



Klachtencommissie NBA: weinig bereidheid partijen om tot elkaar te komen

25 juni 2020

Als een klacht tegen een accountant eenmaal in behandeling is genomen, zijn de partijen vaak weinig bereid om weer tot elkaar te komen. Dat stelt de Klachtencommissie van de NBA in haar jaaroverzicht. Partijen tot elkaar laten komen is juist het uitgangspunt van de klachtprocedure.

In 2019 ontving de Klachtencommissie 52 klachten, iets meer dan in 2018 (49). In combinatie met het aantal nog lopende klachten kwam het totaal daarmee op 61; een zelfde aantal als het jaar ervoor. Op 31 december liep van twintig klachten de behandeling nog. Een en ander blijkt uit het Jaaroverzicht van de Klachtencommissie NBA over 2019.

Verhoudingen tussen betrokken partijen lijken relatief vaak te verstoord om weer tot elkaar te komen, aldus de Klachtencommissie. Die adviseert accountants daarom in een vroeg stadium een mogelijk conflict te herkennen en tijdig met de cliënt in contact te treden.

De Klachtencommissie wijst op het belang van heldere communicatie tussen accountant en cliënt over de te verrichten werkzaamheden. Daarbij gaat het ook om het gedegen managen van de verwachtingen van de cliënt. Adequate (schriftelijke) vastlegging van de opdracht in een opdrachtbevestiging blijft een aandachtspunt, net als vastlegging van de verrichtingen in het dossier.

Declaratie

Ook bij inschakeling van deskundigen is het belangrijk om duidelijk te zijn over de rol daarvan en over de verantwoordelijkheid. “Wanneer voor de cliënt sprake is van één loket, te weten de accountant, dan kan de accountant ook worden aangesproken op het werk dat door de door hem ingeschakelde deskundige (bijvoorbeeld een fiscalist) is verricht”, zo stelt de Klachtencommissie.

Uitgangspunt van klagen bij de Klachtencommissie is dat een klacht moet gaan over de

wijze waarop de accountant zich bij de uitoefening van zijn beroep tegenover de klant heeft gedragen. De commissie behandelt geen klachten die alleen gaan over de hoogte van de rekening van de accountant, maar benadrukt wel dat van een accountant “mag worden verwacht dat zorgvuldig en transparant wordt gedeclareerd”. Relatief veel klachten bij de Klachtencommissie gaan over een onzorgvuldige onderbouwing van de declaratie.

Download

 [Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2019](#)

PDF 447,23 kB