

Orderegels Tentamens EUR 2022-2023

Het vaststellen van regels voor tentamens (EUR-Orderegels) valt onder de taken van de examencommissie van een opleiding of faculteit. De examencommissie publiceert de regels in de Regels en Richtlijnen of verwijst naar deze EUR-Orderegels. Om te borgen dat alle tentamens van de Erasmus Universiteit Rotterdam en Erasmus Medisch Centrum op een vergelijkbare manier worden afgenomen, zijn met de examencommissies algemene afspraken en regels gemaakt met betrekking tot de orde tijdens tentamens, de zogenaamde Orderegels Tentamens. Deze Orderegels zijn van toepassing op de tentamens waarbij de opleidingen gebruik maken van de gezamenlijke faciliteiten van de EUR en op tentamens die online worden afgenomen met gebruik van online proctoring. Als er sprake is van andere omstandigheden waarvoor deze Orderegels niet adequaat zijn, neemt de examencommissie in de eigen Regels en Richtlijnen afwijkende bepalingen op. Deze afwijkende bepalingen prevaleren boven de Orderegels. De Orderegels zijn hieronder te vinden.

Begripsbepaling

In deze regeling wordt onder 'tentamen' verstaan: een schriftelijke (deel)toets of tentamen, gemaakt op papier, op een vaste PC of op een laptop, in de vorm van een open of gesloten boek. Onder 'tentamens' worden ook de digitale toetsen verstaan die op een vaste PC of laptop worden gemaakt met behulp van een toetsstelsel en online proctoring (online surveillance) software.

1. Algemene bepalingen over tentamens

1.1 Alleen de student die zich tijdig heeft aangemeld voor een toets of tentamen heeft recht op het geregistreerd krijgen van het behaalde cijfer. Een uitzondering wordt gemaakt voor studenten die van de examencommissie of het onderwijsmanagement schriftelijk toestemming krijgen om alsnog op de deelnemerslijst te worden geplaatst. Hier kunnen voorwaarden en administratiekosten aan verbonden zijn.

1.2 Indien de aanmelding volgens de facultaire regels gebeurt via OSIRIS Student, dan staat de aanmeldingsperiode open van 26 werkdagen tot en met 5 werkdagen vóór het tentamen. Gedurende deze periode is aanmelding ook mogelijk via de Service Desk (het Erasmus Student Service Centre).

1.3 Na afloop van de reguliere aanmeldingsperiode is het, afhankelijk van de facultaire regels, nog tot en met de dag waarop het desbetreffende tentamen is afgelegd, mogelijk aan te melden via Osiris Student. Daarvoor moet € 20,00 per tentamen betaald worden. Het bewijs van betaling dient te worden meegenomen naar het tentamen, zodat het aan de hoofdsurveillant getoond kan worden indien de naam van de student door de verlate aanmelding niet op de deelnemerslijst voorkomt. Het betalen van de administratiekosten is geen gegeven dat afname van de student (digitaal) voorbereid is, maar is voor de algemene administratieve afhandeling.

1.4 Wanneer in strijd met één van de voorgaande leden van dit artikel toch wordt deelgenomen aan het tentamen, is het behaalde resultaat niet geldig, tenzij de examencommissie anders beslist.

1.5 Op het SIN-channel '[Tentamenlocaties](#)' (en/of een ander facultair digitaal communicatiemiddel) staat belangrijke informatie voor studenten over de locatie, het tijdstip en eventuele wijzigingen van een tentamen. Studenten dienen zichzelf te abonneren op dit channel via SIN-Online en de facultaire communicatiemiddelen in de gaten te houden.

1.6 Voor zowel fysieke als digitale tentamens is het tot 15 minuten na aanvang van het tentamen nog mogelijk aan het tentamen te beginnen; daarna niet meer, tenzij de hoofdsurveillant toestemming geeft voor verlate deelname aan het tentamen, als gevolg van aantoonbare ernstige (verkeers)hinder. Toestemming voor verlate deelname geeft student geen recht op een latere eindtijd van het tentamen.

1.7 Tegen de beslissing dat vanwege te laat arriveren geen tentamen gedaan kan worden, is geen beroep mogelijk.

1.8 Op de tafel van de student mogen uitsluitend aanwezig zijn: een geldig identiteitsbewijs, schrijfgerei, eten en drinken voor eigen gebruik (Eén koude versnapering en één flesje/blikje drank zijn toegestaan, maar het nuttigen daarvan mag op geen enkele wijze overlast veroorzaken, ter beoordeling van de surveillant. Alcohol en drugs zijn verboden.) en een bewijs van deelname.

1.9 Iedere student dient zich te kunnen identificeren door een geldig legitimatiebewijs (een geldig paspoort, ID-kaart, rijbewijs of verblijfsvergunning te tonen. Studenten die tentamens maken voor een opleiding van het Erasmus MC kunnen zich naast de bovengenoemde identiteitsbewijzen, legitimeren met een Erasmus MC pas. Deelname aan het tentamen is niet toegestaan indien geen van deze identiteitsbewijzen aan de surveillant of de online proctoring software getoond kan worden.

1.10 Bij een aantal tentamens is een eenvoudige of grafische rekenmachine of gebruik van bepaalde bronnen toegestaan. De examiner dient dit vooraf aan te geven en het dient expliciet vermeld te staan op het voorblad van het tentamen. Bronnen die bij een tentamen zijn toegestaan mogen niet zijn voorzien van aantekeningen, tenzij dat expliciet is toegestaan en vermeld op het voorblad van het tentamen.

1.11 Apparatuur en ook andere toegestane bronnen mogen van een andere student geleend worden, mits de overdracht plaatsvindt vóórdat het tentamen begint. Indien zich hierop informatie bevindt waarmee gefraudeerd kan worden, is zowel de eigenaar als de gebruiker verantwoordelijk.

1.12 In gevallen waarin voorzien is in een deugdelijk opbergsysteem voor persoonlijke eigendommen van degene die het tentamen aflegt, mogen mobiele telefoons/smartphones niet in de tentamenruimte worden meegenomen. In alle andere gevallen dient de mobiele telefoon/smartphone vanaf het betreden van de tentamenruimte uitgeschakeld en – niet op het lichaam – opgeborgen te zijn. Gebruik van mobiele telefoons/smartphones en andere elektronische communicatieapparatuur bij/tijdens (online) tentamens is verboden (tenzij gebruikt als tweede camera). Overtreding wordt aangemerkt als een vermoeden van fraude en ter besluitvorming voorgelegd aan de examencommissie.

1.13 Horloges/smartwatches zijn niet toegestaan gedurende het tentamen. Horloges/smartwatches moeten worden opgeborgen in jas of tas en uit het zicht zijn.

1.14 Studenten met een campusverbod dat door of namens het College van Bestuur is opgelegd, mogen in de betreffende periode niet deelnemen aan tentamens waarvoor zij op de campus aanwezig moeten zijn.

1.15 De EUR-copyright statement is van toepassing op tentamens: 'Niets uit examens mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur van de Erasmus Universiteit Rotterdam'.

2. Specifieke bepalingen over fysiek afgenomen tentamens in (onder andere) de tentamenhal

2.1 Fysieke tentamens worden in verschillende zalen en hallen van het Woudestein-complex van de EUR afgenomen. De meest gebruikte tentamenlocatie is in het Van der Goot Building op de begane grond.

2.2 Op de dag van het tentamen geven monitoren bij de ingang van het Van der Goot Building eventuele wijzigingen aan. Deze informatie is vanaf 21.30 uur voor in ieder geval de ochtendtentamens van de volgende dag ook te vinden op het SIN-channel "Tentamenlocaties".

2.3 Er worden ook tentamens afgenomen in de zalen in het Erasmus MC en op externe locaties. In die gevallen gaat de communicatie over tentamens via website, e-mail, surveillant en/of posters bij de deuren van de tentamenlocatie.

2.4 Namens de examencommissies zijn daartoe door de centrale tentamenorganisatie aangestelde surveillanten belast met de handhaving van de orde tijdens het tentamen. In het Van der Goot Building, het Sportgebouw en in andere (grote) zalen zijn bij de tentamens meerdere surveillanten aanwezig. Onder de aanwezige surveillanten is één vooraf aangewezen persoon bevoegd om de gang van zaken tijdens de tentamens te coördineren, ook in het geval een tentamen in meerdere zalen tegelijkertijd wordt afgenomen.

2.5 Voor, tijdens en na het tentamen zijn de surveillanten in hun blok verantwoordelijk voor de ordehandhaving. In geval van vermoeden van fraude stelt de surveillant een fraudeformulier op. De betrokken student(en) mag (mogen) het tentamen wel voortzetten. De examencommissie besluit nadien over een eventuele sanctie.

2.6 Aan het begin van ieder tentamen is tenminste één examiner (docent) aanwezig in één van de ruimtes waar het tentamen wordt afgenomen. In uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken, zolang de docent direct bereikbaar is voor overleg.

2.7 Met het oog op een rustig en ordentelijk verloop dienen studenten tijdig in de tentamenruimte te arriveren en plaats te nemen. De studenten worden gevraagd de instructies van de surveillanten op te volgen.

2.8 Ter voorkoming van fraude kunnen de surveillanten studenten een plaats toewijzen. Hiermee kan worden voorkomen dat studenten steeds bij elkaar in dezelfde blokken gaan zitten.

2.9 In gevallen waarin voorzien is in een deugdelijk opbergsysteem voor de persoonlijke eigendommen van de student buiten de ruimte waarin het tentamen wordt afgenomen, mogen jassen en tassen niet meegenomen worden in de tentamenruimte. In andere gevallen dienen jassen over de stoel gehangen te worden. Tassen en dergelijke dienen gesloten en buiten handbereik te zijn. Weekendtassen, koffers en andere grote objecten dienen bij de hoofdsurveillant te worden afgegeven

2.10 Studenten worden verzocht stil te zijn in de tentamenzalen. In de tentamenzaal dient het rustig te zijn vóór, tijdens en ook na het tentamen. Tijdens het tentamen zijn alle vormen van communicatie uitgesloten, behalve die met de surveillant en de examiner.

- 2.11 In het geval dat een student langer de tijd nodig heeft (meer dan 15 min) vanwege het inschrijven in de toets-software (i.v.m. het ontbreken van een inschrijving via OSIRIS, de zogenaamde 'eigen risico tentamens') in de tentamenzaal, zal de student een plaats worden aangewezen door een surveillant. Slechts de resterende tentamentijd is dan nog beschikbaar om het tentamen te maken. In geval van overmacht, kan de hoofdsurveillant een uitzondering op de eindtijd maken.
- 2.12 De tentamenzaal In het Van der Goot Building is voorzien van cameratoezicht.
- 2.13 Het eerste uur en het laatste half uur van een tentamen is het niet toegestaan naar het toilet te gaan, behoudens in zeer bijzondere (medische) omstandigheden, tevoren door de student aangevraagd bij en toegewezen door de examencommissie. Per fysiek tentamen is één toiletbezoek per persoon mogelijk, waarbij per blok aan niet meer dan één persoon gelijktijdig toestemming wordt verleend. Het toiletbezoek dient bij de surveillant te worden aangemeld en diens aanwijzingen dienen te worden opgevolgd.
- 2.14 Voorafgaand en gedurende een toiletbezoek kan de surveillant studenten door middel van mobiele detectieapparatuur controleren op het voorhanden hebben van mobiele telefoons/smartwatches.
- 2.15 De student mag een tentamenzaal niet eerder dan één uur na aanvang verlaten. De student die het tentamen voortijdig inlevert bij de surveillant zorgt ervoor dat hij zo min mogelijk overlast veroorzaakt voor de andere studenten.
- 2.16 Kladpapier, tentamenopgaven, antwoorden en andere tentamengerelateerde documenten mogen de zaal tijdens en na het tentamen niet verlaten. Kladpapier mag alléén na afloop van het tentamen (wanneer de volledige tijdsduur verstreken is) door de student worden meegenomen als dit duidelijk op het voorblad van het tentamen is vermeld.
- 2.17 Alleen het papier dat door de universiteit wordt verstrekt, mag tijdens een tentamen worden gebruikt. Het gebruik van eigen papier is niet toegestaan. Alleen de laptop die door de universiteit is verstrekt, mag tijdens een digitaal tentamen worden gebruikt, tenzij expliciet is vermeld dat eigen laptops gebruikt mogen worden.
- 2.18 In het geval van een papieren tentamen of voor het gebruik van kladpapier bij een digitale toets, wordt studenten gevraagd werkende pennen en voor meerkeuze tentamens, potloden en gum mee te nemen. Studenten van het Erasmus MC krijgen een pen uitgereikt. Voor de studenten van het Erasmus MC die hiertoe toestemming hebben gekregen van hun examencommissie, geldt dat ze ook een markeerstift mogen gebruiken.
- 2.19 De eindtijd van het tentamen is tevens de eindtijd waarop alle tentamenuitwerkingen ingeleverd moeten worden. Alle in te leveren formulieren dienen te zijn voorzien van het studentnummer, naam, (en eventueel) handtekening en aldus bij de surveillant ingeleverd te worden.
- 2.20 In verband met een rustig einde van het tentamen in een tentamenzaal mogen studenten de laatste 15 minuten van een tentamen niet opstaan en weglopen. Na het verstrijken van de tentamentijd haalt de surveillant het tentamen op of stelt vast dat de student is uitgelogd uit de toets-software.

2.21 Studenten met recht op aanvullende voorzieningen kunnen in een andere zaal tentamen doen. Zij dienen hiervoor vóór het einde van een aanmeldingsperiode toestemming te hebben gekregen van de examencommissie van hun opleiding of faculteit. Wanneer een student zichzelf inschrijft voor een tentamen, dient hij in OSIRIS ook aan te geven dat hij gebruik wenst te maken van de aanvullende voorziening.

2.22 De aanvangstijd voor de tentamens voor studenten met aanvullende voorzieningen in speciale zalen is gelijk aan de tentamens in de reguliere tentamenzalen. De eindtijd inclusief de toetstijdverlenging is bepaald in het besluit van de examencommissie.

2.23 De student die deelneemt aan een tentamen dient de aanwijzingen van de surveillant op te volgen. Wanneer aanwijzingen van een surveillant niet worden opgevolgd, stelt de surveillant hierover een rapport op. De examencommissie wordt van dit rapport in kennis gesteld en kan op basis hiervan, indien er sprake is van fraude, een sanctie opleggen.

3. Specifieke bepalingen over digitaal afgenomen tentamens met online proctoring

Per 2022-2023 valt het mogen maken van een tentamen via online proctoring onder een – via Osiris Zaak of op andere vastgestelde wijze - aan te vragen individuele toetsvoorziening welke dient te worden toegekend door de examencommissie, na verkregen advisering door de studieadviseur. Tenzij het een geheel digitaal aangeboden bachelor of (pre)master betreft; hiervoor wordt online proctoring door de faculteit aangevraagd.

3.1 Wanneer een student online proctoring als toetsvoorziening toegekend heeft gekregen via Osiris Zaak ontvangt de student voor aanvang van het tentamen een link naar de systeemcheck van de online proctoring software.

3.2 De student is verantwoordelijk om te zorgen voor een laptop of vaste PC waarop het tentamen kan worden afgenomen en indien vereist een geschikte smartphone die als tweede camera kan worden gebruikt.

3.3 De student wordt verzocht vóór aanvang van het tentamen een systeemcheck uit te voeren om zijn laptop of vaste PC te testen op audio, webcam, screen sharing en internetverbinding. Indien vereist omvat de systeemcheck ook een test van de smartphone die als tweede camera wordt gebruikt.

3.4 Het tentamen wordt digitaal afgenomen op een locatie naar keuze van de student, zolang deze locatie aan de volgende voorwaarden voldoet:

1. De student dient aan een leeg bureau of lege tafel te zitten (tenzij expliciet anders gecommuniceerd, zie 3.9).
2. De kamer waarin de student de digitale toets maakt dient goed verlicht te zijn.
3. De student dient gedurende het tentamen alleen in de kamer te zijn.

3.5 De student is verantwoordelijk voor een goede internetverbinding gedurende het hele tentamen.

- 3.6 De kamer dient zo stil mogelijk te zijn. Er mogen geen geluiden van binnen de kamer zijn.
- 3.7 De student dient gedurende een digitale toets te allen tijde in het zicht van de camera's te blijven en zich niet af te wenden van de webcam. Het is de student niet toegestaan tijdens het tentamen de kamer te verlaten. Dit geldt ook voor een toiletbezoek, tenzij expliciet anders gecommuniceerd.
- 3.8 Behalve de student is het niet toegestaan andere personen toe te laten in de kamer waar de student het tentamen maakt. De student dient ervoor te zorgen dat voorkomen wordt dat andere personen de kamer betreden, door bijvoorbeeld een briefje op te hangen aan de deur.
- 3.9 De volgende materialen mogen niet gebruikt worden en niet aanwezig zijn, tenzij expliciet anders gecommuniceerd: (studie)boeken, (klad)papier en een pen, rekenmachine, aantekeningen, mobiele telefoon/smartphone (indien vereist als tweede camera), horloge/smartwatch, hoofdtelefoon (in-ear of on-ear), een extra scherm, een extra laptop of andere apparaten.
- 3.10 Eén koude versnapering en één flesje/blikje drank (zonder wikkel) mogen op tafel staan.
- 3.11 Bij aanvang van een digitale toets dient de student de tafel inclusief de eventuele voorwerpen op tafel en de ruimte waarin de toets wordt gemaakt, te laten door middel van een room scan.
- 3.12 In het geval een student een tentamen later kan beginnen vanwege technische problemen, kan de tentamenorganisatie of de opleiding aan de student extra tijd geven. Deze extra tijd zal niet meer zijn dan de tijd die verloren is gegaan door de technische problemen.
- 3.13 Tijdens het tentamen heeft de student de mogelijkheid om (technische) ondersteuning te vragen via de chat tool van de online proctoring software.
- 3.14 De eindtijd van het tentamen is tevens de eindtijd waarop uiterlijk alle tentamens digitaal dienen te worden ingeleverd door uit te loggen in de toets-software en de online proctoring software, met uitzondering van hetgeen bepaald in art 3.12
- 3.15 Voor het maken van het tentamen wordt extra tijd aangeboden aan studenten met recht op extra voorzieningen. Deze extra tijd wordt opgeteld bij de officiële eindtijd van het tentamen.
- 3.16 Na afloop van het tentamen worden de beelden van online proctoring bekeken. De beelden mogen maximaal 6 weken bewaard worden, daarna worden ze vernietigd.
- 3.17 In het geval een examencommissie beelden nodig heeft voor de beoordeling van een klacht, een beroep of een vermoeden van fraude, worden de beelden bewaard tot de behandeling van de klacht, het beroep of het vermoeden van fraude is afgerond en/of er een besluit is genomen.

4. Algemene bepalingen ten aanzien van fraude en wangedrag en sancties die daaruit kunnen voortvloeien

4.1 Onder fraude wordt verstaan: het handelen of nalaten van een student waardoor het voor de examiner/examencommissie redelijkerwijs onmogelijk is of is geworden zich een juist oordeel te vormen over de door de student verworven kennis, inzicht en vaardigheden of over de kennis, inzicht en vaardigheden van medestudenten.

4.2 Gevallen met vermoeden van fraude worden schriftelijk gemeld (via scan in e-mail) bij de examencommissie van de opleiding of faculteit door middel van een formulier dat is ingevuld door de surveillant of tentamenorganisatie in de tentamenzaal. Vermoeden van fraude wordt digitaal gemeld bij de examencommissie wanneer een vermoeden tot fraude wordt geconstateerd na het bekijken van de beelden na een tentamen met online proctoring.

4.3 In het geval van online proctoring worden de beelden bekeken door medewerkers van de online proctoring software. Bij gevallen die kunnen wijzen op fraude worden de beelden doorgestuurd naar de tentamenorganisatie. De tentamenorganisatie en/of de examencommissie bekijkt de beelden en filtert de beelden op daadwerkelijk vermoeden van fraude versus de gedragingen van studenten die wel zijn toegestaan (bijvoorbeeld omdat studenten reeds toestemming hebben aanvullende materialen te gebruiken). Op basis van de beelden besluit de examencommissie of er daadwerkelijk sprake is van fraude en kan eventueel een sanctie opleggen.

4.4 Technische onregelmatigheden bij online proctoring, waarvoor de examencommissie kan worden ingeschakeld zijn:

- haperende of gestopte webcam, audio- of internetverbinding;
- wegvallen van verbinding met het online proctored tentamen;
- uitvallen van screensharing; bevrozen van het beeld.

Beleid hierover wordt per opleiding of faculteit vastgesteld.

4.5 Ontoelaatbaar gedrag (voor zover dit een vermoeden van fraude of een onbeoordeelbaar tentamen kan opleveren) waarvoor de examencommissie kan worden ingeschakeld:

- deelnemen aan een online proctored tentamen zonder het opzetten van audio, screen share, webcam en indien vereist een tweede camera;
- twijfel over identificatie, wanneer bijvoorbeeld het legitimatiebewijs niet goed leesbaar is;
- op de beelden wordt een ander persoon geïdentificeerd dan de student;
- de student maakt geluid, zoals praten;
- de student is onvoldoende zichtbaar;
- de student verlaat de ruimte of is uit beeld van de webcam;
- iemand anders dan de student bevindt zich in de ruimte;
- een koptelefoon, smartwatch of oordoppen (voor muziek) worden gedetecteerd;
- verdacht gedrag, zoals langdurig staren naar andere objecten dan het scherm;
- het gebruik van een mobiele telefoon/smartphone voor ander gebruik dan de tweede camera (vereist als tweede camera);
- het actief gebruik van andere applicaties of websites.

5. Afgelasting van tentamens bij een calamiteit

5.1 Van een calamiteit is sprake als zich een onverwachte gebeurtenis voordoet die (mogelijk) tot verstoring van de orde in de tentamenhal en/of de gehele EUR-campus kan leiden. Van een calamiteit is ook sprake als zich een onverwachte gebeurtenis voordoet die invloed kan hebben op het afnemen van een tentamen vanuit de campus waarvoor toegang nodig is tot bijvoorbeeld toetssoftware of online proctoring.

5.2 Indien er sprake is van een calamiteit vóór aanvang van een tentamen, is het primair aan de examencommissie in overleg met de tentamenorganisatie, om te besluiten of een tentamen moet worden afgelast.

5.3 Indien er sprake is van een calamiteit maar er is onvoldoende tijd voor overleg met de examencommissie, is de tentamenorganisatie bevoegd een besluit te nemen of het tentamen moet worden afgelast. In alle gevallen zal de tentamenorganisatie proberen contact op te nemen met de examencommissie wanneer daar een mogelijkheid voor is.

5.4 De afgelasting - geldende voor het tentamen op de EUR-campus/externe locatie, maar ook voor het tentamen dat wordt afgenomen via online proctoring - wordt bekendgemaakt op de indexpagina van de EUR-website, de nieuwspagina's van de Service Desk en op het SIN-channel. Waar mogelijk ontvangen studenten een email of een sms over de afgelasting.

5.5 Indien er een calamiteit plaatsvindt of is te verwachten tijdens een tentamen in een tentamenzaal, dienen de aanwezigen op last van de (coördinerende) surveillant of een medewerker van de tentamenorganisatie direct de tentamenzaal te verlaten, onder achterlating van de tentamenuitwerkingen.

5.6 De coördinerende surveillant of een medewerker van de tentamenorganisatie ziet erop toe dat de tentamenzaal of zalen indien mogelijk afgesloten worden, zodat de tentamenvragen en de tentamenuitwerkingen veilig zijn.

5.7 De examinerator, in overleg met de examencommissie, bepaalt zo spoedig mogelijk na de afgelasting op grond van de reeds gemaakte en/of ingeleverde tentamenuitwerkingen of een eindresultaat voor het tentamen redelijkerwijze bepaald kan worden. Indien de examinerator tot de conclusie komt dat geen eindresultaat bepaald kan worden, stelt hij de examencommissie hiervan op de hoogte.

5.8 De examencommissie stelt zo spoedig mogelijk na de afgelasting in overleg met de verantwoordelijke examinerator(en) vast op welke datum het nieuwe tentamen afgenomen zal worden, bij voorkeur binnen twee weken na de oorspronkelijke tentamendatum. Dit artikel wijkt af van het bepaalde in de OER aangaande de bekendmaking van tentamenroostering. De nieuwe tentamendatum wordt gepubliceerd op SIN-Online en op de website van de tentamenorganisatie.

6. Klachten over tentamens

Alle klachten met betrekking tot tentamens of het afnemen van tentamens kunnen worden ingediend via legal.protection@eur.nl. Op de EUR website [rechtsbescherming](#) staat uitgebreide informatie over wat te doen bij een klacht.