

# Jaarverslag 2022

**Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers**

## Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie). In dit verslag zijn de gegevens opgenomen die de commissie op grond van artikel 19 van het Besluit beëdigde tolken en vertalers<sup>1</sup> jaarlijks in een openbaar verslag dient te publiceren. Daarnaast heeft de commissie ook ditmaal van de gelegenheid gebruik gemaakt om enkele algemene ontwikkelingen kort uiteen te zetten.

Het jaarverslag wordt toegezonden aan de minister en de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, de Raad voor Rechtsbijstand, het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), de hoofddirecteur van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), evenals aan de organisaties die de belangen van tolken en vertalers in algemene zin behartigen. Overige belangstellenden zullen aan de hand van de e-nieuwsbrief van het Bureau Wbtv op dit jaarverslag worden geattendeerd. De inhoud van het jaarverslag is openbaar en is door eenieder te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv ([www.bureauwbtv.nl](http://www.bureauwbtv.nl)).

---

<sup>1</sup> Besluit van 11 december 2008, houdende regels inzake de kwaliteit en integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Stb. 2008, 555). De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op, waarin ten minste het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten wordt aangegeven.

## **1. Over de Klachtencommissie Wbtv**

### Algemene inleiding

De commissie is ingesteld krachtens artikel 16, tweede lid, Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) bij besluit van 25 mei 2009 van de Raad voor Rechtsbijstand.<sup>2</sup> De taak van de commissie is het behandelen van klachten gericht tegen tolken en vertalers wier werkzaamheden vallen onder de werking van de Wbtv en daarover te adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen aan het Bureau Wbtv ten behoeve van de algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van de bij het Bureau Wbtv (in het Rbtv of op de Uitwijkljst) ingeschreven tolken en vertalers. De klachtencommissie kan bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht de aanbeveling doen aan de Minister dat een beëdigde tolk of vertaler gezien zijn gedraging in aanmerking komt voor een tijdelijke doorhaling dan wel doorhaling in het register (artikel 24 lid 2 Wbtv).

Klachten over tolken die door de IND zijn ingezet en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijkljst worden vermeld, dienen te worden gericht aan de IND. De IND zal de klacht eerst op informele wijze in behandeling nemen en pogen af te doen. Als de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht door de IND worden voorgelegd aan de commissie. Deze klachten worden door de commissie zoveel mogelijk op gelijke wijze behandeld als klachten tegen tolken die wel in het Rbtv of de Uitwijkljst zijn opgenomen, met dien verstande dat de commissie ten aanzien van deze klachten geen advies uitbrengt aan het bevoegd gezag van het Bureau Wbtv, maar aan dat van de IND. De commissie betreft in die gevallen bovendien de Gedragscode tolken IND bij de behandeling van de klacht.

De commissie is samengesteld uit juristen, alsmede uit leden die niet werkzaam zijn als tolk of vertaler maar wel ervaring of affiniteit hebben met tolk- en vertaalwerkzaamheden en/of ervaring hebben met klachtbehandeling of vergelijkbare procedures, en voorts uit leden die werkzaam zijn als beëdigd tolk en/of vertaler en als zodanig zijn ingeschreven in het Rbtv.

Zie voor meer achtergrondinformatie over de klachtregeling:  
<https://www.bureauwbtv.nl/commissies/klachtencommissie-wbtv/>

---

<sup>2</sup> Regeling van de Raad voor Rechtsbijstand van 25 mei 2009, houdende de instelling van de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Instellingsbesluit klachtencommissie Wbtv), (Staatscourant 12 juni 2009, nr. 106).

### Samenstelling commissie

Volgens art. 15, eerste lid, van het Besluit beëdigde tolken en vertalers bestaat de commissie uit maximaal acht leden.

Haar samenstelling was in 2022 als volgt:

#### **voorzitter:**

- dhr. mr. P.H. Louwers, tot 25 mei 2022 (maximale benoemingstermijn), voormalig advocaat.
- dhr. mr. dr. R.W.J. Severijns, vanaf 25 mei 2022 (eerder plaatsvervangend voorzitter), jurist, tevens onderzoeker aan de Radboud Universiteit en adviseur Migratie bij het Nederlandse Rode Kruis.

#### **lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:**

- dhr. mr. dr. R.W.J. Severijns, tot 25 mei 2022
- De heer mr. C. (Kees) Kleinrensink, per 25 mei 2022

#### **leden:**

- mw. mr. M.H.R de Boer, advocate;
- dhr. mr. drs. E. den Boer, jurist, tevens beëdigd tolk en vertaler;
- mw. dr. N. Doornbos, universitair docent Rechtssociologie;
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, klinisch psycholoog (niet praktiserend);
- dhr. G.A. Roodenrijs BTr, beëdigd tolk en vertaler;
- mw. J.A.M. Sousa Martins-Bierhoff BTr, beëdigd tolk en vertaler.

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.

#### **secretaris:**

dhr. J.J.L. Link, beleidsmedewerker Bureau Wbtv.

Zoals blijkt uit het bovenstaande heeft de commissie in 2022 opnieuw een wijziging van samenstelling ondergaan. Mr. Peter Louwers is wegens het bereiken van de maximale benoemingstermijn afgetreden en mr. dr. Ralph Severijns heeft de positie van voorzitter overgenomen.

De positie van plaatsvervangend voorzitter is per 25 mei 2022 ingevuld door de heer mr. C. Kleinrensink. Helaas is de heer Kleinrensink vlak na zijn benoeming overleden. Per 1 januari 2023 is de positie van plaatsvervangend voorzitter ingevuld door mr. Eveline Maalsen.

## 2. Klachten

### 2.1 Inleidende opmerkingen

In 2022 zijn er in totaal 11 klachten ingediend bij Bureau Wbtv waarvan er 6 door de Klachtencommissie Wbtv zijn behandeld.

Overzicht:

- 3 klachten over tolken en/of vertalers zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard;
- 3 klachten over tolken zijn ongegrond verklaard;
- 4 klachten zijn niet in behandeling genomen;
- 1 klacht is ingetrokken.

Hierna volgt onder 2.2 een overzicht van de klachten die in 2022 bij het Bureau Wbtv zijn ingediend. Van elke aan de commissie voorgelegde klacht en het naar aanleiding daarvan gegeven advies wordt onder 2.3 een korte samenvatting weergegeven. De klachten die door het Bureau niet aan de commissie zijn voorgelegd worden tevens genoemd in het overzicht.

### 2.2 Overzicht klachten 2022<sup>3</sup>

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	<a href="#">01-2022</a>	Vertaler	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
02.	02-2022	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
03.	<a href="#">03-2022</a>	Vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
04.	04-2022	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
05.	05-2022	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
06.	<a href="#">06-2022</a>	Tolk/ vertaler	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
07.	<a href="#">07-2022</a>	Vertaler	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
08.	08-2022	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
09.	09-2022	Vertaler	Ingetrokken	-
10.	<a href="#">10-2022</a>	Vertaler	Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
11.	<a href="#">11-2022</a>	Tolk/Vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen

<sup>3</sup> Een klik op het klachtnummer leidt naar de adviezen.

## 2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

### Overige klachten:

**02-2022:** niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht door klager

**04-2022:** niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht door klager

**05-2022:** niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht door klager

**08-2022:** niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht door klager

**09-2022:** klacht is ingetrokken na onderling contact tussen klager en beklaagde

### Klachten die zijn voorgelegd aan de commissie:

De geanonimiseerde adviezen van de commissie zijn rechtstreeks en integraal te raadplegen via een klik op het klachtnummer en via de website (én de Excel-analyse die op de website is te vinden onder [deze link](#)). Daarom wordt nu in het jaarverslag volstaan met een kortere weergave, met name gericht op de regel die uit die adviezen valt af te leiden. Deze weergave heeft geen zelfstandig gezag, daarvoor dient het advies te worden geraadpleegd.

### **01-2022**

**Klacht:** Klager is van mening dat beklaagde opdrachten niet had mogen aannemen omdat ze bevriend is met de ex-vrouw van klager. De onpartijdigheid van beklaagde als beëdigd vertaler is daardoor in het geding. Beklaagde zou zich ook negatief hebben uitgelaten over klager.

**Advies:** ongegrond; Het is de commissie niet gebleken dat de onafhankelijkheid van beklaagde in het geding is. Het feit dat een vertaler bevriend is met een opdrachtgever is op zichzelf onvoldoende reden om een opdracht niet aan te nemen.

### **03-2022**

**Klacht:** Beklaagde heeft zonder opdrachtbevestiging en zonder concrete afspraken vooraf documenten vertaald. Tevens zijn er meerdere fouten gemaakt in de vertaling en in de factuur. Beklaagde heeft onprofessioneel en beledigend gecommuniceerd richting klager.

**Advies:** gegrond; Van een beëdigd vertaler mag verwacht worden dat hij een verleende opdracht vastlegt en zorgt voor een goede gang van zaken. Tevens moet een opdrachtgever kunnen vertrouwen op de juistheid en volledigheid van een vertaling.

**Aanbevolen reactie:** waarschuwing

### **06-2022**

**Klacht:** Beklaagde heeft naast een gebrekkige lay-out, een fout gemaakt in de transliteratie van een Oekraïense naam. Beklaagde heeft de opdracht nadat zij hierop werd gewezen zonder geldige reden teruggegeven en geweigerd de opdracht af te maken. Volgens klager wilde beklaagde hem opzettelijk dwarszitten.

**Advies:** ongegrond; Beklaagde voelde zich onder druk gezet door klager. De concept vertaling bevatte enkele fouten die in het einddocument gecorrigeerd hadden kunnen worden. De manier waarop klager communiceerde heeft beklaagde doen besluiten de opdracht niet af te maken en terug te geven. Beklaagde kon niet voldoen aan de wensen van de opdrachtgever.

### **07-2022**

**Klacht:** Beklaagde heeft de datum van het Islamitisch huwelijk in de vertaling niet omgezet in de Gregoriaanse jaartelling.

**Advies:** ongegrond; de commissie beschouwt dit niet als een fout in de vertaling aangezien het direct duidelijk is dat het een datum volgens de Islamitische jaartelling betreft. Wel doet de commissie om verwarring te voorkomen de aanbeveling om in een voetnoot datums ook volgens de Gregoriaanse kalender te vermelden.

### **10-2022**

Klacht: Beklaagde heeft een juridische term letterlijk vertaald, waardoor die niet de lading dekt van de juridische betekenis van de term. Daarnaast heeft ze zich niet gehouden aan de toezegging om de vertaling aan te passen.

Advies: gedeeltelijk gegrond; de commissie constateert dat er discussie bestaat over de juridische betekenis van de term in de brontaal. Daarom is door beklagde correct gehandeld door de term letterlijk te vertalen. Beklaagde had er goed aan gedaan dit toe te lichten in een voetnoot. Tevens had beklagde duidelijker moeten communiceren. Van een professionele vertaler mag verwacht worden dat deze zich altijd professioneel en zakelijk blijft opstellen.

Aanbevolen reactie: waarschuwing

### **11-2022**

Klacht: Beklaagde heeft vertaalfouten gemaakt, onder andere door het schrijven van foutieve namen. Beklaagde heeft dit met knip en plakwerk gecorrigeerd waardoor het vertaalde document een puzzel is geworden.

Advies: gegrond; beklagde is tekort geschoten in zijn zorgvuldigheid als beëdigd vertaler door zonder referentiemateriaal te gaan werken. Zowel het vertaalbureau als de vertaler hebben een verantwoordelijkheid bij het aanvaarden en uitvoeren van een vertaalopdracht en beide zijn tekortgeschoten. De eindverantwoordelijkheid ligt echter bij de vertaler.

Aanbevolen reactie: waarschuwing

Klachten 06-2022, 07-2022, 10-2022 en 11-2022 zijn afgehandeld in 2023.

## **2.4 Bezwaar en beroep**

In klachtzaak 15-2019/18-2019 heeft de klachtencommissie reeds in 2020 geadviseerd de klacht gegrond te verklaren en de inschrijvingen in het register door te halen. Bureau Wbtv heeft dat advies overgenomen en de inschrijvingen doorgehaald. Beklaagde is tegen de beslissing tot doorhaling in bezwaar gegaan. Dat bezwaar is ongegrond verklaard. Daartegen heeft beklagde beroep ingesteld.

In december 2022 heeft de Rechtbank uitspraak gedaan. Het beroep is gedeeltelijk gegrond verklaard en het bestreden besluit vernietigd.

De rechtbank heeft ook bepaald dat Bureau Wbtv desondanks de inschrijving van beklagde in het Rbtv als tolk en vertaler mocht doorhalen vanwege de overige klachtonderdelen. In het besluit op bezwaar heeft Bureau Wbtv de termijn voor het niet mogen indienen van een nieuw verzoek tot inschrijving teruggebracht van 5 naar 3 jaar. De klachtencommissie zal de uitspraak bestuderen en daar lering uit trekken.

## **3. Ontwikkelingen en aanbevelingen**

2022 is voor het tolk- en vertaalwereld veld een bewogen jaar geweest. Hieronder gaan we in op enkele belangrijke punten die relevant zijn voor de Klachtencommissie.

Daarnaast doet de commissie een algemene aanbeveling, zie met name onder 3.4.

### **3.1 ontwikkelingen**

Video conferencing.

In het jaarverslag van 2021 is reeds aangegeven dat de commissie gebruik wil blijven maken van het horen op afstand middels video conferencing. Hoewel het de voorkeur heeft om partijen in persoon te zien en vragen te kunnen stellen heeft de commissie daar in 2022 nog regelmatig gebruik van gemaakt.

### Gedragscode

Het Kwaliteitsinstituut is in 2022 begonnen met een evaluatie van de Gedragscode Wbtv. De klachtencommissie heeft daarvoor input gegeven middels de beantwoording van een vragenlijst. De commissie zal in 2023 verder meedenken over de verdere vernieuwing van de gedragscode, uiteraard binnen de grenzen van haar mandaat als controlerende instantie.

### Klagers

Het valt de commissie op dat de meeste klachten die de commissie bereiken afkomstig zijn van particulieren, of gaan over kwesties tussen tolken en/of vertalers onderling. De commissie ontvangt weinig klachten afkomstig van organisaties met een afnameplicht. De commissie is er niet onverdeeld van overtuigd dat deze situatie uitsluitend wordt veroorzaakt door een gebrek aan klachtwaardig gedrag, maar dat ook de terughoudendheid van professionele afnemers om een klacht in te dienen een rol speelt.

### Communicatie vooraf

Meerdere klachten hadden volgens de commissie voorkomen kunnen worden door afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vooraf vast te leggen. Andere klachten hadden voorkomen kunnen worden door gedurende de uitoefening van de opdracht, verwachtingen over en weer beter te communiceren. De commissie beveelt tolken/vertalers, hun cliënten en de intermediairs die als tussenpersoon fungeren hierop alert te zijn, om onnodige problemen te voorkomen.

### Transliteratie en omzetting datums

Het blijkt in de praktijk dat het niet altijd duidelijk is wie de verantwoordelijkheid draagt voor het omzetten van een datum of naam vanuit de ene jaartelling of schrift naar een andere. De commissie beveelt daarom aan om altijd in een voetnoot op te nemen welke keuze is gemaakt, zodat ook iemand die de brontaal of originele schrijfwijze niet machtig is, zich ervan kan vergewissen hoe de omzetting heeft plaatsgevonden. Daarnaast doet de commissie de aanbeveling om altijd om referentie materiaal te vragen met betrekking tot de transliteratie van namen.

### Voorzittersoverleg

De voorzitters van de adviescommissies Wbtv zijn in 2022 tweemaal bijeengekomen om ontwikkelingen gezamenlijk door te spreken en te duiden, onder andere over de samenwerking met het Bureau, de vernieuwing van de Gedragscode en de mogelijke gevolgen van de ontwikkeling van specialismes voor tolken. Afgesproken is om dit periodiek te blijven doen en elkaar ook ad hoc te consulteren indien daar aanleiding toe is.

### Presentatie Orde van Registertolken en -vertalers

De voorzitter van de klachtencommissie heeft op 19 november in Utrecht het werk van de klachtencommissie en de klachtenprocedure toegelicht tijdens de ledenvergadering van de ORT&V. Vanuit de zaal kwamen veel vragen over de verantwoordelijkheidsverdeling ten aanzien van de behandeling van klachten tussen intermediairs en de klachtencommissie. Ook werd de vraag opgeworpen hoe geklaagd kan worden over intermediairs en opdrachtgevers. Hij heeft toegelicht dat klachten die raken aan de kwaliteit en integriteit van beëdigde tolken en vertalers zoveel mogelijk bij de klachtencommissie terecht zouden moeten komen, met het oog op de algemene werking van het register en de extra garantie van een zorgvuldige behandeling, ook vanuit het belang van de beklagde.



### 3.2 Doorlooptijd klachtprocedure

De klachtencommissie behandelt een klacht op grond van art. 23 Wbtv binnen zes weken na de ontvangst van een klacht en kan de termijn vervolgens met vier weken verlengen. Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat er omstandigheden kunnen optreden waardoor de commissie de minister niet binnen de gangbare wettelijke termijnen over de klacht heeft kunnen adviseren. Hierbij kan gedacht worden aan het niet volledig aanleveren van de formele klacht, aanvulling van gronden, het verzetten van een geplande hoorzitting of overige organisatorische omstandigheden. Verschillende van deze factoren schorten de loop van de wettelijke termijnen op. De in de Wbtv genoemde termijnen zijn termijnen van orde. De commissie acht naast voortvarendheid vooral ook zorgvuldigheid bij de behandeling van aan haar voorgelegde klachten van groot belang. In de betreffende adviezen is een passage gewijd aan de overschrijding van de adviestermin. Dit neemt niet weg dat de doorlooptijden een punt van aandacht zijn voor de commissie.

Onderstaand worden de doorlooptijden per klacht uit 2022 weergegeven.

	<b>ontvangst</b>	<b>in behandeling</b>	<b>zitting</b>	<b>advies</b>	<b>doorlooptijd</b>
01-2021	23-01-2022	03-02-2022	04-04-2022	03-05-2022	14 wk
03-2021	17-02-2022	07-03-2022	11-04-2022	09-05-2022	11 wk
06-2021	17-10-2022	18-10-2022	25-11-2022	09-01-2023	12 wk
07-2021	14-11-2022	12-01-2022	06-02-2022	15-03-2022	17 wk
10-2021	17-12-2022	22-12-2022	06-02-2022	15-03-2022	12 wk
11-2021	23-12-2022	12-01-2023	08-02-2023	06-03-2023	10 wk

Uit dit overzicht blijkt dat in 2022 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 12,6 weken heeft bedragen. Dit was in 2021 11,4 weken en in 2020 nog 9,7 weken. Een belangrijke oorzaak daarvoor is dat klachten vaak onvolledig worden ingediend en dienen te worden aangevuld alvorens deze in behandeling kunnen worden genomen. Tevens is het vaak lastig om een geschikte datum te vinden waarop de hoorzitting kan plaatsvinden. Daarnaast speelt de algehele werkdruk bij Bureau Wbtv een rol in de doorlooptijd.

### 3.3 Plenaire vergadering

De Klachtencommissie organiseert jaarlijks een inhoudelijke vergadering over een onderwerp dat relevant is voor het werk van de commissie, dit naast de meer huishoudelijke kwesties. In 2022 is de vergadering gecombineerd met het afscheid van de heer mr. P.H. Louwers, de heer mr. R.M. Peters en mw. H. Kulisanova. De heer Peters en mevrouw Kulisanova namen al eerder afscheid van de commissie. Door de beperkingen in verband met Covid had de commissie daar echter nog niet bij stil kunnen staan. Gelukkig was er in 2022 wel de gelegenheid om hen in persoon te bedanken voor hun grote bijdrage aan de klachtencommissie de afgelopen jaren.

### 3.4 Toegankelijkheid/tijdsinvestering klagers

Een jaarlijks terugkerend item is het geringe aantal klachten dat de commissie bereikt. Uit de wandelgangen klinkt de verzuiming dat een klacht veel tijd vergt van de klager. Dat is begrijpelijk, aangezien veel van de afnemers te maken hebben met een hoge werkdruk. Toch wil de commissie benadrukken dat het grotere belang van een goed en integer bestand van beëdigde tolken en vertalers deze tijdsinvestering rechtvaardigt. Immers, een goed functionerende klachtenprocedure is het sluitstuk om de kwaliteit van het register te verzekeren en daarmee dus een essentiële waarborg voor alle afnemers

van het register dat de tolken en vertalers die daarin staan opgenomen werken conform de te verwachten kwaliteit en integriteit.

Bovendien kan de tijdsinvestering in de praktijk best meevallen, zeker als de klacht meteen duidelijk wordt geformuleerd, met argumenten wordt toegelicht en onderbouwd met eventuele beschikbare stukken. Dat voorkomt dat de commissie later om nadere gegevens moet vragen, waar de andere partij dan weer gelegenheid moet krijgen om daarop te reageren. Het klachtenformulier op de website van de klachtencommissie biedt hiervoor een eenvoudig te hanteren format.

### **3.5 Aanbeveling**

Net als vorig jaar, verdient het ook dit jaar de aanbeveling dat zeker onder alle afnemers van diensten van tolken en vertalers, onder intermediairs en onder andere relevante actoren het belang groeit van het centraal (lees: bij de Klachtencommissie Wbtv) klagen over de kwaliteit of integriteit van een tolk (C1 of B2) of vertaler. Alleen op die manier kunnen maatregelen worden getroffen met algemene werking. Het simpelweg niet meer uitnodigen van bepaalde tolken staat deze algemene werking in de weg. Daarnaast is het in het belang van de tolk of vertaler, die voor zijn of haar broodwinning afhankelijk is van opdrachten, dat twijfel over zijn/haar integriteit, of kwaliteit zorgvuldig wordt beoordeeld. En dat hij of zij een rechtsmiddel beschikbaar heeft. De zorgvuldige beoordeling door de wettelijke Klachtencommissie Wbtv voorkomt dat opdrachtgevers lichtvaardig of op oneigenlijke gronden geen gebruik maken van de diensten van bepaalde tolken of vertalers.

Namens de klachtencommissie Wbtv,

Ralph Severijns

## **Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv**

***Postadres:***

Klachtencommissie Wbtv  
Bureau Wbtv  
Postbus 2349  
5202 CH 's-Hertogenbosch

***Telefoonnummer:***

(088) 787 1920

***E-mailadres:***

[klachtenwbtv@rvr.org](mailto:klachtenwbtv@rvr.org)

***Website:***

Informatie over de Klachtencommissie Wbtv is te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv onder de rubriek "Commissies" > "Klachtencommissie Wbtv"  
<https://www.bureauwbtv.nl/>