

Klachtencommissie NBA

Informatie voor de accountant



© 2018 NBA

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand 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.

Mei 2018

Inhoudsopgave

Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?	4
Waarover kan geklaagd worden bij de Klachtencommissie NBA?	4
Wat doet de Klachtencommissie als zij een klacht tegen mij ontvangt?	4
Klacht in behandeling genomen	6
Minnelijke oplossing van het geschil	6
Bevoegdheden Klachtencommissie NBA	7
Hoe lang duurt de behandeling van de klacht?	7
Hulp bij het voeren van verweer	7
Meer lezen?	7
Contactgegevens	7

Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?

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

Waarover kan geklaagd worden bij de Klachtencommissie NBA?

Iemand kan een klacht tegen u indienen over de manier waarop u zich bij de uitoefening van uw beroep tegenover hem of haar heeft gedragen.

Dat is vanzelfsprekend het geval als u werkzaamheden voor de klager verricht waarvoor u uw vakbekwaamheid gebruikt waarover u beschikt of hoort te beschikken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het samenstellen van een jaarrekening, het verzorgen van de administratie of specifieke advieswerkzaamheden.

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

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

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

Na ontvangst van een klacht toetst de Klachtencommissie NBA of deze aan alle daarvoor geldende eisen voldoet. Deze eisen staan in de Verordening op de klachtbehandeling.

- U moet op het moment van de gedraging waarover wordt geklaagd ingeschreven hebben gestaan in het accountantsregister.
- De gedraging waarover wordt geklaagd moet tegen de persoon die de klacht indient zelf zijn gericht. De klacht kan dus bijvoorbeeld niet inhouden dat u 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 gedraging waarover wordt geklaagd mag niet langer dan zes jaar geleden hebben plaatsgevonden. Ook mag tussen het moment dat de klager heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren dat de gedraging in zijn 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 uw kantoor in behandeling zijn, of door deze instantie volgens de

betreffende klachtenregeling zijn afgehandeld. En de klacht mag ook (nog) niet zijn ingediend bij de Accountantskamer. Daarnaast kan de klacht ook niet gaan over een gedraging waarnaar een strafrechtelijk opsporingsonderzoek is ingesteld.

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend. En deze moet ondertekend en gedateerd zijn, de naam en adresgegevens van de klager bevatten én uw naam en uw (kantoor) adresgegevens.
- Tot slot moet de klacht een heldere omschrijving bevatten van de gedraging waarover wordt geklaagd en de redenen waarom de klager dat gedrag klachtwaardig vindt. Ook moet de klacht waar mogelijk met stukken zijn onderbouwd. De klacht en de documentatie dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Datzelfde geldt ook voor de stukken die u bij de Klachtencommissie NBA indient.

Overigens heeft de Klachtencommissie NBA een klachtenformulier voor klagers opgesteld om het indienen van een klacht te vergemakkelijken. Dit is te raadplegen op www.nba.nl onder klacht- en tuchtrecht > Klachtencommissie NBA.

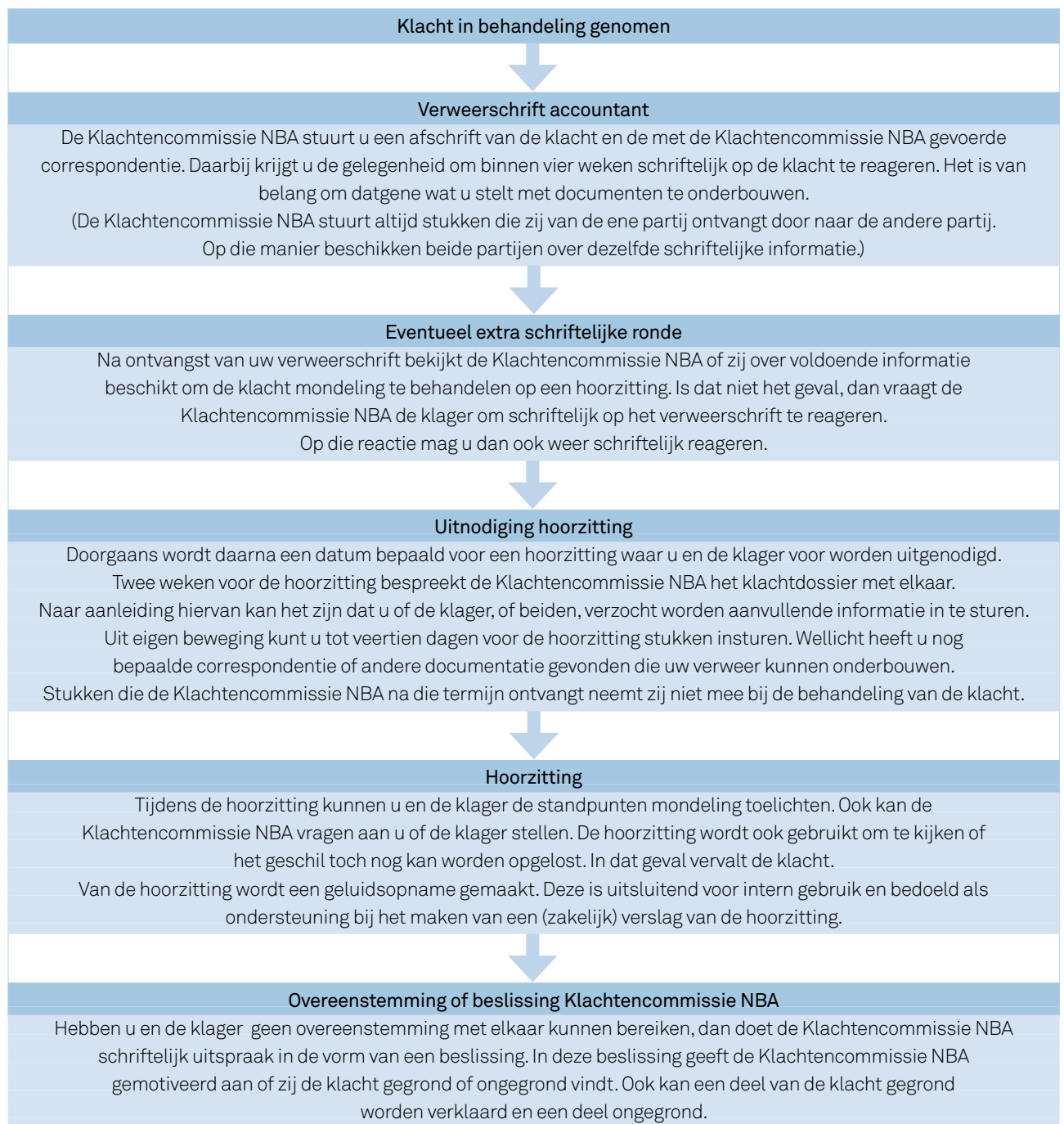
Voltoet de klacht niet aan alle vereisten, dan krijgt de klager daarvan zo snel mogelijk bericht. Soms heeft de Klachtencommissie NBA nog aanvullende informatie nodig. In dat geval stelt zij de klager eerst in de gelegenheid het klaagschrift aan te vullen met de ontbrekende informatie.

Neemt de Klachtencommissie NBA de klacht niet in behandeling, dan laat zij dat zo snel mogelijk aan de klager weten. Daarbij geeft zij ook aan waarom zij de klacht niet in behandeling neemt. Neemt de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling, dan stuurt zij u bij sluiting van het dossier in de regel een afschrift van de klacht en de tussen klager en de Klachtencommissie NBA gevoerde correspondentie. Dit gebeurt slechts ter kennisneming. Indien de klager gemotiveerd bezwaar maakt tegen toezending van de stukken naar u, dan kan de Klachtencommissie NBA besluiten u niet of pas op een later moment in kennis te stellen van de klacht.

Overigens zal de Klachtencommissie NBA op uw verzoek altijd bekend maken of, en zo ja door wie, er een klacht tegen u is ingediend.

Klacht in behandeling genomen

Als de tegen u ingediende klacht in behandeling wordt genomen is de gang van zaken als volgt:



In verband met de privacywetgeving verzoeken wij u bij het toezenden van informatie (zoals uw verweerschrift en eventuele bijlagen), persoonsgegevens¹ weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om persoonsgegevens van zowel uzelf 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 zijn klacht in te trekken wanneer hij van mening is dat u naar tevredenheid aan de klacht tegemoet bent gekomen. Op het klachtenformulier kan de klager ideeën aandragen voor een oplossing van de klacht.

¹ Bij persoonsgegevens moet u denken aan bijvoorbeeld naam, adres, BSN of aan salarisgegevens, gegevens ver ziekte etc., in combinatie met een naam of BSN.

Daarnaast staat het u 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 hier al dan niet op in te gaan.

Bevoegdheden Klachtencommissie NBA

Als het tot een uitspraak van de Klachtencommissie NBA komt, luidt deze (deels) gegrond/ongegrond. De Klachtencommissie NBA is niet bevoegd u een sanctie op te leggen, zoals een berisping of een schorsing. Dat kan alleen de Accountantskamer. Ook kan de Klachtencommissie NBA geen schadevergoeding vaststellen of u tot bepaalde handelingen, zoals bijvoorbeeld afgifte van bepaalde stukken, verplichten. Daartoe is alleen de Raad voor Geschillen of de civiele rechter bevoegd. De Klachtencommissie kan u 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 u of de klager om aanvullende informatie verzocht;
- u en de klager gaan tijdens de klachtbehandeling met elkaar in overleg om te bezien of u alsnog tot een oplossing kunt komen.

De Klachtencommissie NBA hanteert standaardreactietermijnen. Maar er kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor het voor u of de klager niet mogelijk is binnen een gestelde termijn te reageren. U kunt 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.

Ook u kunt iemand machtigen om u te vertegenwoordigen bij de behandeling van de klacht. De Klachtencommissie NBA zal u dan om een schriftelijke machtiging vragen. Laat u zich vertegenwoordigen door een advocaat, dan is geen machtiging vereist. Daarnaast is het mogelijk dat u zich tijdens de hoorzitting laat bijstaan door bijvoorbeeld een kantoorgenoot.

Neemt u iemand mee naar de hoorzitting, geef dat dan tijdig aan de Klachtencommissie NBA door, bij voorkeur uiterlijk 7 dagen voor de zittingsdatum.

De hoorzitting is besloten en dus niet voor iedereen toegankelijk. Uitsluitend personen die u 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 wel van uit 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. U kunt deze raadplegen op www.nba.nl onder klacht- en tuchtrecht > Klachtencommissie NBA.

Contactgegevens

Klachtencommissie NBA
T.a.v. het secretariaat
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam

Heeft u nog vragen over de klachtenprocedure, neem dan contact op met het secretariaat van de Klachtencommissie NBA, telefoon 020 3010412.

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



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

T 020 301 03 01
E nba@nba.nl
I www.nba.nl