

# Digisterker door doen!

## THEMAHOOFDSTUK

Wat is aanvragen? Bij de gemeente

Zwolle

Zwolle



Zwolle



## 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? Bij de gemeente Zwolle

### Wanneer u dit hoofdstuk heeft doorlopen, dan

- heeft u kennis gemaakt met wat u bij de gemeente online kunt aanvragen;
- heeft u geoefend met iets online aanvragen bij de gemeente;
- kunt u met meer zelfvertrouwen uw zaken regelen bij de gemeente en andere organisaties.



Via internet kunt u van alles regelen of aanvragen bij de overheid. Bijvoorbeeld een formulier, een vergunning, of een uitkering. Maar ook een afspraak moet u vaak aanvragen. Als u iets online heeft aangevraagd, reageert de overheid daarop. U krijgt bijvoorbeeld een e-mail waarin staat dat u een afspraak heeft met de gemeente. Of u krijgt een brief waarin staat of u recht heeft op een uitkering.

### Iets aanvragen bij de gemeente: wat heeft u nodig?

- Een computer, laptop, tablet of mobiele telefoon met een veilige internetverbinding.

### Voorbeelden van aanvragen

Hieronder ziet u 5 voorbeelden van verschillende aanvragen.

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



### Tip

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





### Hoe vraagt u iets aan via de digitale overheid?

Wilt u iets aanvragen bij de overheid? Dan doet u dat in 7 stappen. Hieronder ziet u een korte uitleg bij deze stappen.

- 1** **Bedenk wat u wilt aanvragen**

Bedenk wat u wilt aanvragen: Hoe heet het? Bij welke organisatie kunt u het aanvragen? Ga naar de website van die organisatie.


- 2** **Zoek de juiste pagina**

Bent u op de juiste website? Zoek dan de pagina waarop u de aanvraag kunt regelen.


- 3** **Controleer of u de aanvraag mag of kunt doen**

Lees eerst of u de aanvraag mag of kunt doen. Heeft u recht op wat u aanvraagt? Of kunt u de klacht hier wel melden? Controleer ook of u iets moet betalen, en zo ja hoe.


- 4** **Verzamel uw gegevens**

Welke informatie vraagt de overheid van u? Wat moet u invullen als u de aanvraag wilt doen? Verzamel al die gegevens en vul ze in.


- 5** **Vul uw persoonlijke gegevens in**

Vul uw persoonlijke gegevens in. Let op: sommige gegevens moet u verplicht invullen en andere niet.


- 6** **Controleer uw gegevens**

Controleer uw gegevens voordat u de aanvraag opstuurt. Zo voorkomt u dat u iets fout invult.


- 7** **Stuur uw aanvraag op**

Heeft u alle gegevens juist ingevuld? Dan kunt u uw aanvraag opsturen. Voor sommige aanvragen heeft u DigiD nodig.



Op de bladzijden hierna vindt u een uitgebreide uitleg bij elke stap. We leggen deze stappen uit met een voorbeeld. Dat voorbeeld gaat over het aanvragen van een paspoort. Het is de bedoeling dat u de stappen zelf ook echt volgt. U moet dus doen alsof u zelf een paspoort gaat aanvragen.



**Let op! U vraagt dus niet echt een paspoort aan!**

### Voorbeeld: Paspoort aanvragen – online een afspraak maken



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

Stel, u gaat binnenkort op reis buiten Europa. Dan heeft u een paspoort nodig. Dat kunt u aanvragen bij uw gemeente. U moet hiervoor zelf een afspraak maken. Dat kan via de website van de gemeente Zwolle. Ga dus eerst naar deze website: [zwolle.nl](http://zwolle.nl).



Bent u op de website van de gemeente Zwolle? Dan vindt u hier allerlei informatie over de gemeente en wat de gemeente voor u kan doen. U kunt er iets melden, u kunt er formulieren aanvragen, u kunt een afspraak maken. Ook vindt u er het adres en de openingstijden van het gemeentehuis.

Klik maar eens op de verschillende onderwerpen op de website. Zo kunt u zien wat u allemaal op de website van de gemeente kunt vinden en wat u hier allemaal kunt regelen.

Om de hele startpagina te kunnen zien, kunt u met de muis het grijze balkje verder naar beneden schuiven. Zie bij de pijl in de afbeelding hieronder.



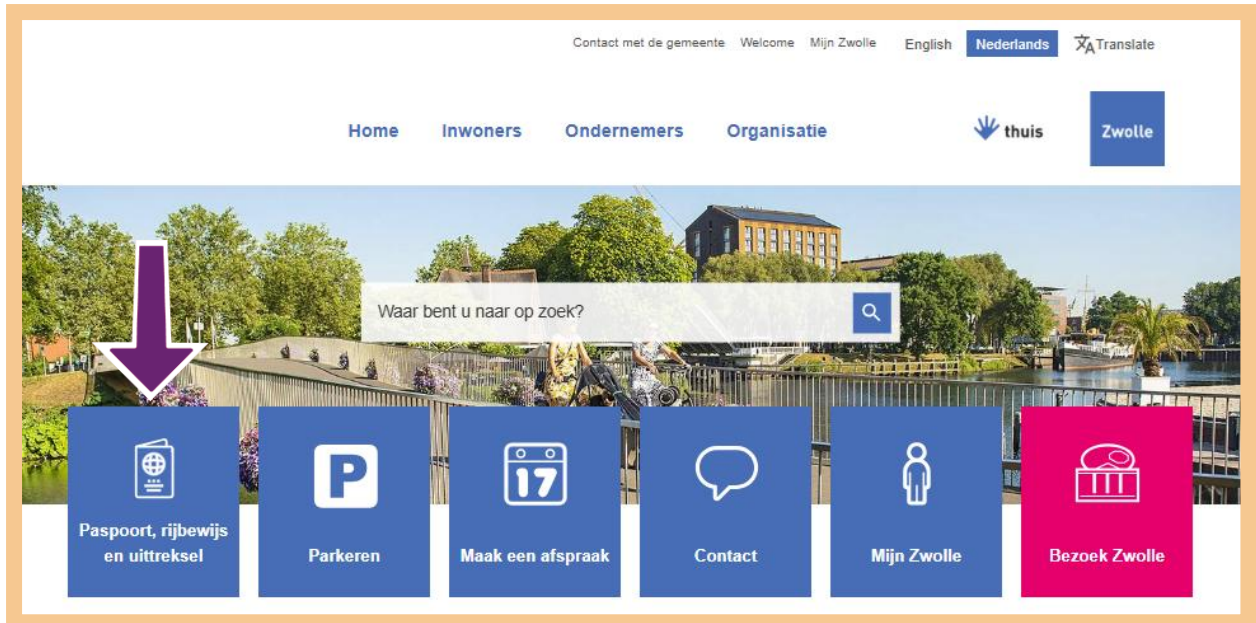
### Let op!

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



## Stap 2: Zoek de juiste pagina

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



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



Vervolgens klikt u op **Paspoort**.

## Reisdocumenten

**?** **Paspoortpiek:** Van veel inwoners loopt binnenkort de geldigheid van hun reisdocument af. Hierdoor stijgt het aantal aanvragen voor nieuwe paspoorten of identiteitskaarten enorm. Dit zorgt voor een paspoortpiek. Verleng op tijd uw paspoort of identiteitskaart, zeker met een buitenlandse reis op komst. Daarmee voorkomt u de teleurstelling dat uw reis misschien niet door kan gaan.

Bekijk de [veelgestelde vragen over de paspoortpiek](#)

<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <h3 style="margin: 0;">Paspoort</h3> </div> </div> <p>Een paspoort vraagt u persoonlijk aan bij de publieksbalie in het Stadskantoor.</p>	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Identiteitskaart</h3> </div> <p>Een ID-kaart vraagt u persoonlijk aan bij de publieksbalie in het Stadskantoor.</p>	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Reizen met kinderen</h3> </div> <p>Op reis met uw kind.</p>
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Noodpaspoort</h3> </div> <p>Is uw reisdocument verlopen of zoekgeraakt en gaat u binnen heel korte tijd al op reis? Dan kan een noodpaspoort u mogelijk helpen.</p>	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Paspoort, tweede</h3> </div> <p>Reist u veel voor zaken, uw beroep of privé? Dan kunt u een tweede Nederlands paspoort aanvragen.</p>	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Paspoort, zaken</h3> </div> <p>Als u veel reist en veel stempels krijgt van diverse douaneposten, kan een zakenpaspoort dus uitkomst bieden.</p>

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 de pijlen B.

The screenshot shows the 'Paspoort' page on the Zwolle website. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Inwoners', 'Ondernemers', and 'Organisatie'. A search bar is present with the text 'Waar bent u naar op zoek?'. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: 'Home / Inwoners / Reizen en papieren / Reisdocumenten / Paspoort'. The main heading is 'Paspoort'. A text block explains that a passport is applied for personally at the public service counter and that an appointment must be made in advance. A callout box with an exclamation mark asks for help with making an appointment and points to a link 'Hulp bij digitaal contact met de gemeente'. A blue button labeled 'Afspraak maken' is highlighted with a purple arrow and a circle labeled 'B'. To the right, a sidebar contains a list of links: 'Goed om te weten', 'Meenemen', 'Kosten', 'Ophalen', 'Geldigheid', 'Spoed, kwijt of gestolen', 'Jonger dan 18 jaar', and 'Contact'. A second 'Afspraak maken' button is also present in the sidebar, also highlighted with a purple arrow and a circle labeled 'B'. A vertical scrollbar on the right side of the page is highlighted with a purple arrow and a circle labeled 'A', indicating that the page content can be scrolled down.



### 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. Klik bij pijl B op **Paspoort aanvragen**.

thuis Zwolle

#### Een afspraak maken

1 Activiteit(en)

Kies uw activiteit(en) waarvoor u een afspraak wilt maken. Voer eventueel eerst een zoekfilter in om de lijst met activiteiten te filteren.

Filter de lijst met activiteiten... Aantal 1 Toon benodigdheden

- Ophalen brondocumenten
- Parkeervergunning aanvragen
- Parkeervergunning ophalen
- Paspoort aanvragen**
- Rijbewijs aanvragen/verlengen

Ga naar stap 2

2 Locatie en tijdstip

3 Contactgegevens

4 Bevestig afspraak

De activiteit 'Paspoort aanvragen' staat al in het scherm.

Wilt u voor nog een activiteit een afspraak maken? Bijvoorbeeld dat u verhuisd bent? Klik dan op **Ik wil 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 naar stap 2** te klikken, bij pijl C.

The screenshot shows the 'Een afspraak maken' (Make an appointment) page on the 'thuis Zwolle' website. The page has a blue header with the 'thuis Zwolle' logo. Below the header, there is a section titled 'Een afspraak maken' with a green checkmark icon and the text 'Activiteit(en)'. The main content area is titled 'Kies uw activiteit(en) waarvoor u een afspraak wilt maken. Voer eventueel eerst een zoekfilter in om de lijst met activiteiten te filteren.' Below this, there is a search filter input field, a dropdown menu for 'Aantal' (Quantity) set to '1', and a 'Toon benodigdheden' (Show requirements) button. A purple arrow labeled 'A' points to the '+ Ik wil nog een activiteit toevoegen' (Add another activity) button. Another purple arrow labeled 'B' points to the 'Aantal' dropdown menu. A third purple arrow labeled 'C' points to the 'Ga naar stap 2' (Go to step 2) button. The page also features a progress indicator with four steps: 1. Activiteit(en), 2. Locatie en tijdstip, 3. Contactgegevens, and 4. Bevestig afspraak.

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

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

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

## 2 Locatie en tijdstip

Kies een geschikte datum en tijd

Locatie Stadskantoor

Datum (dd-mm-jjjj)

|dd-mm-jjjj

augustus 2025							september 2025						
ma	di	wo	do	vr	za	zo	ma	di	wo	do	vr	za	zo
				1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30					

Heeft u een datum gekozen? Dan ziet u die datum op het scherm staan, zie pijl A. Kies nu een tijd. In het vakje onder 'Tijd' staat de vroegste tijd waarop u een afspraak kunt maken. Bij pijl B ziet u dat dit '08:00' uur is.

In dit voorbeeld wilt u liever een afspraak op een ander tijdstip. U klikt daarom bij pijl B op **08:00**.

Locatie en tijdstip

De eerstvolgende beschikbare tijd is al voor u gekozen

Kies een geschikte datum en tijd

Locatie Stadskantoor

Datum (dd-mm-jjjj)

19-09-2025

Tijd

08:00

Vorige stap

Ga naar stap 3

Er verschijnen nu verschillende tijden. Kies de **tijd** waarop u de afspraak wilt plannen. Zie bijvoorbeeld bij de pijl hieronder.

Een afspraak maken

Kies een tijdstip

08:00

08:10

08:20

08:30

09:00

09:10

09:20

09:30

09:40

09:50

10:00

10:10

10:40

10:50

11:00

11:10

11:20

11:30

11:40

08:00

Wijzigen

Aantal: 1

Toon benodigdheden

s al voor u gekozen

Heeft u een datum en tijd gekozen? Ga dan verder door te klikken op **Ga naar stap 3**. Zie de afbeelding hieronder.

✓ Locatie en tijdstip

Kies een geschikte datum en tijd

Locatie Stads Kantoor

Datum (dd-mm-jjjj)

19-09-2025

Tijd

11:00

Vorige stap

Ga naar stap 3



## Stap 5: Vul uw persoonlijke gegevens in

U komt nu op de website bij stap '3 Contactgegevens'. 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 naar stap 4**. Zie bij de pijl.


Zwolle

Een afspraak maken

✔ Activiteit(en) Wijzigen

Paspoort aanvragen	Aantal: 1	<a href="#" style="border: 1px solid #0056b3; padding: 2px 10px;">Toon benodigheden</a>
--------------------	-----------	---

✔ Locatie en tijdstip Wijzigen

Locatie	Stadskantoor Lubeckplein 2 8017 JZ Zwolle Te bereiken op telefoonnummer: 14038
Datum	19-09-2025
Begintijd	11:00
Afspraakduur	10 minuten

3 Contactgegevens

Vul uw contactgegevens in a.u.b. (Velden met \* zijn verplicht)

Aanhef  
 Dhr.       Mevr.

<p>Voornaam <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Tussenvoegsel <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Burgerservicenummer (BSN) <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Andere nationaliteit <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>E-mailadres (Voorbeeld: naam@voorbeeld.nl) * <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Telefoonnummer (mobiel) <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Huisnummer <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Postcode <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Opmerking <input style="width: 95%; height: 30px;" type="text"/></p>	<p>Initialen <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Achternaam * <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Nationaliteit <input style="width: 95%;" type="text" value="Selecteer uw nationaliteit"/></p> <p>Geboortedatum (dd-mm-ijjj) * <input style="width: 95%;" type="text" value="dd-mm-ijjj"/></p> <p>Telefoonnummer <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Straatnaam <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Huisnummertoevoeging <input style="width: 95%;" type="text"/></p> <p>Woonplaats <input style="width: 95%;" type="text"/></p>
--	---

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

Vorige stap
Ga naar stap 4
←

- 13 -





### 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 stap**, bij pijl B. U gaat dan op de website terug naar stap '3 Contactgegevens'.



### Let op: klik niet op Bevestig 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 **Bevestig afspraak!**

thuis Zwolle

Een afspraak maken

✔ Activiteit(en) Wijzigen

Paspoort aanvragen Aantal: 1 Toon benodigdheden

✔ Locatie en tijdstip Wijzigen

Locatie	Stadskantoor Lubeckplein 2 8017 JZ Zwolle Te bereiken op telefoonnummer: 14038
Datum	19-09-2025
Begintijd	11:00
Afspraakduur	10 minuten

✔ Contactgegevens Wijzigen

Naam	Mevr. D. (Dinie) Sterker
Nationaliteit	Nederlandse
Burgerservicenummer	123456782
E-mailadres	dinie@sterker.nl
Telefoonnummer	0612345678
Adres	Digisterkerstraat 1
Postcode	1234AB
Woonplaats	Digisterkerdorp

4 Bevestig afspraak

Controleer uw afspraakgegevens en klik daarna op 'Bevestig afspraak'

C

Bevestig afspraak

B

Vorige stap

- 14 -



### Stap 7: Stuur uw aanvraag op

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

Heeft u dit bericht gelezen? Klik dan bij de pijl op **Sluiten**.


The screenshot shows a web interface for making an appointment. At the top right, there is a 'thuis' button with a hand icon and a 'Zwolle' button. Below this is a header 'Een afspraak maken'. The main content area is divided into sections: 'Activiteit(en)' with a green checkmark and 'Paspoort aanvragen'; 'Locatie en tijdstip' with a green checkmark; and a table with appointment details. A modal dialog box is overlaid on the table, titled 'Afspraak bevestigd' with a close button (x). The dialog contains the text 'Uw afspraak is gepland.' and 'U ontvangt een bevestiging op uw mailadres.' At the bottom of the dialog, a purple arrow points to a dark blue button labeled 'Sluiten' with a white checkmark icon.

Activiteit(en)	
Paspoort aanvragen	

Locatie en tijdstip	
Locatie	Stadska Lubeck 8017 JZ Te berei
Datum	19-09-2
Begintijd	11:00
Afspraakduur	10 minu

Er verschijnt nu een overzicht van alle gegevens van uw afspraak. U kunt deze pagina printen, maar dat hoeft niet. Als u bij de pijl op **Pagina sluiten** klikt, gaat u terug naar de startpagina van de gemeente.



### Een afspraak maken

**Activiteit(en)**

Paspoort aanvragen	Aantal: 1	<a href="#">Toon benodigdheden</a>
--------------------	-----------	------------------------------------

**Locatie en tijdstip**

Locatie	Stadskantoor Lubeckplein 2 8017 JZ Zwolle Te bereiken op telefoonnummer: 14038
Datum	19-09-2025
Begintijd	11:00
Afspraakduur	10 minuten

**Contactgegevens**

Naam	Mevr. D. (Dinie) Sterker
Nationaliteit	Nederlandse
Burgerservicenummer	123456782
E-mailadres	dinie@sterker.nl
Telefoonnummer	0612345678
Adres	Digisterkerstraat 1
Postcode	1234AB
Woonplaats	Digisterkerdorp

**Afspraak bevestigd**

Uw afspraak is gepland.



U ontvangt een bevestiging op uw mailadres.


**✓ Afspraak bevestigd**

[Printen](#) [Pagina sluiten](#)

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

Bevestiging afspraak

 Noreply <Noreply@zwolle.nl>  
Aan 



Geachte mevrouw Sterker,

Hierbij ontvangt u een bevestiging van uw afspraak voor: Paspoort aanvragen op vrijdag 19 september 2025 om 11:00 uur in het Stadskantoor aan het Lubeckplein 2 .

Voor Paspoort aanvragen dient u het volgende mee te nemen

- Eén goedgeijkende kleurenpasfoto die voldoet aan de wettelijke [eisen](#) (o.a. niet ouder dan 6 maanden)
- Alle Nederlandse en buitenlandse reisdocumenten die op uw naam staan, ook als deze verlopen zijn.
- Jonger dan 18 jaar? Dan is toestemming nodig van ouder(s) of verzorger(s) die het gezag hebben. Via de link kunt u eenvoudig digitaal toestemming geven: [Indienen toestemmingsformulier reisdocument \(zwolle.nl\)](#)
- In geval van curatele geeft de curator toestemming.
- Betaling bij voorkeur via pin.

**Vorige paspoort vermist of gestolen?**


Geef uw vermissing eenvoudig digitaal door via onderstaande link  
[Vermissing reisdocument \(zwolle.nl\)](#)

Bij vragen staat een van onze medewerkers u graag te woord.

**Wilt u uw afspraak wijzigen of annuleren, maak dan gebruik van onderstaande mogelijkheden.**

[Ik wil mijn afspraak wijzigen](#)                      [Ik wil mijn afspraak annuleren](#)

Om identiteitsfraude te voorkomen maakt de gemeente Zwolle gebruik van scanapparatuur. Hiermee wordt uw identiteitsdocument gescand en een gezichtsvergelijking gedaan. Meer weten: [www.zwolle.nl/identiteitsfraude](http://www.zwolle.nl/identiteitsfraude)

 De gekoppelde afbeelding kan niet worden weergegeven.  
Het bestand is mogelijk verplaatst, heeft een andere naam gekregen of is verwijderd. Controleer of de koppeling verwijst naar het juiste bestand en de juiste locatie.

Gemeente Zwolle, Klantcontactcentrum  
Bezoekadres: Lübeckplein 2, Zwolle  
Tel. 14038

**De parkeergarages in de omgeving van het Stadskantoor kunnen vol zijn. We adviseren u indien mogelijk met het openbaar vervoer of op de fiets te komen.**

### 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 Zwolle 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 [zwolle.nl](http:// zwolle.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 **Toon alle resultaten voor 'aanvraag paspoort'** of op het **vergrootglas**. Zie pijlen C. U kunt op uw toetsenbord ook drukken op **Enter**.

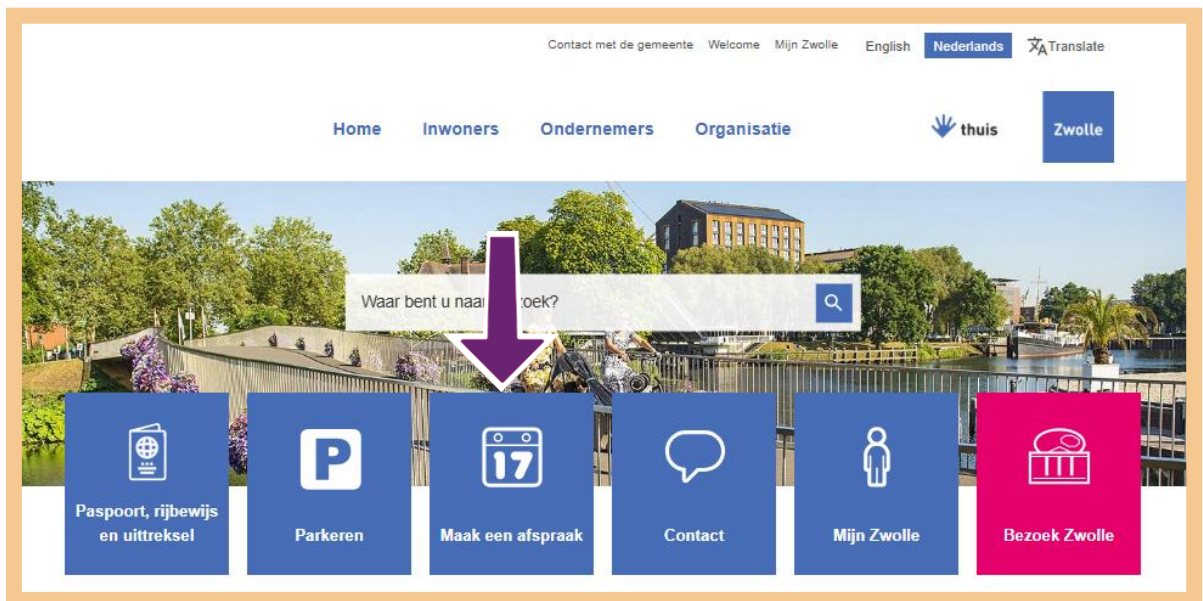


Heeft u op 'Paspoort' geklikt? Dan komt u op een pagina met informatie over het paspoort. Klik op **Afspraak maken**.





2. Er is nog een andere zoekmogelijkheid. Op de startpagina van de gemeente kunt u klikken op **Maak een afspraak**. 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.

## Afspraak maken

Voor een bezoek aan de publieksbalies moet u altijd vooraf een afspraak maken. Zo hoeft u nooit lang te wachten en wordt u snel geholpen. Wilt u liever telefonisch een afspraak maken, bel dan 14038 (vijf cijfers). Als een rijbewijs of reisdocument voor u klaarligt, kunt u die zonder afspraak afhalen.

➔

Afspraak maken [↗](#) >

Als u de afspraak digitaal heeft gemaakt, ontvangt u een bevestigingsmail.

**Waar is de afspraak?**  
Uw afspraak is altijd op het stadskantoor, Lübeckplein 2.

**Uw afspraak wijzigen of afzeggen?**  
In de bevestigingsmail van uw afspraak staat een link. Via die link kunt u uw afspraak wijzigen of afzeggen. U kunt ook met de gemeente bellen: telefoon 14038 (vijf cijfers).



3. Onderaan de startpagina kunt u ook klikken op **Maak een afspraak**. Zie bij de pijl.

**Afspraak maken**  
In het Stadskantoor kunt u alleen op afspraak terecht.  
[Maak een afspraak](#)  
Stadskantoor, Lübeckplein 2, 8017 JZ Zwolle  
Stadhuis, Grote Kerkplein 15, 8011 PK Zwolle

**Neem contact met ons op**  
Postbus 10007, 8000 GA Zwolle  
[Stuur een bericht](#)  
Telefoon: [14 038](tel:14038) (5 cijfers, tussen 08.30 en 17.00 uur)  
Met een buitenlands telefoonnummer: +31 38 498 31 38  
Whatsapp: 06 21 38 26 71  
(bellen naar dit nummer is niet mogelijk)

**Blijf op de hoogte**  
[Aanmelden nieuwsbrief](#)  
[Over deze website](#)

**Wij zijn bereikbaar via**  
 Facebook [↗](#)  
 X [↗](#)  
 Instagram [↗](#)  
 LinkedIn [↗](#)

Vervolgens klikt u op **Afspraak maken** en kiest u de activiteit waarvoor u de afspraak wilt maken.

**Afspraak maken**

Voor een bezoek aan de publieksbalies moet u altijd vooraf een afspraak maken. Zo hoeft u nooit lang te wachten en wordt u snel geholpen. Wilt u liever telefonisch een afspraak maken, bel dan 14038 (vijf cijfers). Als een rijbewijs of reisdocument voor u klaarligt, kunt u die zonder afspraak afhalen.

[Afspraak maken](#) [↗](#) [>](#)

Als u de afspraak digitaal heeft gemaakt, ontvangt u een bevestigingsmail.

**Waar is de afspraak?**  
Uw afspraak is altijd op het stadskantoor, Lübeckplein 2.

**Uw afspraak wijzigen of afzeggen?**  
In de bevestigingsmail van uw afspraak staat een link. Via die link kunt u uw afspraak wijzigen of afzeggen. U kunt ook met de gemeente bellen: telefoon 14038 (vijf cijfers).



4. U kunt ook zoeken met Google. Doe dan het volgende:
- Typ in het zoekvakje van Google de woorden 'aanvraag paspoort zwolle' 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 page for 'aanvraag paspoort zwolle'. The search bar contains the text 'aanvraag paspoort zwolle' with a purple arrow labeled 'A' pointing to it. The search results are filtered to 'Alle' (All). The first result is from 'Gemeente Zwolle' with the title 'Paspoort'. A purple arrow labeled 'B' points to the search icon in the search bar. A purple arrow labeled 'C' points to the 'Paspoort' title in the first search result. The result text reads: 'Een paspoort vraagt u persoonlijk aan bij de publieksbalie in het Stadskantoor. Voor de aanvraag moet u vooraf een afspraak maken.' Below the text are three buttons: 'Vluchtelingenpaspoort', 'Noodpaspoort', and 'Vreemdelingenpaspoort'. Below these are four expandable questions: 'Hoe lang duurt het aanvragen van een paspoort in Zwolle?', 'Hoe lang is de wachttijd voor een paspoort?', 'Wat kost een nieuw paspoort in 2025?', and 'Kan ik een paspoort aanvragen zonder afspraak?'. A 'Feedback' link is visible at the bottom right of the first result. The second result is also from 'Gemeente Zwolle' with the title 'Paspoort, zaken' and text: 'Een zakenpaspoort vraagt u persoonlijk aan bij de publieksbalie in het Stadskantoor. Een ander mag dit niet voor u doen. Voor de aanvraag moet u vooraf een ...'.



## 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 parkeerkaart hebben. U vraagt daarom bij de gemeente een parkeerkaart voor gehandicapten aan. Maar eerst wilt u weten of u daar ook recht op heeft. Ga naar de website [zwolle.nl](http://zwolle.nl) en zoek op 'gehandicaptenparkeerkaart'. Dat kan via het zoekvakje op deze website.*

## Voorwaarden

### Bestuurderskaart

U kunt een bestuurderskaart aanvragen, als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

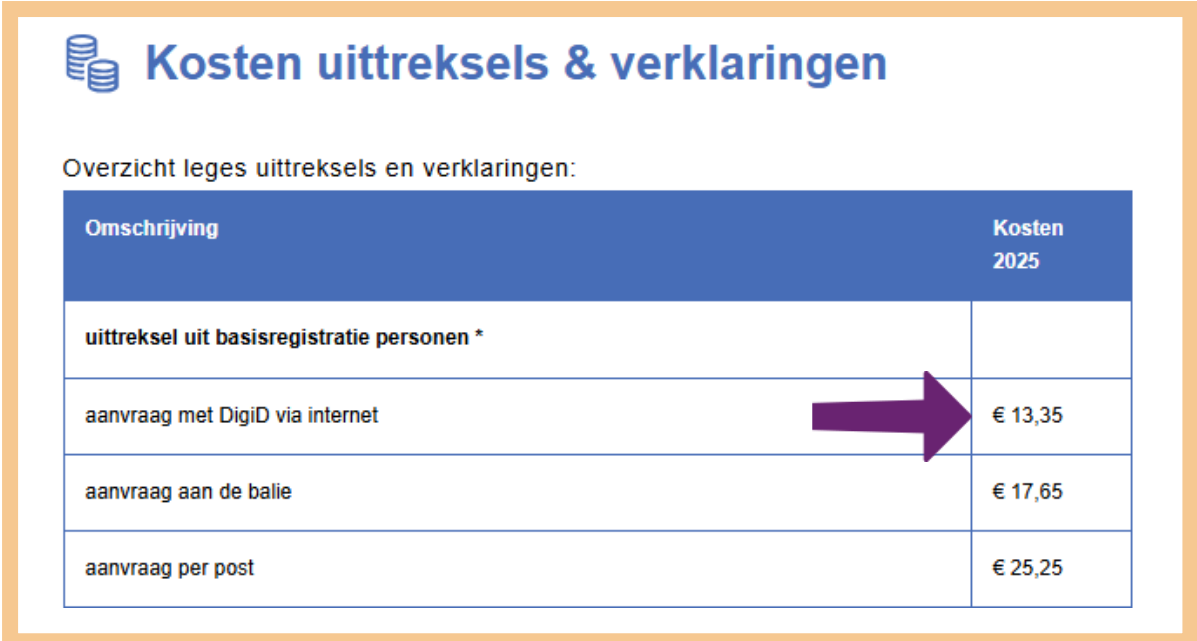
- u bent inwoner van Zwolle.
- u heeft een geldig rijbewijs.
- u kunt niet meer dan 100 meter aan één stuk zelfstandig lopen met hulpmiddelen zoals een stok, krukken of rollator. Dit is al minstens 6 maanden zo.
- of u bent blijvend aan een rolstoel gebonden.
- of u heeft andere ernstige beperkingen die u kunt aantonen.


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



 **Kosten uittreksels & verklaringen**

Overzicht leges uittreksels en verklaringen:

Omschrijving	Kosten 2025
<b>uittreksel uit basisregistratie personen *</b>	
aanvraag met DigiD via internet	€ 13,35
aanvraag aan de balie	€ 17,65
aanvraag per post	€ 25,25

## Oefen nu zelf!

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

**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 Zwolle. 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 Zwolle.

#### 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 Zwolle 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 Zwolle 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 Zwolle 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://www.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 Zwolle 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 Zwolle.

- 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.



### Begrippenlijst

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



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








































































































































































































































































































































































































































































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

