



Jaaroverzicht 2018 Klachtencommissie NBA

1. Over de Klachtencommissie

Omwille van het algemeen belang en om de kwaliteit van de beroepsuitoefening van de accountants (AA/RA) te waarborgen en te verbeteren, bestaan er instanties waarbij klachten tegen een accountant kunnen worden ingediend.

De Klachtencommissie functioneert op basis van de Verordening op de klachtbehandeling (hierna: de Verordening) die zijn grond vindt in de Wet op het accountantsberoep.

In de Bestuursvisie 2018 heeft het bestuur van de NBA haar koers uitgezet aan de hand van vijf pijlers: maatschappelijke relevantie, onomstreden kwaliteit, vernieuwende kracht, lerend beroep en sterk merk.

De werkzaamheden van de Klachtencommissie raken met name de pijlers maatschappelijke relevantie, onomstreden kwaliteit en lerend beroep. Enerzijds vanwege de uitspraken die de Klachtencommissie in de klachtprocedure doet (kwaliteit en lerend vermogen), anderzijds vanwege het feit dat het secretariaat van de Klachtencommissie eerste aanspreekpunt voor klagers en verweerders is. Het secretariaat vervult daarmee een proactieve en adviserende rol naar belanghebbenden en, indien nodig, de NBA-directie.

Binnen het accountantsberoep weegt het algemeen belang zwaar. De accountant moet de integriteit van het beroep bewaren en mag het maatschappelijk vertrouwen in het beroep niet schaden. Elk lid van de NBA dient zich bij de uitoefening van zijn* beroep – van het uitvoeren van controles of samenstelopdrachten, het voeren van een administratie en het verlenen van adviesdiensten – te houden aan de in de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants vastgelegde fundamentele beginselen. Deze fundamentele beginselen zijn professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid, zorgvuldigheid en betrouwbaarheid. Een accountant handelt in al zijn doen en laten eerlijk en oprecht. Hij laat zich niet in verband brengen met niet-integer handelen van anderen. Een accountant draagt daardoor bij aan een integere bedrijfsvoering en bevordert goed gedrag in de omgeving waarin hij functioneert.

In dat verband is de mogelijkheid tot het voeren van een klachtprocedure van groot belang; de Klachtencommissie behandelt klachten die betrekking hebben op de manier

waarop de accountant zich tegenover de klager, in het kader van de uitoefening van zijn beroep, heeft gedragen. Dit kan een handeling betreffen, maar ook een nalaten. De Klachtencommissie toetst dit gedrag aan de fundamentele beginselen. Dit is eens te meer van belang, omdat sprake is van *'principle based'*-regelgeving, wat meer vrijheid aan accountants geeft om de regelgeving toe te passen op basis van *'professional judgement'*, dan wanneer sprake is van *'rule based'*-regelgeving.

De Klachtencommissie vervult een schakel tussen de accountant en de maatschappij. De maatschappelijke relevantie van de Klachtencommissie komt ook tot uitdrukking in de functie die de secretarissen als eerste aanspreekpunt namens de Klachtencommissie vervullen, naast hun adviserende en ondersteunende rol als secretaris. De secretarissen zorgen, in overleg met de klager, ervoor dat de klacht op de juiste wijze wordt voorgelegd aan de (meest) aangewezen instantie voor klachtbehandeling. Voor welke instantie wordt gekozen is mede afhankelijk van de soort klacht en het beoogde doel van de klacht.

De procedure bij de Klachtencommissie is erop gericht om partijen nader tot elkaar te brengen, waarbij de nadruk ligt op het bereiken van overeenstemming. Als partijen geen overeenstemming bereiken, beoordeelt de Klachtencommissie de klacht op gegrondheid. De Klachtencommissie is niet bevoegd tot het doen van bindende uitspraken en kan ook geen sancties opleggen.

Hiermee geeft de Klachtencommissie ook invulling aan de, indien van toepassing zijnde, wettelijke verplichting om een klachtenregeling te hebben voor die accountantspraktijken die hierin, gezien hun aard en omvang, niet (kunnen) voorzien. Wanneer een interne klachtenprocedure bij een accountantspraktijk door een klager is gevolgd, neemt de Klachtencommissie de klacht in beginsel niet meer in behandeling.

Daarnaast publiceert de Klachtencommissie jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden. Ook publiceert de Klachtencommissie, in het kader van kennisdeling, periodiek artikelen waarin zij de aandacht van accountants vraagt voor gebleken breed van toepassing zijnde of meer structurele verbeterpunten en punten van zorg binnen het accountantsberoep.

** Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' en 'zijn' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' en 'zijn' staat kan uiteraard ook 'zij' of 'haar' worden gelezen.*

→ [Meer informatie over de Klachtencommissie en eerdere jaaroverzichten](#)

2. Samenstelling Klachtencommissie

De samenstelling van de Klachtencommissie was op 31 december 2018 als volgt:

- de heer drs. E.W.P. Roek RA, voorzitter

- mevrouw mr. E.L. Zetteler, plaatsvervangend voorzitter
- de heer M.J. Brust AA RB
- mevrouw C.M.A. Dominicus AA MBV RV
- de heer R. van Loo AA
- de heer H.G.L. Verheuvél AA
- de heer drs. D. van der Bij RA RB
- de heer drs. F.C.J. van Disseldorp RA RB
- de heer F. Koster RA
- de heer B.J. Scholten RA

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door twee secretarissen:

De secretarissen ondersteunen de Klachtencommissie bij de uitvoering van haar taken en werkzaamheden in brede zin. Deze ondersteuning vond in het verslagjaar plaats onder verantwoordelijkheid van mevrouw mr. M.N. Stulemeijer. De functie van secretaris werd vervuld door mevrouw mr. M.W. Hommes en mevrouw mr. E.M.A. Nelwan. Zij hebben deze functie vervuld tot en met 31 december 2018. De Klachtencommissie wil hen graag bedanken en complimenteren met het vele werk dat zij de afgelopen jaren hebben verzet. Zij zijn per genoemde datum opgevolgd door mevrouw mr. H.C. van der Meer en mevrouw mr. F.B. Vles-Jager.

3. Overzicht klachten

Cijfers Klachtencommissie	2018	2017
In behandeling per 1 januari	12	16
(Nieuw) gemeld bij KC	49	73
<i>Totaalaantal ingediende c.q. lopende klachten</i>	61	89
Niet voldaan aan vereisten Verordening	-12	-24
Niet doorgezet	-6	-10
Klacht ingediend bij de Accountantskamer	-3	-3
Klacht ingediend bij de Raad voor de Geschillen	-	-1
<i>Totaalaantal te behandelen klachten</i>	40	51
Beslissing	17	18
Klacht vervallen: ingetrokken door klager dan wel overeenstemming partijen	13	21
<i>In behandeling per 31 december</i>	10	12

In 2018 heeft de Klachtencommissie minder klachten ontvangen dan in 2017: 49 in 2018 ten opzichte van 73 in 2017.

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening

Niet voldaan aan vereisten Verordening	
verweerder geen accountant	7
niet voldaan aan jegens-klager-vereiste	1
lopend strafrechtelijk onderzoek	1
indieningstermijn verstreken / verjaring klacht	1
interne klachtenregeling al doorlopen	1
handelen/nalaten niet in uitoefening beroep	1
<hr/>	
totaal	12

Een klacht ingediend bij de Klachtencommissie dient aan een aantal vereisten te voldoen. De klacht moet gericht zijn tegen het *handelen en/of nalaten* (de gedraging) van een *accountant* (inschreven als AA of RA in het register van de NBA) *jegens* de klager. Daarnaast geeft de Verordening de Klachtencommissie de bevoegdheid om in bepaalde gevallen een klacht buiten behandeling te laten. Dit kan als er een strafrechtelijk onderzoek loopt naar de gedraging van de accountant of de interne klachtregeling van een accountantspraktijk al door klager is doorlopen.

Daarnaast staat het verdedigingsbeginsel eraan in de weg dat een accountant lange tijd na de gedraging geconfronteerd kan worden met een klacht. Het kan lastig zijn om jaren na dato de relevante feiten en omstandigheden te verzamelen en te beoordelen. Bij het bepalen van de indieningstermijn zoals opgenomen in de Verordening is aangesloten bij de bepalingen ten aanzien van de procedure bij de Accountantskamer. Daarbij sluit de Klachtencommissie aan bij de uitleg die het College van Beroep voor het bedrijfsleven en de Accountskamer aan betreffende wetsbepaling geven in de jurisprudentie. In het verslagjaar bestond er een verjaringstermijn van drie jaar na constatering van de gedraging en zes jaar tussen het moment van indienen en de gedraging.

Een klager moet zijn klacht duidelijk omschrijven en met stukken onderbouwen. Als een klager dit naar de mening van de Klachtencommissie onvoldoende heeft gedaan, wordt hij in de gelegenheid gesteld om dit verzuim te herstellen, waarna de Klachtencommissie heroverweegt en eventueel haar eerder ingenomen standpunt over de behandeling van de klacht herziet. Als de klager de klacht kan aanvullen, verduidelijken en/of alsnog kan onderbouwen, dan komt het voor dat de Klachtencommissie een klacht alsnog in behandeling neemt. Slaagt de klager hier niet in, dan wordt de klacht niet (verder) in behandeling genomen, omdat dan niet is voldaan aan de vereisten van de Verordening.

In het verslagjaar voldeden 12 klachten niet aan de vereisten van de Verordening.

Als een klaagschrift voldoet aan de daarvoor geldende vereisten betekent dit dat in beginsel een behandelingsplicht bestaat.

De Klachtencommissie kan echter niet alle klachten inhoudelijk behandelen. Sommige klachten blijken meer geschikt voor behandeling door de Accountantskamer of de Raad voor Geschillen. Ook in het verslagjaar is het voorgekomen dat klagers hun klacht in een dergelijk geval, na daarover door het secretariaat te zijn geïnformeerd, hebben ingetrokken bij de Klachtencommissie.

De klachtprocedures waarin een klager niet reageerde op herhaaldelijke verzoeken en/of berichten van de Klachtencommissie zijn aangemerkt als 'niet doorgezet'. Dit gebeurde in het verslagjaar in 6 gevallen.

Wanneer de Klachtencommissie beslist om een klacht niet in behandeling te nemen, wordt de betreffende accountant altijd geïnformeerd over de klacht en gevoerde correspondentie met klager.

Klacht vervallen

Klacht vervallen			
	voor zitting	ter zitting	totaal
overeenstemming bereikt	5	1	6
klacht ingetrokken	3	2	5
<hr/>			
totaal	8	3	11

In 11 klachten hebben partijen na in behandelingname van de klacht onderling overeenstemming bereikt en/of zijn er nadere afspraken gemaakt, waarna de klacht is komen te vervallen.

Hoorzittingen

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie in 16 hoorzittingen 17 klachten behandeld. Dit betreft één hoorzitting minder dan in voorgaand verslagjaar.

Eenmaal zijn op de hoorzitting twee klachten, ingediend door één klager tegen twee accountants van hetzelfde kantoor, gevoegd behandeld. Dit gelet op de samenhang tussen de twee klachten en het feit dat de accountants gezamenlijk op het klaagschrift van klager hadden gereageerd.


Driemaal hebben partijen afgezien van hun recht om gehoord te worden.

Beslissingen

Beslissingen			
	2018	2017	
ongeground	7	6	
deels ongegrond / deels gegrond	8	6	
gegrond	2	6	
<hr/>			
totaal	17	18	

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2018 in 17 klachten een beslissing genomen.

Afhandelingsduur

Afhandelingsduur			
van klachten die met een beslissing zijn afgedaan			
afgehandeld binnen 26 weken	10		
afgehandeld tussen 26 en 30 weken	7		
<hr/>			
totaal	17		

Bovenstaand overzicht geeft de afhandelingsduur weer van klachten die met een beslissing zijn afgedaan. Klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan, zijn allemaal binnen 26 weken afgehandeld.

4. Aard van de klachten

Ook dit verslagjaar was de aard van de aan de Klachtencommissie voorgelegde en behandelde klachten divers. Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen, zijn:

- **Inhoudelijke uitvoering werkzaamheden:** fouten in werkzaamheden, onder meer bij het verzorgen van belastingaangiften, het samenstellen of controleren van jaarrekeningen, het voeren van de administratie of het opstellen van rapportages;
- **Invulling adviesrol:** geen dan wel onjuiste, onvolledige of niet-adequate advisering en informatievoorziening;
- **Schending objectiviteit / belangenverstremgeling:** schending objectiviteit en/of belangenverstremgeling door op te treden voor uit elkaar gaande (zakelijke) partners

met verschillende belangen en optreden voor een vennootschap waarbij de accountant zelf aandeelhouder/bestuurder is;

- **Bejegening:** niet (goed) bereikbaar zijn, niet reageren op e-mails, niet nakomen van afspraken, dreigen met incasso, lichtvaardig beslag leggen;
- **Geheimhoudingsplicht / vertrouwelijkheid:** schending privacy;
- **Declaraties*:** kosten in rekening brengen bij de verkeerde onderneming, verhalen onterechte vordering, weigering specificaties af te geven;
- **Handelen in privésfeer:** werkzaamheden voor familieleden verrichten, waarbij de onafhankelijkheid een rol speelt c.q. het niet houden aan de fundamentele beginselen;
- **Afgifte bescheiden:** weigering afgifte bescheiden zonder de belangen van de cliënt afdoende in acht te nemen. In bepaalde gevallen met beroep op retentierecht, maar zonder adequate belangenafweging.

** De Klachtencommissie neemt geen klachten/klachtonderdelen in behandeling die zien op de hoogte van de declaratie van de accountant.*

5. Beslissing KC en AK

In 2018 heeft de Accountantskamer in twee klachtprocedures een beslissing genomen waarin voorafgaand dezelfde partijen een klacht aan de Klachtencommissie hebben voorgelegd. Deze beslissingen van de Accountantskamer kunnen (meestal) niet één op één met de beslissingen van de Klachtencommissie worden vergeleken. Aangezien de procedure bij de Accountantskamer geen beroepsprocedure is, maar een nieuwe procedure, kan de klager zijn klacht bij de Accountantskamer anders formuleren en onderbouwen dan hij bij de Klachtencommissie heeft gedaan.

In het kader van een 'lerende organisatie' en mogelijk noodzakelijke aanpassing van beleid dan wel andere of aangescherpte interpretatie van regelgeving worden de uitspraken van de Accountantskamer binnen de NBA (afdeling juridische zaken) nader bestudeerd en besproken. Gebleken is dat op vergelijkbare onderdelen door de Accountantskamer in het verslagjaar gelijkloidend wordt geoordeeld.

6. Bemiddeling

'De nadruk bij klachtbehandeling ligt op het bereiken van overeenstemming tussen de betrokken accountant en de klager.'

Uit bovenstaand citaat uit de toelichting op de Verordening blijkt dat het bereiken van overeenstemming een belangrijk doel is van de klachtprocedure. Tijdens de hoorzitting besteedt de Klachtencommissie hier aandacht aan. Sinds 2017 besteedt de

Klachtencommissie ook in de fase vóórafgaand aan de hoorzitting aandacht aan de mogelijkheid om partijen nader tot elkaar te brengen; bij binnenkomst van de klacht wordt bekeken of deze zich leent voor een bemiddelingsgesprek. In zo'n gesprek, onder begeleiding van een secretaris van de Klachtencommissie als neutrale derde, wordt bekeken of partijen tot overeenstemming kunnen komen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij zuivere bejegeningklachten, of klachten met een relatief klein belang waarin een verstoorde communicatie aanleiding lijkt voor het indienen van de klacht.

Twee klachten leenden zich in 2018 hiervoor. In één daarvan heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden en tot overeenstemming geleid. In een ander geval kwam naar aanleiding van het aanbod van een bemiddelingsgesprek van de Klachtencommissie de communicatie tussen partijen weer op gang.

De Klachtencommissie blijft ook in het komende jaar alert op klachten die zich lenen voor afdoening door bemiddeling.

7. Kennisdeling – publicaties KC 2018

In het kader van kennisdeling zijn in het verslagjaar twee columns door de voorzitter van de Klachtencommissie, drs. E.W.P. Roek RA, gepubliceerd op Accountant.nl met als titel '[Accountants moeten op hun woorden letten](#)' (1 augustus 2018) en '[Ruzie, echtscheiding, inschattingsfout: relevant voor accountants](#)' (17 december 2018). Deze columns zijn met belangstelling gelezen.

8. Aandachtspunten

Wat de Klachtencommissie in het verslagjaar is opgevallen, is dat er bij partijen, wanneer er eenmaal een klacht in behandeling is genomen, weinig bereidheid (meer) is om nader tot elkaar te komen. De Klachtencommissie adviseert accountants daarom om in een vroeg stadium van een (mogelijk) conflict persoonlijk, en niet alleen schriftelijk, met de cliënt in contact te treden.

De Klachtencommissie wijst in dit verband daarnaast op het belang van een heldere communicatie van de accountant met zijn opdrachtgever(s) en op het belang van een adequate vastlegging van de opdracht en de verrichtingen in het dossier.

Het maatschappelijk verkeer hecht waarde aan een mededeling of uiting van een accountant. Daarom is het belangrijk dat elke uiting een deugdelijke grondslag heeft. In de praktijk zijn accountants zich daar niet altijd van bewust en dat kan gevolgen hebben.

Verder adviseert de Klachtencommissie accountants die een dossier overnemen zich actief te informeren over de status van het dossier en de stand van zaken van eventueel lopende opdrachten. Zeker wanneer de onderlinge communicatie met de cliënt of informatieverstrekking eerder een punt van aandacht is geweest.

Uit de in 2018 genomen beslissingen concludeert de Klachtencommissie verder nog de

volgende aandachtspunten:

Een accountant moet alert zijn op wijzigingen in de relationele sfeer bij de cliënt, zoals (zakelijke) partners die uit elkaar gaan. Deze wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de wijze waarop de accountant, op basis van het beginsel van zorgvuldigheid, zijn opdracht moet uitvoeren.

Op basis van de Verordening behandelt de Klachtencommissie geen klachten/klachtonderdelen over de hoogte van de declaratie van de accountant. De Klachtencommissie neemt wel klachten in behandeling over de manier waarop is gedeclareerd, zoals klachten over het weigeren van afgifte specificatie, opschorten van werkzaamheden bij het niet (tijdig) betalen van declaraties of inschakelen van een incassokantoor. Van een accountant mag worden verwacht dat hij zorgvuldig en transparant declareert.

9. Enquête 2018

Sinds een aantal jaren stuurt de Klachtencommissie een online vragenlijst aan klagers en verweerders in klachten die zijn gesloten op aangeven van klager (intrekking klacht of overeenstemming) of na een beslissing. Met de reacties daarop beoogt de Klachtencommissie inzicht te krijgen in de mate waarin betrokkenen tevreden zijn over haar werkwijze en de informatievoorziening.

	Klager	Verweerder
Aangeschreven	28	28
Ingevuld retour	14	18

In het algemeen zijn de respondenten tevreden over de informatievoorziening over de klachtprocedure en de mogelijkheid hun klacht of verweer tijdens een eventuele hoorzitting naar voren te brengen.

De respons van verweerders op de vraag of de klacht naar tevredenheid is behandeld loopt sterk uiteen. Hetzelfde geldt voor de respons van klagers op deze vraag; de ene helft is tevreden over de klachtbehandeling, de andere helft van de respondenten is ontevreden. Aannemelijk is dat er een sterke correlatie bestaat tussen de uitkomst van de klachtbehandeling en de tevredenheid over de Klachtencommissie; vijf klagers hebben

aangegeven dat hun klacht ongegrond was en ook vijf klagers hebben aangegeven ontevreden te zijn over de klachtbehandeling. Ook gaven vijf klagers aan de beslissing van de Klachtencommissie onduidelijk te vinden, terwijl verweerders in het algemeen aangeven de beslissing duidelijk te vinden.

Verder komt het voor dat klagers twifelen over de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie, omdat het een commissie van de NBA betreft. Er wordt verondersteld dat de belangen van de verweerder zwaarder zullen worden gewogen dan de belangen van de klager. De Verordening biedt daarvoor twee waarborgen. Wanneer een lid van de Klachtencommissie betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft of in relatie staat tot de klager of betrokken accountant (verweerder), dan neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht. Daarnaast kunnen de leden van de Klachtencommissie die de klacht behandelen worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van een of alle leden van de Klachtencommissie in twijfel wordt getrokken. De Klachtencommissie neemt daarnaast het standpunt in dat, wanneer een klager ondanks de waarborgen blijft twifelen aan de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie, het hem te allen tijde vrij staat om zijn klacht in te dienen bij de Accountantskamer.

Tot slot is mede uit de enquêtes gebleken dat verweerders ontevreden zijn over de laagdrempeligheid van de klachtprocedure bij de Klachtencommissie. Er worden geen (administratie)kosten bij de klager in rekening gebracht en een klachtprocedure heeft vanaf het moment van indiening vrijwel altijd impact op de betreffende accountant, ongeacht of de klacht later ongegrond blijkt. Ook kost de procedure van hoor en wederhoor tijd en daarmee geld voor verweerder. Daarnaast komt het voor dat klachten worden gebruikt als pressiemiddel in al lopende procedures of bij conflicten. Dit, mede in relatie tot de afwezigheid van de mogelijkheid voor verweerder om in hoger beroep te gaan tegen een beslissing van de Klachtencommissie, maakt laagdrempeligheid een punt van aandacht.

De Klachtencommissie zal zich gaan beraden over de laagdrempeligheid van de klachtprocedure bij de Klachtencommissie en het NBA-bestuur adviseren over een eventuele aanpassing van de Verordening op dit punt.

Contact



Secretariaat Klachtencommissie NBA

mw. mr. H.C. van der Meer, mw. mr. F.B. Vles-Jager

klachtencommissie@nba.nl

020 301 03 01

