

# Digisterker door doen!

## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? (gemeente  
Maastricht)

## 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 Maastricht)

### 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 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 Maastricht. Ga dus eerst naar deze website: [gemeentemaastricht.nl](http://gemeentemaastricht.nl).



Bent u op de website van de gemeente Maastricht? 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.



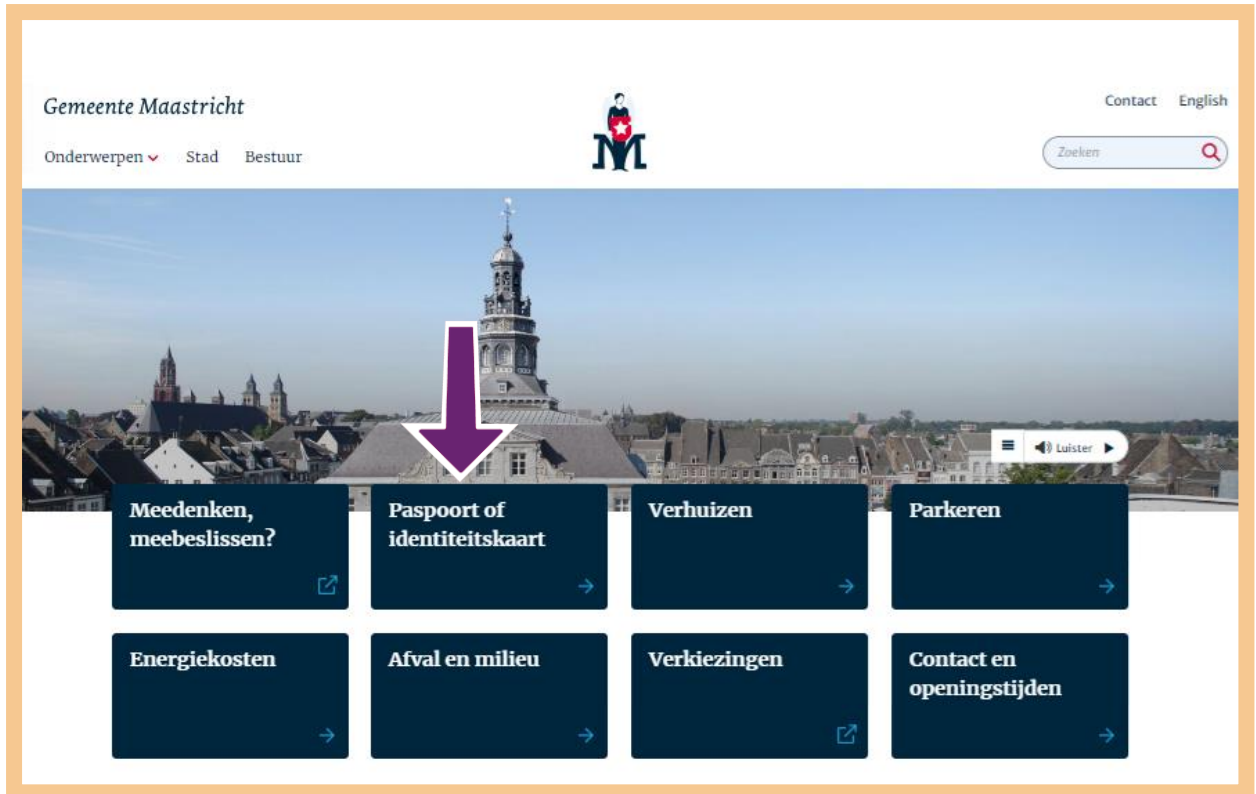
### Let op!

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 Maastricht. Waarom ook alweer? Omdat u een paspoort wilt aanvragen. Klik dus op **Paspoort of identiteitskaart**. Zie de afbeelding hieronder, 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. Om alle informatie te kunnen lezen, kunt u met de muis het grijze balkje verder naar beneden schuiven. Zie bij pijl A in de afbeelding hieronder.

U wilt een paspoort aanvragen. U weet dat u daarvoor een afspraak moet maken. Klik daarom op **Afspraak paspoort of identiteitskaart aanvragen**, bij pijl B.

Gemeente Maastricht

Onderwerpen ▼ Stad Bestuur

Contact English

Zoeken

## Paspoort of identiteitskaart aanvragen

Home > Documenten aanvragen > Paspoort of identiteitskaart aanvragen

Luister ▶

Woont u in Maastricht en heeft u een nieuw reisdocument nodig? Maak dan via deze pagina online een afspraak voor het aanvragen van uw paspoort of identiteitskaart.

Woont u in het buitenland? Vraag dan uw paspoort of identiteitskaart aan via '[Paspoort, identiteitskaart, Nederlanders die in het buitenland wonen](#)'. Hiervoor geldt een andere procedure!

Heeft u geen vaste verblijfplaats? Maar wel de Nederlandse nationaliteit? Ga dan naar [Paspoort, identiteitskaart, Nederlanders zonder vaste woon- of verblijfplaats](#) voor het aanvragen van uw paspoort of identiteitskaart.

### Maak een afspraak

U moet een paspoort of identiteitskaart altijd persoonlijk aanvragen bij de gemeente. Maak daarom voor elke persoon waarvoor u een paspoort of ID-kaart wilt aanvragen een aparte afspraak bij het GemeenteLoket.

### Paspoort of identiteitskaart voor uw kind

Wilt u een reisdocument voor uw kind? Dan moet uw kind ook meekomen naar de afspraak. Check in het uitklapmenu 'Kinderen' onderaan deze pagina welke regels nog meer gelden. Mogelijk is er ook nog een toestemmingsverklaring nodig. Vanaf 6 jaar moeten kinderen ook aanwezig zijn bij het ophalen van hun reisdocument.

### Ophalen of laten bezorgen

U kunt uw paspoort of identiteitskaart zonder afspraak ophalen bij het GemeenteLoket. Check de [openingstijden](#). U heeft 3 maanden de tijd om uw reisdocument op te halen.

Als extra service kunt u [uw paspoort of identiteitskaart laten bezorgen](#). Hieraan zijn kosten verbonden. Bezorgen is mogelijk op vrijwel elk adres in Nederland.

**Afspraak paspoort of identiteitskaart aanvragen**  
(alleen voor inwoners Maastricht)





### Stap 4: Verzamel uw gegevens

Dan verschijnt het scherm waarop u een afspraak kunt maken. U kunt voor verschillende diensten een afspraak maken.

U wilt een afspraak maken om een nieuw paspoort aan te vragen. U klikt op **Paspoort vanaf 18 jaar**. Zie bij de pijl.

The screenshot shows the 'Afspraak maken' (Make an appointment) interface for Gemeente Maastricht. The main heading is 'Afspraak maken'. Below it, there is a section titled '1 SELECTEER EEN DIENST' (Select a service). Under this section, there is a search bar and a list of services, each with a checkbox and a dropdown arrow. A purple arrow points to the 'Paspoort vanaf 18 jaar' option. Below the list, there are two more sections: '2 SELECTEER EEN DATUM EN TIJD' (Select a date and time) and '3 KLANTGEGEVENS' (Customer information).

1 SELECTEER EEN DIENST	
<input type="checkbox"/>	Bestemmingsplannen
<input type="checkbox"/>	Bezoekersparkeerpas
<input type="checkbox"/>	Brondocumenten inleveren of ophalen
<input type="checkbox"/>	Buitenlands rijbewijs omzetten
<input type="checkbox"/>	DigID Buitenland aanvragen
<input type="checkbox"/>	Gehandicaptenparkeerkaart
<input type="checkbox"/>	Identiteitskaart tot 12 jaar <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Identiteitskaart vanaf 12 jaar <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Legalisatie Handtekening
<input type="checkbox"/>	Parkeervergunning tijdelijk
<input type="checkbox"/>	Paspoort tot 18 jaar <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Paspoort vanaf 18 jaar <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Rijbewijs, eerste aanvraag <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Rijbewijs, uitbreiding categorie <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Rijbewijs, verlenging <span style="color: red;">i</span>
<input type="checkbox"/>	Straatmuziek en optreden
<input type="checkbox"/>	Uittreksel Burg. Stand
<input type="checkbox"/>	Uittreksel basisregistratie personen
<input type="checkbox"/>	VOG Verklaring Omtrent Gedrag
<input type="checkbox"/>	Vluchtelingen of Vreemdelingen paspoort
<input type="checkbox"/>	Waarmerken kopie
<input type="checkbox"/>	Woningsplitsing/Kamerverhuur
<input type="checkbox"/>	2 SELECTEER EEN DATUM EN TIJD
<input type="checkbox"/>	3 KLANTGEGEVENS

De dienst 'Paspoort vanaf 18 jaar' is gekozen. Zie hieronder, bij pijl A..

U kunt nu aangeven of u voor meer mensen tegelijk een afspraak wilt maken. Wil uw partner bijvoorbeeld ook een paspoort aanvragen? Klik dan bij pijl B op **+** totdat u het cijfer 2 ziet staan. In dit voorbeeld kiezen wij ervoor om alleen voor uzelf (1 persoon) een paspoort aan te vragen.

U gaat verder door te klikken op **2 SELECTEER EEN DATUM EN TIJD**, bij pijl C.

The image shows a screenshot of a web application interface for requesting services in Maastricht. The interface is a list of services, each with a checkbox and a dropdown arrow. The service 'Paspoort vanaf 18 jaar' is selected, indicated by a checkmark and a dark blue background. Below this service is a quantity selector with a red background, showing a minus sign, the number '1', and a plus sign. A purple arrow labeled 'A' points to the 'Paspoort vanaf 18 jaar' service. Another purple arrow labeled 'B' points to the plus sign in the quantity selector. A third purple arrow labeled 'C' points to the '2 SELECTEER EEN DATUM EN TIJD' service at the bottom of the list. The list also includes other services like 'Identiteitskaart vanaf 12 jaar', 'Legalisatie Handtekening', 'Parkeervergunning tijdelijk', 'Paspoort tot 18 jaar', 'Rijbewijs, eerste aanvraag', 'Rijbewijs, uitbreiding categorie', 'Rijbewijs, verlenging', 'Straatmuziek en optreden', 'Uittreksel Burg. Stand', 'Uittreksel basisregistratie personen', 'VOG Verklaring Omtrent Gedrag', 'Vluchtelingen of Vreemdelingen paspoort', 'Waarmerken kopie', and 'Woningsplitsing/Kamerverhuur'.

Nu komt u terecht bij stap 2 'SELECTEER 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 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**.

**Gemeente Maastricht**

## Afspraak maken

- 1 SELECTEER EEN DIENST**  
Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon) ▼
- 2 SELECTEER EEN DATUM EN TIJD**  
▲  
2024  
17-06-2024
- 3 KLANTGEGEVENS**  
▼

< Juni 2024 >

ma	di	wo	do	vr	za	zo
					01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
<b>17</b>	<u>18</u>	<u>19</u>	<u>20</u>	<u>21</u>	22	23
<u>24</u>	<u>25</u>	<u>26</u>	<u>27</u>	<u>28</u>	29	30

Beschikbare tijden voor 17-06-2024

- 11:20
- 11:40
- 12:20

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 verschijnen in de rode vakjes alle tijden waarop u een afspraak kunt maken. Klik op het tijdstip waarop u de afspraak wilt. Bijvoorbeeld op **11:00**, bij pijl B.

**Gemeente Maastricht**

### Afspraak maken

- 1 SELECTEER EEN DIENST**  
Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon)
- 2 SELECTEER EEN DATUM EN TIJD**  
2024  
**28-06-2024**
- 3 KLANTGEGEVENS**

Juni 2024

ma	di	wo	do	vr	za	zo
					01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
<u>17</u>	<u>18</u>	<u>19</u>	<u>20</u>	<u>21</u>	22	23
<u>24</u>	<u>25</u>	<u>26</u>	<u>27</u>	<b>28</b>	29	30

Beschikbare tijden voor 28-06-2024


08:40	08:50	09:00	09:10	09:20	09:30	09:40	09:50
10:10	10:20	10:30	10:40	10:50	11:00	11:10	11:20
11:30	11:40	11:50					



### Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in

U komt nu op de website bij stap '3 KLANTGEGEVENS'. 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'. Klik **niet** op MAAK AFSPRAAK!


Gemeente Maastricht

## Afspraak maken

1 **SELECTEER EEN DIENST** ▼  
Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon)

2 **SELECTEER EEN DATUM EN TIJD** ▼  
28-06-2024 11:00

3 **KLANTGEGEVENS** ▲

**Uw keuze:**  
 Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon)  
 Publieke Dienstverlening  
 28-06-2024 11:00

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

De gemeente Maastricht zal de gegevens die ze van jou ontvangt enkel en alleen gebruiken in het kader van deze aanvraag en geeft ze alleen door aan derden als dat nodig is voor de afhandeling van je vraag. We bewaren ze niet langer dan nodig voor dit doeleinde. Meer informatie over hoe de stad omgaat met je persoonsgegevens kan je terugvinden in de Privacyverklaring. Je vindt de link onderaan deze pagina terug.

OPNIEUW BEGINNEN
MAAK AFSPRAAK




## Stap 6: Controleer uw gegevens

Controleer of alle gegevens correct zijn ingevuld. Wilt u iets veranderen? Verwijder dan de foute gegevens en typ de juiste gegevens in. Bijvoorbeeld bij pijl A. Zijn alle gegevens correct ingevuld? Klik dan op de **Privacyverklaring**, 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!**


Gemeente Maastricht

---

## Afspraak maken

1
SELECTEER EEN DIENST
▼

Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon)

2
SELECTEER EEN DATUM EN TIJD
▼

28-06-2024 11:00

3
KLANTGEGEVENS
▲

**Uw keuze:**  
 Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon)  
 Publieke Dienstverlening  
 28-06-2024 11:00

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

Sterker

Dinie

01-01-1950
DD-MM-YYYY

Land code

Mobiel telefoonnummer \*

+31

0612345678

De gemeente Maastricht zal de gegevens die ze van jou ontvangt enkel en alleen gebruiken in het kader van deze aanvraag en geeft ze alleen door aan derden als dat nodig is voor de afhandeling van je vraag. We bewaren ze niet langer dan nodig voor dit doeleinde. Meer informatie over hoe de stad omgaat met je persoonsgegevens kan je terugvinden in de Privacyverklaring. Je vindt de link onderaan deze pagina terug.

OPNIEUW BEGINNEN


MAAK AFSpraak!



## Stap 7: Stuur uw aanvraag op

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

Heeft u dit bericht gelezen? Klik dan bij de pijl op **TERUG NAAR DE STARTPAGINA**.


Gemeente Maastricht

## De afspraak is geregistreerd

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

Dienst:	Paspoort vanaf 18 jaar (1 Persoon)
Kantoor:	Publieke Dienstverlening
Datum en tijd:	28-06-2024 11:00
Duratie:	10 Minuten
Achternaam:	Sterker
Voornaam:	Dinie
E-mailadres:	
Mobiel telefoonnummer:	+31612345678

**Extra informatie:**  
*Let op: wij kunnen uw aanvraag alleen in behandeling nemen als u in de gemeente Maastricht woont én bent ingeschreven in onze Basisregistratie Personen.*

**Belangrijke informatie voor dit product:**

U neemt mee:


- één pasfoto, niet ouder dan 6 maanden, [let op de eisen](#)
- het huidige document. Heeft u een paspoort én ID-kaart, neem ze dan allebei mee;
- Uw pinpas.

**Afhalen**

Het nieuwe document is na 1 week klaar.  
*Let op! Tijdens de feestdagen kan het langer duren totdat uw nieuwe document klaar is.*

**Bezorgservice**


U kunt uw paspoort of Identiteitskaart persoonlijk afhalen. Of u kiest ervoor deze te laten bezorgen. Bezorgen kan in heel Nederland.  
 Meer informatie over de bezorgservice? Kijk op [www.gemeentemaastricht.nl](http://www.gemeentemaastricht.nl)



**Publieke Dienstverlening**


Adres: Gemeente Maastricht  
 Mosae Forum 10  
 6211 DW  
 Maastricht


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


 noreply@noreplygemeentemaastricht.nl  
Aan

 Appointment.ics  
6 KB

Geachte heer/mevrouw Sterker

U heeft zojuist een afspraak gemaakt met het GemeenteLoket voor: 

**Paspoort vanaf 18 jaar**



**Onderwerp:** Paspoort vanaf 18 jaar

**Locatie:** Gemeente Maastricht

**Straat en huisnummer:** Mosae Forum 10

**Plaats:** Maastricht

**Datum:** 28/06/2024

**Tijd:** 11:00

**Extra informatie**

*Let op: wij kunnen uw aanvraag alleen in behandeling nemen als u in de gemeente Maastricht woont én bent ingeschreven in onze Basisregistratie Personen.*

**Belangrijke informatie voor dit product:**

**U neemt mee:**

- één pasfoto, niet ouder dan 6 maanden, [let op de eisen](#)
- het huidige document. Heeft u een paspoort én ID-kaart, neem ze dan allebei mee;
- Uw pinpas.

**Afhalen**

Het nieuwe document is na 1 week klaar.  
*Let op! Tijdens de feestdagen kan het langer duren totdat uw nieuwe document klaar is.*

**Bezorgservice**

U kunt uw paspoort of Identiteitskaart persoonlijk afhalen. Of u kiest ervoor deze te laten bezorgen. Bezorgen kan in heel Nederland.

Meer informatie over de bezorgservice? Kijk op [www.gemeentemaastricht.nl](http://www.gemeentemaastricht.nl)

**Aanmelden**

U vindt het GemeenteLoket op de eerste verdieping.  
Met de QR-code of met uw geboortedatum kunt u zich aanmelden bij de zuil.  
U ontvangt dan uw volgnummer.

**Wijzigen / annuleren van uw afspraak**

U kunt uw afspraak wijzigen of annuleren door te klikken op onderstaande links.

[Afspraak wijzigen of annuleren](#)

**Onderzoek**

Om onze dienstverlening te verbeteren laten wij een onderzoek uitvoeren. Na uw afspraak ontvangt u een klanttevredenheidsformulier. Uw e-mailadres wordt eenmalig uitsluitend voor het klantonderzoek gebruikt.

### 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.

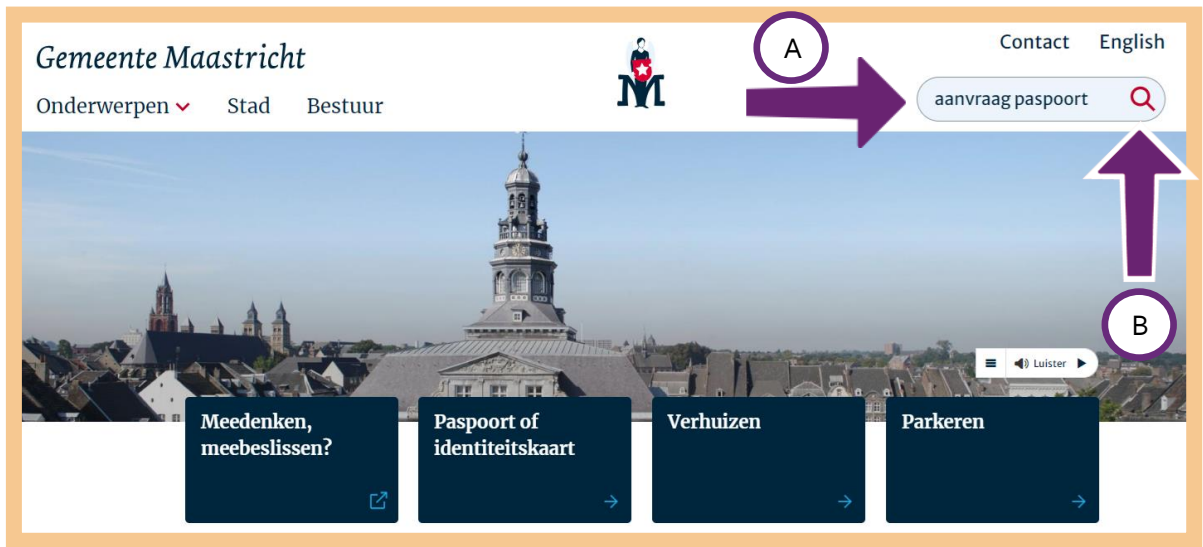


## Anders zoeken

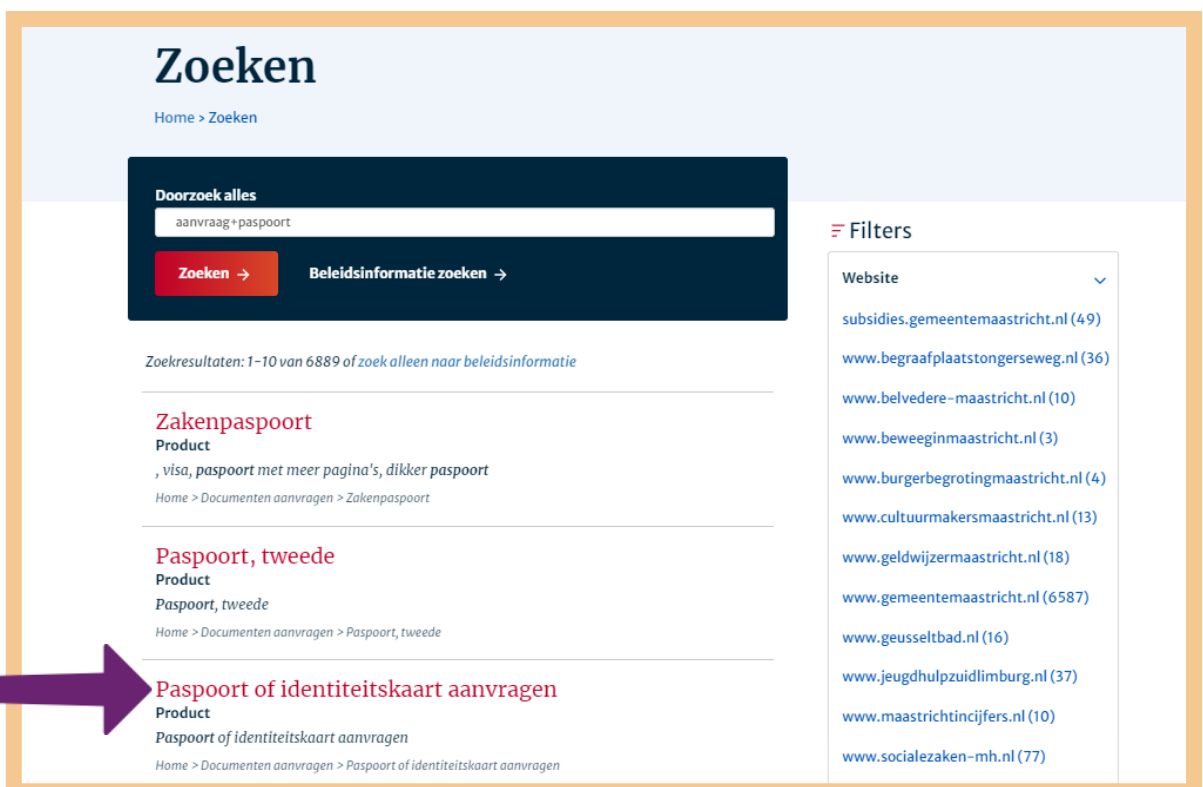
Kijk nog eens terug naar stap 2 'Zoek en vind' van dit hoofdstuk. Daar hebben we gezocht hoe we bij de gemeente Maastricht een afspraak kunnen maken voor een 'paspoort aanvraag'. Dit is één voorbeeld. U kunt ook op andere manieren zoeken. Hieronder ziet u er een aantal:



1. U kunt zoeken op [gemeentemaastricht.nl](http://gemeentemaastricht.nl), via het zoekvakje bovenaan de pagina. In het zoekvakje typt u bijvoorbeeld 'aanvraag paspoort' in. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl A. Daarna drukt u op uw toetsenbord op **Enter** of klikt u op het **vergrootglas** aan de rechterkant. Zie bij pijl B.



In de resultaten kiest u dan bij de pijl voor **Paspoort of identiteitskaart aanvragen** en kunt u daarna verder gaan met het maken van de afspraak.





2. Er is nog een andere zoekmogelijkheid. Op de startpagina van de gemeente kunt onder 'Onderwerpen' klikken op **Documenten aanvragen**. Zie hieronder, bij de pijl.

Onderwerpen					
<a href="#">Afval en milieu</a>	→	<a href="#">Ondernemen</a>	→	<a href="#">Verkiezingen</a>	→
<a href="#">Bouwen en verbouwen</a>	→	<a href="#">Onderwijs en jeugd</a>	→	<a href="#">Werk en inkomen</a>	→
<a href="#">Documenten aanvragen</a>	→	<a href="#">Parkeren en verkeer</a>	→	<a href="#">Wonen en verhuizen</a>	→
<a href="#">Geboorte en overlijden</a>	→	<a href="#">Subsidies</a>	↗	<a href="#">Zorg en Wmo</a>	→
<a href="#">Iets melden</a>	→	<a href="#">Trouwen in Maastricht</a>	→		
<a href="#">Kunst en cultuur</a>	→	<a href="#">Veiligheid</a>	→		

Daarna klikt u op **Paspoort of ID-kaart aanvragen** en kunt u vervolgens de afspraak maken.

Gemeente Maastricht Contact English

Onderwerpen ▾ Stad Bestuur Zoeken 🔍

## Documenten aanvragen

[Home](#) > [Documenten aanvragen](#)

☰ 🔊 Luister ▶

Of u nu een verre reis gaat maken en een paspoort nodig heeft, uw identiteitskaart bijna verloopt, u net uw rijbewijs heeft gehaald of voor een sollicitatie een verklaring omtrent gedrag nodig heeft; op deze plek op de website vraagt u het aan.

**Paspoort of ID-kaart aanvragen**

→

**Rijbewijs**

→

**Uittreksel basisregistratie personen**

→

**Uittreksel of afschrift burgerlijke stand**

→



3. Op de startpagina kunt u ook klikken op **Contact en openingstijden**. Zie hieronder, bij de pijlen.

The screenshot shows the homepage of the Maastricht city website. At the top, there is a navigation bar with a 'Luister' button. Below this is a grid of eight dark blue buttons with white text, each with a right-pointing arrow. The buttons are: 'Meedenken, meebeslissen?', 'Paspoort of identiteitskaart', 'Verhuizen', 'Parkeren', 'Energiekosten', 'Afval en milieu', 'Studenten', and 'Contact en openingstijden'. A purple arrow points to the 'Contact en openingstijden' button. Below the grid is a section titled 'Onderwerpen' with a grid of 12 links, each with a right-pointing arrow. Below that is a 'Raadsavond' section with a photo of a council chamber and a 'Volg de raad live' button. The 'Actueel' section features three news items with photos and titles: 'Feestelijke opening buurtpark Marienberg en Blauwe Loper', 'Extra schoonveegacties fout gestalde fietsen en fietswrakken in centrum', and 'Uitreiking Jeugdlintje 2024'. At the bottom, there are three sections: 'Contact' with a 'Contact en openingstijden' button, 'Nieuwsbrief voor inwoners' with an 'Aanmelden nieuwsbrief' button, and 'Volg ons...' with social media icons for Twitter, Facebook, and Instagram. A purple arrow points to the 'Contact en openingstijden' button in the bottom left section.

Daarna kiest u bij de pijl voor **Wilt u een paspoort of identiteitskaart aanvragen?**

# Contact en openingstijden

[Home](#) > [Contact en openingstijden](#)



MosaeForum is van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren geopend. Alleen voor het ophalen van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart kunt u zonder afspraak bij ons terecht. Wilt u iets anders regelen? Maak dan eerst een afspraak.

## Ophalen rijbewijs of reisdocument

Alleen voor het ophalen van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart kunt u zonder afspraak langskomen op de tijden hieronder. Wilt u iets anders regelen? Dat kan vaak online. Kijk hieronder bij het kopje 'Zelf regelen' voor meer informatie of maak gebruik van de zoekfunctie op deze website.

Maandag: 08.30 - 16.30 uur

Dinsdag: 08.30 - 16.30 uur

Woensdag: 08.30 - 16.30 uur

Donderdag: 08.30 - 19.00 uur

Vrijdag: 08.30 - 16.30 uur

## GemeenteLoket gesloten

Het GemeenteLoket is op feestdagen en enkele andere dagen gesloten. Check dit in het uitklapmenu 'Bijzondere openingstijden en feestdagen' onderaan deze pagina.

## Afspraak maken

Wilt u een afspraak maken? Klik op een link hieronder om online een afspraak te plannen. U kunt niet zonder afspraak langskomen bij de gemeente.



- [Wilt u een paspoort of identiteitskaart aanvragen?](#)
- [Wilt u een rijbewijs aanvragen?](#)
- [Wilt u een bestemmingsplan inzien?](#)
- [Plant u een huwelijk of geregistreerd partnerschap in Maastricht?](#)
- [Heeft u zorg of hulp nodig \(Wmo\)?](#)



4. U kunt ook zoeken met Google. Doe dan het volgende:
- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'aanvraag paspoort maastricht' 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 of identiteitskaart aanvragen**. Zie pijl C.

The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text 'aanvraag paspoort maastricht', with a purple arrow labeled 'A' pointing to it. To the right of the search bar are icons for voice search, image search, and a magnifying glass icon labeled 'B'. Below the search bar, the first search result is highlighted with a purple arrow labeled 'C'. The result is from 'Gemeente Maastricht' and is titled 'Paspoort of identiteitskaart aanvragen'. The snippet below the title reads: 'Woont u in **Maastricht** en heeft u een nieuw reisdocument nodig? Maak dan via deze pagina online een afspraak voor het **aanvragen** van uw **paspoort** of ...'. A second result is partially visible below it, also from 'Gemeente Maastricht', with the title 'Paspoort, identiteitskaart, Nederlanders die in het ...' and a snippet: 'Dan bent u een niet-ingezetene en kunt u bij de gemeente **Maastricht** een **paspoort** en/of identiteitskaart **aanvragen**. Volg de aanwijzingen in het stappenplan ...'.



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

### Voorwaarden ⊖

U komt mogelijk in aanmerking voor een gehandicaptenparkeerplaats als:

- u een auto, brommobiel of gehandicaptenvoertuig heeft
- u een gehandicaptenparkeerkaart bestuurder heeft
- u een loopbeperking heeft die blijvend is
- u minder dan 100 meter zelfstandig kunt lopen
- u geen eigen parkeergelegenheid heeft, zoals een oprit, carport of garage
- de gratis parkeerplaatsen in uw buurt vaak bezet zijn
- de gemeente ervan overtuigd is dat een eigen gehandicaptenparkeerplaats dringend nodig is


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

### **Kosten**



Het tarief voor het in behandeling nemen van een aanvraag uittreksel basisregistratie personen bedraagt € 16,60 (tarief 2024). Dit tarief is ook van toepassing als blijkt dat we uw aanvraag niet kunnen afhandelen. Er is dan geen recht op terugbetaling.

We kunnen alleen uittreksels basisregistratie personen verstrekken aan personen die in de gemeente Maastricht wonen en staan ingeschreven.

## Oefen nu zelf!

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

**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 Maastricht. 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 Maastricht.

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



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

#### Korte uitleg

Neemt u een hond in huis? Dan moet u hem binnen 14 dagen aanmelden bij de gemeente Maastricht. 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 Maastricht 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 Maastricht 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 Maastricht 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 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 Maastricht op wat u moet doen of bij wie u moet zijn.



### Oefening 10: Een automatische incasso aanvragen

#### Korte uitleg

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

#### Opdracht

Ga naar de website van de gemeente Maastricht.

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



### Oefening 11: Informatie over Mijn Overzicht opzoeken

Deze oefening kunt u alleen doen als u een uitkering ontvangt.

#### Korte uitleg

*Mijn Overzicht* is een service van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland voor mensen met een uitkering. Om toegang te krijgen tot *Mijn Overzicht* moet u inloggen met DigiD.

Via *Mijn Overzicht* kunt u snel en makkelijk informatie bekijken over uw uitkering. Bijvoorbeeld het inzien van uw uitkeringsspecificaties, jaarpogaven en stortingen.

#### Opdracht

Ga naar *Mijn Overzicht*. Dit kan via de website van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland: [socialezaken-mh.nl/nl/home/](https://socialezaken-mh.nl/nl/home/).

Log in met uw DigiD en kijk eens welke gegevens u in *Mijn Overzicht* kunt vinden.



### Oefening 12: Doorgeven watermeterstand

#### Korte uitleg

Heeft u een watermeter dan betaalt u voor het water dat u verbruikt. Uw watermeter houdt precies bij hoeveel dat is. U betaalt uw drinkwater per maand of per kwartaal vooruit, net als uw energierekening. Dit heet een voorschot. Het bedrag van dit voorschot hangt af van uw vorige waterverbruik op uw adres. Uw watermeter houdt intussen bij hoeveel water u precies verbruikt. Een keer per jaar geeft u de stand van uw watermeter door. Zo kan het waterleidingbedrijf de kosten van uw echte waterverbruik vergelijken met uw voorschotten.

#### Opdracht

U heeft bericht gekregen dat u de watermeterstand door moet geven. Bezoek de website van WML, [wml.nl](https://wml.nl) en bekijk het filmpje hoe u de watermeterstand door kunt geven.

### Aanvragen bij andere organisaties

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



#### Oefening 13: 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 14: 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)

