan de groene vinkjes of u 's ochtends, 's middags of 's avonds een afspraak kunt maken.

In dit voorbeeld kiezen wij voor een afspraak op een andere datum. Klik dus op **Volgende**, bij pijl B.

## Een afspraak maken

### Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 10 minuten.

**Beschikbare dagen en tijden**

**A** →

Daag	Ochtend	Middag	Avond	Tijdskeuze
<input checked="" type="radio"/> <b>Woensdag</b> 12 juni	✓	✓		08:50 ▾ <small>De eerste mogelijkheid is al voor u ingesteld</small>
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 13 juni	✓	✓	✓	Kies tijd ▾
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 14 juni	✓	✓		Kies tijd ▾
<input type="radio"/> <b>Maandag</b> 17 juni	✓	✓		Kies tijd ▾
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 18 juni	✓	✓		Kies tijd ▾

**B** ↓

**Volgende >**

**Vorige** **Ga verder naar stap 4**

Heeft u een datum gekozen? Dan ziet u die datum op het scherm staan, zie pijl A.

Kies nu een tijd. In het vakje bij pijl B staat de vroegste tijd waarop u een afspraak kunt maken. U ziet dat dit '08:30' is. Wilt u liever een afspraak op een andere tijd? Klik dan op **08:30**, bij pijl B.

In dit voorbeeld kiezen wij voor een afspraak op een ander tijdstip. Klik dus bij pijl B op **08:30**.

## Een afspraak maken

### Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 10 minuten.

#### Beschikbare dagen en tijden

< Vorige Volgende >

Daag	Ochtend	Middeag	Avond	Tijdkeuze
<input type="radio"/> <b>Woensdag</b> 19 juni	✓	✓		Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 20 juni	✓	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 21 juni	✓	✓		Kies tijd ▼
<input checked="" type="radio"/> <b>Maandag</b> 24 juni	✓	✓		08:30 ▼
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 25 juni	✓	✓		Kies tijd ▼

De eerste mogelijkheid is al voor u ingesteld

Vorige Ga verder naar stap 4

Er verschijnen verschillende tijden. Let op: er zijn meer tijden dan er nu in het scherm staan. Die ziet u als u met de muis het grijze balkje verder naar beneden schuift. Zie pijl A.

Kies bij pijl B de **tijd** waarop u de afspraak wilt plannen.

## Een afspraak maken

### Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 10 minuten.

#### Beschikbare dagen en tijden

< Vorige

Daag	Ochtend	Middag	Avond
<input type="radio"/> <b>Woensdag</b> 19 juni	✓	✓	
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 20 juni	✓	✓	✓
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 21 juni	✓	✓	
<input checked="" type="radio"/> <b>Maandag</b> 24 juni	✓	✓	
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 25 juni	✓	✓	

Kies tijd ▲  
 08:30  
 08:40  
 08:50  
 09:00  
 09:10  
 09:20  
 09:30  
 09:40  
 09:50  
 10:00  
 10:10  
 10:20  
 10:30  
 10:40  
 10:50  
 11:00  
 11:10  
 11:20  
 11:30  
 08:30 ▼

De eerste mogelijkheid is al voor u ingesteld

Kies tijd ▼

Vorige Ga verder naar stap 4

Heeft u een datum en tijd gekozen? Ga dan verder door te klikken op **Ga verder naar stap 4**. Zie de afbeelding hieronder.

# Een afspraak maken

## Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 10 minuten.

### Beschikbare dagen en tijden

< Vorige Volgende >

Deag	Ochtend	Middeag	Avond	Tijdkeuze
<input type="radio"/> <b>Woensdag</b> 19 juni	✓	✓		Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 20 juni	✓	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 21 juni	✓	✓		Kies tijd ▼
<input checked="" type="radio"/> <b>Maandag</b> 24 juni	✓	✓		11:00 ▼
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 25 juni	✓	✓		Kies tijd ▼

Vorige
➔
Ga verder naar stap 4





### Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in

U komt nu op de website bij 'Stap 4 - Uw gegevens'. Daar vult u uw persoonlijke gegevens in. Zo kan de gemeente contact met u opnemen over de afspraak. Ze zullen u een e-mail sturen om de afspraak te bevestigen.

Heeft u alle gegevens ingevuld? Klik dan bij de pijl op **Ga verder naar stap 5**.

The screenshot shows the 'Een afspraak maken' page for Apeldoorn. At the top, the Apeldoorn logo is visible. Below it, the title 'Een afspraak maken' is displayed. The main content area is titled 'Stap 4 - Uw gegevens' and contains the instruction 'Vul uw gegevens in. Velden met een \* (sterretje) zijn verplicht'. There are six input fields: 'Voorletters \*', 'Achternaam \*', 'E-mailadres \*', 'Geboortedatum (dd-mm-jjjj) \*', 'Telefoonnummer \*', and 'Opmerking'. At the bottom of the form, there is a privacy notice: 'Uw persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het registreren van uw afspraak. De gegevens worden dus niet langer bewaard dan nodig is.' Below the form, there are two buttons: 'Vorige' and 'Ga verder naar stap 5'. A large purple arrow points from the 'Vorige' button towards the 'Ga verder naar stap 5' button.



### Stap 6: Controleer uw gegevens

U ziet nu een overzicht van de gegevens die u heeft ingevuld. Controleer of deze juist zijn. Wilt u iets veranderen? Klik dan op het onderdeel dat u wilt aanpassen, bijvoorbeeld op **Gegevens wijzigen**. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl A. U kunt ook klikken op **Vorige**, bij pijl B. U gaat dan op de website terug naar 'Stap 4 – Uw gegevens'.



### Let op: klik niet op Afspraak bevestigen!

In de afbeelding hieronder laten we zien hoe u de afspraak definitief maakt. Maar, u wilt niet echt een afspraak maken. Daarom moet u bij de pijlen C ook niet klikken op **Afspraak bevestigen!**

**Apeldoorn**

## Een afspraak maken

### Stap 5 - Samenvatting

Controleer of onderstaande gegevens juist zijn. Klik daarna op 'Afspraak bevestigen' om de afspraak definitief te maken.

**Afspraak bevestigen** ← C

#### Afspraakgegevens

- 1x Paspoort aanvragen  
Activiteit(en) wijzigen
- Benodigheden bekijken
- Stadhuis  
Marktplein 1, 7311 LG Apeldoorn
- Maandag 24 juni om 11:00 uur  
Datum of tijd wijzigen
- Naam: D. Sterker  
Geboortedatum (dd-mm-jjjj): 01-01-1950  
E-mailadres:  
Telefoonnummer: 0612345678  
Gegevens wijzigen ← A

← B **Vorige** **Afspraak bevestigen** ← C



### Stap 7: Stuur uw aanvraag op

Stel, u heeft in de vorige stap op 'Afspraak bevestigen' geklikt. Dan ziet u het volgende scherm verschijnen.

Heeft u dit bericht gelezen? Klik dan bij de pijl op **Pagina sluiten**.

**Apeldoorn**

## Mijn afspraak

Acties

U ontvangt een e-mail met daarin uw afspraak bevestiging. Heeft u nog vragen over uw afspraak? Neem dan contact op via je gemeente.



**Maandag 24 juni**  
**11:00 uur**


1x Paspoort aanvragen

**Pagina sluiten**

U krijgt ook een e-mail waarin de gemeente uw afspraak bevestigt. Hieronder ziet u een voorbeeld van zo'n e-mail:


Bevestiging afspraak Paspoort aanvragen maandag 24 juni 2024 11:00 uur

 Gemeente Apeldoorn <gemeente@apeldoorn.nl>  
Aan 

 **Apeldoorn**

Beste D. Sterker,

U hebt een afspraak gemaakt. Met deze e-mail kunt u zich aanmelden voor uw afspraak.



**Onderwerp:** Paspoort aanvragen  
**Locatie:** Stadhuis  
**Straat en huisnummer:** Marktplein 1  
**Plaats:** Apeldoorn  
**Datum:** maandag 24 juni 2024  
**Tijd:** 11:00 uur

**Aanmelden bij de zuil**  
Op een aanmeldzuil in de hal geeft u aan dat u aanwezig bent voor uw afspraak. Dat werkt zo:

- Houd de QR-code (illustratie hierboven) voor de scanner van de aanmeldzuil.
- U kunt de QR-code gebruiken vanaf uw smartphone of vanaf een print van deze mail.
- U kunt zich ook aanmelden door uw geboortedatum in te voeren op de aanmeldzuil.
- U krijgt een bonnetje. Daarop staat naar welke wachtruimte u moet gaan.

Voor Paspoort aanvragen dient u het volgende mee te nemen

Meenemen:

- Alle Nederlandse en buitenlandse reisdocumenten (paspoorten en identiteitskaarten) die op uw naam staan. Ook als deze niet meer geldig zijn
- Een goed lijkende kleurenpasfoto van maximaal zes maanden oud op het moment van de aanvraag
- Betaalmiddel (liever pinnen dan contant)
- Als u een document voor uw kind aanvraagt moet hij/zij persoonlijk mee komen
- Jonger dan 18 jaar: ondertekende toestemmingsverklaring en (kopie) geldig identiteitsbewijs van beide ouders/gezaghouders. Deze toestemming kan ook vooraf online worden gegeven via onze website. Hier heeft u DigiD voor nodig.

**Afspraak annuleren of wijzigen**  
Als u een afspraak hebt gemaakt, rekenen wij op uw komst. Kunt u niet komen? Wijzig of annuleer dan uw afspraak. Zo maakt u plek voor iemand anders.

- [Ik wil mijn afspraak wijzigen](#)
- [Ik wil mijn afspraak annuleren](#)

**Buitenlift stadhuis buiten gebruik**  
De buitenlift bij de entree van het stadhuis aan de zijde van het Marktplein is op dit moment buiten gebruik. Mindervaliden kunnen gebruik maken van de hellingbaan naast de trap. Als u met de auto komt, kunt u de lift in de parkeergarage gebruiken.  
We doen er alles aan om de lift zo snel mogelijk weer te kunnen gebruiken. Excuses voor het ongemak.

**Heeft u vragen?**  
U bereikt ons op telefoonnummer 14 055 of via [gemeente@apeldoorn.nl](mailto:gemeente@apeldoorn.nl)

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Apeldoorn

### Wat moet u daarna doen?

Heeft u bericht gekregen van de gemeente voor een afspraak? Doe dan het volgende:

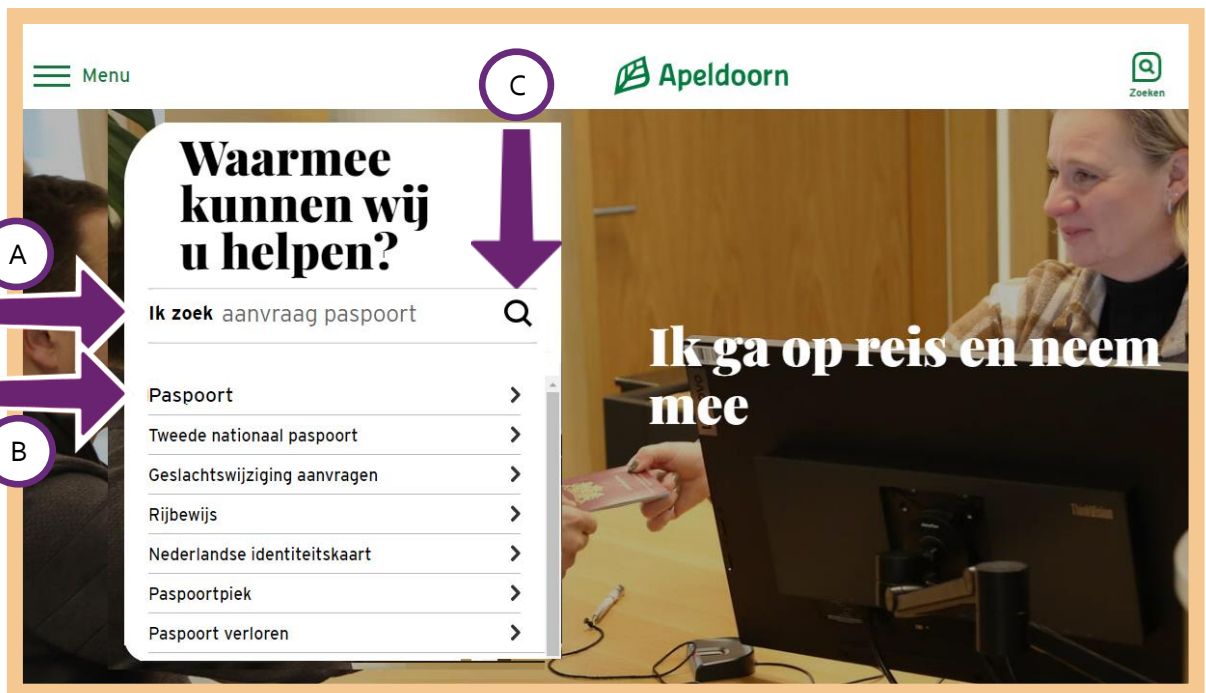
- Schrijf de datum en tijd op in uw agenda. De gemeente heeft op die datum en tijd een afspraak voor u gereserveerd.
- Schrijf ook op wat u moet meenemen naar de afspraak. Of print de pagina met deze informatie uit.
- Kunt u toch niet op de afspraak komen? Dan kunt u de afspraak wijzigen of afzeggen. In de e-mail staat hoe u dat kunt doen.

## Anders zoeken

Kijk nog eens terug naar stap 2 'Zoek en vind' van dit hoofdstuk. Daar hebben we gezocht hoe we bij de gemeente Apeldoorn een afspraak kunnen maken voor een 'paspoort aanvraag'. Dit is één voorbeeld. U kunt ook op andere manieren zoeken. Hieronder ziet u er een aantal:



1. U kunt zoeken op [apeldoorn.nl](https://apeldoorn.nl), via het zoekvakje bovenaan de pagina. In het zoekvakje typt u bijvoorbeeld 'aanvraag paspoort' in. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl A. Tijdens het typen verschijnen de zoekresultaten al in beeld. Klik hier op **Paspoort**, zie pijl B. Staat het onderwerp dat u zoekt er niet tussen? Klik dan op het **vergrootglas**. Zie pijl C. U kunt op uw toetsenbord ook drukken op **Enter**.

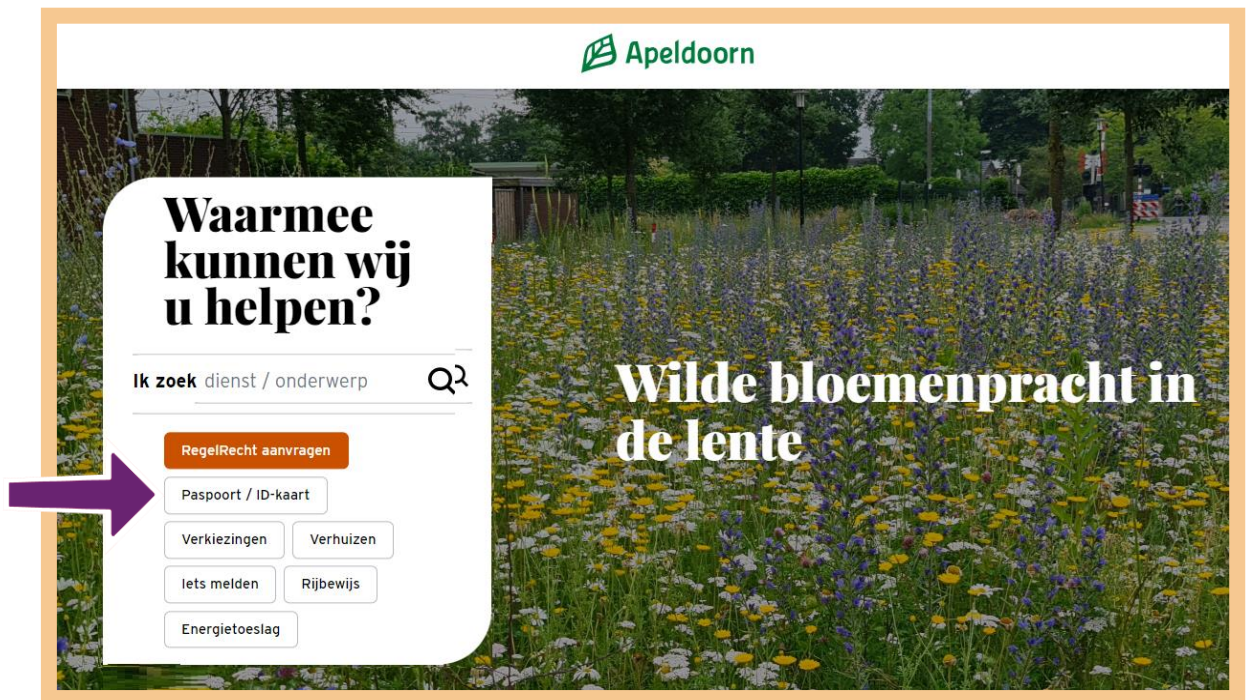


Heeft u op 'Paspoort' geklikt? Dan komt u op een pagina met informatie over het paspoort. Klik op **Afspraak maken**.





- Er is nog een andere zoekmogelijkheid. Op de startpagina van de gemeente kunt u klikken op **Paspoort / ID-kaart**. Zie hieronder, bij de pijl.

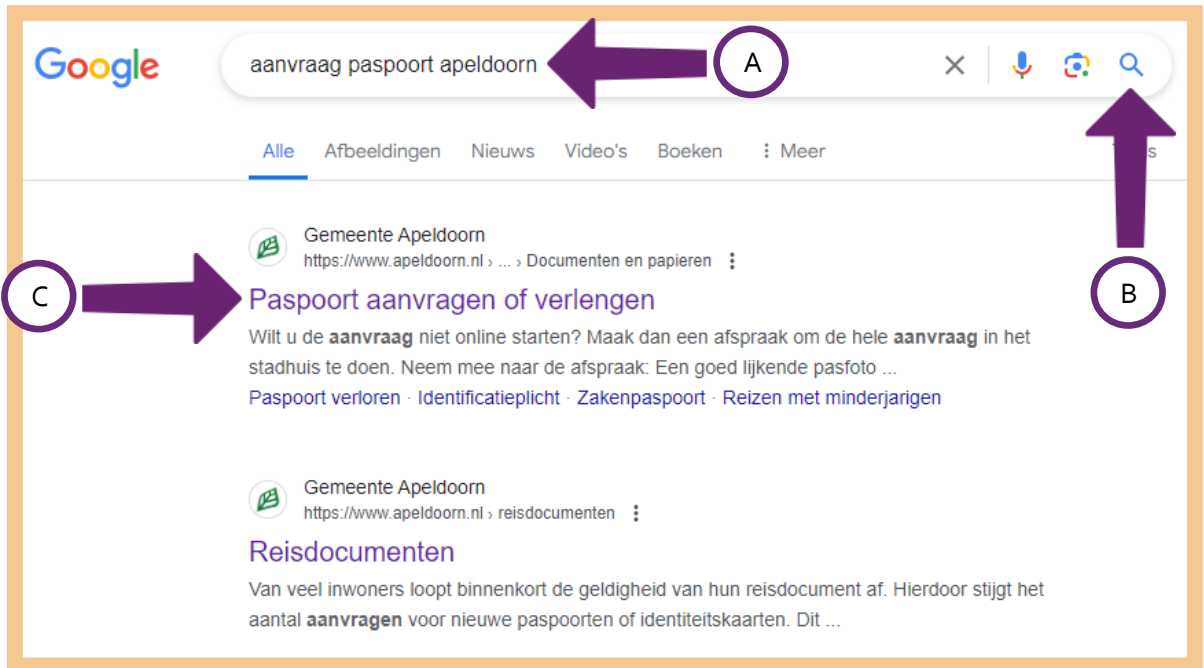


Daarna klikt u onder 'Paspoort' op **Lees verder** en gaat u verder met het maken van de afspraak.





3. U kunt ook zoeken met Google. Doe dan het volgende:
- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'aanvraag paspoort apeldoorn' in. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl A.
  - Druk daarna op uw toetsenbord op **Enter** of klik op het **vergrootglas** in de zoekbalk. Zie pijl B.
  - U krijgt dan veel resultaten. Meestal moet u het eerste of tweede resultaat kiezen. Kies hier voor **Paspoort aanvragen of verlengen**. Zie pijl C.





### Waar moet u extra op letten?

Vraagt u iets aan? Let dan op het volgende:

- Let op de voorwaarden. Heeft u wel recht op wat u aanvraagt?
- Let op de kosten. Soms moet u iets betalen.
- Meestal moet u bewijzen wie u bent:
  - Op internet bewijst u wie u bent met uw DigiD. Houd uw gebruikersnaam en wachtwoord bij de hand.
  - Bij een balie bewijst u dat met uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Neem zo'n bewijs dus altijd mee.

Kunt u de voorwaarden voor een aanvraag niet vinden? Of de kosten? Of iets anders wat u wilt weten over een aanvraag? Stel uw vraag dan via het zoekvakje op de website.

#### 1. Let op de voorwaarden

Als u iets aanvraagt, betekent dat niet automatisch dat u het ook krijgt. U krijgt het alleen als u er ook recht op heeft. Soms weet u zelf heel duidelijk of u ergens recht op heeft. Maar soms ook niet. Bijvoorbeeld als u huurtoeslag of zorgtoeslag aanvraagt. Soms staat er een rekenhulp op de website. Die kan u helpen om te bepalen of u ergens recht op heeft.

#### **Voorbeeld**

*Stel, u kunt niet goed lopen en wilt daarom een parkeerplaats voor uw huis hebben. U vraagt daarom bij de gemeente een parkeerplaats voor gehandicapten aan. Maar eerst wilt u weten of u daar ook recht op heeft. Ga naar de website [apeldoorn.nl](http://apeldoorn.nl) en zoek op de woorden 'parkeerplaats voor gehandicapten'. Dat kan via het zoekvakje op deze website.*

## — Wanneer komt u in aanmerking voor een gehandicaptenparkeerplaats?

U kunt in aanmerking komen voor een gehandicaptenparkeerplaats in de volgende situaties:

- U heeft een ernstige lichamelijke handicap en u bestuurt uw auto zelf.
- U kunt als passagier niet meer dan 100 meter lopen en u bent helemaal afhankelijk van de hulp van een bestuurder.
- U heeft een Europese parkeerkaart voor gehandicapten. En u heeft geen parkeerplaats op uw eigen terrein.

Of we een gehandicaptenparkeerplaats voor u reserveren hangt af van de verkeerssituatie bij uw woning. De weg moet veilig zijn voor andere weggebruikers.



## 2. Let op de kosten

Sommige aanvragen kosten geld. Als dat zo is, staat het bij de informatie over de aanvraag. Soms kunt u direct betalen via iDEAL. Wilt u betalen via iDEAL? Dan moet u kunnen internetbankieren.

### Voorbeeld

Stel, u wilt een bewijs aanvragen dat u in uw gemeente staat ingeschreven. Dan moet u een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) aanvragen. Dat heet ook wel een uittreksel uit het bevolkingsregister. Ga naar de website [apeldoorn.nl](http://apeldoorn.nl) en zoek op 'uittreksel brp'. Dat kan via het zoekvakje op deze website.



**Uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP)**

Een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) is een bewijs dat u bent ingeschreven in de gemeente Apeldoorn. U vraagt het hier makkelijk aan!

Duur	Drie tot vijf werkdagen
Kosten	Online aanvraag: € 10,40.  Aan de balie: € 17,00.

[Lees meer](#)

[Aanvragen](#) > [Afspraak maken](#) >



## Oefen nu zelf!

Hieronder staan oefeningen. Daarmee oefent u om verschillende dingen aan te vragen bij de gemeente Apeldoorn. Succes!



### Let op!

Bij sommige oefeningen moet u goed opletten. U oefent daar bijvoorbeeld om een uittreksel BRP aan te vragen, om een verhuizing door te geven of om iets te melden bij uw gemeente. Let op dat u dit **niet echt** doet! Anders kan dat vervelende gevolgen voor u hebben. Let er bij deze oefeningen op dat u de laatste stap niet uitvoert.

### Vraag om hulp

Twijfelt u of u een oefening wel goed begrijpt? Vraag dan altijd hulp aan de docent. Doe dat ook direct als u iets fout heeft gedaan. Als u bijvoorbeeld per ongeluk echt een aanvraag heeft gedaan bij uw gemeente. Vraag de docent dan of hij u helpt om contact op te nemen met de gemeente. Zo kunt u voorkomen dat ze uw aanvraag in behandeling nemen.



### Oefening 1: Een uittreksel BRP aanvragen

#### Korte uitleg

BRP is een afkorting van de Basisregistratie Personen. Met een uittreksel BRP kunt u laten zien dat u staat ingeschreven bij de gemeente. Een uittreksel BRP noemen we ook wel een uittreksel bevolkingsregister. Dit uittreksel heeft u bijvoorbeeld nodig als u zich inschrijft voor een opleiding. Of als u een uitkering aanvraagt.

#### Opdracht

Vraag het uittreksel BRP aan bij de gemeente Apeldoorn. U heeft hierbij uw DigiD nodig.

**Let op:** u moet de aanvraag **niet echt** indienen! Vul dus wel uw gegevens in, maar druk bij de laatste stap niet op 'verzenden'.



### Oefening 2: Een verhuizing doorgeven

#### Korte uitleg

Komt u in de gemeente Apeldoorn wonen? Of verhuist u binnen de gemeente Apeldoorn naar een ander adres? Dan moet u uw nieuwe adres binnen vijf dagen doorgeven aan de gemeente Apeldoorn. Verhuist u naar een andere gemeente in Nederland? Dan geeft u uw nieuwe adres door aan de gemeente waar u gaat wonen. Heeft u uw verhuizing aan de gemeente doorgegeven? Dan stuurt de gemeente u een brief met daarin uw nieuwe adres.

#### Opdracht

Geef via de website van de gemeente Apeldoorn een verhuizing door. Zoek eerst op de website uit hoe u dat doet. U heeft hierbij uw DigiD nodig. Let op: u moet **niet echt** een verhuizing doorgeven! Vul wel het nieuwe adres in, maar klik niet op 'bevestigen'.



### Oefening 3: Bij de gemeente iets melden

#### Korte uitleg

Ziet u op straat iets dat kapot is? Zoals een gat in de weg of een kapot klimrek? Dan kunt u dat melden bij de gemeente Apeldoorn. Dat kan ook als u ergens last van heeft. Zoals van hondenpoep of afval op straat. Als u iets meldt, weet de gemeente dat er iets mis is. Soms stuurt de gemeente dan iemand om het probleem op te lossen. Of ze sturen u per mail een reactie.

#### Situatie

Stel, u ziet dat fietsers vlakbij uw huis om het fietspad heen op de weg fietsen. Dat is gevaarlijk, want het is een drukke weg. En dan ziet u dat er allemaal hobbels in het fietspad zitten. Dat blijken de wortels te zijn van een boom naast het fietspad.

#### Opdracht

Meld deze gevaarlijke situatie bij de gemeente. Doe dat via de website van de gemeente Apeldoorn.

**Let op:** u moet dit **niet echt** melden bij de gemeente! Vul wel alle gegevens in. Maar klik niet op 'Verstuur', 'Verzend' of 'Afronden' of iets dat daar op lijkt.



### Oefening 4: Een verloren voorwerp melden

#### Korte uitleg

Iedereen verliest weleens iets: sleutels, portemonnee, bankpas, telefoon et cetera. Ook dat kunt u melden bij de gemeente Apeldoorn. De gemeente bewaart voorwerpen die mensen gevonden hebben. Heeft iemand iets van u gestolen? Dan moet u niet naar de gemeente, maar naar de politie.

#### Situatie

Stel dat u uw sleutels bent verloren. Dan kunt u dit melden bij de gemeente Apeldoorn.

#### Opdracht

Ga naar de website van uw gemeente en doe het volgende:

- Zoek op hoe u meldt dat u uw sleutels bent verloren.
- Zoek ook op wat u doet als uw sleutels gevonden zijn.
- Zoek op waar u de gevonden sleutels kunt ophalen.



### Oefening 5: Een nee-nee sticker aanvragen

#### Korte uitleg

Een nee-nee-sticker is een sticker die u op uw brievenbus plakt. Daarmee laat u zien dat u geen reclame wilt, en ook geen huis-aan-huisbladen.

#### Opdracht

- Zoek op de website van de gemeente Apeldoorn op hoe u een nee-nee-sticker aanvraagt. Wilt u ook echt zo'n sticker? Vraag hem dan echt aan.
- Bij sommige gemeenten kunt u de sticker niet via internet aanvragen. Zoek op wat u dan kunt doen. Wat zijn andere manieren om de sticker te krijgen? Kunt u het misschien bij een andere gemeente regelen? Of via een bedrijf?



### Oefening 6: Een hond aan- of afmelden

#### Korte uitleg

Neemt u een hond in huis? Dan moet u hem binnen 14 dagen aanmelden bij de gemeente Apeldoorn. Dat moet ook als u al honden heeft. Elke nieuwe hond moet u aanmelden bij de gemeente. Want voor elke hond betaalt u hondenbelasting.

#### Opdracht

- Zoek op de website van de gemeente Apeldoorn op hoe u uw hond via internet kunt aanmelden.
- Als uw hond overleden is, hoeft u voor hem geen belasting meer te betalen. Hoe geeft u aan de gemeente door dat uw hond is overleden?



### Oefening 7: Informatie over een gehandicaptenparkeerkaart opzoeken

#### Korte uitleg

Loopt u moeilijk? Dan kunt u bij de gemeente Apeldoorn een parkeerkaart voor gehandicapten aanvragen. Met die kaart kunt u de auto altijd parkeren op een plek dicht in de buurt van waar u moet zijn. De regels voor een gehandicaptenparkeerkaart zijn overal in Nederland hetzelfde, en zelfs overal in Europa!

#### Opdracht

Zoek op de website van de gemeente Apeldoorn het volgende op:

- Heeft u recht op een parkeerkaart voor gehandicapten?
- Wat zijn precies de voorwaarden?
- Hoe kunt u zo'n kaart bij de gemeente aanvragen?



### Oefening 8: Informatie over een omgevingsvergunning opzoeken

#### Korte uitleg

Wilt u iets bouwen of verbouwen, een boom kappen of een inrit maken? Of wilt u iets aan uw woning veranderen, en is uw woning een monument? Dan moet u daarvoor in sommige gevallen een vergunning aanvragen. Zo'n vergunning heet een omgevingsvergunning.

#### Opdracht

Ga naar de website van Omgevingsloket online: [omgevingsloket.nl](https://www.omgevingsloket.nl). Zoek daar uit of u voor de volgende situaties een omgevingsvergunning moet aanvragen:

- U wilt een dakterras op uw dak.
- U wilt een dakkapel plaatsen.
- U wilt zonnepanelen op het dak van uw woning.



### Oefening 9: Een kapotte afvalcontainer melden

#### Situatie

Stel, uw afvalcontainer is kapot. U wilt weten waar en hoe u dit kunt melden.

#### Opdracht

Zoek op de website van de gemeente Apeldoorn op wat u moet doen of bij wie u moet zijn.



### Oefening 10: Een automatische incasso aanvragen

#### Korte uitleg

Moet u belasting betalen aan uw gemeente? Dan kunt u ervoor kiezen om dit in delen te betalen, bijvoorbeeld iedere maand een bedrag. Dat bedrag schrijft de gemeente automatisch van uw rekening af. Zo'n automatische afschrijving heet een automatische incasso. Een voordeel daarvan is dat u zelf niets hoeft te doen.

#### Opdracht

Ga naar de website van de gemeente Apeldoorn.

- Zoek naar informatie over gemeentelijke belastingen.
- Hoe kunt u een automatische incasso aanvragen voor de belastingen die u betaalt aan uw gemeente.

### Aanvragen bij andere organisaties

U kunt natuurlijk ook iets aanvragen bij andere organisaties. In de volgende oefeningen vindt u daar voorbeelden van.



### Oefening 11: Aanmelden voor een AMBER Alert

#### Situatie

Laatst zag u op televisie dat er een kind werd vermist. U hoorde iets over een 'AMBER Alert' van de politie. Daarmee kunt u de politie helpen om vermiste kinderen zo snel mogelijk op te sporen. U wilt hieraan meedoen.

#### Opdracht

Ga naar de website van AMBER Alert, en doe het volgende:

- Zoek op wat het verschil is tussen een AMBER Alert en een Vermist Kind Alert.
- Kijk ook op welke manieren u kunt meedoen.
- Wilt u graag meedoen? Bedenk dan op welke manier of manieren u wilt meedoen. En meldt u ook echt aan.



### Oefening 12: Informatie over Burgernet opzoeken

#### Korte uitleg

Heeft u weleens gehoord van Burgernet? Daarmee kunt u de politie helpen om verdachte of vermiste personen op te sporen. Als u zich aanmeldt, krijgt u berichten van verdachte situaties in uw eigen buurt. Burgernet belt u dan op uw telefoon, of stuurt u een sms-bericht. U hoort of leest dan naar wie of wat de politie op zoek is.

Heeft u iets gezien? Dan kunt u bellen met het gratis Burgernetnummer 0800-0011.

#### Opdracht

Bezoek de website van Burgernet en lees de informatie over Burgernet. Als u wilt, kunt u zich hiervoor aanmelden.



### Samenvatting: hoe vraagt u iets aan?

In dit hoofdstuk heeft u geleerd om iets via internet aan te vragen bij de overheid. Een korte samenvatting van wat u heeft geleerd:

- Veel dingen die u met de overheid moet regelen, gaan via een aanvraag.
- U weet dat er verschillende soorten aanvragen zijn. Sommige aanvragen zijn eenvoudig, andere zijn lastiger.
- U heeft geleerd om verschillende soorten aanvragen te doen.
- Wilt u iets aanvragen bij de overheid? Dan moet u eerst uitzoeken of u wel recht heeft op wat u aanvraagt. Lees daarom altijd eerst de voorwaarden.
- Soms moet u een bedrag betalen voor een aanvraag. Let daar ook altijd op voordat u iets aanvraagt.
- Vraagt u iets aan via internet? Dan moet u soms inloggen met uw DigiD. Heeft u een afspraak met de gemeente? Dan moet u meestal uw paspoort of identiteitskaart laten zien.

## Colofon

Taaladvies: BureauTaal

Vormgeving: Mevrouw van Mulken

© 2024 Stichting Digisterker



**Stichting Digisterker**  
M.H. Tromplaan 9  
7511 JJ Enschede  
053 2030 062  
[info@digisterker.nl](mailto:info@digisterker.nl)  
[digisterker.nl](http://digisterker.nl)

