

Klachtencommissie NBA

Informatie voor de accountant

Klachten
commissie


NBA

Juli 2025

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Nederland rekt op zijn accountants.

De leden van de Koninklijke NBA vormen een brede, pluriforme beroepsgroep van ruim 22.000 professionals werkzaam in de brede accountantspraktijk, bij de overheid, als intern accountant en in het management van organisaties. Integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en professionaliteit zijn essentiële beginselen voor iedere accountant. De Koninklijke NBA helpt accountants hun cruciale rol in de maatschappij te vervullen, nu en in de toekomst.

Dit document bevat bladwijzers, hyperlinks en navigatiebutton.

 Adobe Acrobat bladwijzers - toetsencombinatie 'Ctrl-b'

 Tekst is een intern document- of externe hyperlink

 Naar inhoudsopgave

 Vorige pagina

 Volgende pagina

© 2025 Koninklijke NBA

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij door middel van druk, fotokopieën, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de NBA.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?	5
Waarover kan geklaagd worden bij de Klachtencommissie NBA?	5
Wat doet de Klachtencommissie als zij een klacht tegen mij ontvangt?	5
Klacht in behandeling genomen	7
Minnelijke oplossing van het geschil	8
Bevoegdheden Klachtencommissie NBA	8
Hoe lang duurt de behandeling van de klacht?	8
Hulp bij het voeren van verweer	8
Meer lezen?	9
Contactgegevens	9

Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?

Deze informatiefolder beschrijft op hoofdlijnen hoe de procedure bij de Klachtencommissie NBA werkt. Zo weet je, als er een klacht tegen je wordt ingediend, wat je kunt verwachten en wat de Klachtencommissie van jouw verwacht.

Waarover kan geklaagd worden bij de Klachtencommissie NBA?

Iemand kan een klacht tegen je indienen over jouw gedrag jegens hen bij de uitoefening van het accountantsberoep.

Dat spreekt vanzelf als je werkzaamheden voor de klager uitvoert waarbij je jouw vakbekwaamheid inzet of zou moeten inzetten. Denk bijvoorbeeld aan het opstellen van een jaarrekening, het bijhouden van de administratie of het geven van specifieke advieswerkzaamheden.

Ook in de privésfeer kan sprake zijn van 'de uitoefening van het beroep'. Bijvoorbeeld wanneer je als penningmeester van een vereniging optreedt.

Bij de Klachtencommissie NBA kan een klager niet terecht met een klacht over de hoogte van een declaratie of andere civielrechtelijke kwesties. Daarvoor kan men terecht bij de Raad voor Geschillen NBA of de civiele rechter.

Wat doet de Klachtencommissie als zij een klacht tegen mij ontvangt?

Na ontvangst van een klacht toetst de Klachtencommissie of deze aan alle daarvoor geldende eisen voldoet. Deze eisen staan in de [Verordening op de Klachtbehandeling](#).

- Op het moment van de gedraging waarover wordt geklaagd, moet je ingeschreven zijn geweest in het accountantsregister.
- De gedraging waarover wordt geklaagd moet tegen de klager zelf zijn gericht. De klacht kan dus bijvoorbeeld niet inhouden dat je zou weigeren bepaalde stukken aan een familielid van de klager af te geven. Dat familielid moet hier zelf een klacht over indienen. Wel kan de persoon die de klacht indient eventueel als gemachtigde namens het familielid optreden. In dat geval is een schriftelijke machtiging vereist.
- De klacht moet gaan over een gedraging die niet langer dan zes jaar geleden heeft plaatsgevonden. Daarnaast mag er maximaal drie jaar zitten tussen het moment waarop de klager de gedraging als verwijtbaar heeft opgemerkt of redelijkerwijs had kunnen opmerken en het indienen van de klacht.
- De klacht mag niet in behandeling zijn bij de interne klachtinstantie van je kantoor of al volgens de klachtenregeling van die instantie zijn afgehandeld. Ook mag de klacht (nog) niet zijn ingediend bij de

Accountantskamer. Daarnaast kan de klacht niet gaan over een gedraging die onderwerp is van een strafrechtelijk onderzoek.

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend, ondertekend en gedateerd. Daarnaast moet deze de naam en adresgegevens van zowel de klager als van jou (en je kantoor) bevatten.
- De klacht moet een beschrijving bevatten van de gedraging waarover wordt geklaagd en de reden waarom de klager dit klachtwaardig vindt. Waar mogelijk moet de klacht met stukken worden onderbouwd.

De Klachtencommissie NBA heeft een klachtenformulier opgesteld om het indienen van een klacht makkelijker te maken. Als de klacht niet aan alle vereisten voldoet, wordt de klager daar zo snel mogelijk over geïnformeerd. Soms is aanvullende informatie nodig; in dat geval krijgt de klager de kans om het klaagschrift aan te vullen. Als de Klachtencommissie NBA de klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager daar zo snel mogelijk over geïnformeerd, met uitleg over de reden.

In dat geval ontvang je bij sluiting van het dossier meestal een afschrift van de klacht en de correspondentie tussen de klager en de Klachtencommissie, puur ter kennisneming. Echter, als de klager gemotiveerd bezwaar maakt tegen het doorsturen van deze stukken, kan de Klachtencommissie besluiten om jou niet of pas later op de hoogte te stellen.

Overigens zal de Klachtencommissie op jouw verzoek altijd aangeven of er een klacht tegen je is ingediend en, zo ja, door wie.

Klacht in behandeling genomen

Als de tegen jou ingediende klacht in behandeling wordt genomen, verloopt de gang van zaken als volgt:

Klacht in behandeling genomen

Verweerschrift accountant

De Klachtencommissie NBA stuurt je een afschrift van de klacht en de correspondentie die met hen is gevoerd. Je krijgt de gelegenheid om binnen vier weken schriftelijk op de klacht te reageren. Het is belangrijk om hetgeen je stelt te onderbouwen met documenten.

(De Klachtencommissie NBA stuurt altijd de stukken die zij van de ene partij ontvangt door naar de andere partij, zodat beide partijen over dezelfde schriftelijke informatie beschikken.)

Eventueel extra schriftelijke ronde

Na ontvangst van jouw verweerschrift beoordeelt de Klachtencommissie NBA of zij voldoende informatie heeft om de klacht mondeling te behandelen tijdens een hoorzitting. Als dat niet het geval is, vraagt de Klachtencommissie NBA de klager om schriftelijk op het verweerschrift te reageren. Jij krijgt vervolgens de kans om ook schriftelijk op die reactie te reageren.

Uitnodiging hoorzitting

Doorgaans wordt daarna een datum vastgesteld voor de hoorzitting, waarvoor jij en de klager worden uitgenodigd. Twee tot vier weken voor de hoorzitting bespreekt de Klachtencommissie het klachtdossier. Naar aanleiding van deze bespreking kan het zijn dat jij, de klager, of beiden, verzocht worden om aanvullende informatie in te sturen. Tot twee weken voor de hoorzitting kun je zelf nog stukken insturen, bijvoorbeeld correspondentie of andere documentatie die je verweer kunnen onderbouwen. Stukken die de Klachtencommissie na deze termijn ontvangt, worden in principe niet meegenomen in de behandeling van de klacht.

Hoorzitting

Tijdens de hoorzitting kunnen jij en de klager de standpunten mondeling toelichten. Ook kan de Klachtencommissie NBA vragen aan jou en/of de klager stellen. De hoorzitting wordt ook gebruikt om te kijken of het geschil toch nog kan worden opgelost. In dat geval vervalt de klacht. Van de hoorzitting wordt een geluidsopname gemaakt. Deze is uitsluitend voor intern gebruik en bedoeld als ondersteuning bij het maken van het (zakelijk) verslag van de hoorzitting. De opname wordt na verzending van de beslissing vernietigd.

Overeenstemming of beslissing

Als jij en de klager geen overeenstemming met elkaar hebben kunnen bereiken, dan doet de Klachtencommissie NBA uitspraak in de vorm van een schriftelijke beslissing. In deze beslissing geeft de Klachtencommissie NBA gemotiveerd aan of zij de klacht gegrond of ongegrond vindt. Ook kan een deel van de klacht gegrond worden verklaard en een deel ongegrond. Partijen kunnen niet protesteren tegen de beslissing van de Klachtencommissie NBA.

In verband met de privacywetgeving verzoeken wij om bij het toezenden van informatie (zoals jouw verweerschrift en eventuele bijlagen), persoonsgegevens¹ weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om persoonsgegevens van zowel jouzelf als van anderen, voor zover deze niet relevant zijn voor de klachtbehandeling.

Minnelijke oplossing van het geschil

Het staat de klager vrij om op elk moment in de procedure de klacht in te trekken. Bijvoorbeeld wanneer de klager om wat voor reden ook besluit de klacht niet voort te zetten.

De klager wordt geacht de klacht in te trekken wanneer die van mening is dat jij naar tevredenheid aan de klacht tegemoet bent gekomen. Op het klachtformulier kan de klager ideeën aandragen voor een oplossing van de klacht.

Daarnaast staat het jou uiteraard vrij om op elk moment in de procedure direct contact op te nemen met de klager om te bezien of een minnelijke oplossing van het geschil mogelijk is. Het is overigens aan de klager om daar al dan niet op in te gaan.

Bevoegdheden Klachtencommissie NBA

Als het tot een uitspraak van de Klachtencommissie NBA komt, luidt deze (deels) gegrond of ongegrond. De Klachtencommissie NBA is niet bevoegd om een maatregel op te leggen, zoals een berisping of een schorsing. Dat kan alleen de Accountantskamer. Ook kan de Klachtencommissie NBA geen schadevergoeding vaststellen of jou tot een bepaalde handelingen, zoals bijvoorbeeld de afgifte van bepaalde stukken, verplichten. Daartoe is alleen de Raad voor Geschillen of de civiele rechter bevoegd. De Klachtencommissie kan in haar beslissing wel een aanbeveling doen.

Hoe lang duurt de behandeling van de klacht?

De Klachtencommissie NBA moet de klacht binnen 26 weken afhandelen. Deze behandeltermijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd.

Soms schort de Klachtencommissie NBA de behandeltermijn op. Dan kan de afhandeling dus langer dan 30 weken duren. Redenen voor opschorting zijn:

- de klacht voldoet (nog) niet aan alle vereisten;
- de Klachtencommissie NBA heeft jou of de klager om aanvullende informatie verzocht;
- jij en de klager gaan tijdens de klachtbehandeling met elkaar in overleg om te bezien of alsnog een oplossing kan worden bereikt.

De Klachtencommissie NBA hanteert standaardreactietermijnen, maar er kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor het voor jou of de klager niet mogelijk is om binnen een gestelde termijn te reageren. Partijen kunnen dan gemotiveerd om uitstel van de reactietermijn verzoeken. Meestal komt de Klachtencommissie NBA aan zo'n verzoek tegemoet.

Hulp bij het voeren van verweer

Sommige klagers kiezen ervoor zich bij het indienen van een klacht te laten vertegenwoordigen (bijvoorbeeld door een advocaat, financieel adviseur of een familielid met verstand van zaken) of zich anderszins te laten bijstaan.

¹ Bij persoonsgegevens moet je denken aan bijvoorbeeld naam, adres, BSN of aan salarisgegevens, gegevens over ziektes etc., in combinatie met een naam of BSN.

Ook jij kan iemand machtigen om je te vertegenwoordigen bij de behandeling van de klacht.

De Klachtencommissie NBA kan dan om een schriftelijke machtiging vragen. Als je je laat vertegenwoordigen door een advocaat, dan is geen machtiging vereist. Daarnaast is het mogelijk om je tijdens de hoorzitting te laten bijstaan door bijvoorbeeld een kantoorgenoot.

Neem je iemand mee naar de hoorzitting, geef dat dan tijdig aan de Klachtencommissie NBA door, bij voorkeur uiterlijk 7 dagen voor de zittingsdatum. Je wordt op deze termijn gewezen in de uitnodiging voor de hoorzitting.

De hoorzitting is besloten en dus niet voor iedereen toegankelijk. Uitsluitend personen die jou of de klager terzijde staan mogen aanwezig zijn. Daarbij geldt wel dat de Klachtencommissie NBA bijstand of vertegenwoordiging door iemand tegen wie ernstige bezwaren bestaan, kan weigeren. Dit geldt niet voor advocaten.

Overigens gaat de Klachtencommissie er vanuit dat partijen, ook al laten zij zich vertegenwoordigen, in persoon bij de hoorzitting aanwezig zijn.

Meer lezen?

De werkwijze van de Klachtencommissie NBA is gebaseerd op de Verordening op de klachtenbehandeling. Je kunt de verordening raadplegen op [onze website](#).

Contactgegevens

Klachtencommissie NBA

T.a.v. het secretariaat
Postbus 242
2130 AE Hoofddorp

Heb je nog vragen over de klachtenprocedure, neem dan contact op met de secretaris van de Klachtencommissie NBA via 088 496 0236 of klachtencommissie@nba.nl.

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Mercuriusplein 3
2132 HA Hoofddorp
Postbus 242
2130 AE Hoofddorp

T 088 4960 301
E nba@nba.nl
I www.nba.nl