



Inspectie van het Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Kindcentrum Balade, peutergroep 't Pinkeltje

Kwaliteitsonderzoek

voorschoolse educatie

Datum vaststelling: 11 januari 2019

Samenvatting

De Inspectie van het Onderwijs heeft op 30 oktober 2018 een onderzoek uitgevoerd naar de voorschoolse educatie op kindcentrum Balade, peutergroep 't Pinkeltje. De reden voor dit onderzoek is dat de gemeente waarin het kindcentrum is gevestigd, meedoet aan een pilot. In deze pilot Herijken toezicht op voor- en voerschoolse educatie (vve) en kinderopvang onderzoeken we onder andere of de gemeente en de schoolbesturen zicht hebben op de kwaliteit van de locaties en of zij zorgen voor verbetering van de kwaliteit. Met locaties bedoelen we kinderdagverblijven en de groepen 1 en 2 van basisscholen. Daarom hebben we op meerdere locaties in de gemeente Waalwijk een onderzoek uitgevoerd.

Wat gaat goed?

De thema's die aangeboden worden in de groep, sluiten over het algemeen aan bij de interesses en de belevingswereld van de peuters. Er zijn heldere regels, routines en afspraken en de sfeer op de groep is prettig. Voor alle peuters is er voldoende aandacht voor taal, rekenen, motoriek én de sociaal emotionele ontwikkeling binnen de aangeboden thema's. De doelgroepeuters krijgen daarnaast extra taalactiviteiten aangeboden.

Alle peuters zijn in beeld. De pedagogisch medewerkers houden de ontwikkeling voldoende bij. Dit doen ze met behulp van observatielijsten en peutertoetsen. Omdat ze hier zelf niet helemaal tevreden mee zijn, gaan ze binnenkort met een nieuw instrument werken, waarmee de ontwikkeling nog beter gevolgd kan worden. Wanneer een peuter de overstap maakt naar de basisschool, vindt er altijd een persoonlijk gesprek plaats met de basisschool waar de peuter naartoe gaat. Het contact met basisschool Baardwijk en andere organisaties in kindcentrum Balade zijn goed. De ouders met wie we gesproken hebben tijdens het onderzoek, zijn positief over peutergroep 't Pinkeltje. Vooral de positieve en prettige sfeer en het fijne contact met de pedagogisch medewerkers worden als belangrijke punten genoemd. Wel vinden ze het jammer dat ze pas als hun kind 3 jaar is een eerste gesprek hebben over de ontwikkeling van hun kind.

Wat kan beter?

We zien voor peutergroep 't Pinkeltje nog een aantal mogelijkheden om te verbeteren.

Zo kan meer aandacht geven worden aan een meer uitdagende inrichting met diverse hoeken, waarin de kinderen ontwikkelings- en

Kinderopvangorganisatie: Mikz

LRK-nummer: 699900463

Totaal aantal doelgroepeuters: 23

gebruiksmateriaal terugvinden dat binnen het actuele thema past en hun zintuigen en nieuwsgierigheid prikkelt. Hier zijn de pedagogisch medewerkers al mee begonnen.

Ook is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers de motorische ontwikkeling goed volgen. Dat gebeurt nu niet. Het nieuwe instrument om de ontwikkeling van de peuters te volgen biedt hier goede kansen voor.

Het nieuwe instrument kan ook helpen om ervoor te zorgen dat alle peuters de begeleiding krijgen die ze nodig hebben, vanaf het moment dat ze op de peutergroep binnenkomen. Dit betekent dat de pedagogisch medewerkers de peuters observeren, signaleren wat ze nodig hebben, doelen stellen, activiteiten aanbieden, nagaan of het voldoende geholpen heeft en zonodig weer bijstellen.

Ten slotte kan peutergroep 't Pinkeltje meer werken vanuit einddoelen, die doelgroepeuters eventueel moeten halen aan het eind van de voorschoolse periode.

We sturen een afschrift van dit rapport naar de gemeente.

Inhoudsopgave

1.	Opzet van het kwaliteitsonderzoek	5
2.	Hoofdconclusie en vervolg	7
3.	Resultaten kwaliteitsonderzoek voorschoolse educatie	8
4.	Reactie van de houder	14

1. Opzet van het kwaliteitsonderzoek

De inspectie van het Onderwijs onderzoekt bij een aantal kinderopvangvoorzieningen met gesubsidieerde voorschoolse educatie en op enkele basisscholen met veel doelgroepkinderen in groep 1 en 2 de educatieve kwaliteit, de resultaten en de kwaliteitszorg van deze locaties. Zo ook op kindcentrum Balade, peutergroep 't Pinkeltje.

Werkwijze

Wij vormen ons beeld van de kwaliteit door de praktijk van de voorschool te toetsen aan de standaarden uit het Onderzoekskader 2017 Voorschoolse educatie en primair Onderwijs. Wij hebben onderstaande standaarden onderzocht.

Standaarden voor de voorschool	Onderzocht
Ontwikkelingsproces	
OP1 Aanbod	•
OP2 Zicht op ontwikkeling	•
OP3 Pedagogisch-educatief handelen	•
OP4 (Extra) ondersteuning	•
OP6 Samenwerking	•
Resultaten voorschoolse educatie	
OR1 Ontwikkelingsresultaten	•
Kwaliteitszorg en ambitie	
KA1 Kwaliteitszorg	•
KA2 Kwaliteitscultuur	•
KA3 Verantwoording en dialoog	•

Onderzoeksactiviteiten

We hebben observaties uitgevoerd van de pedagogisch-educatieve praktijk in de groep, documenten geanalyseerd, gesprekken gevoerd met ouders, pedagogisch medewerkers, de wijkmanager en de houder van Mikz, verantwoordelijk voor het educatief-pedagogisch beleid. Aan het eind van de onderzoeksdag hebben wij de resultaten van het onderzoek kort besproken met de wijkmanager en de houder van de kinderopvangorganisatie.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de waarderingen, 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 de houder op het onderzoek en het rapport opgenomen.

Legenda

.....

Waarderingen zoals ze in de rapportages worden weergegeven:

K Kan beter

V Voldoende

G Goed

.....

2. Hoofdconclusie en vervolg

In dit hoofdstuk beschrijven we de hoofdconclusie en geven we de afzonderlijke waarderings weer per standaard bij peutergroep 't Pinkeltje in kindcentrum Balade.

Conclusie

In dit onderzoek bij peutergroep 't Pinkeltje constateren we dat de kwaliteit van de voorschoolse educatie (ve) op orde is. Bijna alle onderzochte standaarden zijn als voldoende gewaardeerd, van één standaard (Ontwikkelingsresultaten) vinden we dat het beter kan.

Context

Peutergroep 't Pinkeltje is onderdeel van Mikz kinderopvang en maakt deel uit van Kindcentrum Balade. Naast de peutergroep zijn er ook enkele opvanggroepen. 't Pinkeltje en de andere opvanggroepen zijn samen met enkele andere maatschappelijke organisaties gehuisvest in de multifunctionele accommodatie kindcentrum Balade. Zo zijn er ook voorzieningen voor de opvang en behandeling van jonge kinderen met taalstoornissen en/of andere beperkingen in het gebouw aanwezig. Dit biedt kansen voor samenwerking en uitwisseling van expertise. Kansen waar kindcentrum Balade volop gebruik van maakt. Aan peutergroep 't Pinkeltje nemen op dit moment 30 peuters deel van niet-werkende ouders. Circa 80 procent is doelgroepkind. Dit in tegenstelling tot de opvanggroepen, waar beduidend minder doelgroepkinderen aan deelnemen. Conform het beleid van Mikz wordt in alle kinderopvanggroepen vve aangeboden. Doelgroepkinderen komen vier dagdelen en ontvangen extra (taal)ondersteuning. Op peutergroep 't Pinkeltje werken twee HBO geschoolde pedagogisch medewerkers en één MBO geschoolde pedagogisch medewerker.

Basisvoorwaarden voorschoolse educatie volgens de GGD

De GGD-toezichthouder heeft op 23 februari 2018 de basisvoorwaarden voorschoolse educatie onderzocht. Uit dit onderzoek bleek dat de basisvoorwaarden geen tekortkomingen vertoonden.

Afspraken over vervolgtoezicht

In ons onderzoek zijn geen tekortkomingen in de basisvoorwaarden voorschoolse educatie geconstateerd. Er zijn daarom geen afspraken nodig voor vervolgtoezicht.

3. Resultaten kwaliteitsonderzoek voorschoolse educatie

In dit hoofdstuk geven wij per kwaliteitsgebied de waarderingen en de resultaten van het onderzoek bij peutergroep 't Pinkeltje, kindcentrum Balade.

3.1. Ontwikkelingsproces

Ontwikkelingsproces	K	V	G
OP1 Aanbod		•	
OP2 Zicht op ontwikkeling		•	
OP3 Pedagogisch-educatief handelen		•	
OP4 (Extra) ondersteuning		•	
OP6 Samenwerking		•	

OP1 Aanbod: *Vve programma als leidraad, taalaanbod en kindgerichte methodiek als aanvulling*

Het aanbod is van voldoende kwaliteit. Het vve programma wordt gebruikt als bron. Thema's komen soms overeen met die van het vve programma, maar ook andere thema's komen aan bod en worden zodanig uitgewerkt en voorbereid dat alle belangrijke ontwikkelingsaspecten aan bod komen.

Voor de doelgroepkinderen is er een extra taalcoach die één keer per week extra taalondersteuningsactiviteiten uitvoert. Dit gebeurt vanuit het gemeentelijke 'Waalwijk Taalrijk' programma.

De peutergroep is op dit moment bezig met het invoeren van een nieuwe methodiek. Deze is meer kindgericht en speelt in op wat kinderen bezighoudt en prikkelt de nieuwsgierigheid en onderzoekende houding van kinderen. Dit is niet een nieuw vve programma maar een verdieping van het educatief en pedagogisch handelen van de leidsters.

Het inrichten van de groepsruimte volgens deze nieuwe methodiek is nog in ontwikkeling, al zijn er aanzetten zichtbaar. Het is goed dat er de komende tijd meer aandacht komt voor een meer uitdagende inrichting met diverse hoeken, waarin de kinderen ontwikkelings- en gebruiksmateriaal terugvinden dat binnen het actuele thema past en hun zintuigen en nieuwsgierigheid prikkelt. Hier ligt nu nog een aandachtspunt voor de peutergroep.

OP2 Zicht op ontwikkeling: *De pedagogisch medewerkers volgen de ontwikkeling van de peuters, maar de zorgcyclus kan versterkt worden.*

De pedagogisch medewerkers hebben voldoende zicht op de ontwikkeling van de peuters. Zij houden de ontwikkeling van alle peuters bij met behulp van het Cito-peuter-volgsysteem. Dit bestaat uit beknopte observatielijsten en een aantal toetsen. Opvallend is wel dat de motorische ontwikkeling niet systematisch gevolgd wordt, terwijl dit een belangrijk ontwikkelingsaspect is.

Op de andere ontwikkelingsgebieden kunnen de pedagogisch medewerkers op tijd signaleren of er mogelijk sprake is van een ontwikkelingsachterstand of voorsprong.

Conform de wettelijke eisen heeft elke peuter een eigen mentor, die verantwoordelijk is voor het volgen en observeren van de peuter. De observatielijsten worden drie keer ingevuld: bij 2,5 jaar, 3 jaar en 3 jaar en 10 maanden. Daarnaast neemt de locatie de peutertoetsen taal en rekenen af bij 3 jaar en bij 3 jaar en 10 maanden.

Op basis van de toetsen wordt gekeken of voor bepaalde kinderen een specifiek handelingsplan nodig is. Wanneer een kind op niveau IV of V scoort wordt een handelingsplan opgesteld. Het handelingsplan bevat globaal welke acties op welke ontwikkelingsgebieden nodig zijn.

Deze zorgcyclus kan nog verder versterkt worden. Ook de pedagogisch medewerkers constateren dat de observatielijsten weinig houvast bieden. Binnenkort zal een nieuw observatiesysteem worden ingevoerd. Dit biedt mogelijkheden om de ontwikkeling van de kinderen meer nauwgezet te volgen en niet pas op 3-jarige leeftijd hiermee te starten, noch op basis van uitsluitend uitval op een toets gerichte begeleiding en stimulerende activiteiten aan te bieden. Ook biedt het kansen om de zorg en begeleiding meer planmatig vorm te geven. Hierdoor ontstaat een sterker cyclisch proces van observeren, signaleren, doelen stellen, activiteiten aanbieden, evalueren en bijstellen.

OP3 Pedagogisch-educatief handelen: *De pedagogisch medewerkers stimuleren de peuters in hun ontwikkeling*

Deze standaard waarderen we met een voldoende. De sfeer op de groep is prettig, de peuters zijn zichtbaar op hun gemak. Indien er toch iets voorvalt, of als een peuter verdrietig is, weten de pedagogisch medewerkers hier professioneel mee om te gaan. Ook de ouders, waarmee we hebben gesproken, gaven dit aan. Ze geven hun peuter met een gerust en goed gevoel af. Ze hebben veel vertrouwen in de pedagogisch medewerkers.

De pedagogisch medewerkers van peutergroep 't Pinkeltje hebben de training voor het werken volgens de nieuwe kindgerichte methodiek net afgerond. Hierdoor is deze ontwikkeling nog pril en zijn sommige aspecten van de methodiek al wel zichtbaar, andere nog in mindere

mate. Zichtbaar is dat de pedagogisch medewerkers al proberen uit te gaan van wat de kinderen bezighoudt.

De komende tijd zal het educatief handelen door de nieuwe methodiek waarschijnlijk nog aan kracht winnen. We zien nu vooral nog een verbeterkans in het bewuster vooraf koppelen van ontwikkelingsdoelen aan de themaplanning en bijbehorende activiteiten. Het zicht op de ontwikkeling van de peuters (zie beschrijving bij standaard OP2) zal met de invoering van het nieuwe observatiesysteem hier hopelijk meer aangrijpingspunten voor bieden. Wanneer de peuters nog beter in beeld zijn, kunnen deze gegevens gebruikt worden bij de themaplanning en ontwikkelingsstimulering van individuele of groepjes peuters. In het bijzonder voor doelgroeppeuters is dit een belangrijke kans. Door het vooraf (kort) op te nemen in de themaplanning (met welke peuters werk je aan welke doelen bij de verschillende geplande activiteiten) kan dit een meer planmatige invulling krijgen. Tevens kan er aan het einde van het thema beter nagegaan worden of de ontwikkelingsdoelen ook gerealiseerd zijn. Zo niet, dan betekent dit vervolgens weer iets voor de opzet van het nieuwe thema.

OP4 (Extra) ondersteuning: *Peuters krijgen extra hulp als dat nodig is voor hun ontwikkeling*

Peutergroep 't Pinkeltje werkt met een helder stroomschema om zo snel mogelijk in te kunnen spelen op gesignaleerde extra zorgbehoefte bij peuters.

Wanneer de pedagogisch medewerkers van peutergroep 't Pinkeltje zorgen hebben over bepaalde peuters bespreken ze dit eerst met elkaar tijdens de kindbesprekingen. Wanneer er een vermoeden is dat er extra hulp van buiten nodig is wordt ook de wijkmanager geraadpleegd. Ook de partners in het gebouw (Kentalis en Prisma) kunnen informeel geraadpleegd worden.

Vervolgens vindt er een gesprek plaats met ouders, waarbij doorverwijzing plaats vindt naar de huisarts. Ook is er 1x per maand een inloopsprekkuur van de jeugdverpleegkundige van de GGD. Hier kunnen ouders, maar ook de medewerkers van de peutergroep gebruik van maken.

OP6 Samenwerking: *de samenwerking met de ouders, basisschool en zorgpartners loopt naar wens*

Peutergroep 't Pinkeltje werkt goed samen met de verschillende partners, onder wie ook de ouders. De samenwerking met de externe zorgpartners verloopt naar wens en is hiervoor al beschreven. Met de basisschool die in hetzelfde gebouw is gehuisvest en waar de meeste kinderen naar toe gaan is er op uitvoerend niveau constructief overleg en samenwerking. Voor alle peuters vindt een warme overdracht plaats.

De samenwerking met ouders is vooral informatief van aard. In een themabrief krijgen ouders informatie over de liedjes, woorden, spelletjes en dergelijke die bij het actuele thema horen. Ook zijn er 1x

per maand inloopochtenden, waarbij ouders langer in de groep mogen kijken en meedoen. Volgens het beleid van Mikz, zou er na drie maanden na de start een eerste oudergesprek zijn. Dit blijkt op peutergroep 't Pinkeltje niet te gebeuren. De ouders zouden dat wel op prijs stellen. Wel zijn er oudergesprekken over de ontwikkeling van hun kind na de peutertoets op 3-jarige leeftijd en op de leeftijd van 3 jaar en 10 maanden, als de peuter bijna naar de basisschool gaat.

3.2. Resultaten voorschoolse educatie

Resultaten voorschoolse educatie	K	V	G
OR1 Ontwikkelingsresultaten	•		

OR1 Ontwikkelingsresultaten: *Er zijn nog geen resultaatafspraken gemaakt*

De kwaliteit op deze standaard kan beter. Er wordt nog niet gewerkt vanuit hoge verwachtingen/streefdoelen voor kennis en vaardigheden, die de doelgroepeuters aan het eind van de peuterperiode behaald zouden moeten hebben. Het nieuwe observatiesysteem biedt wellicht aanknopingspunten om doelen te stellen.

Er vinden op dit moment nog geen gesprekken (intern en extern) plaats over gewenste ontwikkelingsgroei, afgestemd op de kenmerken van individuele peuters of een groep peuters. Hier zijn op gemeentelijk niveau en met de schoolbesturen geen afspraken over gemaakt.

3.3. Kwaliteitszorg en ambitie

Kwaliteitszorg en ambitie	K	V	G
KA1 Kwaliteitszorg		•	
KA2 Kwaliteitscultuur		•	
KA3 Verantwoording en dialoog		•	

KA1 Kwaliteitszorg: *Kwaliteit in beeld, inhoudelijke evaluatie kan sterker*

Deze standaard is als 'voldoende' gewaardeerd. Mikz kinderopvang beschikt over een eigen kwaliteitsinstrument waarmee zij jaarlijks de kwaliteit van de uitvoering op de locatie evalueert. Dit levert informatie over de kwaliteit van de uitvoering. Het instrument wordt om de twee jaar ingevuld door een kwaliteitsmedewerker van Mikz op basis van eigen observaties en gesprekken op de peutergroep. Het

andere jaar vullen de pedagogisch medewerkers het instrument zelf in.

Bij peutergroep 't Pinkeltje zien we dat ook andere evaluatiegegevens opgehaald worden en benut worden om de kwaliteit te bewaken en verbeteren. Dit gaat om bijvoorbeeld de online tevredenheidsmeting onder ouders en het evaluatieformulier dat ouders drie maanden na de start van de opvang invullen. De wijkmanager heeft bij peutergroep 't Pinkeltje bovendien een belangrijke rol om samen met de pedagogisch medewerkers de kwaliteit van de uitvoering regelmatig onder de loep te nemen en verder te versterken, daar waar nodig.

Ondanks de waardering 'voldoende' zien we nog wel kansen voor verbetering. Zo zouden de verbetertrajecten strakker uitgelijnd kunnen worden in tijd en doelen, zodat ook een heldere evaluatie achteraf mogelijk is. Verder zouden de specifieke vve-afspraken vanuit het gemeentelijk beleid nadrukkelijker meegenomen kunnen worden in de evaluatiesystematiek (voor zover op locatieniveau relevant). Een van die afspraken is bijvoorbeeld dat vve wordt uitgevoerd in gemengde groepen van maximaal 50% doelgroepkinderen.

KA2 Kwaliteitscultuur: Er is sprake van een professionele cultuur

De kwaliteitscultuur is van voldoende niveau. De pedagogisch medewerkers zijn nadrukkelijk opgeleid voor voorschoolse educatie en de visie die daarachter zit. Ook is er voorzien in een uitgebreid scholingstraject, waarvan de pedagogisch medewerkers van 't Pinkeltje al de eerste training voor kindgericht werken en kijken al achter de rug hebben. De invoering van het nieuwe observatiesysteem staat nog voor de boeg.

Duidelijk is ook dat de pedagogisch medewerkers gretig zijn om hun handelen te versterken en daarmee alle kinderen te kunnen bieden wat ze nodig hebben.

De kwaliteitscultuur kan nog versterkt worden door elkaar scherp te houden op de gerealiseerde kwaliteit. Nu nog gebeurt dat ad hoc en als de hectiek van alledag niet te hoog is. In de nog verder uit te breiden kwaliteitssystematiek kan collegiale coaching en feedback als structureel onderdeel opgenomen worden. Uitwisseling met andere locaties van peuteropvang binnen de stichting kan hierbij ook een optie zijn en verfrissend en stimulerend werken.

KA3 Verantwoording en dialoog: Verantwoording vooral kwantitatief, dialoog met diverse partners

De peutergroep verantwoordt zich, via de houder, aan de gemeente over met name de kwantitatieve gegevens en de voorwaarden voor vve. Dit gebeurt op drie manieren.

Ten eerste via de jaarlijkse GGD inspecties, die ook de basisvoorwaarden voor het bieden van voorschoolse educatie beoordelen.

Ten tweede via het 'formulier vaststelling budget- en exploitatiesubsidie'. Hierin is een bijlage opgenomen waarin is

aangegeven welke doelstellingen gerealiseerd zijn en activiteiten zijn uitgevoerd op het gebied van peuterspeelzaalwerk, vve en taalimpuls. Ten derde door het aanleveren van gegevens voor de gemeentelijke monitor Waalwijk Taalrijk. Ook hier worden uitsluitend kwantitatieve gegevens opgevraagd, zoals het aantal doelgroepeuters en het aantal peuters en ouders die deel hebben genomen aan de taalactiviteiten vanuit het gemeentelijke uitvoeringsprogramma Waalwijk Taalrijk.

Bij deze verantwoording vallen twee zaken op. Ten eerste betreft het vooral een kwantitatieve verantwoording. Het is een gemiste kans voor de gemeente dat er geen inhoudelijke verantwoording gevraagd wordt en dat de aangeleverde kwantitatieve gegevens weinig kwalitatief geanalyseerd worden.

Ten tweede is het opvallend dat de gemeente geen verantwoording vraagt aan de houder over de aanvullende subsidievoorwaarden, zoals aangegeven in de 'Regeling Peuteropvang en Voorschoolse Educatie gemeente Waalwijk'.

Mikz zoekt wel voldoende dialoog met diverse partners. Belangrijke partner is de gemeente. Hier zijn regelmatig gesprekken mee en worden overwegend als constructief ervaren.

Alle locaties van Mikz kennen een oudercommissie. Ouders denken in deze commissies mee over beleidsmatige en praktische zaken. Ouders van peutergroep 't Pinkeltje, die wij hebben gesproken, geven echter aan dat zij hier weinig informatie over krijgen en niet actief gestimuleerd worden om deel te nemen aan deze oudercommissie.

4. Reactie van de houder

Hieronder geeft de houder een reactie op de uitkomsten van het onderzoek en geeft de houder aan hoe ze hier mee aan de slag gaat.

Wij herkennen de bevindingen van de inspectie en geven deze op de volgende wijze een plaats binnen ons programma.

Mikz is momenteel bezig met het trainen van alle pedagogisch medewerkers in een meer kindgerichte werkwijze, ontwikkelt door HetKan! Naast het pedagogisch handelen zal er ook een training komen in 2019 van een nieuw kindvolgsysteem: Looqin. Zoals er in de inspectieverslagen al melding van wordt gemaakt zal hierin ook de motorische ontwikkeling zijn opgenomen.

U constateert ook een arme speel/leer omgeving. Mikz is bezig om alle locaties te herinrichten. Er wordt gelet op meer uitdagend, levensecht en natuurlijk spelmateriaal. De voorschoolgroepen zullen een taalrijke omgeving krijgen d.m.v. boeken. Wij zijn bezig om hiervoor subsidie middelen te verkrijgen.

Samen met de gemeente zijn we aan het kijken hoe we een eventuele voorschoolcoach zouden kunnen inzetten. Om vooral de zorgstructuur efficiënt en afdoende te kunnen inzetten en om het opbrengstgericht werken meer vorm te kunnen geven. Het zijn nu de pedagogisch medewerkers die te veel taken en te weinig uren hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren.

Wij zien de gesprekken met u en de gemeente met plezier tegemoet.

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

