

Programma van eisen Onderwijsroute Taalschakeltrajecten hbo

Doelen:

Inburgeraars die deelnemen aan de onderwijsroute leren in 1,5 tot 2 jaar de Nederlandse taal spreken, luisteren, lezen en schrijven op B1 niveau of hoger **en** hebben kennis van de Nederlandse maatschappij **en** zijn voldoende toegerust om door te stromen naar een reguliere hbo-opleiding binnen het Nederlands onderwijs.

Resultaten:

- Het taalschakeltraject is bepaald is door wet- en regelgeving. Inburgeraars hebben hun onderwijsroute conform geldende eisen van wet- en regelgeving afgerond.
Inburgeraars zijn voldoende toegerust om in te stromen in het Nederlands hoger onderwijs.

Algemeen	
1.	De Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving. Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Raamovereenkomst van toepassing. De Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen in afstemming met Opdrachtgever. Dit gebeurt tijdig en kosteloos per ingangsdatum van de wijziging.
2.	De Opdrachtnemer past, in afstemming met Opdrachtgever, zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het Rijk of de Opdrachtgever ten aanzien van de voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer is het bezit van een klachten- en privacyreglement en maakt deze actief bekend aan elke nieuwe cursist. In een werkafsprakenboek worden hier concrete afspraken over vastgelegd.
4.	Opdrachtnemer heeft huisregels en/of richtlijnen in het kader van houding en gedrag van leerlingen.
5.	Opdrachtnemer heeft een inclusief aanbod, voor iedereen toegankelijk ongeacht sekse, genderidentiteit, afkomst, etniciteit, beperking of religieuze gezindte en draagt bij aan de borging van de inclusieve samenleving.
6.	Opdrachtnemer werkt, binnen de niveaus van de Onderwijsroute, met inburgeraar naar het maximaal haalbare taal- en (vervolg)opleidingsniveau.
7.	Indien Opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij of (taal)aanbieder wil inzetten in het traject van een deelnemer (bijvoorbeeld middels onderaannemerschap), gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor alle verplichtingen die samenhangen met de Raamovereenkomst.
8.	Opdrachtnemer volgt actief (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, en/of een veranderende (zorg-)vraag. Opdrachtnemer signaleert en communiceert dergelijke ontwikkelingen richting Opdrachtgever, en anticipeert zoveel als mogelijk hierop door aanpassing van haar (onderwijs)aanbod richting deelnemers, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.

9.	Opdrachtnemer stelt na gunning samen met de Deelnemende gemeenten een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: • de contactgegevens van betrokken partijen; • een communicatiematrix • op welke manier rapportages aangeleverd worden; • de manier van gegevensoverdracht; • de samenwerking met partners in de regio; • de afspraken over stagnerende deelnemers; • de nadere uitwerking over managementrapportages; • de precieze bevoegdheid docenten; • de startmomenten van groepen; • de facturatie en vormeisen voor de factuur; • de frequentie en inhoud van de managementrapportages; • de accountgesprekken: frequentie, inhoud en deelnemers; • de procedures omtrent verzuim; • de procedures omtrent uitval van lessen; • de aanmeldingsprocedure; • de afstemming en verslaglegging over individuele inburgeraars. • een exit regeling van toepassing bij het eindigen van de Raamovereenkomst. Dit document wordt tussentijds aangepast indien nodig. Het streven is om zoveel mogelijk generieke werkafspraken te maken die voor alle Deelnemende gemeenten gelden. Er zullen gemeente specifieke afspraken zijn, zoals contactgegevens.
----	---

Dienstverlening	
10.	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon en een back-up aan voor alle communicatie over contractuele en organisatorische kwesties. De Opdrachtgever wijst ook één vast contactpersoon en back-up aan. Op uitvoeringsniveau zijn er vaste contactpersonen van elke Deelnemende gemeente en Opdrachtnemer per inburgeraar.
11.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden met elkaar in gesprek als situaties zich voordoen die om overleg of afstemming vragen. Beide partijen kunnen hierin het initiatief nemen. Oplossingen worden na wederzijdse instemming ten uitvoer gebracht.
12.	Opdrachtnemer doet er alles aan dat de opgestelde doelen ten behoeve van de leerroute worden gehaald en levert maatwerk. Opdrachtnemer heeft een signalerende verantwoordelijkheid wanneer er knelpunten zijn in het traject van een inburgeraar. Dit wordt nader omschreven in het werkafsprakenboek.
13.	Deelnemende gemeenten melden de inburgeraars aan middels een aanmeldformulier. Afspraken over de aanmeldprocedure worden vastgelegd in het werkafsprakenboek. Het uitgangspunt is dat de aanmelding voor elke Deelnemende gemeente gelijk en zo efficiënt mogelijk voor beide partijen is. Er mogen geen overbodige/ niet relevante gegevens worden verstrekt door de Deelnemende gemeenten.

14.	Er zijn minimaal 2 startmomenten per kalenderjaar. De inburgeraar start binnen 6 maanden na aanmelding met de route.
15.	De groepsgrootte is maximaal 20 inburgeraars. Om hiervan af te wijken is toestemming van Opdrachtgever nodig. NB het is toegestaan om groepen samen te stellen met inburgeraars uit andere regio's/gemeenten.
16.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit middels een warme overdracht naar een nieuwe aanbieder na eventuele beëindiging van het inburgeringstraject met de inburgeraar, bijvoorbeeld na wijzigen van de leerroute of verhuizing van een inburgeraar. Dit gebeurt altijd in overleg met de Opdrachtgever.
17.	Voor aanvang van de route voert Opdrachtnemer een intakegesprek met de inburgeraar. Bij dit gesprek kan de consulent van desbetreffende Opdrachtgever aansluiten op verzoek van één van de partijen. In dit gesprek worden de doelstellingen vanuit het aanmeldformulier besproken en wordt de inburgeraar ook gewezen op de huisregels en/of richtlijnen. Dit gesprek vindt fysiek plaats.
18.	Opdrachtnemer stelt bij de start van het traject voor elke inburgeraar een leerplan op. Hierin is in ieder geval opgenomen: • de afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels; • het niveau taalschakeltraject; • de te volgen vakken en volgorde; • de resultaten van de intake; • ambitie vervolgopleiding en wat hiervoor nodig is; • afspraken over evaluatiemomenten. Deze worden ondertekend door de inburgeraar om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren. Het leerplan wordt ter informatie gedeeld met de betrokken consulent of regievoerder van de gemeente.
19.	Opdrachtnemer mag een traject binnen de leerroute niet vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld in het geval dat de groepsgrootte te klein is (geworden).
20.	In een situatie waarbij maatregelen vanuit de overheid beperkingen geven aan het lesgeven op school, dient aanbieder aanwijzingen in acht te nemen en schakelt de Opdrachtnemer binnen 2 weken over op een alternatieve vorm van lesgeven passend bij de eventuele opgelegde maatregelen.
21.	De Opdrachtnemer verzorgt fysiek en groepsgewijs onderwijs waarbij tenminste 75% van de lestijd per deelnemer fysiek en groepsgewijs plaatsvindt. De Opdrachtnemer past de snelheid van de leerroute aan op de leerbaarheid van de deelnemer en het uitstroommoment.
22.	De Opdrachtnemer heeft verzuimbeleid en heeft een aanpak om risico-uitval te borgen. Opdrachtnemer streeft naar 100% aanwezigheid en is verantwoordelijk voor een actief registratie- en signaleringssysteem.
23.	Geoorloofd verzuim

	Indien Opdrachtnemer signaleert dat een inburgeraar meermaals niet aanwezig is geweest, de voortgang stagneert of als de deelnemer dreigt uit te vallen, dan wordt dit actief en direct gedeeld met de contactpersoon van de Deelnemende gemeente.
24.	Ongeoorloofd verzuim Opdrachtnemer neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk dezelfde lesdag contact op, met de Inburgeraar bij onaangekondigde afwezigheid. De Opdrachtgever wordt geïnformeerd bij signaalverzuim, regelmatige afwezigheid of disfunctioneren.
25.	De contactpersoon van de Deelnemende gemeente en de Opdrachtnemer bespreken indien nodig individuele gevallen op momenten dat dat nodig is, in ieder geval bij verzuim (zie eis 23 en 24). De Inburgeraar wordt hierbij ook betrokken.
26.	Inburgeraars die tussentijds instromen (bijv. bijvoorbeeld na verhuizing) mogen dit in een bestaande groep doen. Hierover wordt afgestemd met de Deelnemende gemeente (zie ook eis 15). In dat geval vindt verrekening plaats naar rato van de resterende trajectduur. In afstemming met de consulent wordt bepaald wat de verwachte resterende trajectduur zal zijn. Voor verrekening van de trajectprijs, zie de eisen onder 'facturatie en prijzen'.
27.	Wanneer iemand voor langere tijd door bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte, mantelzorg) niet fysiek aanwezig kan zijn, moet hybride onderwijs mogelijk zijn. De consulent/ regievoerder van de Deelnemende gemeente geeft hiervoor toestemming en bepaalt ook de duur.

Specifieke eisen met betrekking tot onderwijsroute	
28.	Opdrachtnemer stimuleert Inburgeraars in de leerroutes gebruik te maken van de lokale (woonplaats van de inburgeraar) sociale infrastructuur, zoals welzijnsorganisaties, sociaal wijkteams, taalmaatjes, sleutelpersonen en bibliotheken.
29.	Tijdens de onderwijsroute ondersteunt Opdrachtnemer de individuele inburgeraar bij de studiekeuze van de vervolgopleiding.
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het maken van afspraken met regionale onderwijsinstellingen met als doel dat de inburgeraar na het behalen van het diploma voor de onderwijsroute rechtstreeks toelating krijgt tot regulier vervolgonderwijs.
31.	Opdrachtnemer laat de onderwijsroute zo goed mogelijk aansluiten op het instroommoment van het reguliere onderwijsjaar zodat Inburgeraars slechts een zo kort mogelijke periode hoeven te overbruggen voordat zij met hun vervolgopleiding starten.
32.	Opdrachtnemer ondersteunt Inburgeraar bij het inschrijfproces voor het vervolgonderwijs.
33.	Opdrachtnemer spant zich in om de inburgeraar te laten voldoen aan de toelatingseisen van de vervolgopleiding.
34.	Opdrachtnemer adviseert en informeert de inburgeraar over het moment van aanmelden voor het Staatsexamen NT2. Inburgeraar meldt zichzelf aan voor dit examen in Mijn Inburgering van DUO. Indien nodig ondersteunt u de inburgeraar bij de aanvraag.
35.	Statushouders kunnen 2 maal gratis examen doen. (DUO brengt geen kosten in rekening). Indien er meer pogingen nodig zijn, zijn de kosten voor inburgeraar
36.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inburgeraar de Onderwijsroute altijd afrondt met het centraal Inburgeringsexamen.

Docenten	
37.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat t.a.v. vakbekwaamheid van docenten, waaronder de gekwalificeerde NT2 docenten, is aangesloten bij wet- en regelgeving en aanvullende jurisprudentie
38.	Er dient altijd (bij iedere les) een docent aanwezig te zijn. In geval van afwezigheid of uitval zorgt Opdrachtnemer voor continuïteit van de dienstverlening door het aanbieden van een gelijkwaardige vervanging voor de docent. Eventuele vervangers dienen dezelfde bevoegdheden te hebben.
39.	Docenten kunnen samenwerken met (vrijwillige) taalcoaches die hen ondersteunen. Dit mag geen vervanging van de docenten zijn. De docenten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs.
40.	De salariering van de taaldocent moet marktconform zijn, vergelijkbaar met salariering in het CAO MBO onderwijs. Het is aan de Opdrachtnemer dit op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen.
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten t.a.v. de doelgroep.
42.	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Raamovereenkomst in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die in contact komen met de doelgroep. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Indien de Opdrachtgever een VOG opvraagt dient een VOG getoond te worden die niet ouder is dan drie maanden. Opdrachtnemer krijgt dan de tijd om indien nodig een VOG voor de medewerker aan te vragen.

Locatie en lesmaterialen	
43.	De leslocatie(s) van Opdrachtnemer voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbowetgeving, en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen. De leslocatie(s) zijn passend bij de grootte van de groepen.
44.	De leslocatie is gevestigd in de stad Zwolle, die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer, maximaal 20 minuten met het OV vanaf het centraal station Zwolle.
45.	De Opdrachtnemer heeft een veiligheidsprotocol. Er zijn heldere afspraken over het handelen bij diefstal, fysieke- en verbale agressie, ongewenste intimiteiten, pesten, verduistering, vernieling, wapenbezit, drugsgebruik/-bezit en brand.
46.	Opdrachtnemer verstrekt alle leermiddelen die nodig zijn voor het volgen van de leerroute gratis aan de inburgeraar en zijn inbegrepen bij het opgegeven tarief per inburgeraar.
47.	Opdrachtnemer voorziet elke inburgeraar, bij aanvang van de leerroute éénmalig van een (leen)laptop of ander voor de onderwijsroute passend ICT-device en is verantwoordelijk voor de distributie hiervan.

48.	Opdrachtnemer maakt afspraken met de Inburgeraar over het gebruik van de (leen) laptop/device, waaronder support, het ondertekenen van een eigendom/bruikleenovereenkomst en afspraken over het gebruik. Een borg of extra vergoeding vragen aan de inburgeraars is niet toegestaan.
49.	De Opdrachtnemer moet helderheid verschaffen naar de cursist t.a.v. ondersteuning t.a.v. leermiddelen. Deze kan bestaan uit (a) geen ondersteuning (b) een beschrijving van de ondersteuning die onverplicht gratis wordt geboden. Een aanbod van betaalde ondersteuning is niet mogelijk.

Facturatie en prijzen	
50.	Opdrachtgever hanteert de trajectprijs per inburgeraar zoals opgegeven door de Inschrijver
51.	De trajectprijs is een all-in tarief. Dit betekent een tarief voor het doorlopen en afronden van de onderwijsroute, inclusief – niet uitputtend- planning, locatiekosten, reiskosten docent, administratiekosten, lesmateriaalkosten en alle andere kosten. NB. reiskosten voor de student zijn geen onderdeel van de trajectprijs.
52.	Het all-in tarief is exclusief BTW, op basis van een BTW vrijstelling voor onderwijsdiensten. Kostprijsverhogende BTW komt ten laste van de Opdrachtnemer.
53.	Opdrachtnemer factureert als volgt: 1e factuur: datum start traject – voorschot 40% van de trajectprijs 2e factuur: 1e werkdag na 6e maand – 20% van de trajectprijs 3e factuur: 1e werkdag na 12e maand – 20% van de trajectprijs 4e factuur: 1e werkdag na afronding* van het traject – 20% van de trajectprijs. *een traject is succesvol afgerond na het behalen van alle examens. Wanneer voldaan is aan alle wettelijke vereisten vanuit de regeling eindtermen educatie 2013 v.w.b. de onderwijsroute.
54.	Bij voortijdige beëindiging van het traject, anders dan door het behalen van het diploma, kan Opdrachtnemer slechts het deel van het traject in rekening brengen van de aangeboden lesuren, uitgedrukt in het aantal genoten lesmaanden. Indien er slechts een gedeelte van een maand les is aangeboden dan wordt de volledige maand gerekend. Hierbij geldt 5% van de trajectprijs per maand, tot maximaal de volledige trajectprijs.
55.	Indien een inburgeraar tijdelijk uitvalt bijvoorbeeld door langdurige ziekte, bijzondere persoonlijke omstandigheden (langer dan 4 weken) of zwangerschapsverlof wordt het traject bevroren. Alleen de geleverde diensten worden in rekening gebracht en er wordt pas weer gefactureerd zodra de inburgeraar weer deelneemt. Hierover is afstemming met de Opdrachtgever.
56.	Indexatie is opgenomen in de Overeenkomst.

Rapportage en evaluatie	
57.	Rapportages en evaluaties op individueel niveau (van de inburgeraar)

	Opdrachtnemer verstrekt tussentijdse rapportages aan de Opdrachtgever, bij voorkeur via een digitaal portaal. Deze rapportages zijn per inburgeraar opgesteld. De rapportages worden eens per kwartaal verstrekt. In de voortgangsrapporthages is minimaal opgenomen: • Niveau taalschakeltraject • Aangeboden lesuren • Gevolgde lesuren • Studievoortgang, gekoppeld aan eindtermen • Indien van toepassing afgelegde / behaalde examenonderdelen • Indien van toepassing advies over wijzigen route • Advies voor de vervolgstap(pen) van de inburgeraar naar vervolgonderwijs (laatste rapportage/meetmoment) • Studentnummer • Motivatie en houding van de inburgeraar in de klas Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer naar aanleiding van de voortgangsrapporthage aanleiding ziet vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en inburgeraar. Indien de haalbaarheid van de leerroute in twijfel wordt getrokken en het wisselen van route serieus wordt overwogen, dan vindt er altijd een driegesprek plaats.
58.	<u>Managementrapportages</u> Opdrachtnemer verstrekt vier keer per jaar een managementrapportages aan Opdrachtgever (uitgesplitst per gemeente en zonder persoonsgegevens). In de managementrapportages is minimaal opgenomen: • aantal lopende groepen; • aantal Inburgeraars en aanmeldingen per gemeente; • uitval van lessen en genomen maatregelen; • aantal succesvol afgeronde trajecten (gespecificeerd naar niveau); • gegevens over verzuim; • aantal voortijdige uitstroom, met reden, en termijn (bv na x aantal maanden); • Aantal inburgeraars en wachttijd per maand tussen aanmelding en start leerroute per gemeente; • aantal/aandeel deelnemers dat na succesvolle afronding niet doorstroomt naar Mbo 2 of hoger; • aantal examenpogingen voor slaging; • vergelijking met vorige periode; • overzicht van klachten en klachtenafhandeling; • analyse, toelichting, managementreview over de cijfers, vallen ze mee of tegen. Hoe zijn ze te verklaren. Welke verbeteringen zijn mogelijk of nodig. • De KPI's Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, rapportage onderdelen laten toevoegen of schrappen.
59.	<u>Contractgesprekken</u> Eens per kwartaal, of zoveel vaker of minder vaak als Opdrachtgever dit nodig vindt, vindt een evaluatie- en voortgangsgesprek plaats over de dienstverlening tussen

	Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Daarbij neemt de Opdrachtgever ook input mee vanuit de Deelnemende gemeenten. Als onderdeel van deze kwartaalgesprekken wordt 2 maal per jaar de voortgang besproken aan de hand van management rapportages, aangevuld met een beoordeling van de samenwerking door de gemeenten. Hoe de beoordeling van de samenwerking wordt vormgegeven wordt verder uitgewerkt in het werkafsprakenboek. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in ieder geval direct in overleg op het moment dat zich ontwikkelingen voordoen die een risico vormen voor de kwaliteit of de continuïteit van de dienstverlening in het kader van de opdracht.
60.	Opdrachtnemer is gehouden om melding te maken bij Opdrachtgever van onderzoeken door toezichthouders en inspecties die van invloed kunnen zijn of een relatie kunnen hebben met de dienstverlening ten aanzien van inburgering. Opdrachtnemer meldt het onderzoek, de resultaten van daarvan, de aanwijzingen van de toezichthouders en inspecties en de opvolging daarvan.

KPI's	
61.	• Minimaal 80% van de Asielstatushouders behaalt het Taalschakeltraject binnen een doorlooptijd van 24 maanden. • Minimaal 80% van de Asielstatushouders volgt het traject op het hoogst haalbare taalniveau, zoals bepaald in het PIP(Plan Inburgering en Participatie). • Minimaal 80% van de Asielstatushouders stroomt daadwerkelijk door naar de beoogde vervolgopleiding. • 100% start binnen 6 maanden na aanmelding met de route. • Streven naar 100% aanwezigheid van de individuele inburgeraar bij de lessen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in samenspraak met Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, KPI's te wijzigingen en/of bij te stellen. Ook kunnen er KPI's worden toegevoegd of komen te vervallen. Voor indicatoren die onder de genoemde normwaardes komen, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met SMART geformuleerde maatregelen op basis waarvan verbeteringen worden doorgevoerd die ertoe leiden dat de indicator als voldoende wordt beoordeeld. Het verbeterplan wordt voor akkoord aangeboden aan Opdrachtgever. De termijn waarop een verbeterplan moet worden aangeleverd wordt nader bepaald in het werkafsprakenboek. Herhaaldelijke onvoldoende scores op de indicatoren, en/of het uitblijven van verbetermaatregelen en/of het deugdelijk implementeren daarvan kan aanleiding zijn voor ingebrekestelling en ontbinding van de Raamovereenkomst.

Privacy en gegevensbescherming	
62.	Opdrachtnemer zal alle wet- en regelgeving naleven in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

63.	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
64.	De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.
65.	Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor Opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging bij de onderaannemer van deze onderhavige opgenomen afspraken door middel van het doorleggen in de keten van deze afspraken alsook het schriftelijk vastleggen ervan.
66.	Communicatie via mail of uitwisseling van bestanden bevatten geen persoonsgegevens of bestanden. Tenzij dit via een beveiligde mailomgeving of beveiligde portaal mogelijk is.

Klachten	
67.	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling voor studenten (inburgeraars) die makkelijk vindbaar en toegankelijk is. Minimale eisen: 1. Klachten worden schriftelijk vastgelegd. 2. Inhoudelijk duidelijk zijn over: ○ Waar en hoe een klacht kan worden ingediend. ○ Wat het proces en de termijn van afhandeling is. ○ Of en hoe bezwaar en/of beroep mogelijk is.