

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

Jaarverslag 1 mei 2011 - 30 april 2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	De Klachtencommissie	5
2.1	Grondslag	5
2.2	Doel	5
2.3	Samenstelling	6
2.4	Werkwijze	6
2.5	NBA	6
3	De klachten	7
3.1	Cijfermatig overzicht klachten	7
3.1.1	<i>Gemeld bij Klachtencommissie</i>	8
3.1.2	<i>Beslissing</i>	8
3.1.3	<i>Niet voldaan aan vereisten Verordening</i>	9
3.1.4	<i>Niet doorgezet</i>	9
3.1.5	<i>Klacht vervallen</i>	9
3.2	Afhandelingsduur klachten	10
3.3	Hoorzittingen	10
3.4	Toelichting op de klachten	11
4	Slotopmerking	13
5	Contactgegevens	14

01 | Inleiding

Voor u ligt het derde jaarverslag van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA (hierna: 'de Klachtencommissie'). Met dit jaarverslag geeft de Klachtencommissie invulling aan de op haar rustende publicatieplicht als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van de Verordening op de klachtbehandeling. Het beslaat de verslagperiode 1 mei 2011 tot en met 30 april 2012.

Het jaarverslag wordt gestuurd naar de besturen van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA) en de Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten (NOvAA), en de Accountantskamer. Daarnaast wordt het verslag op de website van de beroepsorganisaties gepubliceerd (www.nba.nl).

02 | De Klachtencommissie

2.1 Grondslag

De Klachtencommissie baseert haar bevoegdheden en werkwijze op twee verordeningen: de Verordening op de klachtbehandeling NIVRA voor klachten tegen registeraccountants en de Verordening op de klachtbehandeling NOvAA voor klachten tegen Accountants-Administratieconsulenten. Aangezien de tekst van de verordeningen nagenoeg gelijklopend is, wordt in dit jaarverslag gesproken van 'de Verordening'. De Verordening is op 1 mei 2009 in werking getreden.

2.2 Doel

De Klachtencommissie is op 1 mei 2009 opgericht als onafhankelijke klachtenafhandelende instantie. Op die datum is ook de Accountantskamer als tuchtrechtelijke instelling voor accountants gestart. Met de Klachtencommissie is aan klagers een extra voorziening geboden om klachten anders dan met een tuchtrechtelijke procedure af te handelen.

Bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie staat de klager centraal. De procedure is in eerste instantie gericht op het nader tot elkaar brengen van partijen. Als partijen niet tot overeenstemming komen doet de Klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

2.3 Samenstelling

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

Naam	Benoemd tot
De heer J. Los AA/RB, voorzitter	1 mei 2013
De heer mr. J.P. van Ginkel, plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2016
De heer drs. J.G.J.F. Oudejans RA	1 mei 2016
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 drs. W.J. Schoonderbeek RA	1 mei 2015
De heer P.D. Bosschart AA	1 mei 2016
Mevrouw A.J. de Bis Hulleman AA	1 mei 2013
De heer B.J.C.G. de Kock AA	1 mei 2013
De heer G.J. Laan AA/RB	1 mei 2015

Op 1 mei 2012 is de benoemingstermijn van de heren Van Ginkel, Oudejans en Bosschart verstreken. Allen zijn op voordracht van de Klachtencommissie door de besturen van NIVRA en NOvAA herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Op 1 mei 2012 heeft de heer G.J. Laan AA/RB de 70-jarige leeftijd bereikt. Op grond van de Verordening is daarmee zijn lidmaatschap van de Klachtencommissie beëindigd. Als zijn opvolger is met ingang van 1 mei 2012 de heer H.G.L. Verheuveel AA benoemd als lid van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door:

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

2.4 Werkwijze

In de Verordening staat op hoofdlijnen beschreven hoe de procedure bij de Klachtencommissie er uit ziet. Daarnaast rust op de Klachtencommissie op grond van artikel 10 van de Verordening de verplichting om zorg te dragen voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht. Uit de toelichting op de Verordening volgt dat een belangrijk element van deze zorgplicht is dat een vaste gedragslijn wordt ontwikkeld voor een behoorlijke klachtafhandeling.

De Klachtencommissie heeft hieraan invulling gegeven door het opstellen van een aantal interne protocollen: een algemeen behandelprotocol voor de schriftelijke klachtafhandeling, een zittingsprotocol voor de gang van zaken tijdens de hoorzitting en een beleidsdocument.

De protocollen worden door de Klachtencommissie gaandeweg waar nodig aangevuld en / of geactualiseerd.

2.5 NBA

Het NIVRA en de NOvAA treden inmiddels gezamenlijk naar buiten onder de naam Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants, ofwel NBA. Zolang de voor de fusie benodigde wetswijziging nog niet heeft plaatsgevonden opereert de Klachtencommissie onder de naam Klachtencommissie NIVRA-NOvAA.

03 | De klachten

3.1 Cijfermatig overzicht klachten

Cijfers Klachtencommissie	1 mei 2011 - 30 april 2012					1 mei 2010 - 30 april 2011			
	RA	AA	AA RA	Geen RA/AA	Totaal	RA	AA	Geen RA/AA	Totaal
In behandeling per 1 mei	5	9			14	10	9		19
Gemeld bij Klachtencommissie	21	21	4	13	59	26	36	11	73
Beslissing van Klachtencommissie	9	11	1		21	9	9		18
Niet voldaan aan vereisten verordening	0	6		13	19	4	4	11	19
Niet doorgezet	4	5	1		10	11	10		21
Klacht vervallen	1	1			2	1	8		9
Naar Accountantskamer	0	0			0	4	3		7
Naar interne regeling	0	0			0	1	0		1
Naar Raad voor Geschillen	0	0			0	1	2		3
In behandeling per 30 april	12	7	2		21	5	9		14

3.1.1 Gemeld bij Klachtencommissie

Gemeld bij Klachtencommissie	RA	AA	RA/AA	Geen RA/AA	Totaal
Totaal	21	21	4	13	59

In totaal zijn er dit jaar 46 klachten tegen accountants ingediend, tegen 62 in het jaar daarvoor. Van de 46 klachten zijn er vier ingediend tegen accountants die zowel de RA als de AA-titel voeren.

Eén klacht is gericht tegen een accountant werkzaam als overheidsaccountant. Deze is overigens door de klager niet doorgezet. Eén klacht is gericht tegen een accountant in de hoedanigheid van accountant in business. De overige klachten zijn gericht tegen accountants die optreden als openbaar accountant.

3.1.2 Beslissing

De Klachtencommissie heeft in dit verslagjaar in 21 dossiers een beslissing genomen.

Beslissing Klachtencommissie	RA	AA	RA/AA	Totaal
Ongegrond	7	2	0	9
Deels ongegrond/deels gegrond	1	6	1	8
Gegrond	0	1	0	1
Neemt niet verder in behandeling	1	2	0	3
Totaal	9	11	1	21

Van de ongegrond verklaarde klachten zijn er twee schriftelijk afgedaan als 'kennelijk ongegrond'. Dat houdt in dat op voorhand reeds duidelijk is dat de klacht tot een ongegrondverklaring zal leiden, ongeacht wat partijen in een eventuele hoorzitting naar voren brengen. De Verordening biedt de Klachtencommissie de mogelijkheid om de klacht in dergelijke gevallen met beslissing en zonder hoorzitting af te doen.

Ook dit jaar zijn er klachten geweest waarbij eerst op de hoorzitting duidelijk werd dat de indieningstermijn als bedoeld in artikel 13 lid 1 sub b van de Verordening was verstreken. Tot op heden heeft de Klachtencommissie de klacht in zo'n geval afgedaan met een beslissing ('neemt niet verder in behandeling'). Omdat gebleken is dat dit eigenlijk op grond van de Verordening niet nodig is, doet de Klachtencommissie deze klachten in het vervolg af met een afdoeningsbrief.

3.1.3 Niet voldaan aan vereisten Verordening

Niet voldaan aan vereisten Verordening	RA	AA	Geen RA/AA	Totaal
Geen RA/AA (art. 3 lid 1)	0	0	13	13
Declaratiegeschil (art. 3 lid 2)	0	3		3
Aan oordeel AK onderworpen (geweest) (art. 13 lid 1 sub c)	0	2		2
Zowel bij AK geweest als indieningstermijn verstreken	0	1		1
Totaal	0	6	13	19

In het afgelopen verslagjaar zijn twintig klachten voortijdig gestrand omdat zij niet voldoen aan de vereisten van de Verordening. In sommige gevallen volgt uit de Verordening dat de Klachtencommissie de klacht niet kan behandelen. Het meest duidelijke voorbeeld daarvan is een klacht die is ingediend tegen een persoon die geen accountant blijkt te zijn.

In andere gevallen volgt uit de Verordening dat de Klachtencommissie niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de klacht al door Accountantskamer is behandeld of als de indieningstermijn is verstreken. Alhoewel de Verordening de mogelijkheid open laat dat de Klachtencommissie zulke klachten toch behandelt, is het vast beleid dat zij dergelijke klachten niet in behandeling neemt.

3.1.4 Niet doorgezet

Soms is een klacht niet volledig, bijvoorbeeld als de klacht onvoldoende duidelijk is of als de klacht wordt ingediend door een gemachtigde (niet zijnde een advocaat) zonder daarbij een machtiging te overleggen. In zo'n geval stelt de Klachtencommissie de klager in de gelegenheid om het klaagschrift binnen een daartoe gestelde termijn aan te vullen. Het komt voor dat een klager, nadat de Klachtencommissie hem meermaals in de gelegenheid heeft gesteld te reageren, niet meer op de klacht terugkomt. Na het laatste rappel bericht de Klachtencommissie de klager dat zij het dossier sluit. De klacht wordt dan gesloten onder de noemer 'niet doorgezet'.

In het afgelopen jaar heeft die situatie zich tien maal voorgedaan. Het jaar daarvoor deed die situatie zich in maar liefst 21 gevallen voor.

Klacht niet doorgezet	RA	AA	RA/AA	Totaal
Totaal	4	5	1	10

3.1.5 Klacht vervallen

Een klacht komt te vervallen als de klager aangeeft dat de betrokken accountant naar tevredenheid aan de klacht is tegemoet gekomen. In het afgelopen verslagjaar heeft die situatie zich twee maal voorgedaan. In het ene geval heeft de betrokken accountant kort nadat hij door de Klachtencommissie van de klacht in kennis was gesteld contact opgenomen met de klager waarna partijen onderling overeenstemming hebben bereikt. In het tweede geval hebben partijen kort voor de geplande hoorzitting overeenstemming bereikt.

Klacht vervallen	RA	AA	Totaal
Totaal	1	1	2

3.2 Afhandelingsduur klachten

Afhandelingsduur klachten die met een beslissing zijn afgedaan	RA	AA	AA/RA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	2	9	0	11
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	7	2	1	10
Totaal	9	11	1	21

Alle klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan in de verslagperiode, zijn binnen 26 weken afgewikkeld.

3.3 Hoorzittingen

Hoorzittingen Klachtencommissie	RA	AA	AA/RA	Totaal
Totaal	8	9	2	19

In de afgelopen periode heeft voor negentien klachten een mondelinge behandeling plaatsgevonden tijdens een hoorzitting. Er heeft een hoorzitting plaatsgevonden waarbij twee klachten gezamenlijk zijn behandeld en een hoorzitting waarbij drie klachten tegelijk zijn behandeld. In beide gevallen betrof het een klager die een klacht tegen meerdere accountants had ingediend. Gelet op de samenhang tussen de verschillende klachten heeft de Klachtencommissie besloten de klachten in een zelfde hoorzitting te behandelen.

3.4 Toelichting op de klachten

De aard van de klachten was ook in het afgelopen verslagjaar divers. Hieronder zijn de meest voorkomende aspecten weergegeven.

Aard van de klacht	Toelichting
Voeren van de administratie, opstellen (jaar)cijfers	In een aanzienlijk aantal klachten heeft het verwijt aan de betrokken accountant betrekking op het voeren van de administratie en op het opstellen van jaarcijfers, begrotingen en winstprognoses. Klachten betreffen zowel fouten bij de uitvoering van de werkzaamheden, als de wijze waarop de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Voorbeelden van verwijten over de wijze van de uitvoering van werkzaamheden zijn: het onvoldoende oppakken van uit de administratie bijkomende signalen en onvoldoende anticiperen hierop, traagheid, onzorgvuldigheid en het niet volgens gemaakte afspraken te werk gaan.
Belastingaangiften	Ook in klachten die betrekking hebben op door de betrokken accountant verrichte belastingaangiften kan onderscheid gemaakt worden tussen klachten die zien op onjuistheden in de aangiften en klachten die gaan over de manier waarop de aangifte, of de afwikkeling daarvan is uitgevoerd. Daarbij valt te denken aan de tijdigheid, beantwoording van vragen van de Belastingdienst en de afwikkeling van bezwaarprocedures.
Geheimhoudingsplicht	In een aantal gevallen is de betrokken accountant verweten de op hem rustende geheimhoudingsplicht te hebben geschonden.
Declaraties	Ook in het afgelopen verslagjaar zijn klachten ingediend die betrekking hebben op declaraties. De Klachtencommissie acht zich uitsluitend bevoegd te oordelen over de gedragsaspecten rondom declaraties, zoals het weigeren een declaratie te specificeren en de wijze waarop de accountant de openstaande vordering heeft geïncasseerd.
Bejegening	Ook bejegeningaspecten maken in het afgelopen jaar onderdeel uit van een aantal klachten. Daarbij gaat het vooral over de wijze en tijdigheid waarop een accountant zich jegens klager schriftelijk of mondeling heeft uitgelaten.

Uit de klachten die de Klachtencommissie heeft behandeld en alle informatie die haar daarbij ter kennis is gekomen, zijn weer leerpunten te definiëren. De Klachtencommissie beperkt zich in dit jaarverslag tot onderstaand leerpunt dat in het oog is gesprongen.

Leerpunt

Tegengestelde belangen

Een accountant die optreedt in een situatie waarbij twee partijen uit elkaar gaan, bijvoorbeeld bij echtscheiding of scheidende vennoten, heeft te maken met tegengestelde belangen. Dat geldt zowel voor de situatie waarbij de scheidende partijen gezamenlijk de opdracht aan de accountant hebben verstrekt als voor de situatie waarbij één van de partijen hem opdracht heeft gegeven.

Bij de klachten die de Klachtencommissie dit jaar heeft behandeld valt op dat de accountant al snel het verwijt krijgt niet onafhankelijk te zijn en niet zorgvuldig te werk te gaan. Verwijten die zijn terug te voeren tot de fundamentele beginselen van objectiviteit en van deskundigheid en zorgvuldigheid.

Niet in alle gevallen heeft de Klachtencommissie deze klachten gegrond verklaard. Wel onderstrepen deze klachten volgens de Klachtencommissie het belang van het toepassen van het conceptueel raamwerk zodat de naleving van de fundamentele beginselen geen geweld wordt aangedaan. Dit houdt in dat bedreigingen worden geëvalueerd en als blijkt dat er een bedreiging van niet te verwaarlozen betekenis is, passende maatregelen worden genomen door de accountant. Om zodoende de bedreiging weg te nemen of terug te brengen tot een aanvaardbaar niveau. Evenzo blijft communicatie met de opdrachtgever van belang, zodat hij op de hoogte is van de positie van de accountant en wat hij van hem mag verwachten.

04 | Slotopmerking

Het dit verslagjaar tegen accountants ingediende aantal klachten (46) is beduidend minder dan het jaar daarvoor (62 klachten). Wel is het percentage klachten dat uiteindelijk is behandeld een stuk hoger dan het jaar daarvoor. Zijn er vorig verslagjaar 40 van de tegen accountants gemelde klachten onderweg afgevallen doordat de klacht niet is doorgezet, niet voldoet aan de vereisten van de Verordening of omdat klager uiteindelijk toch voor klachtbehandeling door een andere instantie heeft gekozen, dit verslagjaar zijn dit er slechts 16.

In dit verslagjaar zijn er derhalve 30 klachten tot behandeling gekomen en in het vorige verslagjaar 22. Uitgedrukt in percentages: in dit verslagjaar jaar zijn er van de tegen accountants ingediende klachten zo'n 65 % tot behandeling gekomen tegenover zo'n 35 % in het vorige verslagjaar.

Het lijkt er derhalve op dat klagers beter voorbereid zijn als zij overgaan tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie en dat de informatievoorziening drie jaar na invoering van het nieuwe klacht- en tuchtrecht zijn vruchten begint af te werpen. Of die lijn zich voortzet zal echter in de toekomst moeten blijken.

05 | Contactgegevens

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

Secretarissen:

mw. mr. M.W. Hommes

mw. mr. E.M.A. Nelwan

Postbus 7984

1008 AD AMSTERDAM

T: 020 - 301 04 04/419

F: 020 - 301 03 02

E: klachtencommissie@nba.nl

