

# **Klachtencommissie NBA**

**Verlag 1 januari - 31 december 2013**





# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 De Klachtencommissie</b>	<b>5</b>
2.1 Naamswijziging	5
2.2 Samenstelling	5
2.3 Verordening op de klachtenbehandeling	5
2.4 Enquête	6
<b>3 Overzicht van de klachten</b>	<b>7</b>
3.1 Totaal overzicht klachten	7
3.2 Gemeld bij de Klachtencommissie	7
3.3 Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	8
3.4 Niet doorgezet	8
3.5 Naar de Accountantskamer	8
3.6 Klacht vervallen	9
3.7 Beslissing	9
3.8 Afhandelingsduur klachten	10
3.9 Hoorzittingen	10
3.10 Toelichting op de klachten	10
<b>4 Vergelijking cijfers 2009 t/m 2013</b>	<b>12</b>
4.1 Totaal overzicht klachten	12
4.2 In behandeling per verslagperiode	13
4.3 Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	13
4.4 Niet doorgezet	14
4.5 Naar Accountantskamer/Raad voor Geschillen/Interne klachtenprocedure kantoor	14
4.6 Klacht vervallen	15
4.7 Beslissing	15
4.8 Afhandelingsduur klachten	16
4.9 Hoorzittingen	16
<b>5 Contactgegevens</b>	<b>17</b>

# 1 | Inleiding

Met dit vijfde jaarverslag informeert de Klachtencommissie u over haar werkzaamheden in het kalenderjaar 2013. U leest hierin onder meer dat de Klachtencommissie in deze verslagperiode een enquête heeft gehouden om haar werkwijze te kunnen evalueren.

In aansluiting op deze enquête is in dit jaarverslag een terugblik op de cijfers sinds de oprichting van de Klachtencommissie opgenomen.

De rapportage over de huidige verslagperiode vindt u in de hoofdstukken 2 en 3. In hoofdstuk 4 komt vervolgens de cijfermatige vergelijking tussen de verschillende verslagperiodes aan bod.

# 2 | De Klachtencommissie

## 2.1 Naamswijziging

Met ingang van 1 januari 2013 zijn het NIVRA en de NOvAA gefuseerd tot de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Als gevolg van de fusie is de naam van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA per 1 januari 2013 gewijzigd in Klachtencommissie NBA (hierna: Klachtencommissie).

## 2.2 Samenstelling

De Klachtencommissie heeft in dit verslagjaar afscheid genomen van haar eerste voorzitter, de heer J. Los AA/FB. De heer Los heeft tijdens zijn voorzitterschap een belangrijke bijdrage geleverd aan het vormgeven van de Klachtencommissie en de door haar gehanteerde werkwijze. Op 1 juli 2013 is de heer drs. E.W.P. Roek RA als opvolgend voorzitter aangetreden.

Ook heeft de Klachtencommissie afscheid genomen van de heer D.W.S. van Onzenoort RA. Hij is opgevolgd door de heer F. Koster RA.

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

De heer drs. E.W.P. Roek RA, voorzitter

De heer mr. J.P. van Ginkel, plaatsvervangend voorzitter

De heer drs. W.J. Schoonderbeek RA

De heer drs. J.G.J.F. Oudejans RA

De heer mr. F.A.L. van der Bruggen RA

De heer F. Koster RA

De heer P.D. Bosschart AA

De heer H.G.L. Verheuel AA

Mevrouw A.J. de Bis Hulleman AA

De heer B.J.C.G. de Kock AA

De Klachtencommissie werd bijgestaan door twee secretarissen:

- Mevrouw mr. M.W. Hommes
- Mevrouw mr. E.M.A. Nelwan

## 2.3 Verordening op de klachtbehandeling

De Klachtencommissie ontleent haar bevoegdheden en werkwijze aan de Verordening op de klachtbehandeling. Reeds in 2012 zijn voorbereidingen getroffen om na de fusiedatum een nieuwe Verordening in werking te laten treden. Deze moest de toen geldende Verordening, waarvan een NIVRA-versie en een NOvAA-versie bestond, vervangen. Uiteindelijk is de

nieuwe Verordening op de klachtbehandeling in december 2013, tijdens de ledenvergadering van de NBA, goedgekeurd en op 1 januari 2014 in werking getreden. De oude Verordeningen zijn per die datum ingetrokken. Overigens is de nieuwe Verordening inhoudelijk vrijwel gelijk aan de oude Verordeningen.

## 2.4 Enquête

De oude Verordening bepaalde de werkwijze van de Klachtencommissie op hoofdlijnen en droeg de Klachtencommissie op om zorg te dragen voor een zorgvuldige afhandeling van klachten. Daarbij was het van belang een vaste gedragslijn te ontwikkelen voor een behoorlijke klachtafhandeling. Op het ontwikkelen van die gedragslijn heeft de Klachtencommissie zich in haar beginjaren voornamelijk gericht.

Inmiddels kan gesteld worden dat de procedure van de Klachtencommissie 'staat'. De Klachtencommissie heeft als instantie binnen het klacht- en tuchtrecht haar eigen plek gekregen. Het leek de Klachtencommissie in de loop van 2013 dan ook een goed moment om nader onderzoek te verrichten naar de effecten van haar procedure. In hoeverre worden na het doorlopen van de procedure bij de Klachtencommissie door partijen nadere acties ondernomen en hoe beoordelen partijen de werkwijze van de Klachtencommissie?

Om daarin inzicht te verkrijgen heeft de Klachtencommissie in het najaar van 2013 een enquête gehouden. Deze is verspreid onder degenen die als klager of als verweerder betrokken zijn geweest bij door de Klachtencommissie behandelde klachten. Het betrof klachten die zijn afgesloten in de periode 1 januari 2011 tot 1 september 2013 en die zijn geëindigd met een beslissing van de Klachtencommissie. Ook gevallen waarbij de klager op enig moment heeft aangegeven de klachten in te trekken, al dan niet na bereiken van overeenstemming met de betrokken accountant, zijn in de enquête meegenomen.

In totaal zijn 91 klagers en 87 betrokken accountants aangeschreven. Aan het einde van deze verslagperiode waren 37 door klagers ingevulde enquêtes en 48 door accountants ingevulde enquêtes ontvangen. Een respons van 41% resp. 55%.

Over de resultaten van de enquête, de daaruit te trekken conclusies en mogelijke actiepunten informeert de Klachtencommissie het bestuur van de NBA in het voorjaar van 2014.

# 3 | Overzicht van de klachten

In dit hoofdstuk geeft de Klachtencommissie (KC) een cijfermatig overzicht van de klachten in de huidige verslagperiode.

## 3.1 Totaal overzicht klachten

	1 januari 2013 - 31 december 2013		
	RA/AA	Geen RA/AA	Totaal
In behandeling per 1 januari 2013	27	1	28
Gemeld bij KC	67	22	89
Niet voldaan aan vereisten verordening	18	23	41
Niet doorgezet	9		9
Naar AK	5		5
Klacht vervallen	15		15
Beslissing KC	28		28
In behandeling per 31 december 2013	19		19

## 3.2 Gemeld bij de Klachtencommissie

	RA	AA	RA/AA	Geen RA/AA	Nog niet bekend RA/AA	Totaal
Totaal	30	34	2	22	1	89

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie 67 klachten tegen accountants ontvangen. Eén daarvan was gericht tegen een accountant in business. De overige klachten waren gericht tegen openbaar accountants.

### 3.3 Niet voldaan aan vereisten van de Verordening

	RA	AA	RA/AA	Geen RA/AA	Totaal
Geen RA/AA (art. 3 lid 1)				23	23
Niet jegens klager (art. 3 lid 1)	2	1			3
Geen beroepsmatig handelen	1				1
Declaratiegeschil (art. 3 lid 2)	3	1			4
Onvoldoende duidelijk (art. 4 lid 1 sub d)	1	1			2
Aan oordeel interne klachteninstantie onderworpen (geweest) (art. 13 lid 1 sub a)	2	1			3
Indieningstermijn verstrekken (art. 13 lid 1 sub b)	2	2	1		5
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>41</b>

Van de totaal ontvangen klachten (89) heeft de Klachtencommissie er 41 niet (verder) in behandeling genomen, omdat deze klachten niet voldeden aan de vereisten die de Verordening stelt. Een deel van de klachten kon vrij snel na ontvangst worden afgedaan, zoals de klachten die niet tegen een accountant waren gericht. In andere gevallen was enig nader onderzoek nodig voordat de Klachtencommissie tot het oordeel kwam dat niet was voldaan aan de vereisten van de Verordening.

### 3.4 Niet doorgezet

	RA	AA	RA/AA	Nog niet bekend RA/AA	Totaal
<b>Totaal</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

In sommige klachten had de Klachtencommissie na ontvangst van de klacht aanvullende informatie van klager nodig, voordat zij kon vaststellen of zij de klacht in behandeling kon nemen. Meestal betrof dat een nadere specificatie van de klacht, of toezending van documentatie die de klacht kon onderbouwen.

Met niet-doorgezette klachten worden die klachten bedoeld waarin de Klachtencommissie aanvullende informatie bij de klager heeft opgevraagd, waarna zij vervolgens niets meer van de klager heeft vernomen. Na enkele schriftelijke herinneringen te hebben verzonden aan de klager en bij verder uitblijven van reactie gaat de Klachtencommissie over tot sluiting van het dossier. In 2013 is dat 9 keer het geval geweest.

### 3.5 Naar de Accountantskamer

	RA	AA	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>



De Klachtencommissie ontvangt soms klachten die naar haar oordeel meer geschikt zijn voor behandeling door de Accountantskamer. Bijvoorbeeld omdat de klager aangeeft dat hij wil dat aan de betrokken accountant een tuchtrechtelijke maatregel wordt opgelegd. In zulke gevallen wijst de Klachtencommissie de klager telefonisch of schriftelijk nog eens expliciet op de verschillen tussen de procedure bij de Klachtencommissie en bij de Accountantskamer. In 5 gevallen heeft dat ertoe geleid dat de klager heeft besloten de klacht niet door de Klachtencommissie maar door de Accountantskamer te laten behandelen.

### 3.6 Klacht vervallen

	RA	AA	Totaal
Overeenstemming bereikt	2	10	12
Klacht ingetrokken	2	1	3
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>15</b>

Onder de categorie 'Klacht vervallen' worden twee soorten klachten gevoegd. De eerste soort betreft die klachten waarin partijen (alsnog) overeenstemming hebben bereikt. In 2013 was dat 12 keer, waarvan eenmaal ná de hoorzitting. Partijen hebben in het laatst bedoelde geval tijdens de hoorzitting te kennen gegeven met elkaar in gesprek te willen treden om alsnog tot onderlinge oplossing van het conflict te komen; dat is ook gelukt. In de overige gevallen (11) is overeenstemming bereikt voordat de hoorzitting had plaatsgevonden.

De tweede soort klachten in de categorie 'Klacht vervallen' betreft die klachten waarin klager heeft aangegeven de klacht te willen intrekken, zonder dat overeenstemming is bereikt tussen partijen. In 2013 zijn 3 klachten ingetrokken.

### 3.7 Beslissing

	RA	AA	RA/AA	Totaal
Ongegrond	13	6		19
Deels ongegrond/deels gegrond	1	3	1	5
Gegrond	3	1		4
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

Van de 28 beslissingen heeft de Klachtencommissie er 6 genomen zonder dat een hoorzitting heeft plaatsgevonden. In 2 gevallen betrof dit een zogenaamd 'kennelijk ongegronde klacht'. Dit zijn evident ongegronde klachten, bijvoorbeeld omdat duidelijk is dat de aangesproken accountant geen betrokkenheid of (klachtrechtelijke) verantwoordelijkheid heeft bij de aan hem verweten gedraging. In die gevallen biedt de Verordening de Klachtencommissie ruimte om de klacht zonder hoorzitting af te doen.

In alle andere situaties geeft de Verordening partijen het recht te worden gehoord. In 4 gevallen hebben partijen daarvan om verschillende redenen afgezien; ofwel omdat de klager zich voor de hoorzitting had afgemeld, waarna de betrokken accountant ook heeft afgezien van het geven van een mondelinge toelichting, ofwel nadat de Klachtencommissie partijen expliciet had gevraagd of zij gehoord wilden worden. De Klachtencommissie stelt partijen deze vraag als zij van mening is dat een hoorzitting niets zal toevoegen aan de door partijen ingezonden stukken.

### 3.8 Afhandelingsduur klachten

De Verordening bepaalt dat de Klachtencommissie klachten binnen 26 weken moet afdoen en dat zij de afhandeling eenmaal met vier weken kan verdagen.

Van alle klachten die met een beslissing zijn afgedaan was de afhandelingsduur in deze verslagperiode als volgt.

	RA	AA	AA/RA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	5	3		8
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	12	7	1	20
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

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

### 3.9 Hoorzittingen

	RA	AA	AA/RA	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

In één geval zijn op een hoorzitting twee klachtdossiers gevoegd behandeld, omdat de klager zijn klacht had gericht tegen twee accountants van hetzelfde kantoor.

### 3.10 Toelichting op de klachten

In haar voorgaande jaarverslagen heeft de Klachtencommissie aandacht besteed aan de aard van de klachten die in de betreffende verslagperiode aan de orde zijn geweest. Daarbij benoemde de Klachtencommissie ook een aantal leerpunten die zij uit de door haar behandelende klachten en alle informatie die haar daarbij ter kennis was gekomen had getrokken. In deze verslagperiode heeft de Klachtencommissie gemerkt dat de aard van de klachten grotendeels overeen kwamen met de in eerdere verslagperiodes behandelde klachten. Dit betrof onder meer:

- Schending van de geheimhoudingsplicht of onterecht beroep op de geheimhoudingsplicht
- Schending van de objectiviteit bij tegenstrijdige belangen
- Het niet, onjuist of onvolledig adviseren van klager
- Het niet, onjuist of onvolledig informeren van klager
- Fouten in werkzaamheden, bijvoorbeeld bij het voeren van de administratie, het opstellen van jaarcijfers en bij belastingaangiften
- De weigering tot afgifte van bescheiden
- Onheuse bejegening

Enkele leerpunten uit de klachten die in 2013 door de Klachtencommissie zijn behandeld zijn:

Klacht	Leerpunt
Diverse klachten	Communicatie blijft een belangrijk aspect in de dienstverlening van de accountant. Of het nu gaat om communicatie bij aanvang van de relatie, tijdens of zelfs na het beëindigen van de relatie. Met duidelijke, heldere en professionele communicatie kan naar het oordeel van de Klachtencommissie een belangrijk deel van de klachten worden voorkomen. Het blijft daarbij van belang na te gaan in hoeverre de cliënt wellicht een kennisachterstand heeft. Vervolgens is het van belang de communicatie daarop aan te passen.
Onvolledige advisering bij aandelenoverdracht	Met name in die gevallen waarin de cliënt ook andere adviseurs heeft ingeschakeld, zoals een notaris en/of een belastingadviseur, is het van groot belang dat de accountant helder communiceert over de afbakening van zijn werkzaamheden, zodat de cliënt zo goed mogelijk op de hoogte is wat hij van de accountant mag verwachten.
Onheuse bejegening van vertrekkende klant	Elke ontevreden cliënt heeft zijn redenen om ontevreden te zijn, en de accountant zal het vaak niet met deze cliënt eens zijn. Wel wijst de Klachtencommissie op het belang van het op professionele wijze blijven optreden (communiceren), óók als het een vertrekkende particuliere cliënt betreft die bij vertrek bezwaar maakt tegen een – in de ogen van de accountant – lage factuur.
Onjuiste uitvoering samenstellingsopdracht door de accountant die nog maar weinig accountantswerkzaamheden verricht	Het fundamenteel beginsel van vakbekwaamheid en zorgvuldigheid geldt voor elke accountant in de uitoefening van zijn beroep, dus ook voor de accountant die nog maar weinig accountantswerkzaamheden verricht. De Klachtencommissie merkt op dat het van groot belang is dat de accountant die na overdracht van zijn kantoor nog enkele cliënten wil blijven bedienen op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in het beroep.
Benadeling van één van de twee directeuren / aandeelhouders van een vennootschap die met elkaar gebrouilleerd zijn	In een situatie waarbij de beide directeuren / aandeelhouders van een vennootschap met elkaar in conflict zijn, is het van belang zichtbare interne maatregelen te treffen zodat de belangen van deze beide directeuren / aandeelhouders zo goed mogelijk zijn gewaarborgd.

# 4 | Vergelijking cijfers 2009 t/m 2013

Met ingang van 1 mei 2009 is het klacht- en tuchtrecht voor accountants drastisch gewijzigd. De bestaande Raden van Tucht zijn toen vervangen door één tuchtrechtelijke instantie in Zwolle: de Accountantskamer (AK). Daarnaast is een klachtrechtelijke instantie in het leven geroepen: de Klachtencommissie (KC). De Klachtencommissie vindt dit vijfde jaarverslag een goed moment om de cijfers van de diverse verslagperiodes vanaf haar oprichting met elkaar te vergelijken.

## 4.1 Totaal overzicht klachten

In onderstaand overzicht zijn de totaalcijfers van de verschillende verslagperiodes naast elkaar gezet. In de volgende paragrafen worden de verschillende categorieën nader belicht.

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012*	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
In behandeling per begin verslagperiode	28	21	14	19	
Gemeld bij KC	89	71	59	73	73
Niet voldaan aan vereisten Verordening	41	27	19	19	25**
Niet doorgezet	9	7	10	21	
Naar AK	5	2		7	19
Naar interne klachtenregeling				1	
Naar RvG				3	
Klacht vervallen	15	14	2	9	6
Beslissing van KC	28	14	21	18	4
In behandeling per einde verslagperiode	19	28	21	14	19

\* Dit betrof een kortere verslagperiode, om voor de toekomst de verslagperiodes gelijk te laten lopen met kalenderjaren.

\*\* In de eerste verslagperiode is geen onderscheid gemaakt tussen de categorieën 'Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening' en 'Niet doorgezet'.

## 4.2 In behandeling per verslagperiode

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012*	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
In behandeling per begin verslagperiode	28	21	14	19	
Aantal gemeld in verslagperiode	89	71	59	73	73
Totaal aantal te behandelen klachten in verslagperiode	117	92	73	92	73

\* Dit betrof een kortere verslagperiode, om voor de toekomst de verslagperiodes gelijk te laten lopen met kalenderjaren.

Bovenstaand overzicht laat zien dat het aantal klachten dat per verslagperiode bij de Klachtencommissie is gemeld door de jaren heen is gestegen, met een uitschieter in de periode 1 mei 2012 – 31 december 2012. Er zijn toen 71 klachten gemeld in 8 maanden. Zou men die tendens doortrekken naar 12 maanden dan zou dat neerkomen op 106 klachten. Die uitschieter verklaart ook het hogere aantal klachten dat aan het begin van de daarop volgende verslagperiode (1 januari 2013 – 31 december 2013) al in behandeling was (28). Om de cijfers over de verschillende periodes met elkaar te kunnen vergelijken, zijn deze in paragraaf 4.3 tot en met 4.9 afgezet tegen het totaal aantal klachten per verslagperiode.

## 4.3 Niet voldaan aan vereisten van de Verordening

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage geen RA/AA (art. 3 lid 1)	19,7%	17,4%	17,8%	12%	9,6%
Percentage overig niet voldaan aan vereisten Verordening	15,4%	12%	8,2% (12,3%)	8,7% (9,8%)	Niet bekend**
Totaal percentage van te behandelen klachten in verslagperiode	35,1%	29,4%	26% (30,1%)	20,7% (21,8%)	Niet bekend**

\*\* In de eerste verslagperiode is geen onderscheid gemaakt tussen de categorieën 'Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening' en 'Niet doorgezet'.

Het percentage klachten dat niet voldoet aan de vereisten die de Verordening stelt is in de loop van de jaren gestegen.

Apart vermeld zijn de klachten die niet tegen een accountant zijn gericht, maar bijvoorbeeld tegen een belastingadviseur, een medewerker van een accountantskantoor die zelf (nog) geen accountant is, of een medewerker van een administratiekantoor. De Klachtencommissie registreert dergelijke klachten wel, alhoewel zij deze doorgaans direct na ontvangst kan afdoen. Het aantal van dergelijke klachten is door de jaren heen gestegen.

Daarnaast bestaan er verschillende andere redenen waarom een klacht valt in de categorie 'Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening'. Bijvoorbeeld wanneer de klacht buiten de indieningstermijn is ingediend, uitsluitend een declaratiegeschil betreft of een gedraging betreft die niet jegens de klager is. De toename van deze categorie lijkt een algehele toename te zijn, waarbij niet specifiek een oorzaak valt aan te wijzen.

Overigens ligt het werkelijke percentage klachten waarin niet voldaan is aan de vereisten van de Verordening in de tweede en derde verslagperiode hoger dan in bovenstaande tabel is weergegeven. In die periodes heeft de Klachtencommissie

klachten met een beslissing afgedaan, waarbij het oordeel van de Klachtencommissie luidde dat de klacht buiten de indieningstermijn was ingediend. Het huidige beleid van de Klachtencommissie is om deze klachten af te doen met een brief.

Het toepassen van deze correctie levert de percentages op die in bovenstaande tabel tussen haakjes staan weergegeven.

#### 4.4 Niet doorgezet

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage van te behandelen klachten in verslagperiode	7,7%	7,6%	13,7%	22,8%	Niet bekend**

\*\* In de eerste verslagperiode is geen onderscheid gemaakt tussen de categorieën 'Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening' en 'Niet doorgezet'.

Het percentage klachten waarin de Klachtencommissie geen enkele reactie meer van de klager heeft ontvangen, nadat zij de klager had verzocht een verzuim in de ingediende klacht te herstellen, is door de jaren heen fors gedaald. Mogelijk heeft dat te maken met de nieuwigheid van het instituut Klachtencommissie in de beginjaren, en daarmee samenhangend de onbekendheid met de procedure. Inmiddels heeft de Klachtencommissie, naast de al jaren bestaande tuchtrechter, meer bekendheid verworven. Het lijkt dan ook aannemelijk dat klagers beter bekend zijn met de procedure bij de Klachtencommissie. In elk geval juicht de Klachtencommissie de daling van het percentage klachten in deze categorie toe.

#### 4.5 Naar Accountantskamer/Raad voor Geschillen/ Interne klachtenprocedure kantoor

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage van te behandelen klachten in verslagperiode	4,3%	2,2%	-	12%	26,0%

Ook bij deze categorie geldt dat het percentage klachten door de jaren heen beduidend is teruggelopen. Het betreft hier klachten die na binnenkomst bij de Klachtencommissie toch bij een andere instantie worden ingediend, onder sluiting van het dossier bij de Klachtencommissie. Het ligt voor de hand te veronderstellen dat ook in deze categorie de toenemende bekendheid van de verschillende instanties waar men met een klacht tegen of een geschil met een accountant terecht kan, hieraan ten grondslag ligt.

## 4.6 Klacht vervallen

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage overeenstemming bereikt	10,3%	10,9%	2,7%	9,8%	8,2%
Percentage klacht ingetrokken	2,6%	4,3%	-	-	-
Percentage van te behandelen klachten in verslagperiode	12,9%	15,2%	2,7%	9,8%	8,2%

Zoals in paragraaf 3.6 uiteen is gezet valt de categorie 'Klacht vervallen' uiteen in twee soorten klachten, te weten 'Overeenstemming bereikt' en 'Ingetrokken'.

Het percentage klachten waarin overeenstemming is bereikt ligt in het algemeen rond de 10%. De derde verslagperiode vertoont een uitschieter naar beneden, waarvoor de Klachtencommissie overigens geen verklaring heeft.

## 4.7 Beslissing

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Totaal percentage van te behandelen klachten in verslagperiode	23,9%	15,2%	28,7% (24,7%)	19,6% (18,5%)	5,5%

Evenals bij de tabel die behoort bij de categorie 'Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening' moet ook hier worden opgemerkt dat de Klachtencommissie in de tweede en derde verslagperiode een aantal keren de beslissing 'Neemt niet verder in behandeling' heeft genomen (1 respectievelijk 3 keer). Strikt genomen had deze uitkomst geen beslissing moeten opleveren, maar had de Klachtencommissie deze klachten met een afdoeningsbrief kunnen afdoen. Dan zouden deze klachten bij de categorie 'Niet voldaan aan vereisten Verordening' moeten worden meegeteld. Het toepassen van deze correctie levert de percentages op die in bovenstaande tabel tussen haakjes staan vermeld.

Al met al laat het percentage beslissingen ten opzichte van de totaal in behandeling zijnde klachten een grillig verloop zien, waaruit geen eenduidige conclusies zijn te trekken.

In de onderstaande tabel zijn de diverse beslissingen uitgesplitst en in percentage afgezet tegen het totaal aantal in dat verslagjaar genomen beslissingen.

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage ongegrond	67,9%	64,3%	42,9%	33,3%	50%
Percentage deels ongegrond/ deels gegrond	17,9%	28,6%	38,1%	33,3%	50%
Percentage gegrond	14,3%	7,1%	4,8%	27,8%	-
Percentage neemt niet verder in behandeling	-	-	14,3%	5,6%	-

De Klachtencommissie doet klachten soms af met een beslissing zonder dat een hoorzitting heeft plaatsgevonden. Voor een toelichting wordt verwezen naar paragraaf 3.7. In de onderstaande tabel zijn deze klachten weergegeven als percentage van het in de verschillende verslagperiodes genomen aantal beslissingen. Hieruit blijkt dat de Klachtencommissie in de laatste verslagperiode aanzienlijk meer beslissingen heeft genomen zonder hoorzitting. Of dit eenmalig is of een blijvende trend wordt zal in de komende jaren moeten blijken.

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage beslissingen dat zonder zitting is genomen	21,4%	7,1%	2,7%	-	-

## 4.8 Afhandelingsduur klachten

De Klachtencommissie heeft alle klachten binnen de door de Verordening gestelde termijn afgewikkeld. Van de klachten die met een beslissing zijn afgedaan was de afhandeltermijn als volgt:

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Afgehandeld binnen 26 weken	28,6%	71,4%	52,4%	44,4%	75,5%
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	71,4%	28,6%	47,6%	55,6%	25,5%

## 4.9 Hoorzittingen

	1 jan. 2013 - 31 dec. 2013	1 mei 2012 - 31 dec. 2012	1 mei 2011 - 30 april 2012	1 mei 2010 - 30 april 2011	1 mei 2009 - 30 april 2010
Percentage van te behandelen klachten in verslagperiode	14,5%	19,6%	26%	19,6%	6,8%



# 05 | Contactgegevens

Klachtencommissie NBA

Secretarissen:

mw. mr. M.W. Hommes

mw. mr. E.M.A. Nelwan

Postbus 7984

1008 AD AMSTERDAM

T: 020 - 301 04 04/301 04 19

F: 020 - 301 03 02

E: [klachtencommissie@nba.nl](mailto:klachtencommissie@nba.nl)

Nederlandse  
Beroepsorganisatie  
van Accountants



**NBA**

Antonio Vivaldistraat 2 - 8  
1083 HP Amsterdam  
Postbus 7984  
1008 AD Amsterdam

T 020 301 03 01  
F 020 301 03 02  
E [nba@nba.nl](mailto:nba@nba.nl)  
I [www.nba.nl](http://www.nba.nl)