

Jaarverslag 2025

Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

1. Voorwoord voorzitter

Het jaar 2025 was voor de Klachtencommissie in veel opzichten een goed jaar. De klachtencommissie is afhankelijk van klachten om de kwaliteit en integriteit van het register te bewaken. De Klachtencommissie heeft door de jaren heen met regelmaat signalen ontvangen dat professionele afnemers van tolk- en vertaaldiensten er bij klachtwaardig gedrag niet altijd voor kiezen een klacht in te dienen, maar om de tolk of vertaler simpelweg niet meer in te zetten. In dat licht is het goed nieuws dat het aantal klachten in 2025 weer significant toenam. Ook waren meer klachten afkomstig van professionele afnemers van tolk- en vertaaldiensten.

Ook de Klachtencommissie zelf staat er goed voor na een jaar met veel veranderingen. We beschikken over een mooie mix van ervaren leden met voldoende institutioneel geheugen om toe te zien op de coherentie van onze adviezen en nieuwe leden die zorgen voor een frisse blik. Bij onze werkzaamheden worden we uitstekend ondersteund door onze secretaris en notulist. Daarnaast zijn de eerste ervaringen opgedaan met de vernieuwde Gedragscode, die goed hanteerbaar lijkt.

De Klachtencommissie heeft in 2025 stappen gezet om kennis en ervaring op te doen met bemiddeling, met als doel om klachten die zich daarvoor lenen informeel af te doen. In 2026 zullen we dit onderwerp verder uitdiepen. Helaas zijn ook de doorlooptijden in 2025 een aandachtspunt gebleken. Dit jaar zullen we daarom onze interne procedures kritisch onder de loep nemen. Wat zich hopelijk zal vertalen in kortere doorlooptijden in de toekomst.

2025 was ook een jaar waarin de aandacht voor en het gebruik van artificiële intelligentie en daarop gebaseerde applicaties als ChatGPT sterk zijn toegenomen. Het kan niet anders dan dat dit ook gevolgen gaat hebben voor het werk van tolken en vertalers. Dit zal ongetwijfeld ook leiden tot vragen over de wenselijkheid van het gebruik van dergelijke middelen door beëdigde tolken en vertalers en de grenzen die de Wbtv en de Gedragscode daaraan stellen. We zien dat er in verschillende beroepsgroepen al tuchtrechtelijke en andersoortige klachtprocedures spelen rondom het gebruik van AI. De Klachtencommissie heeft zich op haar najaarsvergadering om die reden laten bijpraten over het onderwerp en over de mogelijke risico's voor het register.

Ralph Severijns

2. Jaarverslag en verzending

Voor u ligt het zestiende jaarverslag 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 vertalers¹ 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 Raad voor Rechtsbijstand, meer specifiek het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), en aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (hierna: IND), meer specifiek de manager van het Team Onderzoek en Expertise Land en Taal 2. 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).

¹ 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 worden aangegeven."*

3. Over de Klachtencommissie Wbtv

3.1 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 Rechtsbijstand². De taak van de commissie is het behandelen van klachten gericht tegen tolken en vertalers van wie de 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 Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) of op de Uitwijklijst) ingeschreven tolken en vertalers. De commissie 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 en vertalers die door de IND zijn ingezet en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijklijst 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 op de Uitwijklijst 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 en vertalers IND bij de behandeling van de klacht.

De commissie is samengesteld uit juristen, 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 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/>

3.2 Samenstelling commissie

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

Haar samenstelling was in 2025 als volgt:

Voorzitter:

- dhr. mr. dr. R.W.J. Severijns, vanaf 25 mei 2022, jurist, tevens senior adviseur bij de Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen.

Lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:

- mw. mr. E. Maalsen, vanaf 1 januari 2023, advocate.

² 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).

Leden:

- mw. dr. N. Doornbos, universitair docent Rechtssociologie, tot 25 mei 2025;
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, klinisch psycholoog (niet praktiserend), tot 25 mei 2025;
- dhr. G.A. Roodenrijs BTr, beëdigde tolk en vertaler, tot 25 mei 2025;
- mw. J.A.M. Sousa Martins-Bierhoff BTr, beëdigde tolk en vertaler;
- dhr. mr. N. Adel, beëdigde tolk en vertaler;
- mw. A.L. Hakopian MA, beëdigde tolk en vertaler;
- mw. mr. L. Ahmed, beëdigde tolk, vanaf 25 mei 2025;
- mw. mr. E. van Eijk-de Geus, vanaf 25 mei 2025, en;
- mw. mr. L.A. Zuurveld, vanaf 25 mei 2025.

Plaatsvervangende leden:

- dhr. mr. M. Rothengatter, vanaf 25 mei 2025.

Zoals blijkt uit het bovenstaande is de samenstelling van de commissie in 2025 ingrijpende gewijzigd. De commissie heeft afscheid genomen van mevrouw Doornbos, de heer van den Langenberg en de heer Roodenrijs. Zij hebben zich alle drie sinds 2017 en gedurende de maximale zittingstermijnen voor de commissie ingezet en ingespannen. Zij namen daarom in 2025 afscheid van de commissie.

De commissie is in 2025 versterkt met de leden mevrouw Hakopian, mevrouw Van Eijk-de Geus en mevrouw Zuurveld. Daarnaast is er gekozen om een plaatsvervangend lid te werven. Dit komt voort uit de behoefte van de commissie om makkelijker vervanging te vinden bij verhindering van leden. Daarom is ook de heer Rothengatter aangetrokken.

Inmiddels hebben de nieuwe leden diverse klachten behandeld en is de commissie dus weer op volle sterkte. Voor het kalenderjaar 2026 zijn geen nieuwe wijzigingen van de samenstelling van de commissie voorzien.

De commissie wordt vanuit Bureau Wbtv bijgestaan door de heer Bax als secretaris en door mevrouw van Dungen-van Vliet als notulist.

4. Klachten

4.1 Inleidende opmerkingen

In 2025 zijn er 24 klachten ingediend bij Bureau Wbtv, waarvan er tien door de commissie zijn behandeld. Hieronder staat een overzicht van de ontvangen klachten. Daarna volgt van iedere klacht een korte samenvatting.

Een aantal van deze klachten is nog in behandeling. Die klachten zijn daarom nu nog niet volledig in te zien.

4.2 Overzicht klachten

Klacht nummer	Tolk/vertaler	Uitkomst/advies	Besluit Wbtv/IND
01-2025	Tolk/vertaler	Niet ontvankelijk	-
02-2025	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
03-2025	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
04-2025	-	Niet in behandeling genomen	-
05-2025	Vertaler	Niet ontvankelijk	-
<u>06-2025</u>	Vertaler	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
<u>07-2025</u>	Tolk	Gegron, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
08-2025	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
<u>09-2025</u>	Tolk	Gegron, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
10-2025	Vertaler	Ingetrokken	-
11-2025	-	Niet in behandeling genomen	-
12-2025	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
<u>13-2025</u>	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
14-2025	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
<u>15-2025</u>	Tolk	Gegron, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
16-2025	Tolk/vertaler	Nog in behandeling	-
17-2025	Tolk/vertaler	Nog in behandeling	-
<u>18-2025</u>	Vertaler	Gegron, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
19-2025	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
<u>20-2025</u>	Vertaler	Gegron, doorhaling	Wbtv, nog in behandeling
21-2025	Tolk	Ingetrokken	-
22-2025	Tolk/vertaler	Niet in behandeling genomen	-
23-2025	-	Niet in behandeling genomen	-
24-2025	Tolk	Nog in behandeling	-

4.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Hieronder staat een overzicht van klachten die in 2025 door Bureau Wbtv zijn ontvangen. Bureau Wbtv maakt een eerste selectie van de klachten die aan de commissie worden voorgelegd. In dit jaarverslag wordt net als in voorgaande jaren ook inzicht gegeven in de klachten die niet door Bureau Wbtv in behandeling zijn genomen. Dit overzicht draagt

bij aan het creëren van een volledig beeld van de ontvangen klachten en aan transparantie over de redenen waarom een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.

Adviezen van de commissie over klachten die zijn behandeld zijn te raadplegen via een klik op het klachtnummer in dit jaarverslag en via de website:

<https://www.bureauwbtv.nl/commissies/klachtencommissie-wbtv/adviezen/>.

Hieronder wordt volstaan met een samenvatting. Deze samenvatting heeft geen zelfstandig gezag.

01-2025

Klacht: een tolk/vertaler beklagt zich over uitingen van collega's in een besloten Whatsappgroep. Deze uitingen worden door klager aangemerkt als smadelijk, beledigend, lasterlijk en intimiderend.

Uitkomst: deze klacht is door Bureau Wbtv niet in behandeling genomen. Het is denkbaar dat uitingen in besloten Whatsappgroepen binnen het bereik van de gedragscode vallen. In dit geval is de klacht echter niet-ontvankelijk verklaard omdat de uitingen te ver afstaan van het belang van de wettelijke klachtprocedure.

02-2025

Klacht: een vreemdeling heeft naar aanleiding van een gehoor bij de IND een klacht over de tolk. De tolk zou zaken hebben toegevoegd aan de vertolking, zaken verkeerd hebben voorgesteld en belangrijke zaken hebben weggelaten.

Uitkomst: de gedragingen waarover is geklaagd hadden zich langer dan één jaar voorafgaand aan het indienen van de klacht afgespeeld. Op grond van de Wbtv is de commissie niet verplicht om klachten over gedragingen die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden in behandeling te nemen. Omdat klager niet kon toelichten waarom de klacht zo laat was ingediend, is deze klacht niet in behandeling genomen.

03-2025

Klacht: een vertaler heeft een document ten behoeve van de asielprocedure foutief vertaald. De vertaler heeft de werkzaamheden van de asielzoeker 'voor de politie' veranderd in werkzaamheden 'voor het leger'. Dit zou tot een onterechte afwijzing van de asielaanvraag hebben geleid.

Uitkomst: de vertaling waarover is geklaagd was ouder dan één jaar voorafgaand aan het indienen van de klacht. Op grond van de Wbtv is de commissie niet verplicht om klachten over vertalingen die langer dan één jaar geleden zijn opgesteld in behandeling te nemen. Omdat klager niet kon toelichten waarom de klacht zo laat was ingediend, is deze klacht niet in behandeling genomen.

04-2025

Klacht: een tolk klaagt over de wijze waarop een intermediair tolkopdrachten toewijst aan tolken.

Uitkomst: Bureau Wbtv en de Klachtencommissie Wbtv zijn niet bevoegd om dergelijke klachten in behandeling te nemen, aangezien deze zich niet richt tegen het gedrag van een beëdigd tolk of vertaler. De klacht is niet in ontvangst genomen.

05-2025

Klacht: een particulier huurt een vertaler in om een geboortakte te vertalen. De geboortedatum wordt verkeerd vertaald waardoor de vertaling niet bruikbaar is. De vertaler weigert de fout te herstellen.

Uitkomst: ondanks herhaalde verzoeken wordt de klacht niet nader onderbouwd, bijvoorbeeld met de vertaling of andere stukken. Klachten moeten onderbouwd worden ingediend bij Bureau Wbtv. Na het uitblijven van een reactie van klager is deze klacht niet-ontvankelijk verklaard door Bureau Wbtv.

06-2025

Klacht: een vertaler heeft een vonnis van de rechtbank niet getrouw vertaald. Zaken zijn in de vertaling verdraaid en toegevoegd.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft inderdaad geconstateerd dat de vertaling fouten bevat. Aangezien de vertaling zeven jaren voorafgaand aan de klacht was opgesteld kon de commissie niet meer vaststellen of de beklagde haar vertaalstrategie en -keuzes nog kon toelichten. De commissie zag wel dat beklagde zich voldoende heeft ingespannen om de fouten te herstellen. Daarom adviseert de commissie de klacht ongegrond te verklaren.

Deze klacht ziet op een oude vertaling. Toch heeft de commissie de klacht in ontvangst genomen en behandeld. De commissie is er namelijk van overtuigd dat klager zo spoedig mogelijk nadat zij kennis had genomen van de fouten in de vertaling en nadat zij met de vertaler een oplossing heeft geprobeerd te vinden, een klacht bij Bureau Wbtv had ingediend.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

07-2025

Klacht: een intermediair klaagt over de gedragingen van een tolk rondom en tijdens tolkdiensten bij de IND. Zo is de tolk twee keer met de asielzoeker, waarvoor hij moest tolken, samen gaan lunchen. Daarnaast nam de tolk een leidende rol aan tijdens het gehoor door zelfstandig vragen te stellen, een telefoonoproep te beantwoorden en door ongevraagd privé afbeeldingen op zijn telefoon te laten zien.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De feiten zijn door de beklagde niet betwist. Maar beklagde kwalificeerde zijn gedragingen wel anders. De commissie heeft geadviseerd om de klacht gegrond te verklaren en te volstaan met een waarschuwing. Daarbij heeft de commissie meegewogen dat het enige tijd had geduurd voordat de klacht was behandeld en dat beklagde al verbeteracties had doorgevoerd.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

08-2025

Klacht: een particulier huurt een vertaler in om een geboorteakte te vertalen. In de vertaling is het geslacht van de persoon die de apostille had getekend veranderd. In een tweede versie van de vertaling is een datum verkeerd geschreven. De klager wenste zijn geld terug na deze tweede fout, maar de vertaler weigerde dat en communiceerde dat op onprofessionele wijze.

Uitkomst: de vertaling waarover is geklaagd was ouder dan twee jaren voorafgaand aan het indienen van de klacht. Op grond van de Wbtv is de commissie niet verplicht om klachten over vertalingen die langer dan één jaar geleden zijn opgesteld in behandeling te nemen. Omdat klager geen geldige reden had waarom de klacht pas na twee jaren werd ingediend, is deze klacht niet in behandeling genomen.

09-2025

Klacht: een gerechtshof klaagt over het optreden van een tolk tijdens een terechtzitting van een meervoudige kamer. Zo werden juridische termen verkeerd vertolkt. Na afloop

van de hoorzitting meldde een advocaat dat de tolkprestaties van beklaagde eerder ook al problematisch waren.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft geconstateerd dat de tolkprestaties tijdens de terechtzitting niet goed waren en dat de tolk de tolkdienst had moeten staken. De commissie heeft de klacht daarom gegrond verklaard, maar volstaan met een waarschuwing. De melding van de advocaat over de andere tolkdiensten is niet-ontvankelijk verklaard.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

10-2025

Klacht: een particulier huurt een vertaler in om een huwelijksakte te vertalen. Voordat de vertaler overgaat tot het vertalen verstuurt deze een betaalverzoek. In verband met privéomstandigheden kon beklaagde de vertaling niet vertalen en is de vertaling achterwege gebleven. De klager ontvangt daardoor de gewenste vertaling niet op tijd.

Uitkomst: nadat Bureau Wbtv de klacht aan de commissie voorlegt, maar nog voordat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, is de klacht door klager ingetrokken. Daarmee is een einde gekomen aan de behandeling van de klacht.

11-2025

Klacht: in een anonieme klacht wordt uiteengezet dat een makelaar en een notaris bij het passeren van aktes geen gebruik maken van beëdigde tolken, maar dat de makelaar zelf tolkt.

Uitkomst: de klacht is anoniem ingediend en daarom niet in behandeling genomen. Anonieme klachten kunnen namelijk op grond van de Wbtv niet in behandeling worden genomen.

12-2025

Klacht: een politiemedewerker klaagt over een tolk. De tolk zou zich tijdens een verhoor bemoeid hebben met de inhoud van het verhoor en de verdachte op zijn rechten hebben gewezen. Daardoor waren er twijfels over de objectiviteit van de tolk.

Uitkomst: ondanks herhaaldelijk verzoek heeft klager de klacht niet nader onderbouwd. De klacht is daardoor niet in behandeling genomen.

13-2025

Klacht: na twee tolkopdrachten brengt een tolk ten onrechte en op ondoorzichtige wijze extra kosten in rekening voor het tolken.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft geconstateerd dat er vooraf wel degelijk mondeling overeenstemming is bereikt over het in rekening brengen van de kosten. Al was dit op onduidelijke wijze op de factuur beland. De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

14-2025

Klacht: een particulier klaagt over strafrechtelijke gedragingen door een beëdigde tolk.

Uitkomst: de klacht is niet in behandeling genomen zodat eventueel strafrechtelijk onderzoek ongehinderd plaats kan vinden.

15-2025

Klacht: een intermediair ontdekt dat een beëdigde tolk zijn telefonische tolkdiensten door een vriendin laat uitvoeren. Deze vriendin is niet actief als (beëdigd) tolk.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft vastgesteld dat de tolk zich inderdaad tijdens ten minste één telefonische tolkdienst heeft laten vervangen door een ongekwalificeerde tolk. De commissie heeft geadviseerd om de tolk voor een periode van één maand door te halen in het Rbtv. Daarbij heeft de commissie meegewogen dat er niet eerder klachten waren over de tolk en dat de tolk al wordt getroffen door het feit dat de intermediair voor hem geen tolkopdrachten meer zal bemiddelen.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

16-2025

Klacht is nog in behandeling.

17-2025

Klacht is nog in behandeling.

18-2025

Klacht: een particulier klaagt over een vertaler die zonder opdrachtverlening een vertaling opstelt en factureert, die klanten zou misleiden en die smadelijke informatie in een Facebookgroep heeft gepubliceerd.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft geconstateerd dat beklagde inderdaad een vertaling had opgesteld en gefactureerd al voordat de opdracht was verleend. Daarnaast heeft de vertaler inderdaad persoonsgegevens op Facebook gepubliceerd. De misleiding is niet door de commissie geconstateerd. De commissie is tot het advies gekomen om beklagde voor twee maanden door te halen in het Rbtv. Daarbij heeft de commissie meegewogen dat beklagde sowieso van plan was om voor een langere periode geen vertalingen op te leveren.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

19-2025

Klacht: een particulier klaagt over een tolkdienst waarin verklaringen opzettelijk foutief zouden zijn vertaald.

Uitkomst: de klager heeft niet kunnen achterhalen wat de naam van de tolk is. Daarom is de klacht niet in behandeling genomen.

20-2025

Klacht: een particulier klaagt over twee vertaalopdrachten. In beide opdrachten zijn vertaalfouten gemaakt waardoor de vertalingen niet bruikbaar waren. Bovendien is de tweede vertaling te laat aangeleverd en bracht beklagde achteraf nog aanvullende kosten in rekening.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft geconstateerd dat de vertalingen inderdaad fouten bevatten en dat de laatste vertaling te laat is aangeleverd. De commissie heeft geadviseerd om de inschrijving van beklagde als vertaler door te halen voor een periode van één maand.

Uitkomst: nog in behandeling.

21-2025

Klacht: een particulier probeert een beëdigd vertaler te bereiken via de telefoon. Tot haar verbazing krijgt zij een man aan de telefoon in plaats van een vrouw. Deze man begint allerlei persoonlijke vragen te stellen en nodigt klager uit om koffie te drinken. Dit is als onprettig ervaren door de klager.

Uitkomst: de klacht werd ingetrokken nadat klager ontdekte dat zij zelf het verkeerde telefoonnummer had gebeld.

22-2025

Klacht: een politiemedewerker klaagt over een tolk/vertaler die een vertaling niet op de overeengekomen wijze aanlevert.

Uitkomst: ondanks herhaaldelijk verzoek is de klacht niet onderbouwd. De klacht is daarom niet in behandeling genomen.

23-2025

Klacht: een tolk klaagt over een tolktoets bij een door de minister aangewezen deskundige.

Uitkomst: Bureau Wbtv en de Klachtencommissie Wbtv zijn alleen bevoegd om klachten tegen beëdigde tolken en vertalers in behandeling te nemen. Deze klacht is daarom niet in ontvangst genomen.

24-2025

Klacht is nog in behandeling.

4.4 Bezwaar en beroep

De bezwaar- en beroepsprocedure staan open tegen besluiten tot doorhaling in het Rbtv naar aanleiding van een klachtenprocedure. Op het moment van publicatie van dit jaarverslag zijn er in 2025 drie beëdigde tolken/vertalers tijdelijk doorgehaald in het Rbtv naar aanleiding van een klacht. Daartegen is geen bezwaar gemaakt of beroep ingediend.

4.5 Bezwaarprocedure tegen deelneming commissieleden (wraking)

Het reglement van de klachtprocedure voorziet in een eigen bezwaar-/wrakingsprocedure. Die procedure is neergelegd in artikel 16 van het reglement. Klagers en beklagden mogen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig en onafhankelijk oordeel zouden bemoeilijken. Het bezwaar moet zo spoedig mogelijk worden ingediend op schrift of mondeling tijdens een hoorzitting. Als dit tijdens een hoorzitting gebeurt dan wordt het onderzoek geschorst. De indiener van het bezwaar kan worden gehoord en desgewenst schriftelijk reageren. Overige leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk of het bezwaar terecht is. In geval van terecht bezwaar wordt een commissielid vervangen.

Ook in 2025 is er in een klachtprocedure bezwaar gemaakt tegen de deelname van een lid aan de klachtprocedure. Bezwaarmaker stelde dat het commissielid zich tijdens de hoorzitting partijdig en vooringenomen opstelde. Na afloop van de hoorzitting heeft bezwaarmaker daarom bezwaar gemaakt tegen zijn deelname aan de klachtbehandeling. Dit bezwaar is door een kamer van drie andere commissieleden behandeld op een hoorzitting. Deze commissieleden hebben het bezwaar ongegrond verklaard. Naar hun oordeel was er geen sprake van partijdigheid die invloed heeft op het uiteindelijke advies

van de commissie. Het betrokken lid blijft daarom betrokken bij de behandeling van de betreffende klachten.

5. Ontwikkelingen en aanbevelingen

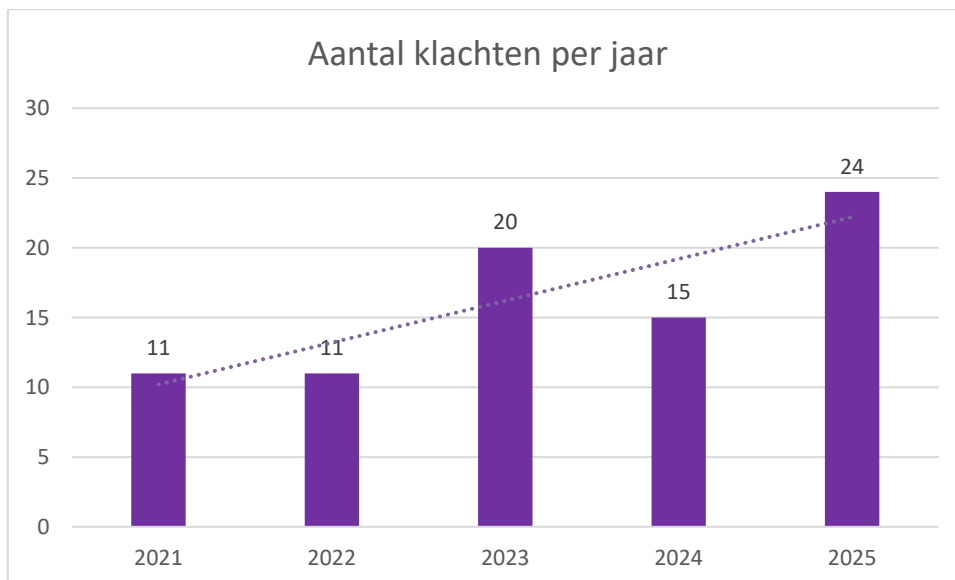
Hieronder gaat de commissie in op diverse opvallende zaken in 2025.

5.1 Ontwikkelingen

Meer klachten

De commissie constateert dat er voor het eerst sprake lijkt te zijn van een trendbreuk in het aantal klachten. Al jarenlang merkt de commissie in het jaarverslag op dat het aantal klachten laag ligt, zeker gelet op het enorme aantal tolk- en vertaaldiensten dat beëdigde tolken en vertalers jaarlijks uitvoeren. In 2025 zijn weer wat meer klachten bij Bureau Wbtv ingediend. Omdat de commissie vermoedt dat er in de praktijk sprake is van onderrapportage van klachten is een toename van klachten een welkome ontwikkeling en de commissie hoopt dat deze ontwikkeling zich voortzet.

Hierbij past wel de kanttekening dat iets meer dan de helft van de klachten niet aan de commissie is voorgelegd. Hiervoor zijn diverse oorzaken, bijvoorbeeld worden klachten soms anoniem ingediend, wordt de klacht niet (voldoende) onderbouwd of heeft de klager te lang gewacht met het indienen van de klacht.



Professionele organisaties als klager

Een andere welkome ontwikkeling is dat er in 2025 verschillende professionele organisaties een klacht hebben ingediend tegen beëdigde tolken en vertalers. Zo hebben twee grote bemiddelaars een klacht tegen beëdigde tolken ingediend en waren er in 2025 klachten van een gerechtshof, de politie en de IND. De commissie merkt op dat zij de afgelopen jaren afnemers en bemiddelaars van tolk- en vertaaldiensten actief heeft gewezen op het belang van de wettelijke klachtprocedure. De commissie hoopt dat intermediairs en professionele afnemers ook in 2026 hun weg naar de commissie weten te vinden bij klachtwaardig gedrag.

Mandaat van de commissie uitgebreid

2025 is ook het jaar waarin het mandaat van de commissie verder is uitgebreid. In de inleiding werd al benoemd dat de commissie klachten tegen beëdigde tolken en vertalers, tolken en vertalers die op de Uitwijklijst staan geplaatste en andere tolken en vertalers

die bij de IND worden ingezet mag behandelen. Tot 1 mei 2025 was de situatie dat klachten tegen vertalers die niet in het Rbtv staan, of op de Uitwijklijst staan geplaatst en die door de IND worden ingezet, niet onder het mandaat van de Klachtencommissie Wbtv vielen. Sinds 1 mei 2025 kunnen klachten tegen alle vertalers die bij de IND worden ingezet bij de Bureau WBTv worden ingediend. Hierdoor kunnen klachten tegen alle vertalers bij de IND gelijk worden behandeld. Tolken bij de IND vielen al vanaf 2009 onder het mandaat van de Klachtencommissie Wbtv. De verwachting is niet dat deze uitbreiding van het mandaat in de praktijk tot een significante toename van het aantal klachten zal leiden.

De regeling is gepubliceerd in de Staatscourant en kan hier worden gevonden: [Staatscourant 2025, 43571 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen.](#)

Opdrachtverlening

Het is de commissie opgevallen dat de totstandkoming van tolk- of vertaalopdrachten niet altijd op professionele wijze plaatsvindt. Het maken van duidelijke afspraken is echter van groot belang voor beëdigde tolken en vertalers. Onduidelijke afspraken kunnen tot misverstanden met klanten leiden en uiteindelijk ook tot klachten. Zo was er in 2025 een klacht van een particulier tegen een tolk die achteraf ten onrechte kosten in rekening zou hebben gebracht en een andere particulier die na het opvragen van een offerte al een vertaling en een rekening krijgt opgestuurd. Maar ook in voorgaande jaren kwamen er klachten met vergelijkbare strekking binnen. De commissie wijst beëdigde tolken en vertalers erop dat zij er verstandig aan doen om helder en duidelijk te communiceren met klanten. Daarnaast moet worden opgemerkt dat ook intermediairs hierin in sommige gevallen een rol hebben. Misverstanden over facturering door de intermediair kunnen immers ook leiden tot teleurstelling bij afnemers van tolk- of vertaaldiensten, wat afnemers kan bewegen een klacht in te dienen tegen de tolk of vertaler.

5.2 Doorlooptijd klachtprocedure

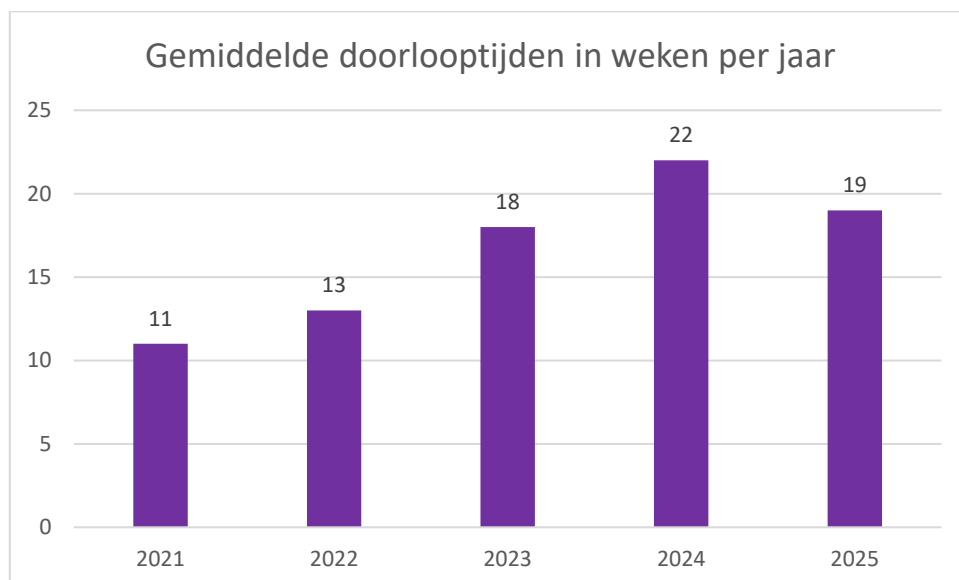
De commissie streeft zowel een tijdige als een zorgvuldige behandeling van klachten na. De commissie behandelt een klacht op grond van artikel 23 Wbtv binnen zes weken na de ontvangst van een klacht en kan de termijn vervolgens met vier weken verlengen. Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat er omstandigheden kunnen optreden waardoor de commissie de minister niet binnen de gangbare wettelijke termijnen over de klacht kan 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 het verloop van de wettelijke termijnen op.

Daar waar de termijn van orde niet werd gehaald is de overschrijding van de adviestermijn meegewogen in het advies van de commissie.

Hieronder worden de doorlooptijden van klachten weergegeven die in 2025 door de commissie in behandeling zijn genomen.

klacht	ontvangst	in behandeling	zitting	advies	doorlooptijd
06-2025	01-06-2025	15-07-2025	29-08-2025	22-09-2025	16 weken
07-2025	03-06-2025	15-07-2025	05-09-2025	30-10-2025	21 weken
09-2025	16-06-2025	30-10-2025	21-11-2025	06-01-2026	29 weken
13-2025	30-06-2025	13-08-2025	05-09-2025	07-10-2025	14 weken
15-2025	16-07-2025	14-08-2025	26-09-2025	14-11-2025	17 weken
16-2025	16-07-2025	11-09-2025	21-11-2025	-	-
17-2025	28-07-2025	11-09-2025	21-11-2025	-	-
18-2025	11-08-2025	17-09-2025	24-10-2025	05-12-2025	16 weken
20-2025	23-09-2025	12-11-2025	19-12-2025	21-01-2026	17 weken
24-2025	25-11-2025	14-01-2026	13-02-2026	-	-

Uit dit overzicht blijkt dat in 2025 de gemiddelde doorlooptijd negentien weken bedroeg. De doorlooptijd bedroeg in 2022 dertien weken, in 2023 achttien en in 2024 22 weken. Het gemiddelde 2025 vergt een kanttekening. Drie klachten zijn nog in behandeling en zullen het gemiddelde nog verder doen oplopen.



De belangrijkste oorzaak voor de vertragingen is ook in 2025 het verplaatsen van de hoorzitting op verzoek van één of beide partijen. Omdat de commissie een vast zittingsschema hanteert, zijn met uitstel direct vier weken vertraging gemoeid. In een enkel geval zelfs acht weken.

5.3 Plenaire vergadering

De Klachtencommissie organiseert jaarlijks twee inhoudelijke vergaderingen over onderwerpen die relevant zijn voor het werk van de commissie, dit naast de interne ontwikkelingen.

Voorjaarsvergadering

Zoals al eerder in het jaarverslag is benoemd stond 2025 in het teken van een forse wijziging van de samenstelling van de leden van de commissie. Om de nieuwe leden goed uit te rusten is tijdens de voorjaarsvergadering uitgebreid stilgestaan bij de

inschrijfvoorwaarden voor beëdigde tolken en vertalers. Daarmee beschikken ook de nieuwe leden over de noodzakelijke, inhoudelijk kennis zodat zij een vliegende start hebben kunnen maken.

Najaarsvergadering

In het najaar van 2025 heeft de commissie zich laten informeren over de invloed van artificial intelligence (AI of kunstmatige intelligentie) op het beroep van beëdigde tolken en vertalers. De technologie ontwikkelt zich op dit moment snel en op de markt zijn al diverse toepassingen van AI voor met name vertalers beschikbaar. De commissieleden hebben met interesse kennisgenomen van deze toepassingen en onder andere de kansen en risico's die daarbij horen. Het riep de vraag op of de gedragscode voldoende is ingericht op de technologische ontwikkelingen en of dat de beroepsgroep hier op een juiste wijze mee om weet te springen. Dit gaat de commissie in de gaten houden.

De commissie heeft ook stilgestaan bij de werkgroep 'voorfase' die in 2024 in het leven is geroepen. In 2025 hebben de werkzaamheden van de werkgroep stilgelegen vanwege de wisseling van de samenstelling van de commissie. In 2026 zal de werkgroep haar werkzaamheden weer oppakken en met een eindproduct komen.

6. Meer weten over klachten?

Adviezen

De adviezen van de commissie over de afgelopen vijf jaren zijn volledig, maar geanonimiseerd, terug te lezen op de website.

De afgegeven adviezen zijn hier te vinden: [Adviezen Klachtencommissie Wbtv - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)

Klachtenanalyse

Sinds 2017 is op de website van de klachtencommissie de zogenaamde klachtenanalyse te bekijken. In dat schema kan in één oogopslag informatie worden gevonden over alle klachten die in de afgelopen zestien jaar zijn ingediend. Het schema toont inzicht in allerlei feiten, zoals de klager, opdrachtgever, de aard van de klacht volgens de geldende Gedragscode, een toelichting op de klachtonderdelen, gegrondheid van de klacht, en nog veel meer. Met het schema wordt sinds 2017 continuïteit en consistentie aangebracht doordat nieuwe leden van de commissie informatie over oude adviezen kunnen vinden. Daarnaast maakt het adviezen toegankelijk voor tolken, vertalers, intermediairs en afnemers. Na 2017 is de klachtenanalyse jaarlijks aangevuld zodra het jaarverslag openbaar werd gemaakt. Ook dit jaar is de klachtenanalyse weer aangevuld met de publicatie van het jaarverslag.

De klachtenanalyse is hier te vinden: [Klachtenanalyse - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)

Gedragscodes in de praktijk

Sinds 2024 zijn de nieuwe Gedragscodes voor tolken en vertalers van toepassing. Daarmee zijn ook twee nieuwe webpagina's live gegaan als onderdeel van de website van Bureau Wbtv. Deze webpagina's, één voor beëdigde tolken en één voor beëdigde vertalers, zijn opgebouwd vanuit de Gedragscodes. Dat wil zeggen dat de webpagina's de structuur van de Gedragscodes hebben overgenomen. Geïnteresseerden kunnen de vijf kernwaarden en de specifieke gedragsregels één voor één uitklappen en doorlezen. Per specifieke gedragsregel worden dan de meest recente adviezen van de Klachtencommissie Wbtv benoemd die raken aan die gedragsregel. Op deze manier wordt duidelijk hoe een gedragsregel in de praktijk moet worden toegepast volgens de Klachtencommissie Wbtv. Als een tolk iets wil leren over hoe hij in de praktijk moet omgaan met de gedragsregel 25 ("*Ik voer uitsluitend opdrachten uit waarvoor ik competent en bevoegd ben*") dan kan hij makkelijk de adviezen vinden die raken aan deze gedragsregel en alvast een korte duiding daarover lezen. Uiteraard zal het enige tijd duren voordat van alle gedragsregels praktijkvoorbeelden zijn vanwege het lage aantal klachten.

De praktijkvoorbeelden zijn samenvattingen van adviezen van de Klachtencommissie Wbtv. Aan de teksten op deze webpagina kunnen geen rechten ontleend. De teksten van de samenvattingen worden opgesteld door Bureau Wbtv, niet door de Klachtencommissie Wbtv. Er wordt wel naar de volledige, geanonimiseerde adviezen van de Klachtencommissie Wbtv verwezen. Die adviezen bevatten de officiële duiding van gedragingen en diensten van beëdigd tolken en vertalers door de Klachtencommissie Wbtv.

Klik hieronder op één van de links om naar de betreffende webpagina te gaan:

[Gedragcode voor vertalers in de praktijk - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)

[Gedragcode voor tolken in de praktijk - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)

7. Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv

Postadres:

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

Telefoonnummer:

(088) 787 1920

E-mailadres:

klachtenwbtv@rvr.org

Website:

Informatie over de Klachtencommissie Wbtv is te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv: [Klachtencommissie Wbtv - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)