

Klachtencommissie NBA

Informatie voor de indiener van een klacht

Klachten
commissie



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

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?	5
Waarover kan ik een klacht indienen bij de Klachtencommissie NBA?	5
Wanneer kan ik een klacht indienen?	5
De omschrijving van mijn klacht	6
Waar kan ik mijn klacht indienen?	6
Klacht ingediend, en dan?	6
Klacht in behandeling genomen	8
Waar toetst de Klachtencommissie NBA mijn klacht aan?	9
Bevoegdheden Klachtencommissie NBA	9
Hoe lang duurt de behandeling van mijn klacht?	9
Hulp bij mijn klacht	9
Meer lezen?	10
Contactgegevens	10

Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?

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

Waarover kan ik een klacht indienen bij de Klachtencommissie NBA?

Je kan een klacht indienen als je vindt dat de manier waarop een accountant zich bij de uitoefening van het accountantsberoep tegenover jou heeft gedragen, in strijd is met de gedragsregels voor accountants.

Met 'de uitoefening van het accountantsberoep' worden die werkzaamheden bedoeld waarvoor de accountant de vakbekwaamheid gebruikt waarover accountants behoren te beschikken.

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 de accountant als penningmeester van een vereniging optreedt.

Bij de Klachtencommissie NBA kan niet geklaagd worden over de hoogte van een declaratie of andere civiel-rechtelijke kwesties. Daarvoor kan je terecht bij de Raad voor Geschillen NBA of de civiele rechter.

Wanneer kan ik een klacht indienen?

- De klacht moet gericht zijn tegen een persoon die op het moment van de gedraging waar de klacht over gaat stond ingeschreven in het accountantsregister: een Registeraccountant (RA) of een (Accountant-Administratieconsulent (AA). Op www.nba.nl kan je het accountantsregister raadplagen.
- De gedraging waar je over klaagt moet tegen jou gericht zijn. Je kunt dus bijvoorbeeld niet klagen over de accountant van jouw ouders die weigert bepaalde stukken uit de administratie aan hen af te geven. Jouw ouders dienen hier zelf een klacht over in te dienen. Wel kun je eventueel als gemachtigde namens je ouders optreden. In dat geval is een schriftelijke machtiging vereist.
- De gedraging waarover je klaagt mag niet langer dan zes jaar geleden hebben plaatsgevonden. Ook mag tussen het moment van (redelijkerwijs kunnen) constateren dat de gedraging in jouw ogen verwijtbaar is en het moment van indienen van de klacht niet meer dan drie jaar zijn verstreken.
- De klacht mag niet bij de interne klachtinstantie van het kantoor waar de accountant werkzaam is in behandeling zijn, of door deze instantie volgens de betreffende klachtenregeling zijn afgehandeld. De klacht mag

ook (nog) niet zijn ingediend bij de tuchtrechter, de Accountantskamer in Zwolle. Daarnaast kan de klacht ook niet gaan over een gedraging waarnaar een strafrechtelijk opsporingsonderzoek is ingesteld.

- Je moet de klacht schriftelijk indienen. Deze moet door jouw ondertekend en gedateerd zijn, jouw naam en adresgegevens bevatten én de naam en de (kantoor)adresgegevens van de accountant tegen wie de klacht gericht is.
- Tot slot bevat de klacht een omschrijving van de gedraging waarover je klaagt en de redenen waarom dat gedrag volgens jou klachtwaardig is. Ook moet je de klacht met stukken onderbouwen. Lees meer hierover onder: de omschrijving van de jouw klacht. De klacht en de documentatie dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

De omschrijving van mijn klacht

Na ontvangst van jouw klacht beoordeelt de Klachtencommissie NBA of zij de klacht in behandeling kan nemen. Omschrijf in jouw klacht daarom zo helder en volledig mogelijk:

- wat er precies is gebeurd en wanneer;
- wat je de accountant precies verwijt;
- welke gevolgen dit heeft gehad, enzovoort.

Ook is het van belang om wat je stelt met documentatie te onderbouwen. Als de klacht gaat over het traag of niet reageren door de accountant, moet je dat met stukken kunnen aantonen. Wellicht beschik je over brieven, e-mails of over gespreksverslagen waaruit tussen jou en de accountant gemaakte afspraken blijken. Gaat het om onjuiste advisering, dan ontvangt de Klachtencommissie graag een afschrift van dit advies en stukken waaruit volgens jou blijkt dat het advies onjuist is.

In verband met de privacywetgeving verzoeken wij je om bij het toezenden van informatie (zoals de klachtomschrijving, nadere toelichting of bijlagen), persoonsgegevens¹ weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om gegevens van zowel jouzelf als anderen, voor zover die niet relevant zijn voor de klachtbehandeling.

Om het indienen van een klacht te vergemakkelijken is een klachtenformulier opgesteld. Dit kan je gebruiken van het indienen van de klacht en is hier te vinden.

Heb je ideeën over een oplossing van de klacht, dan kan je dat ook op het klachtenformulier aangeven.

Waar kan ik mijn klacht indienen?

Je kan de klacht en de bijbehorende stukken sturen naar:

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

Of per mail:
klachtencommissie@nba.nl

Heb je nog vragen over het indienen van een klacht, neem dan contact op met de secretaris van de Klachtencommissie NBA via 088 496 0236.

Klacht ingediend, en dan?

Na ontvangst van jouw klacht beoordeelt de Klachtencommissie NBA of de klacht aan alle vereisten voldoet. Is dat niet het geval, dan krijg je daarvan zo snel mogelijk bericht. Soms heeft de Klachtencommissie NBA nog

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.

aanvullende informatie nodig. Ook dat hoor je zo snel mogelijk. In dat geval krijg je de gelegenheid om het klaagschrift aan te vullen met de ontbrekende informatie.

Neemt de Klachtencommissie NBA jouw klacht niet in behandeling, dan laat zij dat zo snel mogelijk maar binnen vier weken na ontvangst weten. Daarbij geeft zij ook aan waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.

De Klachtencommissie stuurt de stukken die zij van de ene partij ontvangt door naar de andere partij. Op die manier beschikken beide partijen over dezelfde schriftelijke informatie. Ook als de Klachtencommissie NBA jouw klacht niet in behandeling neemt, stuurt zij bij sluiting van het dossier in de regel een afschrift van jouw klacht en de tussen jou en de Klachtencommissie NBA gevoerde correspondentie naar de betrokken accountant. Dit is slechts ter kennisname.

Klacht in behandeling genomen

Als jouw klacht in behandeling wordt genomen, is de gang van zaken als volgt:

Klacht in behandeling genomen

Verweerschrift accountant

De Klachtencommissie NBA stuurt een afschrift van jouw klacht, de bijlagen en de met de Klachtencommissie NBA gevoerde correspondentie naar de betrokken accountant. Daarbij krijgt de accountant de gelegenheid om binnen vier weken schriftelijk op de klacht te reageren.

Eventueel extra schriftelijke ronde

Na ontvangst van het verweerschrift van de accountant 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 jou om schriftelijk op het verweerschrift te reageren. Op die reactie mag de accountant dan ook weer schriftelijk reageren.

Uitnodiging hoorzitting

Doorgaans wordt daarna een datum vastgesteld voor de hoorzitting, waarvoor jij en de accountant 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 accountant, 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 klacht 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 accountant de standpunten mondeling toelichten. Ook kan de Klachtencommissie NBA vragen aan jou en/of de accountant 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 accountant 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.

Overigens staat het jou vrij om op elk moment in de procedure de klacht in te trekken. Bijvoorbeeld wanneer de accountant aan jouw klacht is tegemoetgekomen, of wanneer je om wat voor reden ook besluit om de klacht niet meer voort te zetten.

Waar toetst de Klachtencommissie NBA mijn klacht aan?

Een accountant is geboden aan gedrags- en beroepsregels. Deze zijn opgenomen in de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA). In het kort heeft de accountant zich te houden aan vijf fundamentele beginselen: professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. De Klachtencommissie toetst het gedrag van de accountant aan deze vijf beginselen.

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 de accountant 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 aan de accountant doen.

Hoe lang duurt de behandeling van mijn klacht?

De Klachtencommissie NBA moet jouw klacht binnen 26 weken afhandelen. Deze behandeltermijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. Soms schort de Klachtencommissie NBA de behandeltermijn op. Dan kan het dus langer dan 30 weken duren. Redenen voor opschorting zijn:

- jouw klacht voldoet (nog) niet aan alle vereisten;
- de Klachtencommissie NBA heeft jou of de accountant om aanvullende informatie verzocht;
- als jij en de accountant tijdens de klachtbehandeling met elkaar in overleg gaan om alsnog tot een oplossing te komen.

De Klachtencommissie NBA hanteert standaardreactietermijnen, maar er kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor het voor jou of de accountant niet mogelijk is om binnen de 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 mijn klacht

Sommige klagers kiezen er voor zich bij het indienen van een klacht te laten vertegenwoordigen. Bijvoorbeeld door een advocaat, de (nieuwe) accountant of financieel adviseur of wellicht een familielid met verstand van zaken. In dat geval verloopt alle correspondentie via deze vertegenwoordiger (ook wel gemachtigde genoemd).

Kies je er niet voor je te laten vertegenwoordigen, dan is het misschien raadzaam om iemand in jouw omgeving te zoeken die jou kan bijstaan. Deze persoon kan je bijvoorbeeld helpen bij het op papier zetten van jouw klacht. Ook kan het nuttig zijn deze persoon mee te nemen naar de hoorzitting. Mogelijk voel je je dan meer op jouw gemak. Ook kan je dan achteraf nog eens samen bespreken wat er allemaal aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting.

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 hierop gewezen in de uitnodiging voor de hoorzitting.

De hoorzitting is besloten en dus niet voor iedereen toegankelijk. Uitsluitend personen die jou of de accountant 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 wel 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 klachtbehandeling. Die vind je [hier](#).

Contactgegevens

Klachtencommissie NBA

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

Heb je nog vragen over het indienen van een klacht, 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