

# Digisterker door doen!

## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? (gemeente Ede)



Ede





## 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 Ede)

### Wanneer u dit hoofdstuk heeft doorlopen, dan

- heeft u kennis gemaakt met wat u bij de gemeente online kunt aanvragen;
- heeft u geoefend met het online maken van een melding 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.

### Een melding maken 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. Elke aanvraag is anders. Dus bij iedere aanvraag heeft de organisatie andere gegevens van u nodig.

- **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. 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. Dit kunt u 'uploaden'. U stuurt ze van uw computer via internet 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 kan 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 uitgebreidere uitleg van aanvragen. We gebruiken daarvoor een voorbeeld. In dit voorbeeld laat u de gemeente weten dat er iets niet in orde is. En dat de gemeente daar iets aan moet doen. Daarvoor stuurt u de gemeente een bericht. Dit bericht is dus uw aanvraag bij de gemeente. Het is de bedoeling dat u de stappen in dit voorbeeld zelf ook echt volgt. U moet dus doen alsof u de klacht zelf meldt.



**Let op! U meldt dus niet echt de klacht!**

### Voorbeeld: Een klacht melden bij de gemeente



#### Stap 1: Bedenk wat u wilt aanvragen

Stel, bij u in de straat liggen een aantal stoeptegels los. Dat kan gevaarlijk zijn voor voetgangers. U wilt deze klacht melden bij de gemeente. Dat kan via de website van de gemeente Ede: [ede.nl](http://ede.nl). Ga dus eerst naar deze website.





Bent u op de website van de gemeente Ede? 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 en u kunt een afspraak maken. Ook vindt u er het adres en de openingstijden van het gemeentehuis.

Klik maar 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 pijl A. U kunt ook op het **pijltje** klikken, zie pijl B.



### 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.

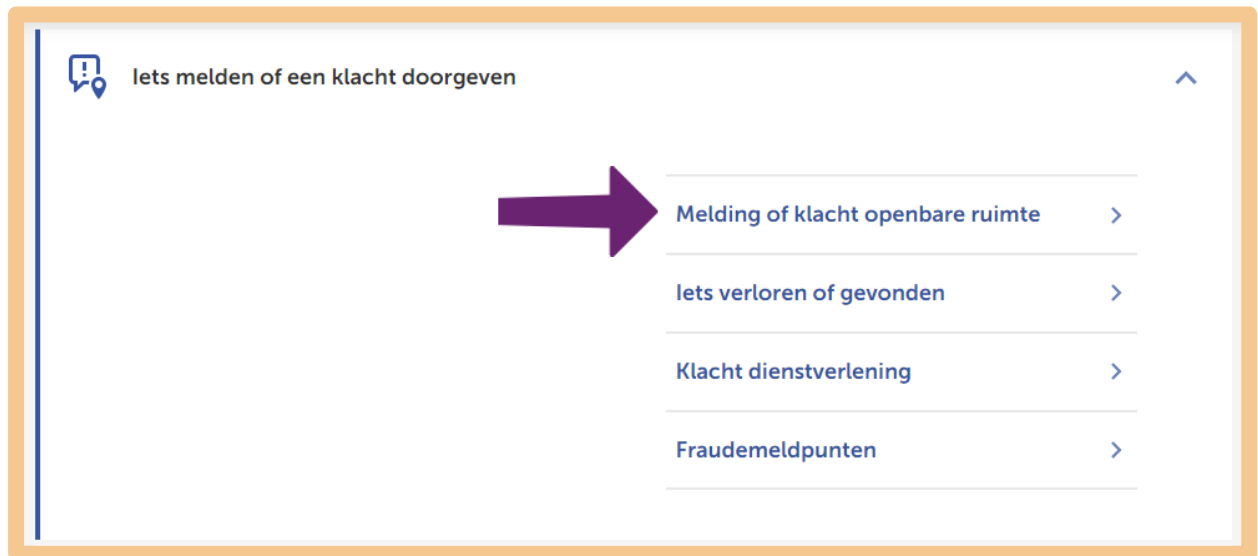


## Stap 2: Zoek de juiste pagina

U bent op de website van de gemeente Ede. Waarom ook alweer? Omdat u bij de gemeente wilt melden dat er stoeptegels bij u in de straat los liggen. Klik op **iets melden of een klacht doorgeven**. Zie de afbeelding hieronder, bij de pijl.

The screenshot shows the website of the municipality of Ede. At the top, there is a navigation bar with the 'ede' logo and several menu items: 'Aanvragen en regelen', 'Ondersteuning, werk en inkomen', 'In de gemeente Ede', 'Bestuur en organisatie', and 'Meedoen en meepraten'. A search bar with the text 'Zoeken' is also present. Below the navigation bar, there is a large banner image of a field with purple flowers. On the left side of the banner, there are six blue buttons with icons and text: 'Belasting betalen', 'WOZ (Wet Waardering Onroerende Zaken)', 'Energietoeslag', 'Zorgen over geld', 'Paspoort en identiteitskaart', and 'Verhuizing doorgeven'. On the right side of the banner, there is a white box with a clock icon and the text 'Openingstijden' and 'Wilt u langskomen? Kijk voor onze openingstijden op de contactpagina', with a 'Contact' button below it. Below the banner, there is a blue arrow pointing down. At the bottom of the page, there is a list of services with icons and text: 'iets melden of een klacht doorgeven', 'Geboorte, huwelijk en overlijden', and 'Paspoort, rijbewijs, verklaring en uittreksels'. A purple arrow points to the first item in this list.

Kies nu voor **Melding of klacht openbare ruimte**.



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 informatie over het melden van een klacht. Hier ziet u welke klachten u bij de gemeente Ede kunt melden. Staat uw klacht erbij? Ja. Want u kunt klachten melden over losse tegels. Klik bij de pijl op **iets melden of een klacht doorgeven**.

The screenshot shows the website interface for reporting a complaint in a public space. At the top, there is a navigation menu with 'Aanvragen en regelen' highlighted. A search bar is located on the right. The breadcrumb trail indicates the current page is 'Melding of klacht openbare ruimte'. A purple arrow points to a button labeled 'iets melden of een klacht doorgeven'. Below this button is a list of complaint categories, each with a dropdown arrow:

- Overlast van een bedrijf
- Last van het verkeer
- Rioolverstopping
- Last van ongedierte
- Zwerfdieren en gewonde of dode dieren
- Uw persoonsgegevens
- Zie ook



#### Stap 4: Verzamel uw gegevens

U komt nu op de onderstaande pagina. Hier begint u met het verzamelen van gegevens om uw melding door te geven. Klik op V. Zie de afbeelding hieronder, bij de pijl.



# Gemeente Ede

---

## Uw melding

Hier kunt u uw melding invoeren. Wij verzoeken u dit nauwkeurig te doen. Dan kunnen wij de melding zo snel mogelijk afhandelen.


Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).

In welke categorie valt uw melding? \*

▼

Vragen met een \* moet u verplicht beantwoorden.

Er verschijnen verschillende categorieën. U wilt losliggende stoeptegels melden. U klikt bij de pijl op **Wegen / Bestrating**.



## Uw melding

Hier kunt u uw melding invoeren. Wij verzoeken u dit nauwkeurig te doen. Dan kunnen wij de melding zo snel mogelijk afhandelen.

Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).

In welke categorie valt uw melding? \*

▼

Afval en vervuiling

Groen

Overlast

Riolering Binnenshuis

Riolering Buitenshuis

Verlichting, straatmeubilair en speeltoestellen

Water(werken)

Wegen / Bestrating

Vragen met een \* moet u verplicht beantwoorden.

Klik nu achter 'Wegen / Bestrating' op V. Zie pijl A. Er verschijnt een keuzelijstje. U kiest bij pijl B voor **Losliggende tegel / Schade stoep**.

### Uw melding

Hier kunt u uw melding invoeren. Wij verzoeken u dit nauwkeurig te doen. Dan kunnen wij de melding zo snel mogelijk afhandelen.

Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).

In welke categorie valt uw melding? \* Wegen / Bestrating ▼

Wegen / Bestrating \* ▼

Vragen met een \* moet u verplicht beantwoorden.
 

Asphalt/klinker wegen  
 Fietspaden binnen de bebouwde kom  
 Fietspaden buiten de bebouwde kom  
Losliggende tegel / Schade stoep  
 Zandwegen  
 Overige

Geef nu aan of er sprake is van een gevaarlijke situatie. In dit voorbeeld kiezen wij voor **Nee**. Heeft u op 'Nee' geklikt? Dan verschijnt bij de pijl een blauw rondje.

### Uw melding

Hier kunt u uw melding invoeren. Wij verzoeken u dit nauwkeurig te doen. Dan kunnen wij de melding zo snel mogelijk afhandelen.

Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).

In welke categorie valt uw melding? \* Wegen / Bestrating ▼

Wegen / Bestrating \* Losliggende tegel / Schade stoep ▼

Is er sprake van een gevaarlijke situatie? \*
 

Ja  
 Nee

» Er wordt gesproken over een gevaarlijke situatie indien er een aannemelijke kans op schade- en of letsel aanwezig is.

Kies nu de locatie waar de stoeptegels los liggen. Begin met de woonplaats. Klik achter 'In plaats' op V.

## Uw melding

Hier kunt u uw melding invoeren. Wij verzoeken u dit nauwkeurig te doen. Dan kunnen wij de melding zo snel mogelijk afhandelen.

Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).

In welke categorie valt uw melding? \*

Wegen / Bestrating ▼

Wegen / Bestrating \*

Losliggende tegel / Schade stoep ▼

Is er sprake van een gevaarlijke situatie? \*

Ja  
 Nee

» Er wordt gesproken over een gevaarlijke situatie indien er een aannemelijke kans op schade- en of letsel aanwezig is.

**Beschrijf hier de locatie van de melding zo duidelijk mogelijk:**

In plaats: \*

▼

←

» Kies de plaats uit de lijst.

Straatnaam: \*

Huisnummer:

Nadere aanduiding van de locatie:

» Geef hier eventueel de locatie preciezer aan, bijvoorbeeld: 'bij het standbeeld', 'noordzijde van de straat'.

Omschrijving van de melding: \*

» Vul hier een kort en bondige omschrijving van de melding.

U kunt hier eventuele bijlagen toevoegen, bijvoorbeeld foto's.  
 Gebruik onderstaande knop om uw eerste bijlage toe te voegen.  
 Wilt u meerdere documenten toevoegen? Klik dan op de regel '+ Extra bijlagen'.

De toegestane bestandsformaten zijn: .pdf .jpeg .jpg .png .gif .csv .xls .xlsx .doc .docx .odt .ods .rtf .txt

Bijlage(n):

Voeg een bijlage toe

In het keuzelijstje dat verschijnt klikt u op de plaats waar de stoeptegels los liggen. In dit voorbeeld is dat uw eigen woonplaats.

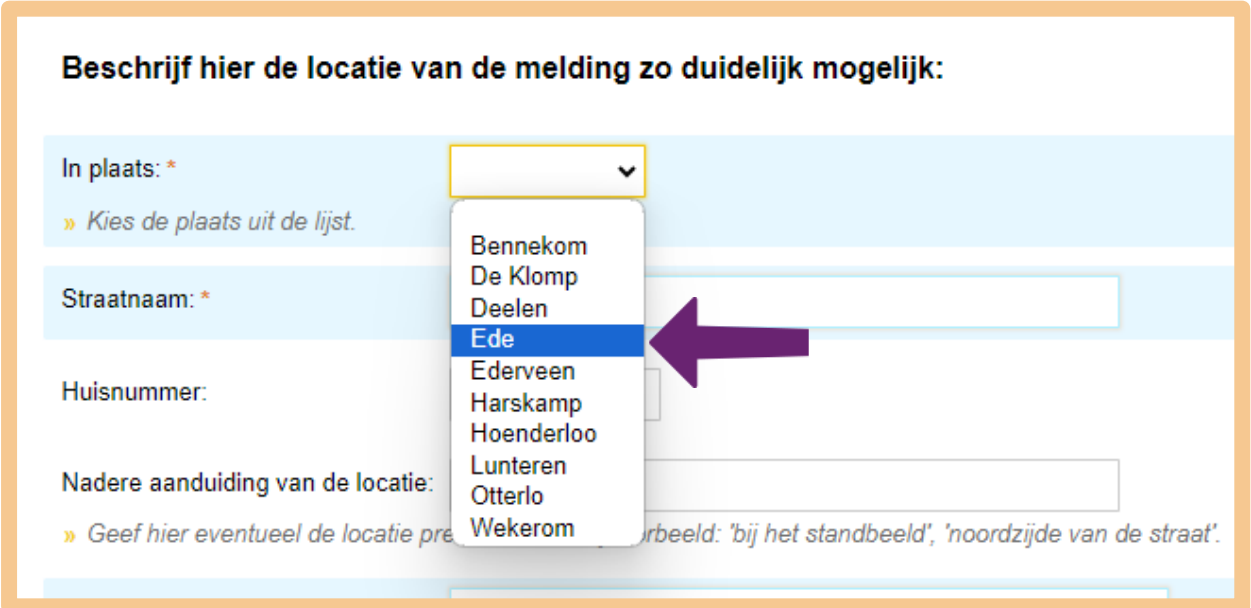
**Beschrijf hier de locatie van de melding zo duidelijk mogelijk:**

In plaats: \*  
» Kies de plaats uit de lijst.

Straatnaam: \*

Huisnummer:

Nadere aanduiding van de locatie:  
» Geef hier eventueel de locatie preciezer aan. Bijvoorbeeld: 'bij het standbeeld', 'noordzijde van de straat'.



The image shows a form for reporting a location. A dropdown menu is open, showing a list of locations: Bennekom, De Klomp, Deelen, Ede, Ederveen, Harskamp, Hoenderloo, Lunteren, Otterlo, and Wekerom. The option 'Ede' is highlighted in blue, and a purple arrow points to it from the right. The form includes fields for 'In plaats: \*', 'Straatnaam: \*', 'Huisnummer:', and 'Nadere aanduiding van de locatie:'. The 'In plaats: \*' field has a dropdown arrow, and the 'Nadere aanduiding van de locatie:' field has a hint: '» Geef hier eventueel de locatie preciezer aan. Bijvoorbeeld: 'bij het standbeeld', 'noordzijde van de straat'.



Vul nu de vakjes 'Straatnaam' en 'Huisnummer' in, zie de pijlen A.

Beschrijf daarna, bij pijl B, zo duidelijk mogelijk de locatie van de melding. Waar liggen de stoeptegels los?

Bij pijl C omschrijft u uw melding zo precies mogelijk. Wat is er aan de hand?

Als u wilt kunt u ook een foto maken van de losliggende stoeptegels en deze foto meesturen. Heeft u een foto van uw klacht, en staat deze op uw computer? Dan kunt u bij pijl D klikken op **Voeg een bijlage toe**. U kunt de foto dan op uw computer zoeken en deze meesturen door er op te klikken.

Heeft u alle gegevens ingevuld? Ga dan in het werkboek verder met 'Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in'.

**Beschrijf hier de locatie van de melding zo duidelijk mogelijk:**

In plaats: \*  ▼  
*» Kies de plaats uit de lijst.*

Straatnaam: \*  ← **A**

Huisnummer:  ← **A**

Nadere aanduiding van de locatie:  ← **B**  
*» Geef hier eventueel de locatie preciezer aan, bijvoorbeeld: 'bij het standbeeld', 'noordzijde van de straat'.*

Omschrijving van de melding: \*  ← **C**  
*» Vul hier een kort en bondige omschrijving van de melding.*

U kunt hier eventuele bijlagen toevoegen, bijvoorbeeld foto's.  
 Gebruik onderstaande knop om uw eerste bijlage toe te voegen.  
 Wilt u meerdere documenten toevoegen? Klik dan op de regel '+ Extra bijlagen'.

De toegestane bestandsformaten zijn: .pdf .jpeg .jpg .png .gif .csv .xls .xlsx .doc .docx .odt .ods .rtf .txt

Bijlage(n):

**Voeg een bijlage toe** ← **D**

**Extra bijlagen**

Totale grootte bijlage(n) 0 Mb.  
 Maximale grootte bijlage(n) 12 Mb.



### Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in

Vul nu uw persoonlijke gegevens in. Hier is dat uw naam, en uw e-mailadres of telefoonnummer. Zie de afbeelding hieronder. Vult u uw e-mailadres in? Dan krijgt u een e-mailbericht als u de melding gedaan heeft.

Heeft u alle gegevens ingevuld? Ga dan in het werkboek verder bij stap 6 met het controleren van de gegevens.

#### Contact gegevens

Uw naam:

Telefoonnummer:

» Met dit telefoonnummer nemen wij contact op bij eventuele vragen. Gebruik alleen (10) cijfers zonder spaties en/of streepjes.

E-mailadres:

» Op dit e-mailadres ontvangt u een bevestiging.

#### Wanneer hoort u iets van ons?

Meestal lossen we uw melding of vraag binnen 5 werkdagen op. Gaat het om een grote klus die meer werk vraagt of een ingewikkelde vraag, dan laten we u dat weten als u uw gegevens heeft ingevuld.



## 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? Verwijder de foute gegevens en vul de juiste gegevens in.

### Uw melding

Hier kunt u uw melding invoeren. Wij verzoeken u dit nauwkeurig te doen. Dan kunnen wij de melding zo snel mogelijk afhandelen.

Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).

In welke categorie valt uw melding? \* Wegen / Bestrating ▼

Wegen / Bestrating \* Losliggende tegel / Schade stoep ▼

Is er sprake van een gevaarlijke situatie? \*  Ja  Nee

» Er wordt gesproken over een gevaarlijke situatie indien er een aannemelijke kans op schade- en of letsel aanwezig is.

**Beschrijf hier de locatie van de melding zo duidelijk mogelijk:**

In plaats: \* Ede ▼

» Kies de plaats uit de lijst.

Straatnaam: \* Digisterkerstraat

Huisnummer: 1

Nadere aanduiding van de locatie: Bij de lantaarnpaal voor het huis

» Geef hier eventueel de locatie preciezer aan, bijvoorbeeld: "bij het standbeeld", "noordzijde van de straat".

Omschrijving van de melding: \* Er liggen enkele stoeptegels los in mijn straat.

» Vul hier een kort en bondige omschrijving van de melding.

U kunt hier eventuele bijlagen toevoegen, bijvoorbeeld foto's.  
Gebruik onderstaande knop om uw eerste bijlage toe te voegen.  
Wilt u meerdere documenten toevoegen? Klik dan op de regel '\* Extra bijlagen'.

De toegestane bestandsformaten zijn: .pdf .jpeg .jpg .png .gif .csv .xls .xlsx .doc .docx .odt .ods .rtf .txt

Bijlage(n):

Voeg een bijlage toe

[➕ Extra bijlagen](#)

Totale grootte bijlage(n) 0 Mb.  
Maximale grootte bijlage(n) 12 Mb.

### Contact gegevens

Uw naam: D. Sterker

Telefoonnummer: 0612345678

» Met dit telefoonnummer nemen wij contact op bij eventuele vragen. Gebruik alleen (10) cijfers zonder spaties en/of streepjes.

E-mailadres:

» Op dit e-mailadres ontvangt u een bevestiging.

**Let op: klik niet op Verzenden!**

In de afbeelding hieronder laten we zien hoe u de klacht echt bij de gemeente meldt. Maar dit is natuurlijk een voorbeeld. U wilt deze klacht niet echt melden. Daarom moet u bij de pijl ook niet echt klikken op **Verzenden**!

### Wanneer hoort u iets van ons?

Meestal lossen we uw melding of vraag binnen 5 werkdagen op. Gaat het om een grote klus die meer werk vraagt of een ingewikkelde vraag, dan laten we u dat weten als u uw gegevens heeft ingevuld.

### Kopie van uw formulier?



Hieronder kunt u uw formulier bekijken en eventueel daarna opslaan voor uw eigen administratie. **Let op!** U dient nog wel op **verzenden** te klikken om dit formulier te verzenden. Daarna ontvangt u van ons een bevestigingsmail.

[Download pdf](#)

### Wat gebeurt er met uw aanvraag?

Om dit formulier op te sturen klikt u op de knop **Verzenden**. Er verschijnt daarna een bericht dat het formulier succesvol is gemaïld

Vragen met een \* moet u verplicht beantwoorden.

  [Verzenden](#)



### Stap 7: Stuur uw aanvraag op

Stel dat u in de vorige stap op 'Verzenden' had geklikt. Dan zou u uw klacht echt gemeld hebben bij de gemeente.

U krijgt dan een e-mail van gemeente. Hieronder ziet u een voorbeeld van zo'n e-mail:

**Van:** noreply@e-inwoner.nl <noreply@e-inwoner.nl>

**Verzonden:**

**Aan:**

**Onderwerp:** Uw formulier hebben wij ontvangen

Beste heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor uw melding of aanvraag via het E-loket van de gemeente Ede. Deze is geregistreerd onder nummer: 20240312560593.

Wilt u ons vertellen hoe u dit contactmoment heeft ervaren? Beantwoord dan [deze vragenlijst](#)

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op via [www.ede.nl/contact](http://www.ede.nl/contact).

Met vriendelijke groet,

gemeente Ede, afdeling Publiekszaken

T: 14 0318 E: [info@ede.nl](mailto:info@ede.nl) | [www.ede.nl](http://www.ede.nl)

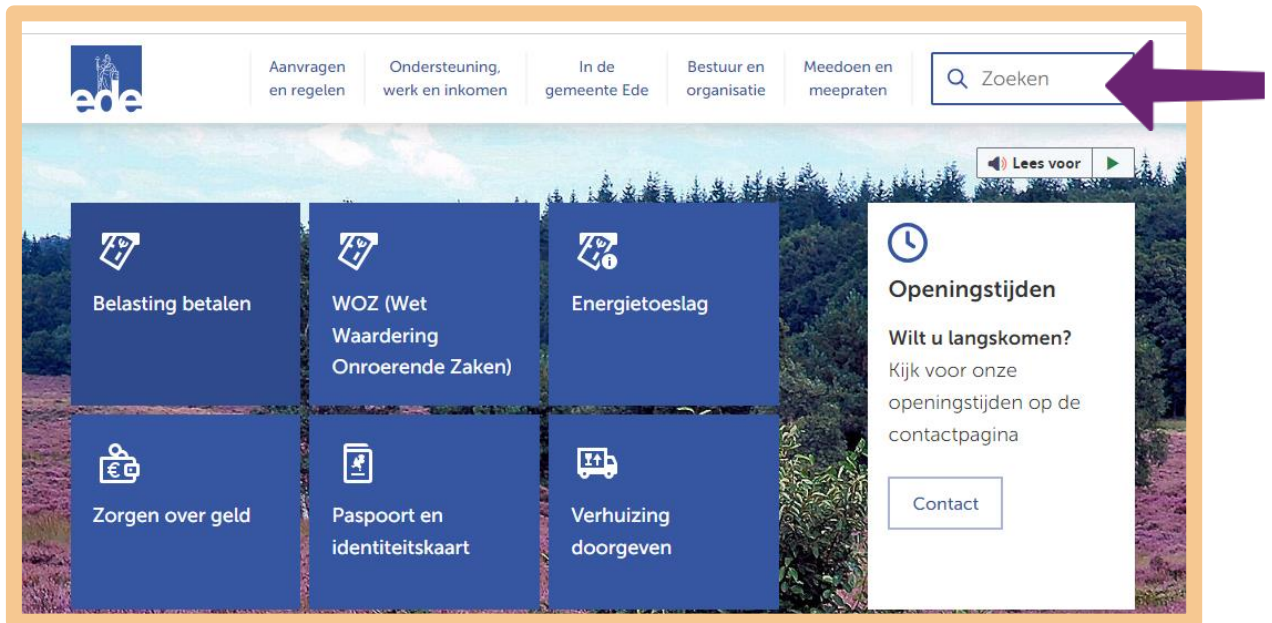


## Anders zoeken

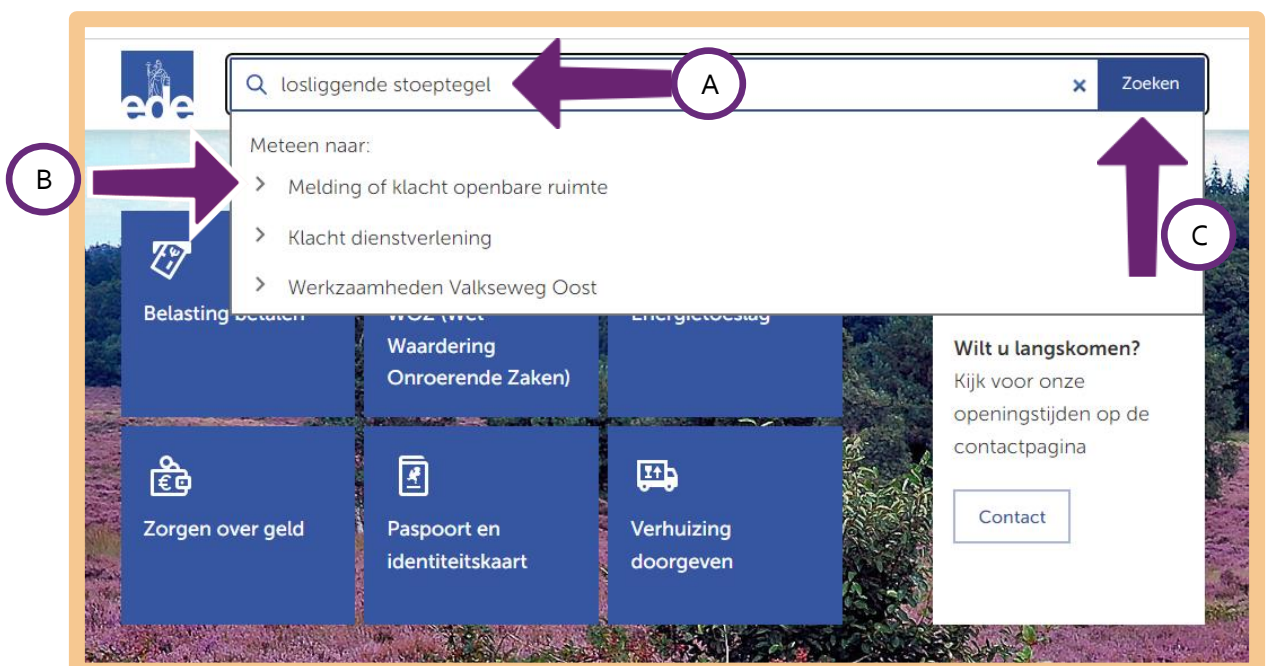
Kijk nog eens terug naar de stap 'Zoek de juiste pagina' in dit hoofdstuk. Daar hebben we gezocht hoe we de klacht over de stoeptegels konden melden. Maar u kunt ook op andere manieren zoeken. Hieronder ziet u een aantal andere mogelijkheden:



1. U kunt zoeken op [ede.nl](http://ede.nl) via het zoekvakje bovenaan de pagina.. Zie de pijl in de afbeelding hieronder.



In het zoekvakje typt u bijvoorbeeld 'losliggende stoeptegel' in. Zie pijl A. Tijdens het typen verschijnen de zoekresultaten al in beeld. Klik hier op **Melding of klacht openbare ruimte**, zie pijl B. Staat het onderwerp dat u zoekt er niet tussen? Klik dan op **Zoeken**. Zie pijl C. U kunt op uw toetsbord ook drukken op **Enter**.



Heeft u op 'Melding of klacht openbare ruimte' geklikt? Dan komt u op een pagina met informatie over meldingen of klachten openbare ruimte.

Klik op **iets melden of een klacht doorgeven**.



Home > [Aanvragen en regelen](#) > Melding of klacht openbare ruimte Lees voor

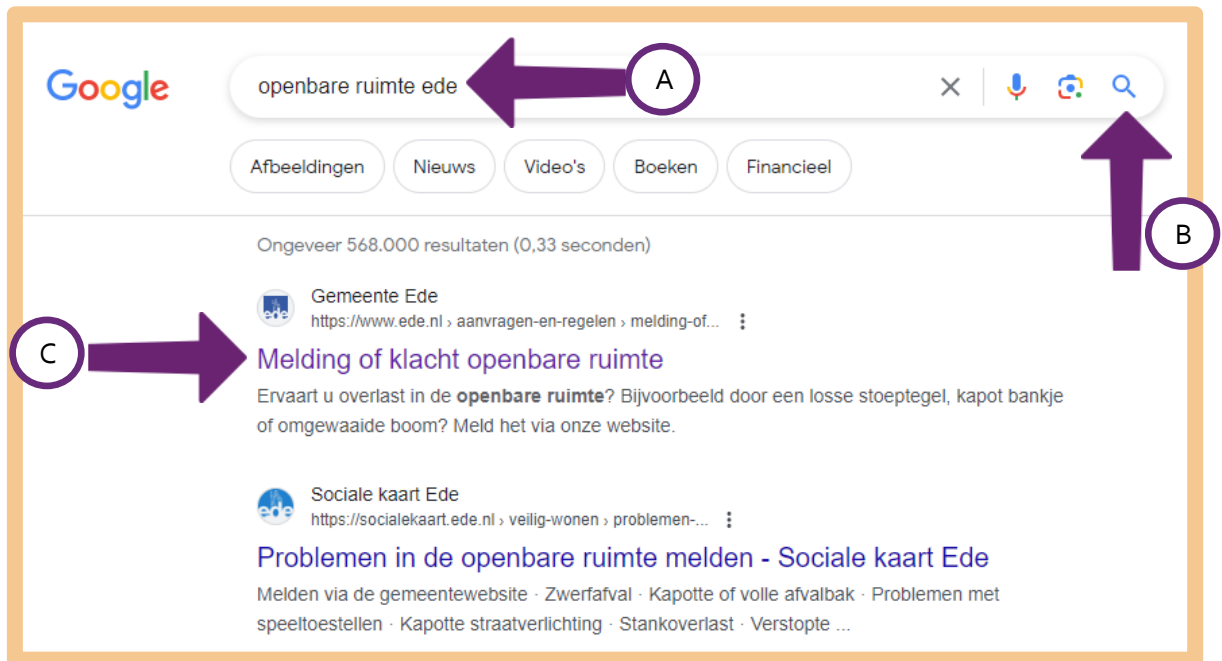
## Melding of klacht openbare ruimte

- Verlichting in uw straat kapot? Zwerfvuil? Verstopte riolering? Losse tegels? Een omgewaaide boom? Andere meldingen of tips over uw buurt? Meld het ons direct digitaal.
- Meestal lossen we uw melding of vraag binnen 5 werkdagen op. Gaat het om een grote klus die meer werk vraagt of een ingewikkelde vraag, dan laten we u dat weten.
- Heeft u een klacht over een medewerker, afdeling of bestuurder? Ga dan naar de pagina [Klacht dienstverlening](#).
- Heeft u schade geleden en bent u van mening dat de gemeente daarvoor verantwoordelijk is? Dan is alleen het doen van een melding niet voldoende. U kunt dan ook hier [een schadevergoeding aanvragen](#).

[iets melden of een klacht doorgeven](#) ↗



2. U kunt ook zoeken met Google. Doe dan het volgende:
- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'openbare ruimte ede' in. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl A.
  - Druk daarna op uw toetsenbord op **Enter** of op 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 **Melding of klacht openbare ruimte**, bij pijl C.





### Waar moet u extra op letten?

Vraagt u iets aan? Let dan op de volgende dingen:

- 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 [ede.nl](http://ede.nl) en zoek op de woorden 'parkeerplaats voor gehandicapten'. Dat kan via het zoekvakje op deze website.*

## Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen

- Bent u een bestuurder met een lichamelijke beperking?
- Dan kunt u in aanmerking komen voor een gereserveerde parkeerplaats dichtbij uw woning.
- Hiervoor moet u in het bezit zijn van een gehandicaptenparkeerkaart.
- Ook heeft u een schets van de gewenste parkeerplaats nodig.
- U vraagt de parkeerplaats gratis digitaal aan via onderstaande knop.
- Een wijziging van uw kenteken kunt u ook doorgeven via deze knop.

Gehandicaptenparkeerplaats 

## 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 [ede.nl](http://ede.nl) en zoek op 'uittreksel brp'. Dan komt u terecht op een pagina met deze informatie:

## Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)

- U vraagt een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) aan in de gemeente waar u als inwoner staat ingeschreven.
- Het standaard uittreksel bevat uw persoonsgegevens, zoals uw naam, adres en geboortedatum.
- U kunt ook een van de volgende uittreksels aanvragen:
  - Bewijs van nationaliteit
  - Internationaal uittreksel BRP
  - Uittreksel BRP met kinderen
  - Uittreksel BRP met adreshistorie
  - Uittreksel BRP met ouderlijk gezag

Vraag direct een Uittreksel BRP aan [↗](#)

Uittreksel BRP	Kosten
Uittreksel BRP	€ 12,15*
Op verzoek doornemen BRP	€ 10,65

\*U krijgt geen geld terug als u het verkeerde uittreksel aanvraagt, als het uittreksel achteraf niet nodig blijkt of als u het uittreksel in Ede aanvraagt en Ede het uittreksel niet heeft.



## Oefen nu zelf!

Hieronder staan oefeningen. Daarmee oefent u om verschillende dingen aan te vragen bij de gemeente Ede. 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 een paspoort aan te vragen 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 Ede. 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 Ede wonen? Of verhuist u binnen de gemeente Ede naar een ander adres? Dan moet u uw nieuwe adres binnen vijf dagen doorgeven aan de gemeente Ede. 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 Ede 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: Een paspoort aanvragen

#### Situatie

Stel, u gaat binnenkort op reis naar het buitenland. Dan heeft u een paspoort nodig. Maar uw eigen paspoort is niet meer geldig. Daarom wilt u een nieuw paspoort aanvragen bij uw gemeente.

#### Opdracht

Zoek op de site van de gemeente Ede uit hoe u een paspoort kunt aanvragen. Let op het volgende:

- Moet u een afspraak maken?
- Wat heeft u nodig als u een paspoort aanvraagt?



### 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 Ede. 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 Ede.

#### 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 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 Ede op wat u moet doen of bij wie u moet zijn.



### 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 Ede. 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 Ede 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 Ede 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 Ede 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](http://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 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 Ede.

- 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 10: 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 11: 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. Onthoud in ieder geval dit:

- 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.








































































































































































































































































































































































































































































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

