

# Digisterker door doen!

## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? (gemeente  
Twenterand)

## 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 Twenterand)

### 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 Twenterand. Ga dus eerst naar deze website: [twenterand.nl](https://www.twenterand.nl).



Bent u op de website van de gemeente Twenterand? 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.



### Let op!

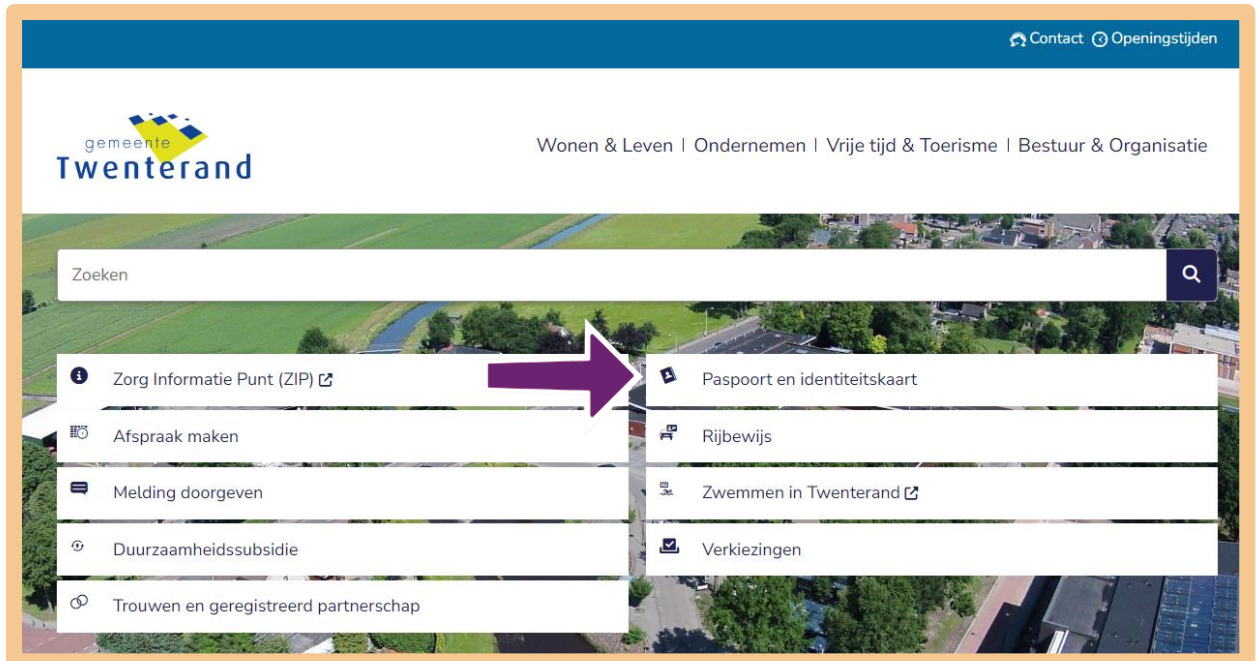
Het is verstandig om te controleren of de website inderdaad van de gemeente is. Controleer ook of er een veilige verbinding is tussen uw computer en de website. Dit kunt u controleren met het hangslotje in de adresbalk van de browser.

The screenshot shows the homepage of the Twenterand municipality website. At the top left is the Twenterand logo. To the right, there are navigation links: 'Wonen & Leven | Ondernemen | Vrije tijd & Toerisme | Bestuur & Organisatie'. A search bar is located below the navigation. A central menu lists various services: 'Zorg Informatie Punt (ZIP)', 'Afspraak maken', 'Melding doorgeven', 'Duurzaamheidssubsidie', 'Trouwen en geregistreerd partnerschap', 'Paspoort en identiteitskaart', 'Rijbewijs', 'Zwemmen in Twenterand', and 'Verkiezingen'. Below the menu is a 'Laatste nieuws' section with three news items, each with a date and a brief description. The footer contains contact information, social media links, and buttons for 'Contactformulier' and 'Afspraak maken'.



## Stap 2: Zoek de juiste pagina

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



Kies daarna voor **Paspoort aanvragen**. 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.

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 maken**. Zie de afbeelding hieronder, bij pijl B.

Wonen & Leven | Ondernemen | Vrije tijd & Toerisme | Bestuur & Organisatie

gemeente Twenterand

Zoeken

Contrast verhoging  
Tekst vergroten  
AA

## Paspoort

Lees voor

### Wat is het?

U vraagt een paspoort aan bij de gemeente. Na 6 werkdagen kunt u uw paspoort afhalen.

#### Spoedaanvraag

Als u uw paspoort snel nodig hebt, doet u een spoedaanvraag. Als u het paspoort voor 14.00 uur aanvraagt, kunt u het de volgende werkdag ophalen. U moet voor een spoedaanvraag wel extra betalen.

#### Reizen met kinderen

- > Kinderen moeten een eigen reisdocument hebben en mogen niet meer bijgeschreven staan in het paspoort van de ouders.
- > Als u met uw kind naar het buitenland reist en u hebt een andere achternaam dan uw kind, dan hebt u een bewijs nodig dat u de vader of moeder bent of het ouderlijk gezag hebt.

Lees meer over reizen met kinderen op de website van [de Rijksoverheid](#).

### Hoe werkt het?

U vraagt een paspoort persoonlijk aan bij de gemeente en kan ALLEEN op afspraak, maak hiervoor online een afspraak

**Afspraak maken**

Wilt u liever telefonisch een afspraak maken, dat kan tijdens openingstijden via 0546840840

#### Aan het loket:

- > U komt naar de gemeente, wanneer u hiervoor een afspraak heeft gemaakt.
- > U neemt al uw reisdocumenten mee, ook als deze verlopen zijn
- > U neemt 1 kleurenpasfoto mee die voldoet aan [de richtlijnen](#)
- > U betaalt uw paspoort of identiteitskaart bij de aanvraag. Graag met pin betalen

#### Digitaal:

Inwoners van 18 jaar of ouder kunnen online een paspoort aanvragen. Ben je jonger dan 18 jaar? Maak dan een afspraak om langs te komen en doe je aanvraag aan het loket.

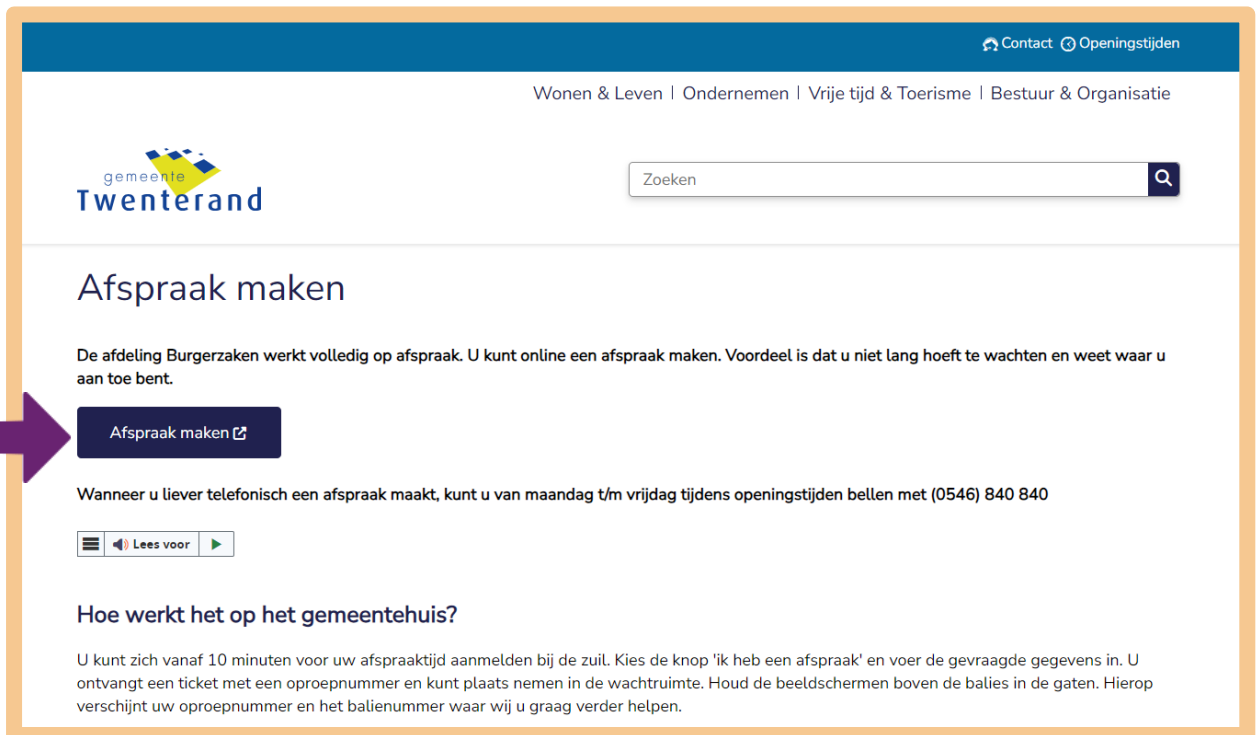
Start de aanvraag voor uw paspoort/identiteitskaart via de knop "online aanvragen":

**Paspoort online aanvragen**

- > Hier geeft u uw gegevens door, doet de betaling en maakt u een afspraak;
- > U komt op de door u gemaakte afspraak aan het loket en neemt al uw reisdocumenten mee, ook als deze verlopen zijn;
- > U neemt 1 kleurenpasfoto mee die voldoet aan [de richtlijnen](#);
- > Uw gegevens worden aan het loket gecontroleerd, u plaats uw handtekening en evt. worden er vingerafdrukken afgenomen en levert uw pasfoto in;



Klik daarna op **Afspraak maken**.



The screenshot shows the Twenterand website interface. At the top right, there are links for 'Contact' and 'Openingstijden'. Below that, a navigation menu includes 'Wonen & Leven | Ondernemen | Vrije tijd & Toerisme | Bestuur & Organisatie'. The Twenterand logo is on the left, and a search bar with the text 'Zoeken' is on the right. The main heading is 'Afspraak maken'. Below it, a paragraph states: 'De afdeling Burgerzaken werkt volledig op afspraak. U kunt online een afspraak maken. Voordeel is dat u niet lang hoeft te wachten en weet waar u aan toe bent.' A purple arrow points to a dark blue button labeled 'Afspraak maken' with an external link icon. Below the button, it says: 'Wanneer u liever telefonisch een afspraak maakt, kunt u van maandag t/m vrijdag tijdens openingstijden bellen met (0546) 840 840'. There is a 'Lees voor' button with a speaker icon. The section 'Hoe werkt het op het gemeentehuis?' follows, with a paragraph explaining the appointment process: 'U kunt zich vanaf 10 minuten voor uw afspraaktijd aanmelden bij de zuil. Kies de knop 'ik heb een afspraak' en voer de gevraagde gegevens in. U ontvangt een ticket met een oproepnummer en kunt plaats nemen in de wachtruimte. Houd de beeldschermen boven de balies in de gaten. Hierop verschijnt uw oproepnummer en het balienummer waar wij u graag verder helpen.'



#### Stap 4: Verzamel uw gegevens

Dan verschijnt het scherm waarop u een afspraak kunt maken. U kunt hier voor verschillende activiteiten een afspraak maken. Let op: er zijn meer activiteiten dan er nu in het scherm staan. Die ziet u als u met de muis de grijze schuifbalk verder naar beneden beweegt. Zie bij pijl A.

U wilt een afspraak maken om een nieuw paspoort aan te vragen. U klikt dus bij pijl B op **Aanvraag paspoort**.

gemeente  
**Twenterand**

Een afspraak maken

## Stap 1 - Activiteit(en)

Kies de activiteit waarvoor je een afspraak wilt maken. Voer eventueel eerst een zoekfilter in om de lijst met activiteiten te filteren.

Zoek een activiteit...

- Aangifte verhuizing
- Aanvraag identiteitskaart
- Aanvraag paspoort**
- Aanvraag/verlengen rijbewijs
- Afhalen Gehandicaptenparkeerkrt
- Afhalen identiteitskaart
- Afhalen paspoort

De activiteit 'Aanvraag paspoort' staat 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.

Hoog contrast

gemeente  
**Twenterand**

Een afspraak maken

## Stap 1 - Activiteit(en)

**Aanvraag paspoort** 🗑 Verwijderen

Aantal personen

+ [Nog een activiteit toevoegen](#)


**A**


**B**

**C**

Ga verder naar stap 2


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

 Hoog contrast



Een afspraak maken

## Stap 2 - Benodigheden

 [Printen](#)

### Aanvraag paspoort

- Kinderen die een eigen paspoort nodig hebben, zullen altijd persoonlijk aanwezig moeten zijn bij de aanvraag en bij het ophalen van het paspoort;
- Let op: voor kinderen onder de 18 jaar is er altijd schriftelijke toestemming nodig van (beide) ouder(s)/voogd(en) voor het aanvragen van een paspoort; *Graag het toestemmingsformulier (van de ouder(s)/voogd(en))DIGITAAL van te voren invullen via de bijgevoegde link: <https://iburgerzaken.twenterand.nl/gaas-web/server/start/StartIndienenToestemmingsformulierReisdocument>*
- Bij de aanvraag zal één van de ouder(s) aanwezig moeten zijn.
- 1 kleurenfoto, de goedgelijkende pasfoto is maximaal 6 maanden oud op het moment van de aanvraag (voor de eisen van de pasfoto zie <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2020/03/23/fotomatrix-2020>).**
- alle in uw bezit zijnde geldig/verlopen reisdocumenten (paspoort, Nederlandse Identiteitskaart) meegenomen?
- bij vermissing van het reisdocument zal er een "verklaring van vermissing" opgemaakt worden bij de gemeente. Is uw Identiteitskaart of paspoort gestolen, dan is het verstandig om aangifte te doen bij de politie en het proces-verbaal meeneemt naar de gemeente;
- Wanneer u een reisdocument wilt aanvragen en uw vorige reisdocument is kwijt/verloren of gestolen, dan kan het maar zo zijn dat de aanvraag voor een nieuw reisdocument langer duurt dan 5 werkdagen.
- .
- Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website: [www.twenterand.nl](http://www.twenterand.nl);
- Kosten paspoort t/m 17 jaar € 63,40\* en vanaf 18 jaar € 83,85\*;
- Bij een spoedprocedure zijn extra kosten verbonden van € 57,05\* per aangevraagd document.

\* prijswijzigingen onder voorbehoud

Heeft u ervoor gezorgd, dat u voor elk product dat u wilt aanvragen ook een afspraak heeft gemaakt?

Kom op tijd voor uw afspraak, maar graag niet te vroeg

Bij binnenkomst graag aanmelden bij de zuil met "ik heb een afspraak" en dan de geboortedatum invullen die in de afspraak is genoteerd. Bijvoorbeeld: 01-01-1973

Vorige

Ga verder naar stap 3




Nu komt u terecht bij 'Stap 3 – 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. Op uw scherm staan een aantal dagen waaruit u kunt kiezen. Wilt u liever een afspraak op een andere dag? Klik dan bij pijl A op **Volgende**. U ziet aan de groene vinkjes of u 's ochtends, 's middags of 's avonds een afspraak kunt maken.

Kies een datum, zie bijvoorbeeld bij pijl B.

Hoog contrast



**gemeente Twenterand**

Een afspraak maken

## Stap 3 - Datum en tijd

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

**Beschikbare dagen en tijden**

Dag	Ochtend	Middag	Tijdkeuze
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 9 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Woensdag</b> 10 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 11 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 12 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Maandag</b> 15 juli	✓	✓	Kies tijd ▼

**A** ↓

[Volgende](#) >

Vorige


Ga verder naar stap 4

**B** →

Heeft u een datum gekozen? Dan ziet u voor die datum een zwart rondje, zie pijl A. Kies nu een tijd. In het vakje achter de gekozen datum staat de vroegste tijd waarop u een afspraak kunt maken. Bij pijl B ziet u dat dit '08:50' uur is. Wilt u liever een afspraak op een andere tijd? Klik dan bij pijl B op **08:50**.

In dit voorbeeld kiezen wij voor een afspraak op een ander tijdstip. Klik daarom bij pijl B op **08:50**.

Hoog contrast



Een afspraak maken

## Stap 3 - Datum en tijd

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


### Beschikbare dagen en tijden


[Volgende >](#)

Dag	Ochtend	Middag	Tijdkeuze
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 9 juli	✓	✓	Kies tijd ▾
<input type="radio"/> <b>Woensdag</b> 10 juli	✓	✓	Kies tijd ▾
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 11 juli	✓	✓	Kies tijd ▾
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 12 juli	✓		Kies tijd ▾
<input checked="" type="radio"/> <b>Maandag</b> 15 juli	✓		08:50 ▾

Vorige

Ga verder naar stap 4

A  


B  


Heeft u op '08:50' geklikt? Dan verschijnen er verschillende tijden. Kies bij de pijl de tijd waarop u de afspraak wilt plannen.

### Stap 3 - Datum en tijd

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


#### Beschikbare dagen en tijden

[Volgende](#) >

Dag	Ochtend	Middag	Tijdkeuze
<input type="radio"/> Dinsdag 9 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> Woensdag 10 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> Donderdag 11 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> Vrijdag 12 juli	✓		Kies tijd ▼
<input checked="" type="radio"/> Maandag 15 juli	✓	✓	08:50 ▼ Kies tijd 08:50 11:55 12:00 12:20

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 je afspraak.  
De afspraak duurt ongeveer 10 minuten.

### Beschikbare dagen en tijden

[Volgende](#) >

Dag	Ochtend	Middag	Tijdkeuze
<input type="radio"/> <b>Dinsdag</b> 9 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Woensdag</b> 10 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Donderdag</b> 11 juli	✓	✓	Kies tijd ▼
<input type="radio"/> <b>Vrijdag</b> 12 juli	✓		Kies tijd ▼
<input checked="" type="radio"/> <b>Maandag</b> 15 juli	✓	✓	12:00 ▼

Vorige



Ga verder naar stap 4





## Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in

U komt nu op de website bij 'Stap 4 – Je 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 - Je gegevens

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

Aanhef \*

Dhr.  
  Mevr.  
  Geen

Je persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het registreren van je afspraak. De gegevens worden dus niet langer bewaard dan nodig is en niet aan derden verstrekt.

Vorige

Ga verder naar stap 5



## 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 – Je 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!**

Hoog contrast

gemeente  
**Twenterand**

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 Aanvraag paspoort  
[Activiteit\(en\) wijzigen](#)
- [Benodigdheden bekijken](#)
- Gemeentehuis Twenterand
- Maandag 15 juli om 12:00 uur  
[Datum of tijd wijzigen](#)
- Naam: Mevr. Debbie Sterker  
Geboortedatum (dd-mm-jjjj): 01-01-1950  
E-mailadres:  
Telefoonnummer: 0612345678  
[Gegevens wijzigen](#)

**Vorige**

**Afspraak bevestigen**



### 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 shows the Twenterand website interface. At the top right, there is a 'Hoog contrast' button. The Twenterand logo is on the left. The main heading is 'Mijn afspraak'. To the right of the heading is a dropdown menu labeled 'Acties'. Below the heading, there is a message: 'Je ontvangt een e-mail met daarin belangrijke informatie over de gemaakte afspraak. Heb je nog vragen over je afspraak? Neem dan contact met ons op.' Below this message, there is a calendar icon followed by the text 'Maandag 15 juli 12:00 uur' and '1x Aanvraag paspoort'. At the bottom left, there is a dark blue button labeled 'Pagina sluiten', which is pointed to by a purple arrow.


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

Bevestiging afspraak

 Gemeente Twenterand <noreply@twenterand.nl>  
Aan

Geachte mevrouw Sterker,

Hierbij bevestigen wij de door u gemaakte afspraak:

Datum: maandag 15 juli 2024   
 Begintijd: 12:00 uur

Onderwerp: Aanvraag paspoort

- Aanvraag paspoort

Voor Aanvraag paspoort dient u het volgende mee te nemen

- Kinderen die een eigen paspoort nodig hebben, zullen altijd persoonlijk aanwezig moeten zijn bij de aanvraag en bij het ophalen van het paspoort;
- Let op: voor kinderen onder de 18 jaar is er **altijd schriftelijke toestemming** nodig van (beide) ouder(s)/voogd(en) voor het aanvragen van een paspoort; **Graag het toestemmingsformulier (van de ouder(s)/voogd(en)) DIGITAAL van te voren invullen via de bijgevoegde link:**  
<https://iburgerzaken.twenterand.nl/gaas-web/server/start/StartIndienenToestemmingsformulierReisdocument>
- Bij de aanvraag zal één van de ouder(s) aanwezig moeten zijn.
- 1 kleurenfoto, de goedgelijkende pasfoto is maximaal 6 maanden oud op het moment van de aanvraag (voor de eisen van de pasfoto zie <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2020/03/23/fotomatrix-2020>).
- alle in uw bezit zijnde geldig/verlopen reisdocumenten (paspoort, Nederlandse Identiteitskaart) meegenomen?
- bij vermissing van het reisdocument zal er een "verklaring van vermissing" opgemaakt worden bij de gemeente. Is uw Identiteitskaart of paspoort gestolen, dan is het verstandig om aangifte te doen bij de politie en het proces-verbaal meeneemt naar de gemeente;
- Wanneer u een reisdocument wilt aanvragen en uw vorige reisdocument is kwijt/verloren of gestolen, dan kan het maar zo zijn dat de aanvraag voor een nieuw reisdocument langer duurt dan 5 werkdagen.
- u betaalt de kosten bij de aanvraag;
- Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website: [www.twenterand.nl](http://www.twenterand.nl);
- Kosten paspoort t/m 17 jaar € 63,40\* en vanaf 18 jaar € 83,85\*;
- Bij een spoedprocedure zijn extra kosten verbonden van € 57,05\* per aangevraagd document.

\* prijswijzigingen onder voorbehoud

**Heeft u ervoor gezorgd, dat u voor elk product dat u wilt aanvragen ook een afspraak heeft gemaakt?  
 Kom op tijd voor uw afspraak, maar graag niet te vroeg  
 Bij binnenkomst graag aanmelden bij de zuil met "ik heb een afspraak" en dan de geboortedatum invullen die in de afspraak is genoteerd.  
 Bijvoorbeeld: 01-01-1973**

U kunt uw afspraak wijzigen door op onderstaande link te klikken:  
[Ik wil mijn afspraak wijzigen](#)

U kunt uw afspraak annuleren door op onderstaande link te klikken:  
[Ik wil mijn afspraak annuleren](#)

Bij binnenkomst in het gemeentehuis moet u op de informatiezuil drukken op de knop IK HEB EEN AFSpraak. Daarna wordt u gevraagd uw geboortedatum in te toetsen. Vervolgens ontvangt u een bon, waarna u opgeroepen wordt via de beeldschermen in de hal.

Heeft u voor elk product wat u aan wilt vragen een afspraak gemaakt? Zo niet, dan kunt u uw afspraak zelf wijzigen.

Lukt dit niet, neem dan contact op met de gemeente Twenterand, telefoon 0546-840840.

Wilt u ervoor zorgen dat u op tijd (ongeveer 5 minuten van te voren) aanwezig bent voor uw afspraak. Vanaf 10 minuten voor uw afspraak kunt u een bonnetje uit de zuil halen.

Met vriendelijke groet, afd. Dienstverlening.

### 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

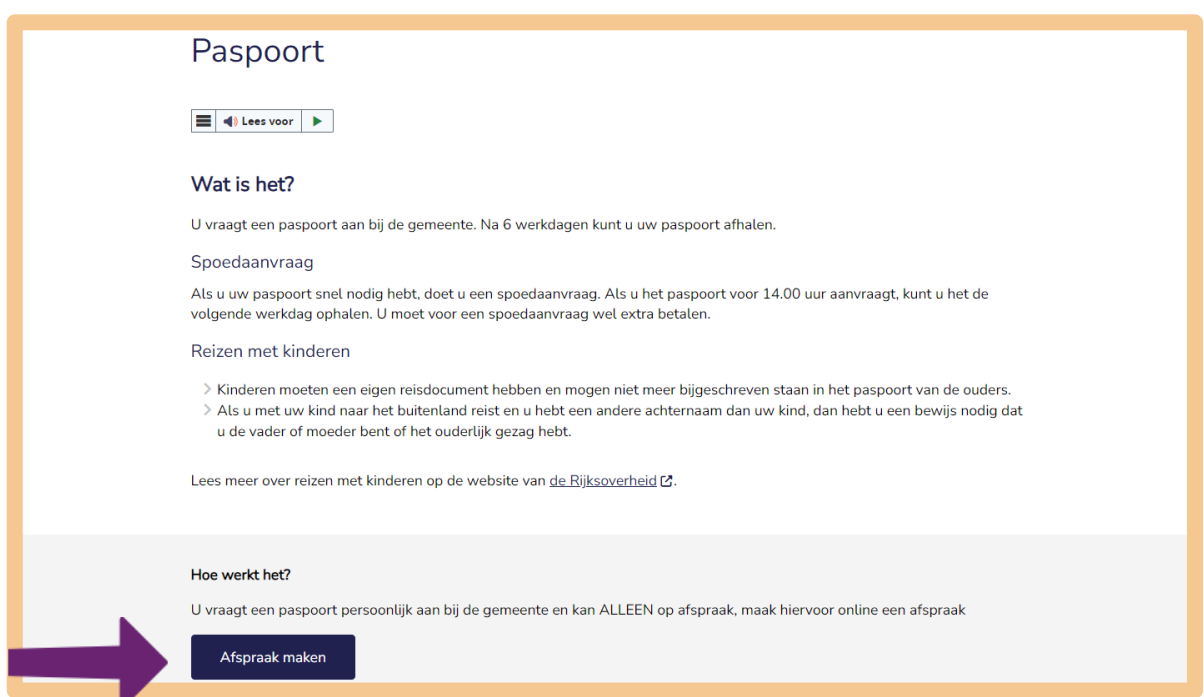
Kijk nog eens terug naar stap 2 'Zoek en vind' van dit hoofdstuk. Daar hebben we gezocht hoe we bij de gemeente Twenterand een afspraak kunnen maken voor een 'paspoort aanvraag'. Dit is één voorbeeld. U kunt ook op andere manieren zoeken. Hieronder ziet u er een aantal:



1. U kunt zoeken op [twenterand.nl](https://www.twenterand.nl), via het zoekvakje bovenaan de pagina. In het zoekvakje typt u bijvoorbeeld '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 **Meer resultaten** of op het **vergrootglas**. Zie pijlen C. U kunt op uw toetsenbord ook drukken op **Enter**.

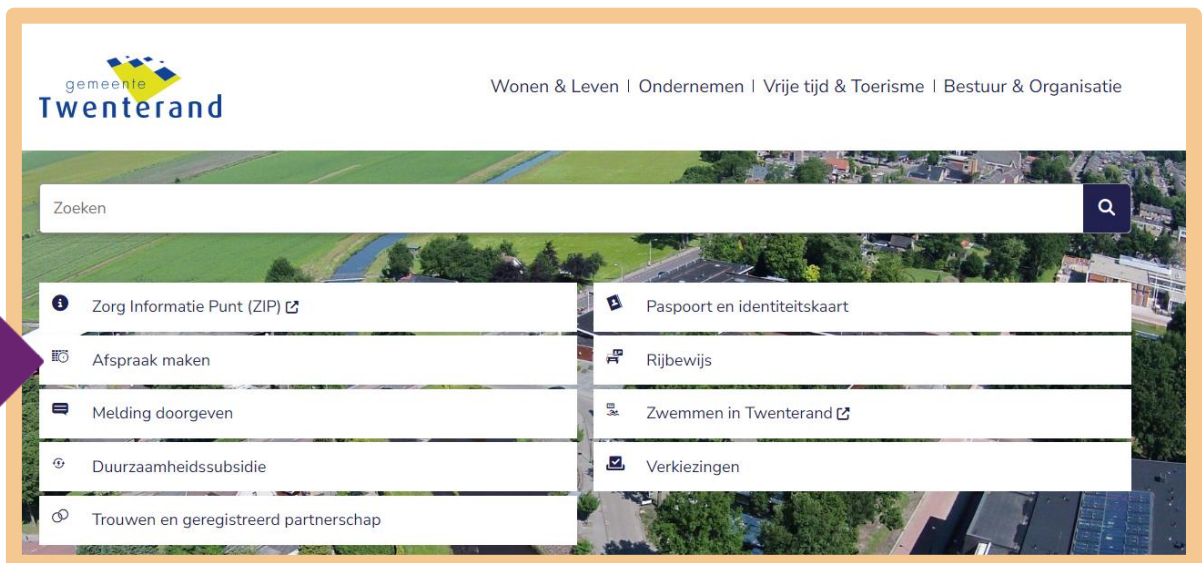


Heeft u op 'Paspoort' geklikt? Dan komt u op een pagina met informatie over het paspoort. Klik op **Afspraak maken**.





2. Er is nog een andere zoekmogelijkheid. Op de startpagina van de gemeente kunt u klikken op **Afspraak maken**. Zie hieronder, bij de pijl.



Daarna klikt u bij de pijl op **Afspraak maken** en kunt u de activiteit kiezen waarvoor u de afspraak wilt maken.





3. Op de startpagina kunt u ook met de muis 'Wonen & Leven' aanwijzen, zie bij pijl A. Maar u klikt hier niet op. U klikt bij pijl B op **Paspoort/ID-kaart, rijbewijs en uittreksels**.



Vervolgens klikt u op **Paspoort en identiteitskaart** en gaat u verder met het maken van de afspraak.





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

- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'aanvraag paspoort twenterand' 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 twenterand'. A purple arrow labeled 'A' points to the search bar. To the right of the search bar, there are icons for search, voice search, and image search. A purple arrow labeled 'B' points to the search icon. Below the search bar, there are tabs for 'Alle', 'Nieuws', 'Afbeeldingen', 'Video's', 'Boeken', 'Financieel', and 'Web'. The search results show 'Ongeveer 5.450 resultaten (0,33 seconden)'. The first result is from Twenterand, with the URL 'https://www.twenterand.nl / paspoort'. The title is 'Paspoort'. The description says 'Inwoners van 18 jaar of ouder kunnen online een paspoort aanvragen. Ben je jonger dan 18 jaar? Maak dan een afspraak om langs te komen en doe je aanvraag aan ...'. A purple arrow labeled 'C' points to this result. The second result is also from Twenterand, with the URL 'https://www.twenterand.nl / paspoort-en-identiteitskaart'. The title is 'Paspoort en identiteitskaart'. The description says 'Paspoort aanvragen. Binnen enkele minuten uw aanvraag voor een paspoort in het gemeentehuis regelen? Dat kan als u alvast online uw aanvraag doet en betaalt ...'.





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

## Gehandicaptenparkeerplaats

U kunt onder de volgende voorwaarden een eigen gehandicaptenparkeerplaats aanvragen:

◀ Lees voor ▶

### ***U bent de bestuurder***

- > Voor een gehandicaptenparkeerplaats bij uw woning staat u ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) op dat adres.
- > Het kenteken van het voertuig staat op uw naam of op naam van uw huisgenoot.
- > U heeft een gehandicaptenparkeerkaart, met kaarttype bestuurder
- > U heeft geen eigen parkeergelegenheid.

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



### **Kosten**

Een uittreksel uit de BRP kost € 8,00. \* Wanneer u deze digitaal afneemt kost het uittreksel € 5,00 (kijk hiervoor onder het kopje 'formulieren')

\*legeswijzigingen voorbehouden

## Oefen nu zelf!

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

**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 Twenterand. 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 Twenterand.

#### 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 Twenterand 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 Twenterand 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 Twenterand 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](https://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 Twenterand 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 Twenterand.

- 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  
digisterker.nl

