



Inspectie van het Onderwijs
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap*

Basisschool Holendrecht

Kwaliteitsonderzoek

Datum vaststelling: 6 april 2023

Samenvatting

De inspectie heeft op 9 maart 2023 op basisschool Holendrecht een onderzoek naar de kwaliteit van het onderwijs uitgevoerd. In de jaarlijkse prestatie- en risicoanalyse hebben wij geconstateerd dat er sprake is van risico's.

We constateren dat de kwaliteit van het onderwijs voldoende is.

Wat gaat goed?

Onder leiding van een gedreven directeur verbetert het bevlogen team in hoog tempo de kwaliteit van het onderwijs. Met behulp van een duidelijk plan is het voor iedereen helder wat verbeterd moet worden en hoe de school dit aanpakt. Daarbij is de school zeer kritisch op zichzelf. De school weet wat er goed gaat en wat er beter kan. We waarderen de standaard Uitvoering en kwaliteitscultuur daarom als Goed. Ook het bestuur is nauw betrokken.

Een groot deel van het lesaanbod is dit schooljaar vernieuwd. De school heeft nieuwe lesmethodes voor taal, lezen en spelling. Deze methodes sluiten beter aan bij wat de leerlingen op deze school nodig hebben.

Ook zijn er veel veranderingen in de ondersteuningsstructuur aangebracht. Mede daardoor is de ontwikkeling van de leerlingen nu beter in beeld. Daarnaast zorgen de directie en de leraren voor veiligheid op school. De sfeer in de school en in de groepen is prettig. De leerlingen leren in een klimaat dat ondersteunend is. Verder leggen de leraren duidelijk uit en zien we dat leerlingen betrokken aan de lessen deelnemen.

Wat kan beter?

De leerresultaten zijn te laag en pasten niet bij wat je van de leerlingen mag verwachten. Dit komt onder meer doordat de school in het verleden met lesmethodes werkte die niet goed passen bij wat deze leerlingen nodig hebben.

De kwaliteit van de lessen vinden wij voldoende, maar de instructies kunnen beter worden afgestemd op de behoeften van de leerlingen. Daarnaast kan de school de communicatie met de ouders verbeteren. Ook kan zij de medezeggenschapsraad beter betrekken bij de plannen van de school.

Bestuur: Zonova

Bestuursnummer: 41716

School: Holendrecht (20SC)

Totaal aantal leerlingen: 178
leerlingen op 1 oktober 2021

Wat moet beter?

Het bestuur moet zorgen voor bevoegde leraren. Omdat er sprake is van overmacht waardoor het niet lukt om voor alle groepen op alle dagen een bevoegde leraar te hebben, moet het bestuur zich schriftelijk naar de inspectie verantwoorden.

Vervolg

De school blijft onder het reguliere toezicht vallen. Het bestuur verantwoordt zich over de herstelopdracht (zie afsprakentabel in hoofdstuk 2).

Inhoudsopgave

1.	Opzet van het kwaliteitsonderzoek	5
2.	Conclusie en vervolg	7
3.	Resultaten kwaliteitsonderzoek	9
4.	Reactie van het bestuur	16

1. Opzet van het kwaliteitsonderzoek

De Inspectie van het Onderwijs heeft op 9 maart 2023 op basisschool Holendrecht een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd naar aanleiding van gesignaleerde risico's.

Werkwijze

Wij vormen onze oordelen door de onderwijspraktijk van de school te toetsen aan de standaarden uit het Onderzoekskader 2021 primair onderwijs.

De tabel hieronder geeft weer welke standaarden we hebben beoordeeld tijdens dit onderzoek.

Standaard	onderzocht
OP Onderwijsproces	
OP1 Aanbod	•
OP2 Zicht op ontwikkeling en begeleiding	•
OP3 Pedagogisch-didactisch handelen	•
OP4 Onderwijstijd	
OP6 Afsluiting	
VS Veiligheid en Schoolklimaat	
VS1 Veiligheid	•
VS2 Schoolklimaat	
OR Onderwijsresultaten	
OR1 Resultaten	•
OR2 Sociale en maatschappelijke competenties	
SKA Sturen, Kwaliteitszorg en ambitie	
SKA1 Visie, ambities en doelen	•
SKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur	•
SKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog	•

Onderzoeksactiviteiten

Het onderzoek bestond uit de volgende activiteiten: we hebben lessen bezocht, documenten geanalyseerd, gesprekken gevoerd met de leerlingen, ouders, leraren, intern begeleiders en directeur van de school. Daarnaast hebben we ter voorbereiding op het onderzoek en op de onderzoeksdag zelf ook de bestuurder en de directeur onderwijs en strategie van Zonova gesproken.

Overige wettelijke vereisten

Deugdelijkheidseisen die niet aan een standaard in het waarderingskader zijn verbonden vatten we samen onder de noemer overige wettelijke vereisten (zie Onderzoekskader 2021). Er was aanleiding om overige wettelijke vereisten te onderzoeken.

Wij hebben de volgende vereisten onderzocht:

- Het onderwijs wordt gegeven door bevoegden; artikel 3, WPO

Signalen

In de voorbereiding van ieder onderzoek kijken we altijd naar eventuele signalen die bij de inspectie zijn binnengekomen. Soms heeft dat gevolgen voor de uitvoering van het onderzoek.

Er zijn geen signalen over basisschool Holendrecht bij ons binnengekomen die opvolging vereisen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de oordelen, de conclusie en het vervolgtoezicht. Hoofdstuk 3 gaat verder in op de resultaten van het onderzoek op de onderzochte standaarden. In hoofdstuk 4 is de reactie van het bestuur op het onderzoek en het rapport opgenomen.

2. Conclusie en vervolg

In dit hoofdstuk geven we de oordelen en de conclusie weer van het onderzoek bij basisschool Holendrecht.

Uitgangssituatie

Het bestuur maakt zich al een aantal jaar zorgen over de onderwijskwaliteit van de school. Het bestuur volgt de school nauwgezet en zag als verklaring voor de tegenvallende leerresultaten tekortkomingen in het onderwijsproces (in het lesaanbod, de ondersteuningsstructuur en de kwaliteit van het didactisch handelen) en in de kwaliteitszorg (doelgericht en planmatig werken aan kwaliteitsverbetering). Het bestuur heeft gerichte interventies gepleegd om de kwaliteit te verbeteren. Echter waren niet alle interventies even succesvol. Daarbij speelde mee dat ten tijde van de coronapandemie niet alle gewenste bestuurlijke interventies mogelijk waren.

Bij aanvang van dit schooljaar heeft het bestuur een nieuwe directie aangesteld. Het bestuur had als duidelijke opdracht voor de directie om de onderwijskwaliteit doelgericht, planmatig en in een hoog tempo te verbeteren.

Conclusie



De kwaliteit van het onderwijs op basisschool Holendrecht beoordelen we als Voldoende.

Uit het onderzoek op de school blijkt dat bijna alle onderzochte standaarden tenminste voldoende zijn. De standaard Uitvoering en kwaliteitscultuur ontstijgt de basiskwaliteit en waarden wij daarom als Goed. De standaard Resultaten (OR₁) is de enige onderzochte standaard waaraan wij geen oordeel toekennen. Wel geven de leerresultaten een zorgelijk beeld (een toelichting hierop staat beschreven in hoofdstuk 3.3).

De directie heeft de opdracht van het bestuur goed opgepakt. Na een zeer kritische zelfevaluatie heeft de school, in samenspraak met het bestuur, een verbeterplan opgesteld en wordt de onderwijskwaliteit -in zeer korte tijd- planmatig en doelgericht succesvol verbeterd. Zo is het lesaanbod voor een groot deel vernieuwd, is de ondersteuningsstructuur grondig gerenoveerd en gaat er veel aandacht uit naar het versterken van de analytische en didactische vaardigheden van de leraren.

Het bestuur is intensief betrokken bij het verbetertraject. Het denkt mee, ondersteunt en bevraagt de directie kritisch. Daarnaast monitort het bestuur de vorderingen op objectieve wijze en faciliteert het de school om dit traject met succes te doorlopen door de inzet van extra middelen en van deskundigen van binnen en buiten de stichting.

Afspraken over vervolgtoezicht

Tekortkoming	Wat verwachten wij van het bestuur?	Wat doen wij?
Er geven onbevoegde leraren les op de school (artikel 3, WPO). Het bestuur moet zorgen voor bevoegde leraren. Echter is er nu sprake van overmacht waardoor het niet lukt om voor elke groep op alle dagen van de week een bevoegde leraar te hebben.	Het bestuur stuurt uiterlijk op 21 april 2023 een schriftelijke verantwoording naar de inspectie en geeft tenminste zicht op: -welke stappen het bestuur heeft gezet om tot keuzes te komen en welke afwegingen daarbij zijn gemaakt; -de wijze waarop het bestuur zicht houdt op het effect van het lerarentekort en de gekozen maatregelen; -welke interventies en plannen gericht op het alsnog voldoen aan de wet, het bestuur heeft voor de korte en middellange termijn. Daarnaast toont het bestuur aan de kwaliteit van het onderwijs en de veiligheid van de leerlingen te waarborgen. Tot slot laat het bestuur zien dat de gekozen oplossing is voorgelegd aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en dat die een positief advies of instemming heeft gegeven.	De inspectie bekijkt de schriftelijke verantwoording en voert indien nodig hier een gesprek over met het bestuur

3. Resultaten kwaliteitsonderzoek

In dit hoofdstuk geven wij per standaard de oordelen en de resultaten van het onderzoek bij basisschool Holendrecht.

3.1. Onderwijsproces

KWALITEITSGEBIED ONDERWIJSPROCES (OP)	O	V	G
OP1 Aanbod		•	
OP2 Zicht op ontwikkeling en begeleiding		•	
OP3 Pedagogisch-didactisch handelen		•	

Een groot deel van het aanbod is vernieuwd en sluit nu aan bij de leerlingenpopulatie

We beoordelen de standaard Aanbod (OP1) als Voldoende. De school bereidt de leerlingen voor op het vervolgonderwijs en de samenleving. Zij biedt een op de kerndoelen gebaseerd aanbod dat ook de referentieniveaus taal en rekenen omvat. Het taalaanbod van de school is sinds kort beter afgestemd op de leerlingenpopulatie en sluit nu aan bij het (taal)niveau en de onderwijsbehoeften van de leerlingen.

Het bestuur en de directie vonden in het aanbod veel verklaringen voor de tegenvallende leerresultaten. Daarom heeft de school in samenspraak met het bestuur het aanbod in een korte tijd drastisch vernieuwd. Zo zijn er binnen enkele maanden nieuwe methodes voor taal, lezen en spelling aangeschaft en zijn deze direct goed geïmplementeerd. Daartoe heeft het bestuur ook extra middelen aan de school toegekend. De school is voornemens om bij aanvang van het nieuwe schooljaar ook voor wereldoriëntatie een nieuwe methode aan te schaffen. De huidige methode voldoet weliswaar, maar past minder goed bij de (vernieuwde) uitgangspunten van de school.

De school heeft een lesmethode ter bevordering van de sociale- en maatschappelijke competenties van de leerlingen. De nieuwe directie concludeerde dat deze methode goed aansluit bij de behoeften van de leerlingenpopulatie, maar dat deze niet goed genoeg is ingebed in de school. Daarom besteedt de school ook daar de nodige aandacht aan en vindt er een herimplementatie plaats.

Tot slot is het een compliment waardig dat wij in de hele school en in alle groepen een rijke leeromgeving zien die voor de leerlingen zowel ondersteunend als uitdagend is.

De leerlingen zijn in beeld, mede dankzij de grondige renovatie van de ondersteuningsstructuur

We beoordelen de standaard Zicht op ontwikkeling en begeleiding (OP2) als Voldoende. De school volgt de ontwikkeling van de leerlingen en biedt waar nodig passende begeleiding en extra ondersteuning.

De school heeft de ondersteuningsstructuur binnen enkele maanden grondig gerenoveerd. Zo heeft zij één nieuwe intern begeleider aangesteld (de andere intern begeleider is rond de zomer gestart). Beiden worden intensief begeleid door een ervaren externe deskundige. Met elkaar hebben zij alle interne procedures en afspraken volledig herzien. De school heeft nu een duidelijke en effectieve werkwijze. Iedereen weet wat de verwachtingen zijn en de leerlingen krijgen wat ze nodig hebben.

De leraren houden met behulp van toetsen, observaties en leerlingenwerk zicht op de ontwikkeling van de leerlingen en leggen dit op eenduidige wijze vast. Wanneer individuele of groepen leerlingen niet genoeg lijken te profiteren van het onderwijs, analyseert de school waar de ontwikkeling stagneert en wat mogelijke verklaringen hiervoor zijn. Vervolgens bepaalt zij wat er nodig is om op eventuele achterstand of voorsprong in de ontwikkeling van leerlingen in te spelen en wordt er passende begeleiding geboden. Zo is er binnen en buiten de groep aanbod en begeleiding voor de beter presterende leerlingen en voor de leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben.

Net als de school zien wij als aandachtspunt dat veel verantwoordelijkheid op de schouders van de intern begeleiders rust. Zo hebben zij nu een grote rol bij het begeleiden van de leraren bij het analyseren van de leerlingengegevens om op basis daarvan hun onderwijsbehoeften te bepalen. De school werkt er gericht aan om de analysevaardigheden van de leraren te versterken en ziet in korte tijd al veel progressie.

De kwaliteit van de lessen is voldoende

We beoordelen de standaard Pedagogisch-didactisch handelen (OP3) als Voldoende. We constateren dat het handelen van de leraren de leerlingen in staat stelt om te leren en zich te ontwikkelen.

We hebben hetzelfde beeld van de kwaliteit van de lessen als de observanten van de school. Er is sprake van een ondersteunend pedagogisch klimaat en de leraren weten een taakgerichte werksfeer te creëren. Daarnaast hanteert de school een instructiemodel dat we in alle lessen terugzien. Alle leraren leggen duidelijk uit en zetten activerende werkvormen in waarmee het in de meeste gevallen lukt om de leerlingen betrokken te houden bij de les.

Evenals de observanten van de school vinden wij de afstemming voldoende, maar liggen er zeker kansen om met name de afstemming in de instructie verder te versterken. Zo kunnen leraren onder meer beter inspelen op de cognitief begaafdere leerlingen. De school is hier gericht mee bezig.

3.2. Veiligheid en schoolklimaat

KWALITEITSGEBIED VEILIGHEID EN SCHOOLKLIMAAT (VS)	O	V	G
VS1 Veiligheid		●	

Directie en leraren zorgen voor veiligheid op school

We beoordelen de standaard Veiligheid (VS1) als Voldoende. De school zorgt in voldoende mate voor de sociale, fysieke en psychische veiligheid van leerlingen.

De school voldoet aan de eisen die de wet stelt. Zo beschikt zij over een veiligheidsbeleid, brengt zij de veiligheidsbeleving van de leerlingen jaarlijks in beeld en is er een functionaris aangesteld die fungeert als veiligheidscoördinator en aanspreekpunt omtrent pesten. De school bedient een kwetsbare leerlingenpopulatie, heeft de behoeften van leerlingen op dit vlak scherp in beeld en sluit daar goed op aan. Dit doet zij onder meer door intensief samen te werken met partners uit de directe omgeving (zoals de jeugdzorg, het samenwerkingsverband, andere buurtscholen, het welzijnswerk en de politie).

In het gesprek met de leerlingen gaven zij aan het naar hun zin te hebben en zich veilig te voelen op school, de ouders bevestigen dit beeld. Zelf constateren wij dat er overal in het schoolgebouw, zowel in de lokalen, open ruimtes als gangen, sprake is van veel rust door de duidelijke structuur die het team biedt en de eenduidige aanpak die alle leraren hebben. Dit is een knappe prestatie.

Zoals eerder beschreven bij de standaard Aanbod (OP1), zorgt de school er nu voor dat de methode voor het ontwikkelen van de sociale- en maatschappelijke competenties goed wordt ingevoerd. Daarmee waarborgt de school dat zij preventief, planmatig en doelgericht aan het bevorderen van deze competenties werkt.

3.3. Onderwijsresultaten

KWALITEITSGEBIED ONDERWIJSRESULTATEN (OR)	O	V	G
OR1 Resultaten	Niet te beoordelen		

Onderwijsresultaten zijn niet te beoordelen, maar geven wel een zorgelijk beeld

We beoordelen de standaard Resultaten (OR1) niet. Zowel het percentage leerlingen dat bij de laatste drie eindtoetsen het fundamenteel niveau als het percentage leerlingen dat het streefniveau heeft behaald voor lezen, rekenen-wiskunde en taalverzorging valt tegen. Toch beoordelen we de resultaten niet als onvoldoende, omdat we een 'onzekerheidsmarge' hanteren waarmee we rekening houden met eventuele effecten van de coronacrisis en normeringsverschillen tussen de eindtoetsen in 2019 en 2021 (zie Regeling leerresultaten po 2020).

Het bestuur en de school hebben zowel de tussenresultaten als de eindresultaten duidelijk in beeld en delen de zorg die wij hebben. De school werkt daarom gericht aan het verbeteren van de resultaten en heeft ook zogeheten 'reparatieplannen' voor de leerlingen in de hoogste groepen, zodat zij de eindresultaten kunnen behalen die passend zijn bij hun mogelijkheden en uit kunnen stromen naar een voor hen passende plek in het vervolgonderwijs.

3.4. Sturen, kwaliteitszorg en ambitie

KWALITEITSGEBIED STUREN, KWALITEITSZORG EN AMBITIE (SKA)	O	V	G
SKA1 Visie, ambities en doelen		●	
SKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur			✍
SKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog		●	

Met een planmatige en doelgerichte verbeteraanpak is de koers voor iedereen helder

We beoordelen de standaard Visie, ambities en doelen (SKA1) als Voldoende. De school heeft een stelsel van kwaliteitszorg en een door de leraren gedragen visie en ambities op goed onderwijs. Deze visie en ambities sluiten aan op de kenmerken en behoeften van de leerlingenpopulatie. Ook richt de school voorwaarden in om onderwijskundige ambities te realiseren.

De school verbetert op basis van de beschikbare informatie planmatig, doelgericht en in een kort tijdsbestek de kwaliteit van het onderwijs. In nauwe samenwerking met het bestuur en deskundigen van binnen- en buiten de school, heeft de directie een verbeterplan opgesteld met daarin concrete doelen en een duidelijke aanpak, dat snel in de praktijk is gebracht. Daarbij is het voor iedereen helder wat de koers van de school is. Tevens is het duidelijk wie welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft.

In hoog tempo verbetert de school de onderwijskwaliteit

We waarderen de standaard Uitvoering en kwaliteitscultuur (SKA2) als Goed. De school realiseert de doelen voor goed onderwijs, die voortkomen uit het verbeterplan. In een korte tijd maakt de school grote stappen in het verbeteren van de onderwijskwaliteit. Het goede onderwijskundige leiderschap is hierbij een belangrijke sleutel. *"De juiste mensen op de juiste plek het juiste laten doen, is de belangrijkste en meest succesvolle interventie geweest."*, aldus de directie. Verder constateren we na verschillende gesprekken dat de veranderbereidheid en flexibiliteit in het team groot is.

De directie zorgt voor een professionele en veilige leer- en verbetercultuur in de school. Zo wordt ervoor gezorgd dat alle teamleden zich verder bekwamen, onder andere door gerichte feedback en een aanbod van passende professionaliseringsactiviteiten op team- en individueel niveau. Er is daarin veel aandacht voor het versterken van de analytische en didactische vaardigheden van de leraren. Ook de teamleden met wie wij spraken, voelen zich door de directie serieus genomen en benoemden expliciet dat zowel de directie als de intern begeleiders hoge verwachtingen met vertrouwen naar hen uitspreekt.

De directie vindt het belangrijk dat het team zich eigenaar voelt van het verbetertraject. Na een korte periode van directe sturing, betreft de directie de teamleden nu actief bij het proces. Zo is er recentelijk op een tweedaagse met het team besloten om projectgroepen in te stellen die regie krijgen in het versterken van de kwaliteit van het onderwijs in taal, wereldoriëntatie en de sociaal- emotionele ontwikkeling.

De kritische zelfevaluatie is de basis van het verbeterplan

We beoordelen de standaard Evaluatie, verantwoording en dialoog (SKA3) als Voldoende. De school evalueert, analyseert en beoordeelt kritisch haar eigen beleid.

De schoolleiding heeft zicht op de kwaliteit van het onderwijs door actief intern en extern informatie op te halen. Zo heeft de school de leerresultaten in kaart, doen verschillende functionarissen van binnen en buiten de school lesobservaties waarmee er een scherp en gedeeld beeld is van het onderwijsproces en peilt zij periodiek de tevredenheid bij leerlingen, ouders en medewerkers. In november jl. heeft de directie samen met het bestuur een zeer kritische zelfevaluatie opgesteld die als uitgangssituatie diende voor het huidige verbeterplan. Daarin stond, tot in detail beschreven, wat beter kan én moet, maar ook wat goed gaat en dus behouden moet blijven.

Zoals eerder beschreven heeft de school in zeer korte tijd allerlei kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd. Daarbij zijn er wel ouders en leraren die vinden dat ze niet altijd op tijd en op de juiste manier betrokken zijn geweest, met name bij de invulling en de concretisering van dit verbetertraject. Desalniettemin is er bij die leraren ook het nodige begrip, omdat de zorgelijke situatie in het verleden vroeg om visie, daadkracht en snelheid in het maken van beleidskeuzes.

Net als wij concludeert de school dat het in de samenwerking met de medezeggenschapsraad en de ouders kan investeren om de relatie en de dialoog te versterken.

3.5. Overige wettelijke vereisten

Wegens overmacht geven onbevoegde leraren les

Het bestuur moet zorgen voor bevoegde leraren. Echter is er nu sprake van overmacht waardoor het niet lukt om voor elke groep op alle dagen van de week een bevoegde leraar te hebben (artikel 3, WPO). Daarom krijgt het bestuur de volgende herstelopdracht.

Het bestuur stuurt een schriftelijke verantwoording naar de inspectie en geeft tenminste zicht op:

- welke stappen het bestuur heeft gezet om tot keuzes te komen en welke afwegingen daarbij zijn gemaakt;
- de wijze waarop het bestuur zicht houdt op het effect van het lerarentekort en de gekozen maatregelen;
- welke interventies en plannen gericht op het alsnog voldoen aan de wet, het bestuur heeft voor de korte en middellange termijn.

Daarnaast toont het bestuur aan de kwaliteit van het onderwijs en de veiligheid van de leerlingen te waarborgen. Tot slot laat het bestuur zien dat de gekozen oplossing is voorgelegd aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en dat die een positief advies of instemming heeft gegeven.

4 . Reactie van het bestuur

Hieronder geeft het bestuur aan op welke wijze het de bevindingen uit het onderzoek betreft bij de verdere ontwikkeling van de onderwijskwaliteit:

We zijn blij met het voldoende resultaat en dit opbouwende inspectierapport. We zijn trots op het team van de school, die in korte tijd een grote verandering in de onderwijspraktijk heeft gerealiseerd. De beoordeling goed voor de standaard uitvoering en kwaliteitscultuur mogen we opvatten als een groot compliment voor het werk van de afgelopen periode. De grote mate van flexibiliteit en veranderbereidheid van het team zijn lovenswaardig.

We herkennen ons in de opbouwende feedback in het rapport. De rust en structuur en de rijke leeromgeving die de inspectie in de school zijn kwaliteiten van de school die we vast willen houden. Komende periode houden we de focus op de ingezette koers en met het team samen blijven we het onderwijs verbeteren. Zo blijven we ons richten op de didactische en analytische vaardigheden van het team en het versterken van de afstemming in instructie. We stellen hoge ambities vast om de onderwijsresultaten te vergroten: vanuit hoge verwachtingen en met een aanbod passend bij de leerling. Bij het veranderproces in onze school zijn ouders onmisbaar en zoals de inspectie terecht adviseert gaan we werken aan de relatie en dialoog met ouders. Met de herstelopdracht rondom onbevoegden voor de klas gaan we aan de slag.

Dit voldoende rapport geeft de school de bevestiging dat we op de goede weg zijn en richting voor de komende periode. Samen – met het team, ouders en leerlingen – bouwen we verder aan de kwaliteit van de Holendrechtsschool.

Inspectie van het Onderwijs
Postbus 2730, 3500 GS Utrecht
T-algemeen 088 6696000
T-loket (voor vragen) 088 6696060

