

# Digisterker door doen!

## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? (gemeente  
Heemstede)



de Bibliotheek  
Zuid-Kennemerland



Heemstede



## 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 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 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 Heemstede. Ga dus eerst naar deze website: [heimstede.nl](https://www.heimstede.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.



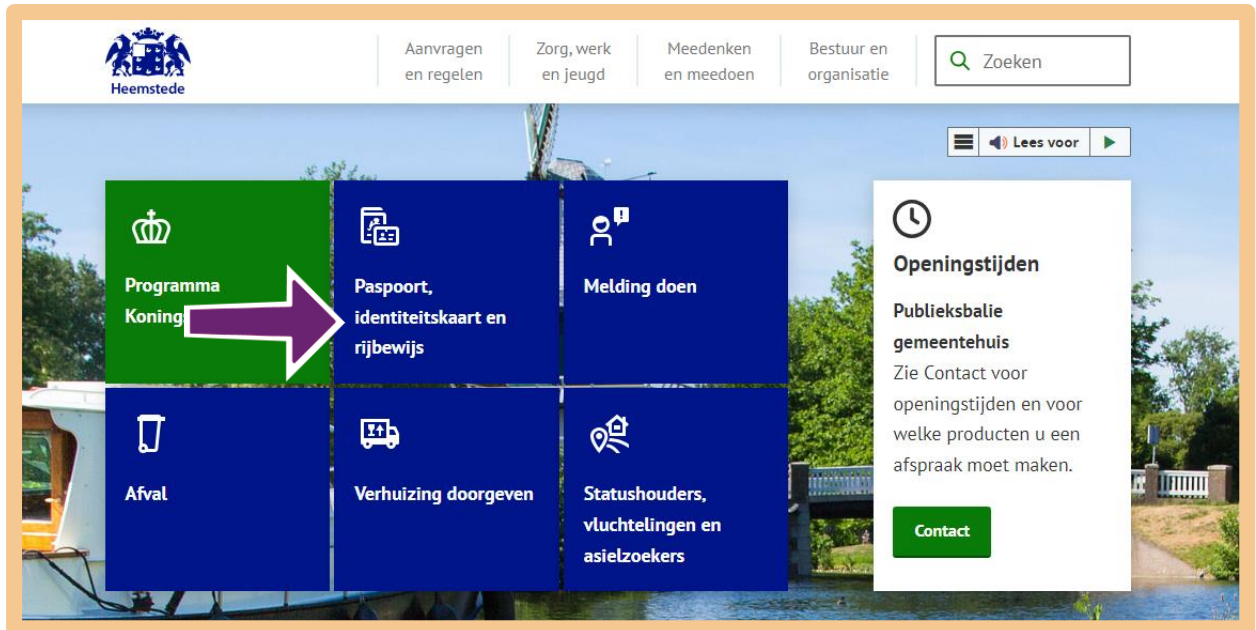
### Let op!

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 in de adresbalk van de browser.

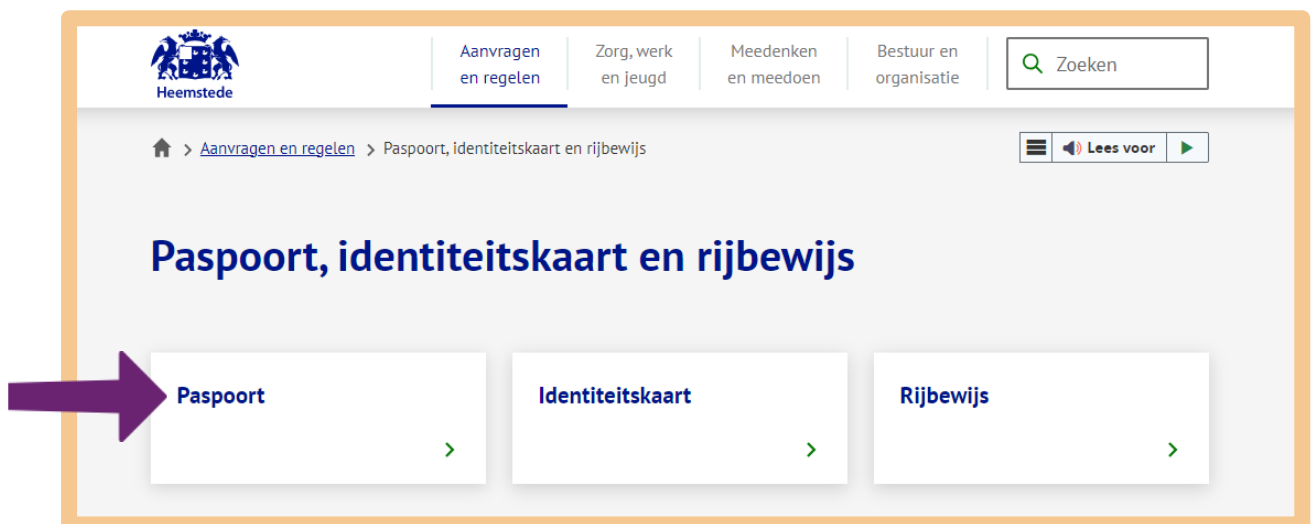


## Stap 2: Zoek de juiste pagina

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 'Paspoort' page on the Heemstede website. The page has a navigation bar with 'Aanvragen en regelen', 'Zorg, werk en jeugd', 'Meedenken en meedoen', and 'Bestuur en organisatie'. A search bar is also present. Below the navigation, there are filters for 'Reizen met kinderen', 'Spoed', and 'Kosten'. A blue information box contains the text: 'Verloopt uw (reis)document bijna? Vraag op tijd een nieuw document aan. We verwachten vanaf maart/april 2024 een piek in het aantal aanvragen voor reisdocumenten. Houd rekening met langere aanvraagtijden.' Below this, there is a paragraph explaining that a passport is requested personally at the counter of Public Affairs, and that it is ready in 5 working days. A list of services follows, with a purple arrow pointing to 'Persoonlijk aanvragen aan de balie'. Below the list is a table titled 'Kosten paspoort' showing the 2024 rates for various passport types.

Paspoort	Tarief 2024
Paspoort tot 18 jaar (5 jaar geldig)	€ 63,42
Paspoort vanaf 18 jaar (10 jaar geldig)	€ 83,87
Spoedaanvraag per paspoort extra	€ 57,09
Zakenpaspoort tot 18 jaar (5 jaar geldig)	€ 63,42
Zakenpaspoort vanaf 18 jaar (10 jaar geldig)	€ 83,87



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

## Paspoort

[Reizen met kinderen](#) ↓ [Spoed](#) ↓ [Kosten](#) ↓



### Verloopt uw (reis)document bijna?

Vraag op tijd een nieuw document aan. We verwachten vanaf maart/april 2024 een piek in het aantal aanvragen voor reisdocumenten. Houd rekening met langere aanvaagtijden.

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

Na 5 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 online een afspraak](#)  
2. Lever uw nieuwe pasfoto 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 gezichtscan
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

Twee mogelijkheden:

- [Toestemming reisdocument voor minderjarig kind \(met DigiD van ouder\)](#) 
-  [Toestemmingsformulier reisdocument \(pdf, 72 KB\)](#) en een identiteitsbewijs van beide ouders of degene die het gezag heeft.

Het kind moet zelf aanwezig zijn bij het aanvragen en ophalen van een paspoort.



### Stap 4: Verzamel uw gegevens

Dan verschijnt het scherm waarop u een afspraak kunt maken. U kunt hier voor verschillende diensten een afspraak maken. U wilt een afspraak maken om een nieuw paspoort aan te vragen. De dienst 'Paspoort - aanvraag NL' staat al in het scherm.

Kies het aantal personen waarvoor u een paspoort wilt aanvragen. U kunt voor meer mensen tegelijk een afspraak maken. In dit voorbeeld kiezen wij ervoor om alleen voor uzelf (1 persoon) een paspoort aan te vragen. Klik bij pijl A op **+** totdat u het cijfer 1 ziet staan.

Ga verder door te klikken op **2. KIES EEN LOCATIE**, bij pijl B.

The screenshot displays the 'Afspraak maken' (Make appointment) interface. At the top, the Heemstede logo is visible. The main heading is 'Afspraak maken'. Below this, there are four main steps:

- 1 KIES EEN DIENST** (Choose a service): This section is expanded to show 'Paspoort - aanvraag NL (1 Volwassene)'. Below the service name, it says 'Kies één of meerdere diensten' and 'Zoeken'. The selected service is 'Paspoort - aanvraag NL'. Underneath, there is a 'Personen' (Persons) field with a value of '1' and a '+' button. A purple arrow labeled 'A' points to this '+' button.
- 2 KIES EEN LOCATIE** (Choose a location): This section is highlighted with a purple arrow labeled 'B' pointing to it from the left. The location listed is 'Heemstede, Heemstede'.
- 3 KIES EEN DATUM EN TIJD** (Choose a date and time): This section is currently collapsed.
- 4 UW GEGEVENS** (Your details): This section is currently collapsed.

Heeft u op '2. KIES EEN LOCATIE' geklikt? Dan ziet u dat de locatie van de afspraak al voor u is ingevuld. Zie hieronder, bij pijl A.

Ga verder door te klikken op **3. KIES EEN DATUM EN TIJD**, bij pijl B.

The screenshot shows the 'Afspraak maken' (Make an appointment) interface for the Heemstede municipality. At the top, the Heemstede logo is displayed. The main heading is 'Afspraak maken'. Below this, there are four numbered steps in a vertical list:

- 1 KIES EEN DIENST** (Choose a service): Paspoot - aanvraag NL (1 Volwassene)
- 2 KIES EEN LOCATIE** (Choose a location): Heemstede, Heemstede
- 3 KIES EEN DATUM EN TIJD** (Choose a date and time)
- 4 UW GEGEVENS** (Your details)

Below the location selection, there is a search bar with the text 'Zoeken' and a magnifying glass icon. The search results show 'Heemstede' as the selected location, with the address 'Gemeente Heemstede, Raadhuisplein 1, 2101HA' listed below it. A purple arrow labeled 'A' points to the search bar, and another purple arrow labeled 'B' points to step 3.

Nu komt u terecht bij stap '3. KIES EEN DATUM EN TIJD'. U kunt hier zelf een datum en tijdstip kiezen. Wanneer en hoe laat wilt u de afspraak plannen?

Kies eerst een datum. Hiervoor gebruikt u het kalendertje. Door in het kalendertje 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 onderstreepte data. Klik op een onderstreepte datum.

1 KIES EEN DIENST  
Paspoort - aanvraag NL (1 Volwassene)

2 KIES EEN LOCATIE  
Heemstede, Heemstede

3 KIES EEN DATUM EN TIJD

2024  
Di., april 23 2024

< Mei 2024 >

ma	di	wo	do	vr	za	zo
		<u>01</u>	<u>02</u>	<u>03</u>		05
<u>06</u>	<u>07</u>	<u>08</u>	09	<u>10</u>		12
<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>		19
20	<u>21</u>	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Beschikbare tijden voor Di., april 23 2024

15:20 15:40 15:45 15:50 15:55 16:00 16:05 16:10  
16:15 16:20 16:25

4 UW GEGEVENS

Heeft u een datum gekozen? Dan ziet u die datum op het scherm staan, zie de pijlen A. Kies nu een tijd. Onder het kalendertje ziet u in de blauwe vakjes alle tijden waarop u een afspraak kunt maken. Klik op het tijdstip waarop u de afspraak wilt, zie bij pijl B.

**3 KIES EEN DATUM EN TIJD**

2024  
Vr., mei 17 2024

Mei 2024

ma	di	wo	do	vr	za	zo
		01	02	03		05
06	07	08	09	10		12
13	14	15	16	17		19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Beschikbare tijden voor Vr., mei 17 2024

08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10
09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50
10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50
10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30
11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10
12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50



## Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in

U komt nu op de website bij '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? Ga dan in het werkboek verder met 'Stap 6: Controleer uw gegevens'.

4
UW GEGEVENS
^

**Uw keuze:**  
 Paspoort - aanvraag NL (1 Volwassene)  
 Heemstede, Heemstede  
 17-05-2024 12:15

Voer a.u.b. uw gegevens in. We sturen een bevestiging zodra de afspraak geboekt is.  
 \* velden zijn verplicht

📅

DD-MM-YYYY

Land code  
🇳🇱 +31

Ik ga akkoord met het [Privacybeleid](#) en de [Toegankelijkheidsverklaring](#)

🗑️ OPNIEUW BEGINNEN

MAAK AFSpraak



## Stap 6: Controleer uw gegevens

Controleer of de gegevens die u heeft ingevuld juist zijn. Wilt u iets veranderen? Klik dan op het onderdeel dat u wilt aanpassen. Zie de afbeelding hieronder, bijvoorbeeld bij pijl A. Zijn de gegevens juist? Klik dan op het **vierkantje** voor 'Ik ga akkoord met het [Privacybeleid](#) en de [Toegankelijkheidsverklaring](#)', bij pijl B.



### Let op: klik niet op **MAAK AFSpraak!**

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 pijl C ook niet klikken op **MAAK AFSpraak!**

### Afspraak maken

1 **KIES EEN DIENST** ▼  
 Paspoort - aanvraag NL (1 Volwassene)

2 **KIES EEN LOCATIE** ▼  
 Heemstede, Heemstede

3 **KIES EEN DATUM EN TIJD** ▼  
 17-05-2024 12:15

4 **UW GEGEVENS** ▲

**Uw keuze:**  
 Paspoort - aanvraag NL (1 Volwassene)  
 Heemstede, Heemstede  
 17-05-2024 12:15

Voer a.u.b. uw gegevens in. We sturen een bevestiging zodra de afspraak geboekt is.  
 \* velden zijn verplicht

Achternaam \*

Voornaam \*

Geboortedatum \* × 📅  
  
DD-MM-YYYY

E-mailadres \*

Land code

Mobiel telefoonnummer ×

Ik ga akkoord met het [Privacybeleid](#) en de [Toegankelijkheidsverklaring](#)

OPNIEUW BEGINNEN
MAAK AFSpraak!

A

B


C



### Stap 7: Stuur uw aanvraag op

Stel, u heeft in de vorige stap op 'MAAK AFSPRAAK' geklikt. Dan ziet u een overzicht van alle gegevens van uw afspraak. U kunt deze pagina printen maar dat hoeft niet.

Als u bij de pijl op **TERUG NAAR DE STARTPAGINA** likt, gaat u terug naar de beginpagina van de gemeente.



Heemstede

## De afspraak is geregistreerd

Een afspraakbevestiging is verstuurd naar uw email en/of mobiele telefoonnummer


Dienst:	Paspoort - aanvraag NL (1 Volwassene)
Kantoor:	Heemstede
Datum en tijd:	17-05-2024 12:15
Duratie:	10 Minuten

---

Achternaam:	Sterker
Voornaam:	Debbie
Geboortedatum:	01-01-1950
E-mailadres:	
Mobiel telefoonnummer:	+31612345678

**Extra informatie:**  
 Meer weten en weten wat u moet meenemen

Kijk op onze website bij [paspoort aanvragen](#).



**Heemstede**


Adres: Gemeente Heemstede  
 Raadhuisplein 1  
 2101HA  
 Heemstede


**TERUG NAAR DE STARTPAGINA**



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


Afspraak bevestiging Heemstede

 Afspraak bij uw gemeente <noreply-afspraak@heemstede.nl>  
Aan

 Appointment.ics  
3 KB

Geachte heer/mevrouw Sterker

Bevestiging van uw afspraak.



**Onderwerp:** Paspoort - aanvraag NL  
**Locatie:** Gemeente Heemstede  
**Straat en huisnummer:** Raadhuisplein 1  
**Plaats:** Heemstede  
**Datum:** 17/05/2024  
**Tijd:** 12:15

**Aanmelden**

Meld u voor uw afspraak bij de aanmeldzuil in het gemeentehuis.

Meer weten en weten wat u moet meenemen

Kijk op onze website bij [paspoort aanvragen](#).

**Afspraak wijzigen of annuleren**

Kunt u niet komen of wilt u uw afspraak wijzigen? Klik op de link afspraak wijzigen of annuleren.

[Afspraak wijzigen of annuleren](#)

Met vriendelijke groet,  
Heemstede

Deze e-mail is automatisch gegenereerd.  
Antwoorden op deze e-mail worden niet gelezen.

### Wat moet u daarna doen?

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

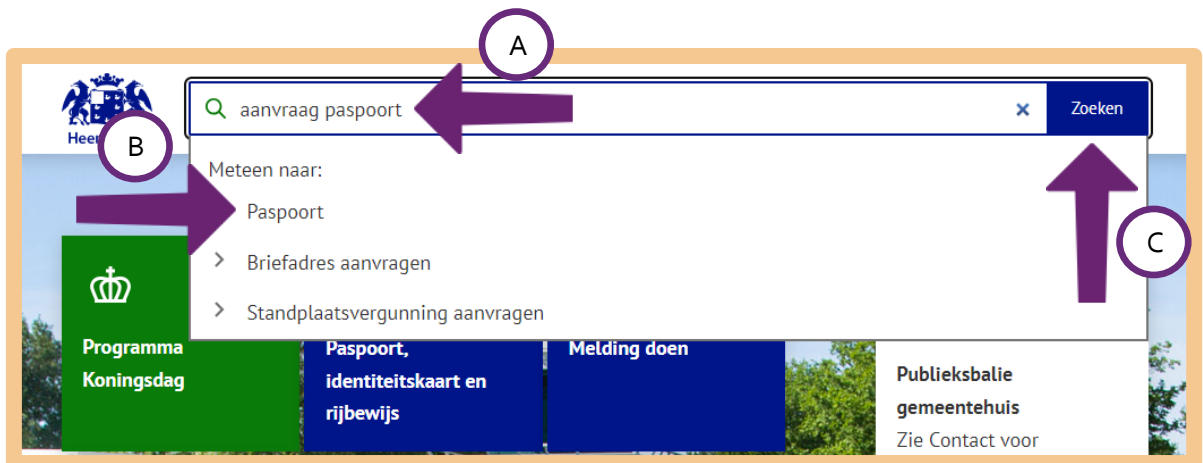
- Schrijf de datum en tijd op in uw agenda. De gemeente heeft op die datum en tijd een afspraak voor u gereserveerd.
- Schrijf ook op wat u moet meenemen naar de afspraak. Of print de pagina met deze informatie uit.
- Kunt u toch niet op de afspraak komen? Dan kunt u de afspraak wijzigen of afzeggen.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

## Anders zoeken

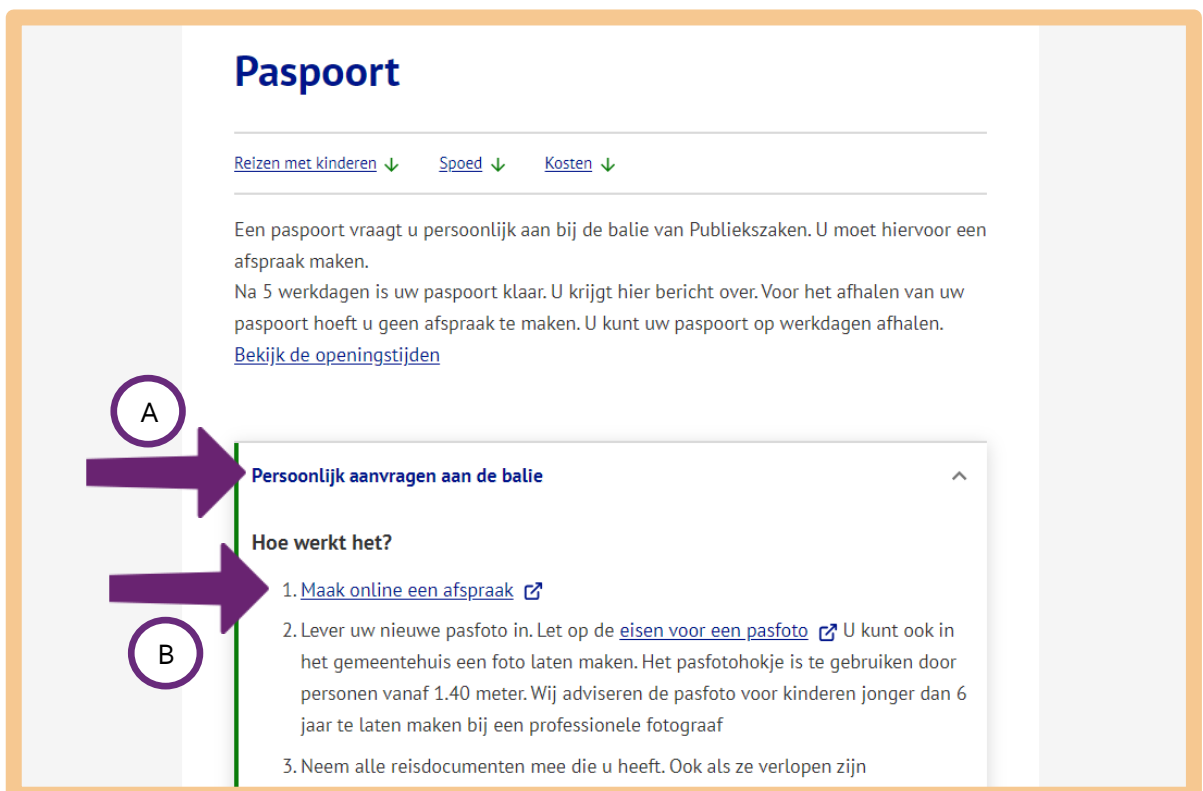
Kijk nog eens terug naar stap 2 'Zoek en vind' van dit hoofdstuk. Daar hebben we gezocht hoe we bij de gemeente Heemstede een afspraak kunnen maken voor een 'paspoort aanvraag'. Dit is één voorbeeld. U kunt ook op andere manieren zoeken. Hieronder ziet u er een aantal:



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**.

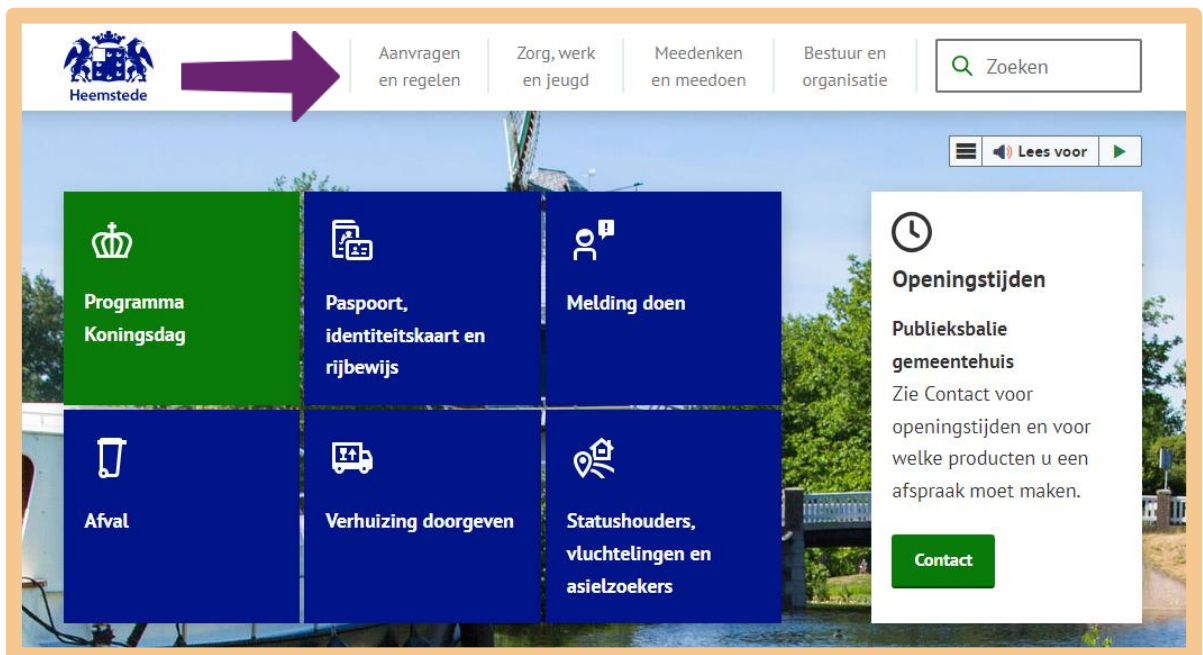


Heeft u op 'Paspoort' geklikt? Dan komt u op een pagina met informatie over het paspoort. Klik op **Persoonlijk aanvragen aan de balie** (zie pijl A) en vervolgens op **Maak online een afspraak** (zie pijl B).

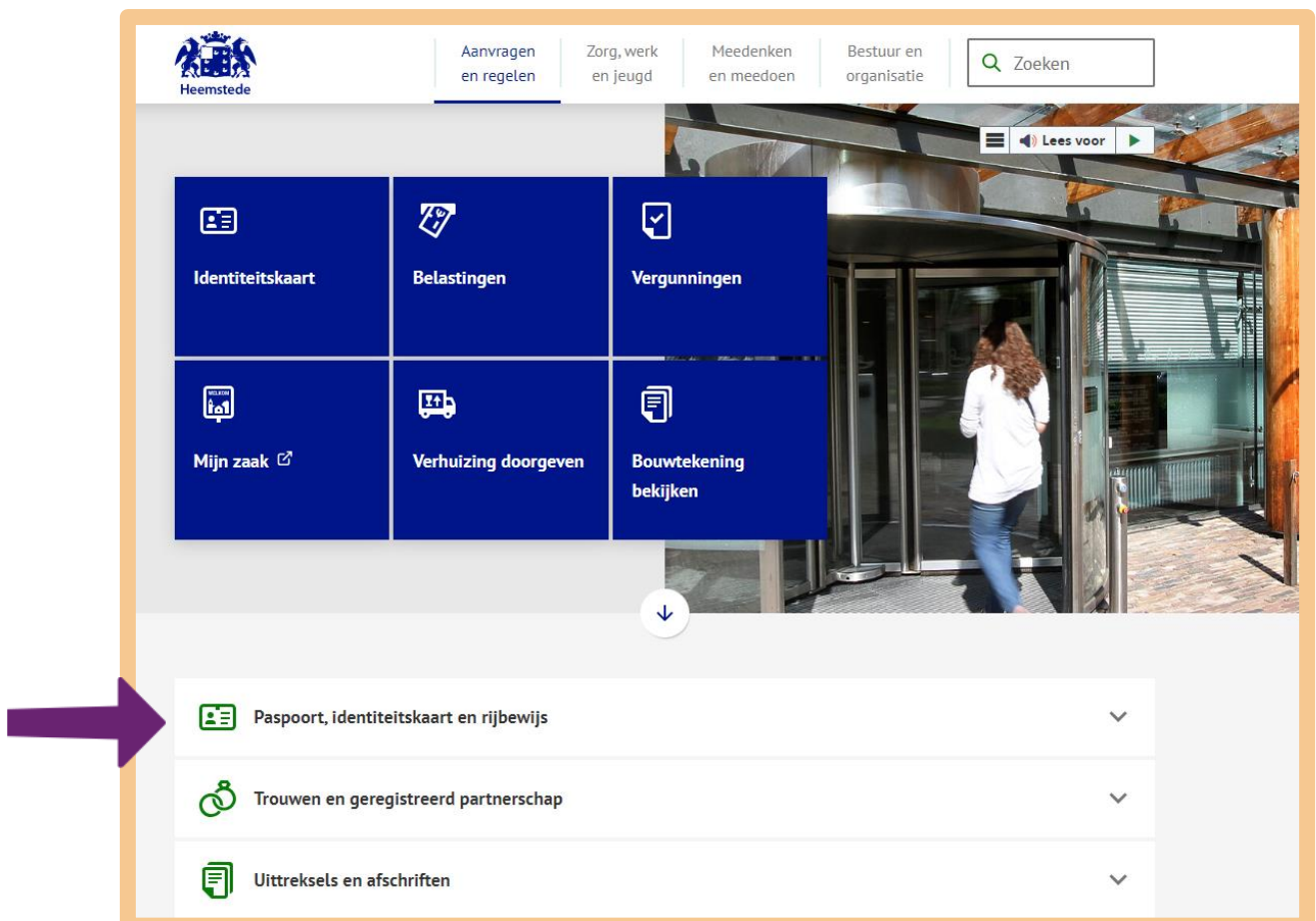




- Er is nog een andere zoekmogelijkheid. Op de startpagina van de gemeente kunt u klikken op **Aanvragen en regelen**. Zie hieronder, bij de pijl.



Vervolgens kiest u voor **Paspoort, identiteitskaart en rijbewijs** en gaat u verder met het maken van de afspraak.





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

**Gemeente Heemstede**  
Telefoon: 14 023  
[Contactformulier](#)  
**Bezoekadres**  
Raadhuisplein 1  
2101 HA Heemstede  
**Contact**

[Aanmelden Nieuwsbrief](#)  
[Disclaimer](#)  
[Privacyverklaring](#)  
[Toegankelijkheidsverklaring](#)  
[Websitearchief](#)

[@heemstede](#)  
[/gemeenteheemstede](#)  
[gemeenteheemstede](#)  
[gemeenteheemstede](#)

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

## Contact en openingstijden

**Openingstijden**  
Openingstijden publieksbalie en gemeentehuis, afspraak maken

**Adres**  
Bezoekadres en postadres

**Contact opnemen**  
Telefoonnummer, contactformulier publieksbalie en andere diensten

**Social media**  
Contact opnemen via social media

**Melding doen**  
Zwerfafval, prullenbakken, afval, straatverlichting, overlast, gevonden en verloren

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

## Openingstijden

### Openingstijden

- 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

### Afspraak maken

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



4. U kunt ook zoeken met Google. Doe dan het volgende:
- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'aanvraag paspoort 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.

The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text 'aanvraag paspoort heemstede'. A purple arrow labeled 'A' points to the search bar. Below the search bar, there are tabs for 'Alle', 'Afbeeldingen', 'Video's', 'Nieuws', 'Boeken', and 'Meer'. The search results show 'Ongeveer 18.800 resultaten (0,26 seconden)'. The first result is from 'Gemeente Heemstede' with the URL 'https://www.heemstede.nl > aanvragen-en-regelen > pas...'. A purple arrow labeled 'B' points to the search icon in the top right corner. The second result is titled 'Paspoort' and has a description: '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.' A purple arrow labeled 'C' points to this result.



## 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.*

**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.

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


## Uittreksel BRP (persoonsgegevens)

- Is een bewijs dat u in de gemeente staat ingeschreven
- Alleen aanvragen bij de gemeente waar u staat ingeschreven
- Online aanvragen of persoonlijk langsgaan bij de gemeente
- Na een online aanvraag ontvangt u het document per post
- Komt u langs, neem dan een geldig identiteitsbewijs mee
- Met spoed een uittreksel BRP nodig, bel tijdens kantooruren naar 14 023

Hebt u als advocaat, notaris of een andere bevoegde instantie een document nodig?

Ga dan naar [Akten en uittreksels aanvragen voor zakelijk gebruik](#)


Nu online aanvragen (DigiD nodig) 

Nu afspraak maken 

### Uittreksel BRP persoonsgegevens

### Tarief 2024

Uittreksel BRP (persoonsgegevens)

€ 13,90 

## 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: 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 7: 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 8: 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.



### 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 Heemstede.

- 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. 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)

