

# Digisterker door doen!

## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? (gemeente  
Heemstede)



de Bibliotheek  
Zuid-Kennemerland



Heemstede





## Wat is aanvragen? (gemeente Heemstede)

### 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 uw gemeente, de Belastingdienst of het UWV. Eerst kiest u het onderwerp van de afspraak. Dan kiest u een datum en een tijd. U vult uw naam en andere persoonlijke gegevens in. Nadat het aanvragen is gelukt, krijgt u een bevestiging per 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. Eerst kiest u welke vergunning u nodig heeft. Soms moet u inloggen met uw DigiD. In Module 1 vindt u hier meer informatie over. U vult uw naam en persoonlijke gegevens in. U geeft informatie die hoort bij de vergunning. Bijvoorbeeld een adres of het kenteken van een auto. Soms moet u documenten meesturen, bijvoorbeeld een bouwtekening. Die stukken kunt u via internet vanaf uw computer naar de gemeente sturen.
- **Een toeslag of uitkering**  
U wilt een toeslag of uitkering aanvragen bij uw gemeente, Dienst Toeslagen of het UWV. Eerst logt u in met uw DigiD. Daarna controleert u of u recht heeft op de toeslag of uitkering. 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 ook vragen beantwoorden over uw inkomen en uw gezin.
- **Een melding doen**  
U ziet dat iets niet klopt in uw omgeving en u wilt dat de gemeente er wat aan doet. U stuurt een bericht. Bijvoorbeeld over een gat in de weg. In het bericht vraagt u om het gat te repareren.



### Tip

Wilt u meer leren over het regelen van zaken bij de gemeente? Scan dan de QR-code met uw telefoon en bekijk het Digisnapje over de gemeente.





## Hoe vraagt u iets aan via de digitale 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 Heemstede. Ga dus eerst naar deze website: [heemstede.nl](https://www.heemstede.nl).



Bent u op de website van de gemeente Heemstede? 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.



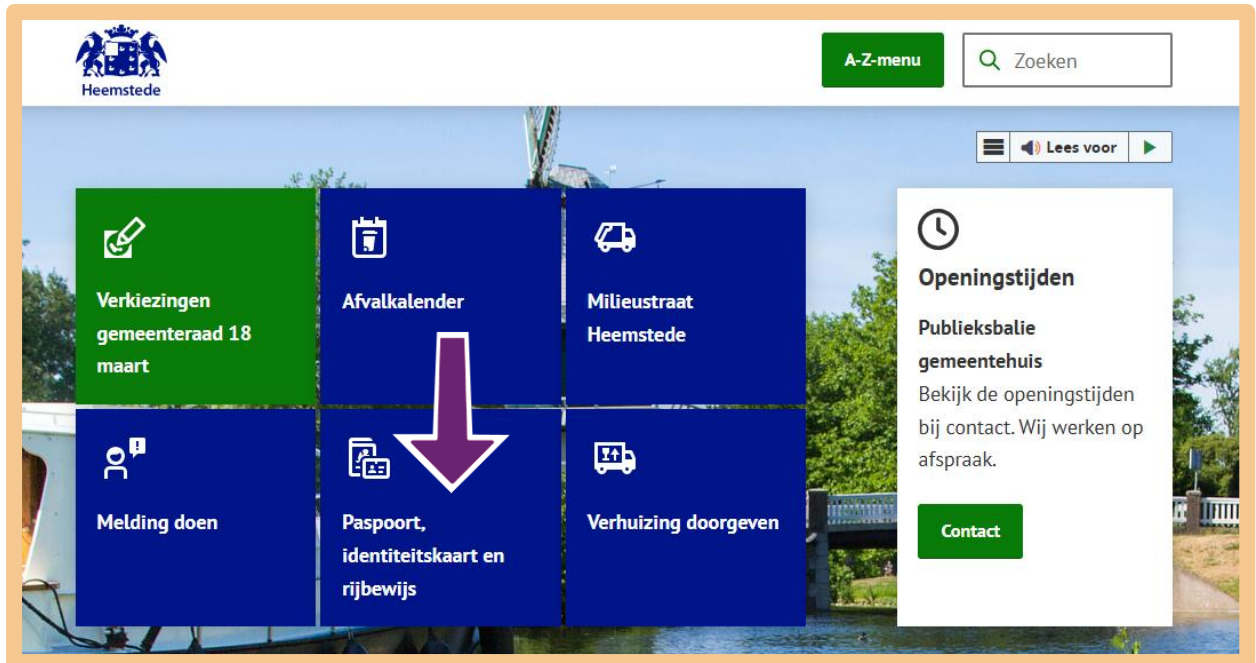
### Let op!

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 (of ander icoon) in de adresbalk van de browser.



## Stap 2: Zoek de juiste pagina

U bent op de website van de gemeente Heemstede. Waarom ook alweer? Omdat u een paspoort wilt aanvragen. Klik dus op **Paspoort, identiteitskaart en rijbewijs**. Zie de afbeelding hieronder, bij de pijl.



Kies daarna voor **Paspoort**. Zie bij de pijl.



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. Klik daarom op **Persoonlijk aanvragen aan de balie**. Zie de afbeelding hieronder, bij de pijl.

The screenshot shows the Heemstede website interface. At the top left is the Heemstede logo. To the right is a green 'A-Z-menu' button and a search bar labeled 'Zoeken'. Below the header is a breadcrumb trail: 'Paspoort, ID-kaart en rijbewijs > Paspoort'. On the right side of the breadcrumb is a 'Lees voor' button with a play icon. The main content area has a heading 'Paspoort' followed by explanatory text and a link 'Bekijk de openingstijden'. Below this is a list of four options, each with a dropdown arrow. A purple arrow points to the first option, 'Persoonlijk aanvragen aan de balie'. Below the list is a table with two columns: 'Paspoort' and 'Tarief 2026'.

| Paspoort                                     | Tarief 2026 |
|----------------------------------------------|-------------|
| Paspoort tot 18 jaar (5 jaar geldig)         | € 67,05     |
| Paspoort vanaf 18 jaar (10 jaar geldig)      | € 88,65     |
| Spoedaanvraag per paspoort extra             | € 60,30     |
| Zakenpaspoort tot 18 jaar (5 jaar geldig)    | € 67,05     |
| Zakenpaspoort vanaf 18 jaar (10 jaar geldig) | € 88,65     |

Daarna klikt u op **Maak een afspraak**. Zie hieronder, bij de pijl.

## Paspoort



Een paspoort vraagt u persoonlijk aan bij de balie van Publiekszaken. U moet hiervoor een afspraak maken.

Na 7 werkdagen is uw paspoort klaar. U krijgt hier bericht over. Voor het afhalen van uw paspoort hoeft u geen afspraak te maken. U kunt uw paspoort op werkdagen afhalen.

[Bekijk de openingstijden](#)

### Persoonlijk aanvragen aan de balie ^

**Hoe werkt het?**

1. [Maak een afspraak](#) 
2. Lever uw pasfoto (**maximaal 6 maanden oud!**) in. Let op de [eisen voor een pasfoto](#)  U kunt ook in het gemeentehuis een foto laten maken. Het pasfotohokje is te gebruiken door personen vanaf 1.40 meter. Wij adviseren de pasfoto voor kinderen jonger dan 6 jaar te laten maken bij een professionele fotograaf
3. Neem alle reisdocumenten mee die u heeft. Ook als ze verlopen zijn
4. Aan de balie controleren wij uw persoonsgegevens extra met een gezichtsscan
5. Zet uw handtekening en geef uw vingerafdruk
6. Betalen bij aanvragen aan de balie met PIN
7. Na 5 werkdagen afhalen zonder afspraak tijdens [openingstijden](#)


**Paspoort voor kinderen jonger dan 18 jaar**

Uw kind moet persoonlijk aanwezig zijn bij de aanvraag én afhalen van het nieuwe paspoort voor uw kind.

**Meenemen naar het gemeentehuis:**

**Toestemmingsverklaring (nodig voor kinderen tot 18 jaar):**

Dit kan op 2 manieren:

- [Online via DigiD](#)  (in te vullen en te ondertekenen door beide ouders of gezaghouders)
- Meenemen naar het gemeentehuis: het formulier [Toestemmingsformulier reisdocument \(pdf, 102 KB\)](#) (in te vullen en te ondertekenen door beide ouders of gezaghouders) De beide ouders of gezaghouders geven ook een kopie van hun identiteitsbewijzen mee

**Overige documenten**

- De originele identiteitsbewijzen van het kind. Ook als ze verlopen zijn
- Pasfoto's van het kind (voor kinderen tot 1,40 meter laat u pasfoto's maken bij een professionele fotograaf)



#### 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 aanvraag NL' staat al in het scherm.

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 de afbeelding hieronder, bij pijl A.

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 bij pijl B.

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

Heemstede

Hoog contrast

Een afspraak maken

### Stap 1 - Activiteit(en)


**Paspoort aanvraag NL** [Verwijderen](#)

Aantal personen 1

[+ Nog een activiteit toevoegen](#)

[Ga verder naar stap 2](#)

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**.

Hoog contrast

Een afspraak maken

## Stap 2 - Benodigdheden

Printen

### Paspoort aanvraag NL


Wat moet u meenemen?

- Lever uw pasfoto (maximaal 6 maanden oud!) in. U kunt ook in het gemeentehuis een foto laten maken. Voor kinderen tot 1,40 meter laat u pasfoto's maken bij een professionele fotograaf. [Lees op de website van de rijksoverheid meer over de eisen van een pasfoto.](#)
- Uw pinpas.
- U dient zelf aanwezig te zijn voor de aanvraag van uw paspoort.
- Uw originele identiteitsbewijzen. Ook als ze verlopen zijn.
- Is de aanvrager van een nieuwe ID-kaart/Paspoort jonger dan 18 jaar, dan heeft u nodig:
  - Een verklaring van toestemming. Deze verklaring [regelt u online \(via DigiD\)](#). (Verwijst naar een externe website) of [via dit formulier](#) dat beide ouders of gezaghouders invullen en ondertekenen bij de balie in het gemeentehuis
  - Het originele identiteitsbewijs (geen kopie of rijbewijs) van ouders of gezaghouders.
  - Uw kind moet persoonlijk aanwezig zijn bij de aanvraag én afhalen van het nieuwe paspoort voor uw kind.
  - De originele identiteitsbewijzen van het kind. Ook als ze verlopen zijn
  - Pasfoto's van het kind (voor kinderen tot 1,40 meter laat u pasfoto's maken bij een professionele fotograaf).

Meer weten?

Ga naar de website voor meer informatie: '[Paspoort](#)'

Vorige



Ga verder naar stap 3

Nu komt u terecht bij stap '2 Locatie en tijdstip'. U kunt hier zelf een datum en tijdstip kiezen. De locatie is al voor u ingevuld. Wanneer en hoe laat wilt u de afspraak plannen?

Kies eerst een datum. De eerste datum waarop u een afspraak kunt maken is 'Wo, 18 maart 2026' (zie bij pijl A). Wilt u liever een afspraak op een andere dag? Klik dan op het **kalendertje**, bij pijl B.

Een afspraak maken

**Stap 3 - Datum en tijd**

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 15 minuten.

[Toon de openingstijden van de locaties](#)

**Gemeente Heemstede**  
Raadhuisplein 1, 2101HA, Heemstede  
In maart zijn er 2 dagen beschikbaar

**De eerste mogelijkheid is al voor u ingesteld**

Dag:    Tijdkeuze:

A

In het kalendertje kunt u de datum kiezen waarop u de afspraak wilt plannen. Door op < of > te klikken, komt u bij de vorige maand (pijl A) of volgende maand (pijl B). Zie de afbeelding hieronder.

Bij pijl C kunt u zien welke data nog vrij zijn. Dit zijn de data in de grijze hokjes. Klik op een **datum** in een grijs hokje.

## Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.


De afspraak duurt ongeveer 15 minuten.

 [Toon de openingstijden van de locaties](#)

### Gemeente Heemstede

Raadhuisplein 1, 2101HA, Heemstede

In april zijn er 8 dagen beschikbaar

 De eerste mogelijkheid is al voor u ingesteld

Dag

Wo, 18 maart 2026



Tijdkeuze

08:55



Apr. 2026



| MA | DI | WO | DO | VR | ZO |
|----|----|----|----|----|----|
|    |    | 1  | 2  | 3  | 5  |
| 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |    |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 |    |    |

Beschikbare dagen

C

A

B

Heeft u een datum gekozen? Dan ziet u die datum op het scherm staan, zie pijl A. Kies nu een tijd. In het vakje onder 'Tijdkeuze' staat de vroegste tijd waarop u een afspraak kunt maken. Bij pijl B ziet u dat dit '08:35' uur is.

In dit voorbeeld wilt u liever een afspraak op een andere tijd. U klikt daarom bij pijl B op **08:35**.

### Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 15 minuten.

 [Toon de openingstijden van de locaties](#)

#### Gemeente Heemstede

Raadhuisplein 1, 2101HA, Heemstede

In april zijn er 8 dagen beschikbaar

| Dag                                                                                                     | Tijdkeuze                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Ma, 13 april 2026  < > | 08:35  |

A B

Er verschijnen nu 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 bij pijl A.  
Kies bij pijl B de **tijd** waarop u de afspraak wilt plannen.

## Stap 3 - Datum en tijd


Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 15 minuten.

[Toon de openingstijden van de locaties](#)

### Gemeente Heemstede

Raadhuisplein 1, 2101HA, Heemstede  
In april zijn er 8 dagen beschikbaar

Dag

Ma, 13 april 2026  < >

Tijdkeuze

08:35 ▾

Kies tijd

- 08:35
- 08:40
- 08:45
- 09:30
- 09:35
- 09:40
- 09:45
- 10:15
- 10:20
- 10:25
- 10:30
- 10:35
- 10:40
- 10:45
- 10:50
- 10:55
- 11:00
- 11:05
- 11:10

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.

## Stap 3 - Datum en tijd

Kies een datum en tijd voor uw afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 15 minuten.




[Toon de openingstijden van de locaties](#)

### Gemeente Heemstede


Raadhuisplein 1, 2101HA, Heemstede

In april zijn er 8 dagen beschikbaar

Dag

Ma, 13 april 2026   

Tijdkeuze

10:25 

[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 op **Ga verder naar stap 5**. Zie bij de pijl.

Hoog contrast

Een afspraak maken

## Stap 4 - Uw gegevens

Vul uw gegevens in.  
*Velden met een \* (sterretje) zijn verplicht*

Uw gegevens worden alleen gebruikt voor uw afspraak en daarna verwijderd. Ze worden niet gedeeld.





## 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 **...wijzigen** bij het onderdeel dat u wilt aanpassen. Zie de afbeelding hieronder, bijvoorbeeld 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!**

Heemstede Hoog contrast

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**

### Afspraakgegevens

- 1x Paspoort aanvraag NL  
[Activiteit\(en\) wijzigen](#)
- [Benodigheden bekijken](#)
- Gemeente Heemstede  
Raadhuisplein 1, 2101HA Heemstede
- Maandag 13 april - 10:25 uur  
[Datum of tijd wijzigen](#)
- Naam: Debbie Sterker
- Geboortedatum (dd-mm-jjjj): 01-01-1960
- E-mailadres: debbie@sterker.nl
- Telefoonnummer: 0612345678
- [Gegevens wijzigen](#)

**B**  **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**.

The screenshot displays the 'Informatie over uw afspraak' page. At the top left is the Heemstede logo, and at the top right is a 'Hoog contrast' button. The main heading is 'Informatie over uw afspraak'. A green confirmation box states: 'Uw afspraak is gemaakt. We hebben een bevestiging van uw afspraak naar " " gestuurd.' Below this, it says 'U kunt hier de gegevens over uw afspraak bekijken.' The section 'Afspraak gemaakt!' includes links for 'toevoegen aan uw agenda' and 'printen'. Appointment details are listed: 'Maandag 13 april - 10:25 uur' and '1x Paspoort aanvraag NL'. There is a 'Toon benodigdheden' link. The location is 'Gemeente Heemstede, Raadhuisplein 1, 2101HA, Heemstede'. There are also links for 'Bekijk route (opent in nieuw tabblad)' and 'Bekijk OV informatie (opent in nieuw tabblad)'. At the bottom, there are two buttons: 'Wijzig afspraak' and 'Annuleer afspraak'. At the very bottom, a button labeled 'X Pagina sluiten' is highlighted with a large purple arrow pointing to it from the right.

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

Afspraak Gemeente Heemstede

 Gemeente Heemstede <noreply-Heemstede@gemeentebezoek.nl>  
Aan

Dit is de bevestiging van uw afspraak op maandag 13 april 2026 om 10:25 uur voor Paspoort aanvraag NL 

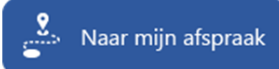
Wat moet u meenemen?

- Lever uw pasfoto (maximaal 6 maanden oud!) in. U kunt ook in het gemeentehuis een foto laten maken. Voor kinderen tot 1,40 meter laat u pasfoto's maken bij een professionele fotograaf. [Lees op de website van de rijksoverheid meer over de eisen van een pasfoto.](#)
- Uw pinpas.
- U dient zelf aanwezig te zijn voor de aanvraag van uw paspoort.
- Uw originele identiteitsbewijzen. Ook als ze verlopen zijn.
- Is de aanvrager van een nieuwe ID-kaart/Paspoort jonger dan 18 jaar, dan heeft u nodig:
  - Een verklaring van toestemming. Deze verklaring [regelt u online \(via DigiD\)](#) (Verwijst naar een externe website) of [via dit formulier](#) dat beide ouders of gezaghouders invullen en ondertekenen bij de balie in het gemeentehuis
  - Het originele identiteitsbewijs (geen kopie of rijbewijs) van ouders of gezaghouders.
  - Uw kind moet persoonlijk aanwezig zijn bij de aanvraag én afhalen van het nieuwe paspoort voor uw kind.
  - De originele identiteitsbewijzen van het kind. Ook als ze verlopen zijn
  - Pasfoto's van het kind (voor kinderen tot 1,40 meter laat u pasfoto's maken bij een professionele fotograaf).


Meer weten?

Ga naar de website voor meer informatie: '[Paspoort](#)'

Meldt u zich aan in de hal via onderstaande button of QR-code of geboortedatum op de zuil. U kunt uw afspraak wijzigen of annuleren via onderstaande button:



Met vriendelijke groet,  
Gemeente Heemstede



### Wat moet u daarna doen?

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

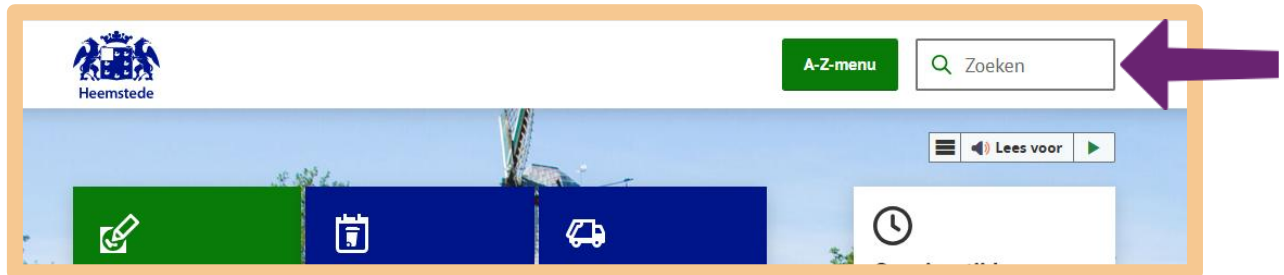
- Schrijf de datum en tijd op in uw agenda. De gemeente heeft op die datum en tijd een afspraak voor u gereserveerd.
- Schrijf ook op wat u moet meenemen naar de afspraak. Of print de pagina met deze informatie uit.
- Kunt u toch niet op de afspraak komen? Dan kunt u de afspraak wijzigen of afzeggen. 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 Heemstede 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 [heimstede.nl](https://www.heimstede.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 **Zoeken**. 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 **Persoonlijk aanvragen aan de balie** (zie pijl A) en vervolgens op **Maak een afspraak** (zie pijl B).

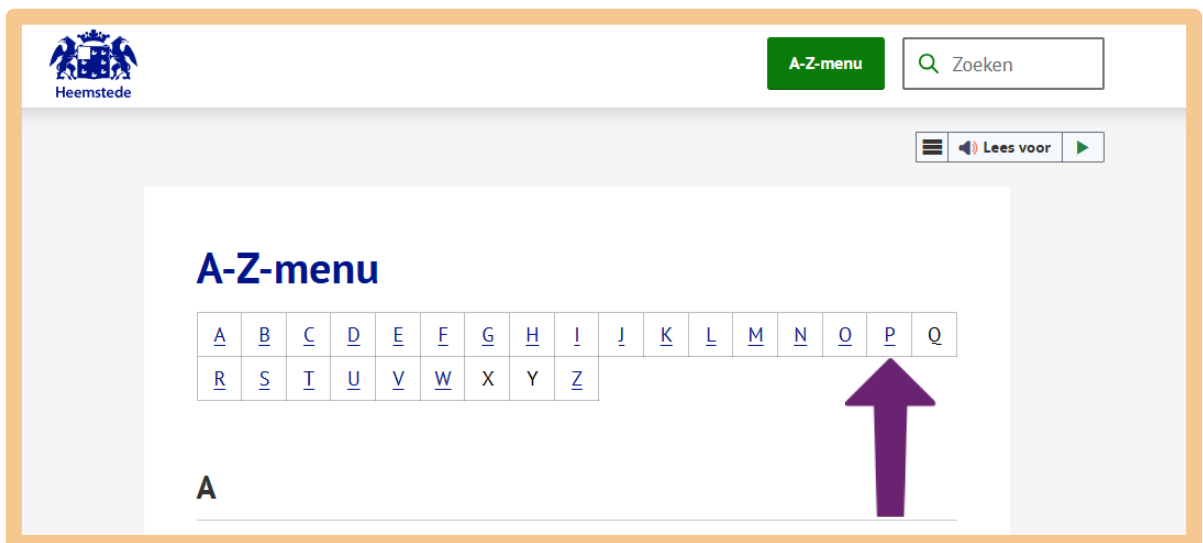




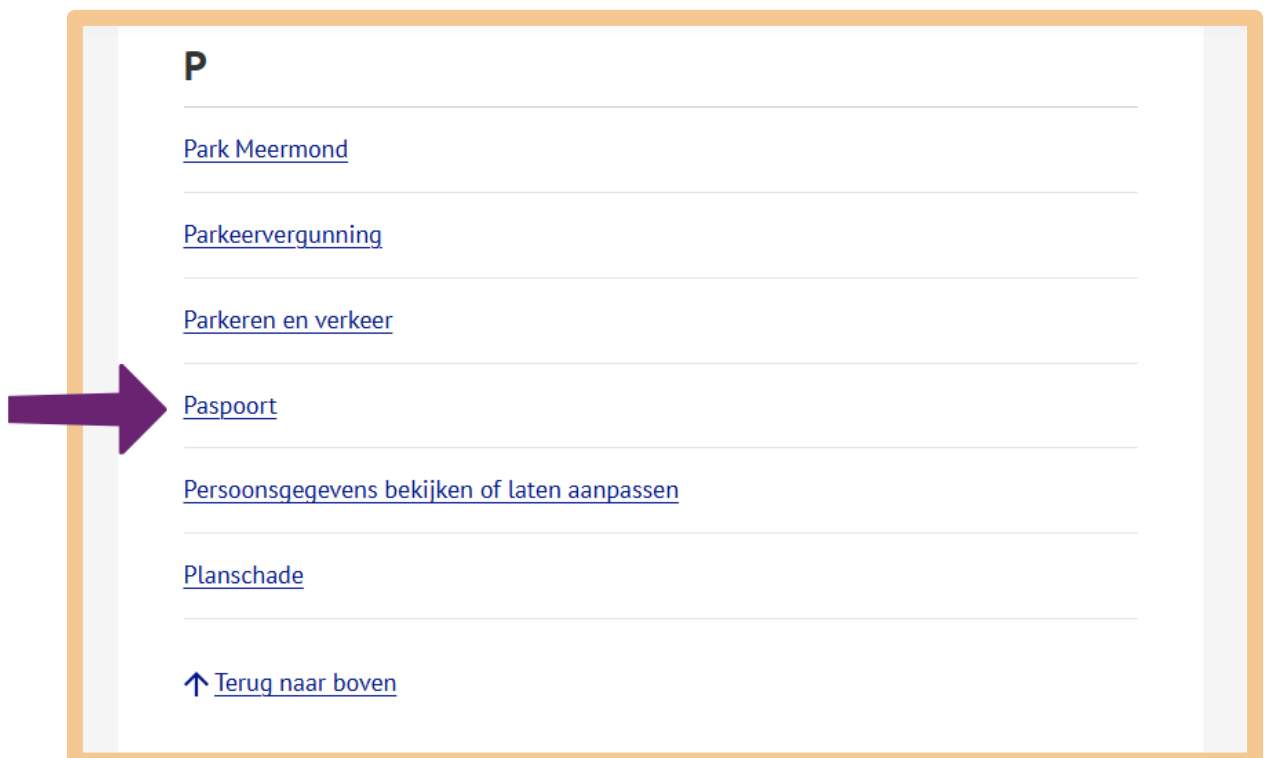
2. Er is nog een andere zoekmogelijkheid. Op de startpagina van de gemeente kunt u klikken op **A-Z-menu**. Zie hieronder, bij de pijl.



Daarna klikt u op de beginletter van het onderwerp dat u zoekt. U klikt op de letter **P** van paspoort.



Vervolgens klikt u op **Paspoort** en kunt u verdergaan met het maken van een afspraak.





3. U kunt ook onderaan de startpagina klikken op **Contact en openingstijden**. Zie bij de pijl.

**Gemeente Heemstede**  
Telefoon: 14 023  
[Contactformulier](#)

**Bezoekadres**  
Raadhuisplein 1  
2101 HA Heemstede  
[Contact en openingstijden](#)

[Cookies](#)  
[Disclaimer](#)  
[Privacyverklaring](#)  
[Sitemap](#)  
[Toegankelijkheidsverklaring](#)  
[RSS-feed](#)  
[Websitearchief](#)

[/gemeenteheemstede](#)  
[gemeenteheemstede](#)  
[gemeenteheemstede](#)  
[gemeenteheemstede](#)  
[Aanmelden nieuwsbrief](#)

Daarna klikt u bij de pijl op **Openingstijden**.

## Contact en openingstijden

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen en op de hoogte blijven van het nieuws in de gemeente.

- Openingstijden**  
Openingstijden publieksbalie en gemeentehuis, afspraak maken
- Adres gemeente**  
Bezoekadres en postadres van de gemeente
- Contact opnemen**  
Telefonisch contact opnemen of vul het contactformulier in

Vervolgens kiest u voor **Maak een afspraak** en kunt u verder gaan met het maken van de afspraak.

## Openingstijden

### Openingstijden gemeentehuis


- Maandag van 8.30 - 17.00 uur
- Dinsdag van 8.30 - 17.00 uur
- Woensdag van 8.30 - 17.00 uur
- Donderdag van 8.30 - 19.30 uur
- Vrijdag van 8.30 - 13.00 uur


### Betalen

U kunt bij ons alleen met pin of contactloos betalen.

### Afspraak maken

- Wij werken op afspraak
- Afspraak maken is niet nodig voor **afhalen** van paspoort, rijbewijs, identiteitskaart en gezondheidsverklaring. U kunt tijdens openingstijden binnenlopen.



[Maak een afspraak](#) 



4. U kunt ook zoeken met Google. Doe dan het volgende:

- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'hoe paspoort aanvragen heemstede' 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**. Zie pijl C.
- In uw zoekresultaat ziet u soms een AI-antwoord, zie pijl D. Dit is soms handig, maar niet altijd volledig. Controleer daarom altijd zelf de informatie. Kijk bijvoorbeeld op de website van de gemeente.

The screenshot shows a Google search page for 'hoe paspoort aanvragen heemstede'. The search bar contains the text 'hoe paspoort aanvragen heemstede' with a purple arrow labeled 'A' pointing to it. Below the search bar, there are tabs for 'Alle', 'Nieuws', 'Afbeeldingen', 'Korte video's', 'Video's', 'Web', 'Meer', and 'Tools'. The search results include an AI-overzicht section with a purple arrow labeled 'D' pointing to it. The AI-overzicht section contains text about applying for a passport in Heemstede and a list of important points: 'Afspraak' (make an appointment via the website), 'Meenemen' (bring all travel documents and a recent photo), and 'Kosten' (costs in 2023). A purple arrow labeled 'B' points to the search bar area. Below the AI-overzicht, there is a search result for 'Gemeente Heemstede' with the title 'Paspoort' and a purple arrow labeled 'C' pointing to it. The result text says 'Op 2 manieren aanvragen (voor uzelf of uw kind): online met DigiD of maak een afspraak om langs te komen. U kunt het paspoort op werkdagen afhalen.'



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

**Zo werkt het** ▼

**Voorwaarden** ▲

- U kunt door een beperking niet meer dan 50 meter zelfstandig aan één stuk lopen. Dit lukt ook niet met hulpmiddelen zoals een stok of een rollator.
- U heeft geen eigen oprit.
- Het aanleggen van een gehandicaptenparkeerplaats levert geen gevaar of last op voor de rest van het verkeer.
- Er zijn voldoende parkeerplekken beschikbaar.

**Veranderingen doorgeven** ▼

**Gehandicaptenparkeerplaats**

**Tarief 2026**

## 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 [heemstede.nl](http://heemstede.nl) en zoek op 'uittreksel brp'. Dat kan via het zoekvakje op deze website.

## Uittreksel Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP)

- Is een bewijs dat u in de gemeente staat ingeschreven
- Alleen aanvragen bij de gemeente waar u staat ingeschreven
- Online aanvragen of persoonlijke afspraak bij de gemeente
- Na een online aanvraag ontvangt u het document per post
- Komt u op afspraak langs, neem dan een geldig identiteitsbewijs mee
- Met spoed een uittreksel BRP nodig? Bel tijdens kantooruren naar [14 023](tel:14023)

[Online aanvragen uittreksel BRP](#)

[Afspraak maken uittreksel BRP](#)

### U bent advocaat, notaris of bevoegde instantie

U kunt een uittreksel BRP online aanvragen als u deze nodig heeft voor uw werkzaamheden. Wij behandelen uw aanvraag alleen als:

- De gebeurtenis waar u een aanvraag voor doet heeft plaatsgevonden in de gemeente Heemstede
- De persoon waarvoor u het uittreksel BRP aanvraagt, ingeschreven staat bij de gemeente Heemstede

U betaalt direct bij een online aanvraag en krijgt u het uittreksel binnen 3 werkdagen per post toegestuurd. [Uittreksel BRP aanvragen](#)

U kunt het uittreksel BRP ook schriftelijk aanvragen. Stuur uw aanvraag op origineel briefpapier van uw kantoor naar:

Gemeente Heemstede  
Afdeling Publiekszaken  
Postbus 352  
2100 AJ Heemstede

In uw brief omschrijft u de reden van de aanvraag (bijvoorbeeld een gerechtelijke procedure waarvoor de gegevens nodig zijn). Bij een schriftelijke aanvraag krijgt u het uittreksel binnen 7 werkdagen (na de ontvangst van uw aanvraag) per post toegestuurd en ontvangt u een factuur.

### Kosten

| Uittreksel BRP (persoonsgegevens) | Tarief 2026 |
|-----------------------------------|-------------|
| Uittreksel BRP (persoonsgegevens) | € 17,80     |

## Oefen nu zelf!

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

**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 Heemstede. 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 Heemstede.

#### 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 Heemstede 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 rijbewijs verlengen

#### Korte uitleg

Is uw rijbewijs bijna verlopen? Dan moet u op tijd een nieuw rijbewijs aanvragen. Een verlopen rijbewijs mag u niet meer gebruiken.

#### Opdracht

- Zoek op de website van de gemeente op hoe u uw rijbewijs kunt verlengen.
- Meer leren over het verlengen van uw rijbewijs? Scan dan de QR-code met uw telefoon en bekijk het Digisnapje.



### Oefening 7: Informatie over een gehandicaptenparkeerkaart opzoeken

#### Korte uitleg

Loopt u moeilijk? Dan kunt u bij de gemeente Heemstede 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 Heemstede 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? Dan moet u daarvoor in sommige gevallen een vergunning aanvragen. Zo'n vergunning heet een omgevingsvergunning. Stel, u wilt meer informatie over een dakkapel. U zoekt dit op via Google. Bovenaan de zoekresultaten vindt u een AI-antwoord. Dit is soms handig, maar niet altijd volledig. Controleer daarom altijd zelf de informatie.

#### Opdracht

Open Google en zoek op: omgevingsvergunning nodig voor dakkapel Heemstede

- Lees het AI-antwoord dat bovenaan staat. Heeft u een omgevingsvergunning nodig, volgens het AI-antwoord?
- Klik op minstens twee gewone zoekresultaten onder het AI-antwoord. Vergelijk de informatie: klopt alles?
- Ga naar de website van Omgevingsloket online: [omgevingsloket.nl](https://www.omgevingsloket.nl). Zoek daar uit of u een omgevingsvergunning moet aanvragen als u een dakkapel wilt plaatsen.



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

### 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. 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.



### Begrippenlijst

In dit hoofdstuk staan misschien woorden en begrippen die nieuw voor u zijn of waar u niet zo vertrouwd mee bent. Woorden en begrippen die niet in het hoofdstuk worden uitgelegd. Zoek het woord of begrip op in de online begrippenlijst voor een uitleg. Scan hiervoor de QR-code hieronder met uw telefoon.



Mist u een woord of begrip in de lijst? Vraag dan aan uw docent wat het woord betekent of wat met het begrip wordt bedoeld.



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

