



Klachtencommissie NIVRA-NOvAA
Jaarverslag 1 mei 2009 – 30 april 2010

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	De klachtencommissie.....	4
2.1	Grondslag.....	4
2.2	Doel.....	4
2.3	Samenstelling.....	4
2.4	Werkwijze.....	5
2.4.1	Klachtbehandeling	5
2.4.2	Beleid.....	6
2.5	Overleg.....	7
3	De klachten	8
3.1	Cijfermatig overzicht klachten	8
3.1.1	Gemeld bij klachtencommissie	8
3.1.2	Beslissing.....	8
3.1.3	Klacht vervallen	8
3.1.4	Naar Accountantskamer	9
3.1.5	Niet doorgezet/klachtencommissie niet bevoegd	9
3.2	Afhandelingsduur klachten.....	9
3.3	Hoorzittingen	10
3.4	Toelichting op de klachten	11
3.4.1	Beslissingen klachtencommissie	11
3.4.2	Aard van de klachten	11
4	Slotopmerking.....	13
5	Contactgegevens.....	14

1 Inleiding

Met dit eerste jaarverslag informeert de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA (hierna: 'de klachtencommissie') u over haar werkzaamheden in de periode 1 mei 2009 tot en met 30 april 2010.

De bevoegdheid en de werkwijze van de klachtencommissie zijn neergelegd in twee verordeningen: de Verordening op de klachtbehandeling NIVRA en de Verordening op de klachtbehandeling NOvAA. Aangezien de tekst van de verordeningen (nagenoeg) gelijklopend is, wordt hierna gesproken van 'de Verordening'.

Op grond van artikel 18, tweede lid, van de Verordening dient de klachtencommissie jaarlijks het aantal, de aard en de afhandelingsduur van klachten te publiceren alsmede het aantal klachten dat zij naar andere instanties heeft doorgestuurd. Met dit jaarverslag geeft de klachtencommissie invulling aan haar publicatieplicht.

Het jaarverslag wordt toegezonden aan de besturen van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA) en de Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten (NOvAA), alsmede aan de Accountantskamer. Daarnaast wordt het verslag op de website van beide beroepsorganisaties gepubliceerd (www.nivra.nl en www.novaa.nl).

2 De klachtencommissie

2.1 Grondslag

Op 1 mei 2009 is de Wet tuchtrechtspraak accountants ('Wtra') in werking getreden. Daarmee is het klacht- en tuchtrecht voor accountants ingrijpend gewijzigd.

Een van de belangrijkste wijzigingen is dat tuchtklachten vanaf 1 mei 2009 bij de Accountantskamer ingediend moeten worden in plaats van bij de Raden van Tucht. Daarnaast geeft de wetgever aan de beroepsorganisaties NIVRA en NOvAA de opdracht om bij verordening regels vast te stellen voor de behandeling van klachten over accountants door een onafhankelijke instantie (naast de interne klachtenregelingen die veel accountantskantoren hebben). Bij de Verordening op de klachtbehandeling, eveneens in werking getreden op 1 mei 2009, zijn deze regels vastgesteld en is de klachtencommissie opgericht als onafhankelijke klachtafhandelende instantie.

2.2 Doel

Artikel 3, eerste lid, van de Verordening bepaalt dat iedereen schriftelijk een klacht kan indienen bij de klachtencommissie over de wijze waarop een accountant zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen.

In tegenstelling tot het tuchtrecht, dat het belang van een goede beroepsuitoefening dient (publiek belang), staat in het klachtrecht de klager centraal (partijbelang). De klachtbehandeling richt zich dan ook op het nader tot elkaar brengen van partijen, waarbij de nadruk ligt op het bereiken van overeenstemming. Indien partijen geen overeenstemming bereiken, beoordeelt de klachtencommissie de klacht. Zie ook 2.4.1.

Met deze klachtbehandeling wordt aan klagers een voorziening geboden om klachten anders dan langs de tuchtrechtelijke weg af te handelen.

2.3 Samenstelling

De samenstelling van de klachtencommissie was in het verslagjaar als volgt:

<i>Naam</i>	<i>Benoemd tot</i>
De heer J. Los AA/FB, voorzitter	1 mei 2013
De heer mr. J.P. van Ginkel, plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2012
De heer drs. W.J. Schoonderbeek RA	1 mei 2011
De heer drs. J.G.J.F. Oudejans RA	1 mei 2012
De heer D.W.S. van Onzenoort RA	1 mei 2013
De heer mr. drs. F.A.L. van der Bruggen RA	1 mei 2013
De heer G.J. Laan AA/FB	1 mei 2011
De heer P.D. Bosschart AA	1 mei 2012
Mevrouw A.J. de Bis Hulleman AA	1 mei 2013
De heer B.J.C.G. de Kock AA	1 mei 2013

De klachtencommissie wordt bijgestaan door:

- Mevrouw mr. M.W. Hommes, secretaris
- Mevrouw mr. E.M.A. Nelwan, plaatsvervangend secretaris

De behandeling van een klacht vindt plaats door de (plaatsvervangend) voorzitter en twee andere leden. In het geval van een klacht tegen een registeraccountant ('RA') zijn dat twee RA-leden en in het geval van een klacht tegen een Accountant-Administratieconsulent ('AA') zijn dat twee AA-leden.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is eenmalig mogelijk. Om te voorkomen dat de in de klachtencommissie opgebouwde kennis en ervaring door gelijktijdig aftreden van alle leden verloren gaat, is een rooster van aftreden opgesteld. Daarbij is een RA- en een AA-lid voor een periode van twee jaar benoemd, een RA- en een AA-lid voor een periode van drie jaar en twee RA- en twee AA-leden voor een periode van vier jaar. De voorzitter is eveneens voor vier jaar benoemd en de plaatsvervangend voorzitter voor een periode van drie jaar.

2.4 Werkwijze

De klachtencommissie heeft in het eerste jaar van haar bestaan ervaring kunnen opdoen met het behandelen van klachten. Op basis van die ervaring heeft de klachtencommissie haar werkwijze nader vormgegeven en vastgelegd in interne protocollen.

2.4.1 Klachtbehandeling

Na ontvangst van een klaagschrift zendt de klachtencommissie de klager een brief met ontvangstbevestiging, informatie over de klachtencommissie en haar procedure. Vervolgens toetst de klachtencommissie of het klaagschrift voldoet aan de vereisten die de Verordening daaraan stelt. Het klaagschrift dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- naam en adres van de klager;
- naam en adres van de individuele accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- dagtekening;
- heldere omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (inclusief onderbouwing van klagers stellingen door middel van documenten), en
- redenen omtrent de klachtwaardigheid van die gedraging.

Bij binnenkomst van een klacht stelt de klachtencommissie ook vast of deze uitsluitend betrekking heeft op een declaratie of een gedraging waarover de strafrechter zich buigt. Dergelijke klachten neemt de klachtencommissie op grond van de Verordening niet in behandeling.

Klachten die al aan het oordeel van de klachtencommissie, een interne klachtinstantie van een accountantsorganisatie of -kantoor of de Accountantskamer onderworpen zijn (geweest) worden evenmin in behandeling genomen.

Daarnaast let de klachtencommissie op de indieningstermijn die op grond van de Verordening geldt. Klachten die een gedraging tot onderwerp hebben die langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen.

Tenslotte neemt de klachtencommissie voordat zij overgaat tot in het in behandeling nemen van de klacht, contact op met de klager om hem te informeren over de verschillende instanties die klachten tegen of geschillen met accountants kunnen behandelen, wanneer zij vermoedt dat de klacht beter thuishoort bij een andere instantie. Zie ook 3.1.4.

In het geval de beklagde accountant werkzaam is bij een accountantskantoor dat een interne klachtenregeling heeft, wijst de klachtencommissie de klager hierop. Conform de Verordening neemt de klachtencommissie klachten in behandeling voor zover het kantoor waarbij de accountant werkt geen interne klachtenregeling heeft of als de klager de voorkeur geeft aan een behandeling door de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie van oordeel is dat zij niet bevoegd is de klacht te behandelen, bericht zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager. Wanneer informatie ontbreekt die nodig is om te beoordelen of de klachtencommissie bevoegd is om tot behandeling van de klacht over te gaan, wordt de klager schriftelijk verzocht binnen twee weken het gebrek te herstellen. De klachtencommissie schort hierbij de behandeltermijn op tot het moment dat het gebrek is hersteld.

Zodra het klaagschrift voldoet aan alle vereisten zendt de klachtencommissie een afschrift hiervan aan de beklaagde accountant. Deze krijgt de gelegenheid om binnen vier weken schriftelijk op de klacht te reageren.

Wanneer de reactie van accountant is ontvangen, zendt de klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager en nodigt zij partijen uit voor een hoorzitting. In het verslagjaar hebben de commissieleden die deelnemen aan de klachtbehandeling ongeveer twee weken voor de zittingsdag een telefonische voorbespreking gehouden. Tijdens de hoorzitting krijgen partijen de gelegenheid hun standpunten nader toe te lichten. De hoorzittingen hebben een besloten karakter. Bij een kennelijk ongegronde klacht kan de klachtencommissie afzien van het horen van partijen.

De klachtbehandeling is erop gericht partijen nader tot elkaar te brengen. De hoorzitting vormt voor de klachtencommissie de belangrijkste gelegenheid om daar actief een rol in te spelen. Tijdens iedere hoorzitting onderzoekt zij, samen met partijen, de mogelijkheden tot het bereiken van overeenstemming. Indien daarvan sprake is komt de klacht te vervallen.

Als partijen tijdens de hoorzitting geen overeenstemming bereiken, gaat de klachtencommissie over tot het voorbereiden van een beslissing. Deze is gebaseerd op de voor de accountant geldende wet- en regelgeving, met name de Verordening Gedragscode ('VGC'), en luidt 'klacht gegrond' of 'klacht ongegrond', eventueel met een aanbeveling. De klachtencommissie doet haar beslissing schriftelijk en met redenen omkleed aan partijen toekomen. Bij de beslissing is een zakelijk verslag van de hoorzitting gevoegd. Gelet op het doel van de klachtenbehandeling (het nader tot elkaar brengen van partijen) heeft de klachtencommissie niet de bevoegdheid om sancties op te leggen en rechten en plichten vast te stellen. Uit de beslissing van de klachtencommissie blijkt hoe beroepsgenoten tegen de klacht aankijken. Met de beslissing van de klachtencommissie kunnen partijen wellicht alsnog tot overeenstemming komen.

Voor de interne afstemming zijn de definitieve conceptbeslissingen het afgelopen jaar aan alle leden van de klachtencommissie verzonden.

Tegen een beslissing van de klachtencommissie staat geen verzet, bezwaar of hoger beroep open. Als de klager na de procedure bij de klachtencommissie van mening is dat zijn klacht niet naar behoren is opgelost, dan kan hij in beginsel de klacht indienen bij de Accountantskamer. De klachtencommissie wijst de klager hierop in haar beslissing. De klachtencommissie heeft niet kunnen vaststellen dat een van de klachten die zij heeft afgedaan in het verslagjaar is ingediend bij de Accountantskamer.

Op grond van de Verordening en in het kader van kennisdeling wordt een afschrift van de beslissing gezonden aan (het bestuur van) het NIVRA (bij een RA-klacht) respectievelijk (het bestuur van) de NOvAA (bij een AA-klacht). De Accountantskamer ontvangt een geanonimiseerde versie.

2.4.2 Beleid

De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden op grond van de Verordening. Hierin staat een aantal begrippen dat in de praktijk nadere invulling behoeft.

Een voorbeeld hiervan is het begrip 'jegens hem' uit artikel 3, eerste lid, van de Verordening. De klachtencommissie legt dit begrip ruim uit. Het begrip omvat meer dan de contractuele relatie 'opdrachtgever – opdrachtnemer'. Anderzijds heeft de klachtencommissie bepaald dat het begrip niet zo ruim is dat – bijvoorbeeld – namens een overledene een klacht kan worden ingediend. Het klachtrecht is een persoonlijk recht dat na overlijden niet overgaat op erfgenamen.

Andere aspecten die in de praktijk invulling behoeven zijn het begrip 'beroepsmatig handelen' (artikel 3, eerste lid, van de Verordening) en het moment van constateren van klachtwaardig

handelen. Dit laatste is relevant voor het bepalen van de indieningstermijn van de klacht (artikel 13, eerste lid, sub b van de Verordening).

Het nader invullen van bepaalde aspecten uit de Verordening doet de klachtencommissie niet alleen intern. De klachtencommissie bespreekt dergelijke aspecten ook met de beroepsorganisaties en de Accountantskamer. De beroepsorganisaties hebben immers de Verordening opgesteld, terwijl de Accountantskamer met dezelfde begrippen in aanraking komt (bijvoorbeeld 'beroepsmatig handelen' en 'indieningstermijn').

Dit laat onverlet dat de klachtencommissie en de Accountantskamer zelfstandig opererende klachtinstanties zijn. Beide instanties hebben dan ook de vrijheid bepaalde aspecten naar eigen inzicht in te vullen.

2.5 Overleg

Bij aanvang van haar werkzaamheden is de klachtencommissie eenmaal plenair bijeen gekomen. Het doel van deze bijeenkomst was om de leden nader met elkaar kennis te laten maken en om algemene zaken betreffende de werkwijze en beleid binnen de klachtencommissie af te stemmen. Ook was het doel van deze bijeenkomst om de leden nader te informeren over de (wettelijke) kaders waarbinnen zij hun werkzaamheden verrichten.

Zoals hiervoor reeds vermeld (2.4.2) heeft de klachtencommissie, vertegenwoordigd door de voorzitters en secretarissen, overleg gepleegd met de beide beroepsorganisaties en met de Accountantskamer. Doel van dit periodiek te voeren overleg is om kennis en ervaringen te delen en, waar nodig, werkzaamheden op elkaar af te stemmen.

3 De klachten

3.1 Cijfermatig overzicht klachten

Toelichting	Cijfers klachtencommissie 1 mei 2009 – 30 april 2010	RA	AA	Geen RA/AA of onbekend	Totaal
3.1.1	Gemeld bij klachtencommissie	33	33	7	73
3.1.2	Beslissing	0	4		4
3.1.3	Klacht vervallen	3	3		6
3.1.4	Naar Accountantskamer	10	9		19
3.1.5	Niet doorgezet/klachtencommissie niet bevoegd	10	8	7	25
3.1.6	In behandeling per 30 april 2010	10	9		19

3.1.1 *Gemeld bij klachtencommissie*

In de periode 1 mei 2009 tot en met 30 april 2010 zijn 73 klachten bij de klachtencommissie gemeld. In 33 gevallen was de klacht tegen een registeraccountant gericht. Ook tegen Accountant-Administratieconsulenten zijn 33 klachten ingediend. In zeven gevallen betrof het geen accountant of is het niet bekend geworden tegen wie de klacht zich richtte. Zie in dit verband ook onder 3.1.5.

3.1.2 *Beslissing*

Vier klachten zijn met een beslissing van de klachtencommissie afgedaan. Daarbij zijn twee klachten ongegrond verklaard. In de twee andere uitspraken heeft de klachtencommissie de klachten deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

Beslissing klachtencommissie	RA	AA	Totaal
Ongegrond	0	2	2
Deels ongegrond / deels gegrond	0	2	2
Gegrond	0	0	0
<i>Totaal beslissingen klachtencommissie</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4</i>

3.1.3 *Klacht vervallen*

Op grond van de Verordening komt een klacht te vervallen als de klager aangeeft dat de betrokken accountant naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoet gekomen. In het eerste verslagjaar is dat zesmaal gebeurd, eenmaal tijdens en vijfmaal voor het plaatsvinden van de hoorzitting.

Klacht vervallen	RA	AA	Totaal
Voor de hoorzitting	3	2	5
Tijdens de hoorzitting	0	1	1
Na de hoorzitting	0	0	0
<i>Totaal klacht vervallen</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>6</i>

3.1.4 Naar Accountantskamer

Niet voor alle bij haar gemelde klachten is de klachtencommissie de meest aangewezen klachtinstantie. Gebleken is dat klagers niet altijd even goed op de hoogte zijn van de verschillende mogelijkheden om een klacht tegen een accountant te laten behandelen. Ook het verschil tussen het klacht- en tuchtrecht blijkt niet altijd even duidelijk. De klachtencommissie informeert klagers in voorkomende gevallen alsnog over de verschillende klachtinstanties. Overigens bepaalt de klager zelf waar hij zijn klacht indient. Dus ook al is de klachtencommissie van mening dat de klacht wellicht beter thuishoort bij een andere instantie (bijvoorbeeld gezien de aard van de klacht en hetgeen de klager wenst te bereiken), dan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling, indien de klager de procedure bij de klachtencommissie verkiest boven een andere procedure. Dit uiteraard mits de klacht aan alle overige voorwaarden uit de Verordening voldoet.

In negentien gevallen hebben klagers uiteindelijk de voorkeur gegeven aan klachtbehandeling door de Accountantskamer.

Naar Accountantskamer	RA	AA	Totaal
<i>Totaal</i>	10	9	19

3.1.5 Niet doorgezet/klachtencommissie niet bevoegd

De klachtencommissie beoordeelt bij binnenkomst van de klacht of zij voldoet aan de eisen die de Verordening daaraan stelt. Is bijvoorbeeld duidelijk tegen welke accountant de klacht zich richt? Is de klacht voldoende duidelijk omschreven? Is de klager op de hoogte van een eventuele interne klachtenregeling van het kantoor zelf en is voldoende duidelijk dat de klager bewust voor de procedure bij de Klachtencommissie NIVRA-NOVAA kiest? Als het klaagschrift niet voldoet aan de eisen die daaraan worden gesteld, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid het gebrek te herstellen. Het komt voor dat een klager nalaat het gebrek te herstellen, waarna de klachtencommissie het dossier sluit. De klachtencommissie sluit haar dossier ook als blijkt dat zij niet bevoegd is de klacht te behandelen, bijvoorbeeld omdat de persoon tegen wie de klacht zich richt geen accountant is of omdat op voorhand duidelijk is dat de indieningstermijn is overschreden.

Zo heeft de klachtencommissie in 25 gevallen het dossier weer gesloten. In 24 gevallen werd het dossier gesloten voordat degene tegen wie de klacht zich richt in kennis was gesteld van de klacht. In één geval heeft de klager op de hoorzitting besloten de klacht om procedurele redenen niet door te zetten.

Niet doorgezet/klachtencommissie niet bevoegd	RA	AA	Geen RA/AA of onbekend	Totaal
Betrokken accountant/persoon niet ingelicht	10	7	7	24
Betrokken accountant/persoon reeds ingelicht	0	1	0	1
<i>Totaal</i>	10	8	7	25

3.2 Afhandelingsduur klachten

De klachtencommissie dient de klacht op grond van de Verordening binnen 26 weken te hebben afgewikkeld. Daarbij heeft zij de mogelijkheid deze termijn eenmalig met maximaal vier weken te verlengen.

De afhandelingsduur moet overigens worden onderscheiden van de doorlooptijd van een dossier. De klachtencommissie kan de termijn waarbinnen de klacht moet zijn afgewikkeld opschorten in de gevallen waarin de klacht en/of de klager niet (volledig) voldoet aan de eisen die de Verordening daaraan stelt. Tegelijkertijd stelt zij de klager dan in de gelegenheid het gebrek te

herstellen. Wordt in een klachtdossier de behandeltermijn opgeschort, dan zal de totale doorlooptijd van de klacht langer zijn dan de afhandelingsduur.

Afhandelingsduur klachten die met een beslissing van klachtencommissie zijn afgedaan	RA	AA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	0	3	3
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	0	1	1
<i>Totaal klachten met beslissing afgedaan</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4</i>

Afhandelingsduur klachten waarin partijen overeenstemming hebben bereikt	RA	AA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	3	3	6
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	0	0	0
<i>Totaal klachten partijen overeenstemming</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>6</i>

3.3 Hoorzittingen

De klachtencommissie houdt in de regel tweemaal per maand zitting. De eerste dinsdag van de maand worden klachten tegen RA's behandeld, de derde dinsdag van de maand klachten tegen AA's. De voorzitter beslist, in overleg met de secretaris, welke leden van de klachtencommissie met de behandeling van de klacht worden belast.

In het eerste jaar van haar bestaan heeft de klachtencommissie acht hoorzittingen gehouden. In twee hoorzittingen werden twee klachten gevoegd behandeld.

Zoals uit 3.1.3 blijkt, is tijdens één hoorzitting een klacht komen te vervallen nadat de klager had aangegeven dat de betrokken accountant naar tevredenheid aan zijn klacht was tegemoet gekomen. Eén klager heeft tijdens de hoorzitting besloten zijn klacht om procedurele redenen niet door te zetten (zie 3.1.5).

Ten aanzien van de zes overige hoorzittingen is de klachtbehandeling voortgezet, hetgeen normaliter betekent dat een beslissing van de klachtencommissie volgt. Bij wijze van uitzondering heeft in één klacht een tweede hoorzitting plaatsgevonden. In die klacht hadden partijen op de hoorzitting overeenstemming bereikt onder de opschortende voorwaarde dat de betrokken accountant een aantal afspraken zou nakomen. Hieraan heeft hij geen gehoor gegeven, waardoor de klacht in het nieuwe verslagjaar opnieuw ter zitting is behandeld.

Hoorzittingen klachtencommissie	RA	AA
Ter zitting klacht vervallen	0	1
Ter zitting besloten klacht niet door te zetten	0	1
Klachtbehandeling voortgezet	2	4
<i>Totaal aantal hoorzittingen</i>	<i>2</i>	<i>6</i>

3.4 Toelichting op de klachten

3.4.1 *Beslissingen klachtencommissie*

In tegenstelling tot de uitspraken van de Accountantskamer worden de uitspraken van de klachtencommissie niet gepubliceerd. Dit heeft te maken met het verschil in de aard van de beide procedures. De behandeling van een klacht bij de klachtencommissie is gericht op het nader tot elkaar brengen van partijen, terwijl de procedure bij de Accountantskamer naar haar aard – een tuchtrechtprocedure – gericht is op het dienen van het maatschappelijk belang. In dat kader is het van belang dat men kennis kan nemen van haar uitspraken. De uitspraken van de Accountantskamer vormen jurisprudentie voor de beroepsgroep.

Dit betekent niet dat er aan de uitspraken van de klachtencommissie geen waarde gehecht kan worden voor anderen dan alleen de betrokken partijen. In algemene zin kunnen de uitspraken van de klachtencommissie iets zeggen over (a) de onderwerpen waarover geklaagd wordt en (b) de mate waarin accountants op die gebieden, naar de mening van de klachtencommissie, tekortschieten.

Uiteraard is dit slechts mogelijk bij voldoende omvang van het aantal beslissingen. Het aantal van vier beslissingen die de klachtencommissie in het eerste jaar heeft genomen, acht zij daartoe ontoereikend. De klachtencommissie hoopt hierover in het volgend verslagjaar nader te rapporteren.

3.4.2 *Aard van de klachten*

Waar de klachtencommissie in dit jaarverslag wel iets over kan zeggen is de aard van de klachten die door haar in behandeling zijn genomen. Dit betreft de klachten waarin zij in het verslagjaar een beslissing heeft genomen en de klachten waarin partijen voor 1 mei 2010 overeenstemming hebben bereikt. Ook de klachten die per 30 april 2010 nog bij de klachtencommissie in behandeling waren vallen hieronder. Het betreft 29 klachten in totaal.

Hieronder zijn de meest voorkomende onderwerpen met een toelichting opgenomen:

Onderwerp	Toelichting
Advisering	Onder meer onjuiste advisering en achterwege blijven advisering.
Kwaliteit werkzaamheden	Gemaakte fouten bijvoorbeeld in samenstellen jaarrekening; het niet meewerken van de accountant aan het herstellen van (vermeende) fouten; klachten tegen wijze van optreden van de accountant als bindend adviseur, executeur testamentair of onafhankelijk deskundige; klachten over tijdigheid werkzaamheden.
Declaraties	De klachten die de klachtencommissie over dit onderwerp in behandeling heeft genomen, hebben betrekking op gedragsaspecten rondom declaraties, zoals het (uitblijven van het) verstrekken van een specificatie van een declaratie en de wijze waarop een geschil rondom een declaratie door de accountant wordt afgehandeld. Een klacht over declaraties werd in het eerste verslagjaar steeds ingediend als onderdeel van een samenhangend geheel van klachten.

Overdracht stukken	Over dit onderwerp werd slechts geklaagd in combinatie met een ander onderwerp. Er werd geklaagd over het niet willen meewerken aan overdracht van stukken, het laat overdragen van stukken en het feit dat een accountant bepaalde stukken ten tijde van de behandeling van de klacht nog onder zich had.
Bejegening	Ook bejegening vormde in het merendeel van de gevallen een onderdeel van een samenhangend geheel van klachten. Onder bejegening wordt dan onder meer verstaan: de wijze waarop de klager door de accountant te woord is gestaan (mondeling dan wel schriftelijk) of juist niet te woord is gestaan en de tijdigheid van reacties van de accountant.

4 Slotopmerking

De klachtencommissie heeft tot taak om klachten op een zorgvuldige wijze te behandelen. Belangrijk element van deze zorgplicht is dat er een vast beleid wordt ontwikkeld ten aanzien van de klachtbehandeling. In haar eerste bestaansjaar heeft de klachtencommissie daar veel tijd aan besteed. Zij hanteert inmiddels een werkwijze die in haar visie recht doet aan de Verordening en die voor haar goed uitvoerbaar is. Dat het ontwikkelde beleid doel treft, wijst de praktijk uit. De klachtencommissie heeft niet kunnen vaststellen dat een van de klachten die zij tot op heden heeft afgedaan vervolgens is ingediend bij de Accountantskamer. Hieruit blijkt naar de mening van de klachtencommissie dat haar procedure aan klagers een goede voorziening biedt om klachten anders dan langs de tuchtrechtelijke weg af te handelen.

In onderstaande tabel zijn ter illustratie de cijfers van 1 mei 2010 tot en met 31 augustus 2010 opgenomen. De cijfers laten onder meer zien dat klagers ook in het volgend verslagjaar de weg naar de klachtencommissie weten te vinden.

Cijfers klachtencommissie 1 mei 2010 - 31 augustus 2010	RA	AA	Geen RA/AA of onbekend	Totaal
In behandeling per 1 mei 2010	10	9		19
Gemeld bij klachtencommissie	12	15	3	30
Beslissing	4	2		6
Klacht vervallen	0	3		3
Naar Accountantskamer	3	2		5
Naar interne klachtenregeling kantoor	1	0		1
Naar Raad voor Geschillen	0	2		2
Niet doorgezet/klachtencommissie niet bevoegd	4	6	1	11
In behandeling per 31 augustus 2010	10	9	2	21

5 Contactgegevens

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

mw. mr. M.W. Hommes (secretaris) / mw. mr. E.M.A. Nelwan (plv. secretaris)

Postbus 7984

1008 AD AMSTERDAM

T: 020 - 301 04 04 / 301 (mw. Hommes) / 070 - 338 36 20 (mw. Nelwan)

F: 020 - 301 03 02

E: klachtencommissie@nivra.nl