

# Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2019

## Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Over de Klachtencommissie.....	3
3. Samenstelling Klachtencommissie.....	4
4. Overzicht Klachten .....	5
5. Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening .....	6
6. Klacht vervallen .....	7
7. Beslissingen 2019 .....	8
8. Hoorzittingen .....	9
<i>Afhandelingsduur</i> .....	9
9. Aard van de klachten.....	10
10. Beslissingen KC en AK.....	11
11. Bemiddeling.....	12
12. Aandachtspunten.....	13
13. Enquête 2019 .....	14
13. Contactgegevens.....	16

# 1. Inleiding

In dit jaaroverzicht 2019 treft u informatie aan over de werkzaamheden van de Klachtencommissie van de NBA, haar samenstelling en haar werkzaamheden die zijn verricht in het jaar 2019. U treft daarnaast een overzicht aan van het aantal in het verslagjaar ingediende klachten, hun aard en de wijze van afwikkeling. Daarbij is een aantal aandachtspunten opgenomen die de Klachtencommissie zal bespreken met het NBA-bestuur.

## 2. Over de Klachtencommissie

De Klachtencommissie behandelt klachten die betrekking hebben op de manier waarop de accountant zich tegenover de klager heeft gedragen. In tegenstelling tot het tuchtrecht (de Accountantskamer), dat primair het belang van een goede beroepsuitoefening dient (publiek belang), staat in het klachtrecht primair de klager centraal (partij belang). De procedure bij de Klachtencommissie is dan ook mede gericht op het nader tot elkaar brengen van partijen, waarbij de nadruk ligt op het bereiken van overeenstemming.

Als partijen geen overeenstemming bereiken, beoordeelt de Klachtencommissie de klacht conform de Verordening op de klachtbehandeling (hierna: de Verordening) en toetst de klacht(onderdelen) aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants.

Jaarlijks publiceert de Klachtencommissie een overzicht waarin (in ieder geval) het aantal, de aard en de afhandelingsduur van de klachten worden gepresenteerd.

### 3. Samenstelling Klachtencommissie

De samenstelling van de Klachtencommissie was op 31 december 2019 als volgt:

- de heer drs. E.W.P. Roek RA, voorzitter;
- mevrouw mr. E.L. Zetteler, plaatsvervangend voorzitter;
- de heer M.J. Brust AA RB;
- mevrouw C.M.A. Dominicus AA MBV RV;
- de heer R. van Loo AA;
- de heer H.G.L. Verheuvél AA;
- de heer drs. D. van der Bij RA RB;
- de heer drs. F.C.J. van Disseldorp RA RB;
- de heer F. Koster RA;
- de heer B.J. Scholten RA.

De Klachtencommissie is bijgestaan door twee secretarissen, mevrouw mr. H.C. van der Meer en mevrouw mr. F.B. Vles-Jager.

## 4. Overzicht Klachten

Cijfers Klachtencommissie	2019	2018
In behandeling per 1 januari	9	12
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	52	49
Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten	<b>61</b>	<b>61</b>
Niet voldaan aan vereisten Verordening	19	12
Klacht niet doorgezet	-	6
Totaal aantal in behandeling genomen klachten	<b>42</b>	<b>43</b>
Beslissing	10	17
Klacht vervallen	12	16
In behandeling per 31 december	20	10

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2019/2018

In 2019 heeft de Klachtencommissie iets meer klachten ontvangen dan in 2018: 52 in 2019 ten opzichte van 49 in 2018.

Niet alle klachten zijn inhoudelijk behandeld, zoals de klachten die niet voldeden aan de vereisten die de Verordening daaraan stelt. Ook de klachten naar aanleiding waarvan de Klachtencommissie nadere vragen aan de klager moet stellen en geen reactie hierop ontvangt, worden in beginsel niet (meer) inhoudelijk behandeld. Deze klachten worden als "*Klacht niet doorgezet*" geregistreerd. Dit speelde in het verslagjaar evenwel niet. In 2019 heeft de Klachtencommissie geen klachtdossiers gesloten waarop zij desgevraagd geen reactie van de klager meer heeft mogen ontvangen.

Onder "*Klacht vervallen*" vallen klachten die, nadat ze door de Klachtencommissie in behandeling zijn genomen, door klagers op enig moment in de procedure zijn ingetrokken. Een klacht wordt door de klager ingetrokken, wanneer partijen onderlinge overeenstemming hebben bereikt. Dit kan naar aanleiding van of tijdens een hoorzitting van de Klachtencommissie, maar het komt ook voor dat, de verweerder gedurende de klachtprocedure, nog voordat de hoorzitting plaatsheeft, naar tevredenheid van de klager tegemoetkomt aan de klacht. Het komt ook voor dat klagers, om hen moverende redenen, bij nader inzien de voorkeur eraan geven de klacht aan een andere instantie met meer of andere bevoegdheden dan de Klachtencommissie, zoals de Accountantskamer of Raad voor de Geschillen, voor te leggen.

## 5. Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening

Niet voldaan aan de vereisten Verordening	2019
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	7
De klacht is al eerder aan de Accountantskamer voorgelegd	-
De klacht is al eerder door de Klachtencommissie behandeld	1
De interne klachtprocedure van de accountantspraktijk is al doorlopen	3
De klacht betreft enkel een declaratiegeschil	2
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	3
Het verweten handelen en/of nalaten betrof niet de uitoefening van het beroep	-
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	1
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	2
Er liep al een strafrechtelijk onderzoek naar het verweten handelen en/of nalaten	-
<b>Totaal</b>	<b>19</b>

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

Een klacht die niet tegen een accountant is gericht, wordt in beginsel direct na ontvangst bevestigd en gesloten. Als de klager een klacht nog kan aanvullen, verduidelijken of onderbouwen, waardoor de klacht mogelijk toch voor behandeling in aanmerking komt, stelt de Klachtencommissie de klager daartoe altijd in de gelegenheid. Slaagt de klager hier niet in dan wordt het dossier alsnog gesloten, omdat dan (nog steeds) niet is voldaan aan de vereisten van de Verordening. In totaal heeft de Klachtencommissie in 2019, 19 dossiers gesloten, omdat niet is voldaan aan de eisen die de Verordening stelt (zie tabel 2).

## 6. Klacht vervallen

Klacht vervallen	Voorafgaand aan de zitting	Ter zitting of daarna	Totaal
Partijen hebben overeenstemming bereikt	4	3	7
Klacht ingetrokken	5	-	5
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie; vervallen klachten krachtens artikel 13 van de Verordening

Onder “*Klacht vervallen*” vallen klachten die, nadat ze door de Klachtencommissie in behandeling zijn genomen, door de klagers zijn ingetrokken. Een klacht wordt door een klager ingetrokken zodra partijen overeenstemming hebben bereikt, maar ook omdat de klager aangeeft, bij nader inzien, zijn klacht aan een andere klachtinstantie te willen voorleggen. Niet alle klachtinstanties beschikken over dezelfde bevoegdheden. Afhankelijk van het nagestreefde doel van de klacht, dient de klager een passende keuze voor een instantie te maken.

Tot welke instantie een klager zich het beste kan wenden, is voor een groot deel afhankelijk van wat de klager wenst te bereiken. Wordt er een mogelijkheid gezien om er samen uit te komen dan kan een procedure bij de Klachtencommissie of het accountantskantoor waaraan de betrokken accountant verbonden is (interne klachtenregeling) raadzaam zijn. Wanneer de klager van mening is dat de betrokken accountant een sanctie opgelegd dient te krijgen dan is de Accountantskamer de aangewezen klachtinstantie. Acht de klager duidelijkheid omtrent een civielrechtelijk geschil gewenst (bijvoorbeeld met betrekking tot declaraties of vermeende schade), dan is een procedure de Raad voor Geschillen op zijn plaats.

In 2019 zijn in totaal 12 klachten, na in behandelingname van de klacht, komen te vervallen. In zeven klachten hebben partijen onderling overeenstemming bereikt, waarna de klacht door de klager is ingetrokken. Viermaal is dit gebeurd voordat er een hoorzitting plaatsvond en driemaal is dit tijdens of kort (maximaal 14 dagen) na afloop van de hoorzitting gebeurd.

In vijf gevallen is de klacht ingetrokken, omdat de klager ervoor heeft gekozen een andere procedure te volgen.

## 7. Beslissingen 2019

Beslissingen Klachtencommissie NBA	2019	2018
Klacht ongegrond	4	7
Klacht deels gegrond/ongegrond	2	8
Klacht gegrond	4	2
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>17</b>

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie; beslissingen

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2019 in 10 klachtprocedures een beslissing genomen, waarvan zes klachten (deels) gegrond zijn verklaard. In deze gevallen heeft de verweerder een of meerdere fundamentele beginselen van de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants<sup>1</sup> geschonden.

De overige in 2019 in gang gezette klachtprocedures lopen door in 2020 en zullen alsdan door de Klachtencommissie worden afgewikkeld.

---

<sup>1</sup> Professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid evenals vertrouwelijkheid.



## 8. Hoorzittingen

In 2019 heeft de Klachtencommissie in 13 hoorzittingen 13 klachten behandeld. Zoals hiervoor aangegeven, heeft de Klachtencommissie in tien klachten waarin een hoorzittingen heeft plaatsgevonden een beslissing genomen en in drie klachten is er ter zitting of kort daarna overeenstemming tussen partijen bereikt.

Vergeleken met voorgaand verslagjaar is het aantal hoorzittingen in 2019 gedaald met 3. In 2018 heeft de Klachtencommissie in 16 hoorzittingen 17 klachten behandeld.

### Afhandelingsduur

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan	
Afgehandeld binnen 26 weken	5
Afgehandeld tussen 26-30 weken	5
<b>Totaal</b>	<b>10</b>

Tabel 5. Overzicht cijfers Klachtencommissie; afhandelingsduur beslissingen

Bovenstaand overzicht geeft de afhandelingsduur weer van klachten die met een beslissing door de Klachtencommissie zijn afgedaan. Klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan zijn allemaal binnen 26 weken afgehandeld.

## 9. Aard van de klachten

Ook dit verslagjaar was de aard van de aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten divers. Onderwerpen die (met name) aan de orde zijn gekomen, zijn:

- **Fouten en/of onzorgvuldigheden ten aanzien van de verrichte werkzaamheden, bij onder meer:**
  - het verzorgen van belastingaangiften (zakelijk en/of privé);
  - het samenstellen, controleren en (tijdig) indienen van jaarrekeningen;
  - het voeren van de administratie van de cliënt;
  - waarderingvraagstukken.
- **De opdrachtbevestiging.** Het ontbreken van helderheid omtrent de verleende opdracht dan wel het managen van de verwachtingen van de cliënt hieromtrent. Vaak in combinatie met het uitblijven van gedegen communicatie en/of vastleggingen.
- **Behandeling klachten.** Het onzorgvuldig afhandelen van intern ingediende klachten van cliënten dan wel het uitblijven van gedegen communicatie bij gebleken dispuut.
- **Schending objectiviteit / belangenverstrengeling.** Dit speelde met name in situaties waarin (zakelijke) partners scheiden. Het is relatief vaak voorgekomen dat de verweerder de positie van een van de partners miskent of hiermee onvoldoende rekening houdt. Ook in deze gevallen is goede communicatie essentieel gebleken.
- **Onheuse bejegening / wijze van communiceren.** Het niet (goed) bereikbaar zijn voor de cliënt, het niet (adequaat) reageren op bij e-mail gestelde vragen evenals smaad; de cliënt en/of zijn product in breed verband in negatief daglicht plaatsen.
- **Declaraties anders dan over de hoogte.** Het niet nakomen van vooraf gemaakte prijsafspraken dan wel het niet verstrekken van een gedegen urenverantwoording. Dit punt in nauwe relatie tot het punt van de opdrachtbevestiging.
- **Weigering afgifte bescheiden.** Dit speelde veelal in het kader van overname van de accountantspraktijk van klager door een andere accountantspraktijk en de daarmee samenhangende dossier- c.q. cliëntoverdracht. In een enkel geval met beroep op retentierecht of de mededeling dat op de gewenste bescheiden geen bewaarplicht voor de accountant rust.

## 10. Beslissingen KC en AK

In 2019 heeft de Accountantskamer in zeven klachtprocedures een beslissing genomen waarin in 2019 of in daaraan voorafgaande jaren door dezelfde partijen een klacht aan de Klachtencommissie is voorgelegd. Opgemerkt zij dat niet in alle van deze bij de Klachtencommissie aanhangig gemaakte klachten, de Klachtencommissie tot het nemen van een beslissing is gekomen (zie ook hoofdstuk 6: vervallen klachten).

In het verslagjaar heeft in drie gevallen de klager, na in behandelingname van de klacht door de Klachtencommissie in 2019, maar voor de afwikkeling daarvan, ervoor gekozen de klacht aan de Accountantskamer voor te leggen. In één geval heeft de Accountantskamer in 2019 een beslissing genomen. De andere twee procedures lopen nog.

Verder zij nog opgemerkt dat de beslissingen van de Accountantskamer niet een op een met de beslissingen van de Klachtencommissie kunnen worden vergeleken, aangezien dit een nieuwe procedure betreft, waarbij de klacht kan zijn aangepast dan wel kan zijn aangevuld met nieuwe klachtonderdelen en nadere onderbouwing. Er is geen sprake van hoger beroep ten aanzien van de klachtenprocedure NBA.

In het kader van het uitgangspunt van de NBA een 'lerende organisatie' te zijn en mogelijk noodzakelijke aanpassing van beleid dan wel andere of aangescherpte interpretatie van regelgeving, worden de uitspraken van de Accountantskamer binnen de NBA (afdeling juridische zaken) nauwgezet gevolgd, bestudeerd en besproken. Ook vindt er maandelijks informatie-uitwisseling en periodiek overleg met de Accountantskamer plaats.

Tot heden heeft de Accountantskamer op gelijkwaardige (klacht)onderdelen gelijkloidend geoordeeld.

## 11. Bemiddeling

De nadruk bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie ligt ten principale op het bereiken van overeenstemming tussen de betrokken accountant en de klager. Tijdens de hoorzittingen heeft de Klachtencommissie hier dan ook nadrukkelijk aandacht voor gehad. In 2019 is het, ten tijde of kort na de hoorzitting, in 3 van de 13 zaken (23%), gelukt dat partijen tot onderlinge overeenstemming zijn gekomen.

Sinds 2017 besteedt de Klachtencommissie evenwel ook in de fase vóórafgaand aan de hoorzitting aandacht aan de mogelijkheid om partijen nader tot elkaar te brengen. Bij binnenkomst van de klacht wordt bekeken of deze zich leent voor een bemiddelingsgesprek, maar ook gedurende het verdere verloop van de procedure wordt bezien wat de mogelijkheden zijn en worden partijen zo veel als mogelijk gestimuleerd om met elkaar in gesprek te gaan en te blijven. In het verslagjaar hebben in vier klachtprocedures, partijen de klacht, voor de hoorzitting, in der minne kunnen schikken. Bemiddelingsgesprekken hebben niet plaatsgehad.

## 12. Aandachtspunten

Wat de Klachtencommissie in het verslagjaar wederom is opgevallen is dat er bij partijen, wanneer eenmaal een klacht in behandeling is genomen, nog weinig bereidheid is om tot elkaar te komen. Terwijl dit juist het uitgangspunt van de klachtprocedure bij de Klachtencommissie is. Verhoudingen lijken daartoe relatief vaak te verstoort. De Klachtencommissie adviseert accountants daarom om in een vroeg stadium een mogelijk conflict te herkennen en tijdig met de cliënt in contact te treden. Bij voorkeur persoonlijk en niet alleen schriftelijk. Goede onderlinge communicatie is en blijft van zeer groot belang.

De Klachtencommissie wijst ook op het belang van heldere communicatie tussen de accountant en de cliënt als het gaat om de te verrichten werkzaamheden en daarbij de noodzaak tot het gedegen managen van de verwachtingen van de cliënt. Adequate (schriftelijke) vastlegging van de opdracht (opdrachtbevestiging) en van de verrichtingen in het dossier blijven een aandachtspunt.

Ook moet de accountant de cliënt informeren wanneer een fiscaal adviseur door hem wordt ingeschakeld. Het moet de cliënt helder zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. Wanneer voor de cliënt sprake is van één loket, te weten de accountant, dan kan de accountant ook worden aangesproken op het werk dat door de door hem ingeschakelde fiscalist is verricht.

Wat de Klachtencommissie in het verslagjaar verder is opgevallen is dat, accountants bij persoonlijke omstandigheden, waardoor werkzaamheden enige tijd niet kunnen worden uitgevoerd, nog onvoldoende beroep doen op de zaakwaarnemer. Tijdige inschakeling van de waarnemer kan vertraging in de werkzaamheden ten nadele van cliënt voorkomen.

Een accountant dient voorts alert te zijn op wijzigingen in de relationele sfeer aan de zijde van de cliënt, zoals zakelijke partners die uit elkaar gaan of bij echtscheidingen. Deze wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de wijze waarop de accountant, mede op basis van het beginsel van zorgvuldigheid, de opdracht dient uit te voeren. De accountant dient erop toe te zien dat geen van de partijen wordt miskent.

Tot slot. Op basis van de Verordening behandelt de Klachtencommissie geen klachten die enkel zien op de hoogte van de declaratie van de accountant. De Klachtencommissie neemt wel klachten in behandeling die zien op de manier waarop is gedeclareerd, zoals klachten die zien op het weigeren van afgifte specificatie, opschorten van werkzaamheden bij het niet (tijdig) betalen van declaraties of inschakelen van een incassokantoor. Van een accountant mag worden verwacht dat zorgvuldig en transparant wordt gedeclareerd.

## 13. Enquête 2019

Sinds een aantal jaar stuurt de Klachtencommissie een online vragenlijst aan klagers en verweerders in klachten die zijn gesloten op aangeven van de klager (intrekking klacht of overeenstemming) of na een beslissing. Met de reacties daarop, beoogt de Klachtencommissie inzicht te krijgen in de mate waarin betrokkenen tevreden zijn over haar werkwijze en de informatievoorziening.

In het verslagjaar zijn in totaal 46 partijen gevraagd om betreffende vragenlijst in te vullen. Hiervan hebben 8 klagers (36%) en 11 verweerders (46%) gereageerd (zie ook tabel 6). Deze percentages liggen lager dan in het verslagjaar 2018. Toen reageerden 28 (50%) van de aangeschreven klagers en 28 (64%) van de aangeschreven verweerders. Voor 2019 geldt dus dat iets meer dan de helft niet heeft gereageerd, hetgeen de uitkomsten qua representativiteit tempert.

	Klager	Verweerder
Aangeschreven partij	22	24 <sup>2</sup>
Ingevuld retour	8	11
% reactie	36%	46%

Tabel 6: enquête 2019

Gemiddelde uitkomsten enquête 2019	Klager	Verweerder
De klachtprocedure was bij aanvang voldoende duidelijk	63%	65%
De gang van zaken tijdens de hoorzitting was voldoende duidelijk	63%	55%
Voldoende gelegenheid om standpunten naar voren te brengen	63%	65%
Ben tevreden over de beslissing en de duidelijkheid daarvan	38%	50%
Ben tevreden over wijze waarop mijn klacht is behandeld	38%	55%

Tabel 7. Uitkomsten enquête onderzoek

In het algemeen zijn de respondenten (gemiddeld ca 65%) tevreden over de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure en de mogelijkheid hun klacht of verweer tijdens een hoorzitting naar voren te brengen.

De respons op de vraag of men tevreden is over de beslissing en de duidelijkheid daarvan evenals de wijze waarop de klacht is behandeld, loopt tussen klagers en verweerders enigszins uiteen. Aannemelijk is dat er een verband bestaat tussen de uitkomst van de klachtbehandeling en de tevredenheid over deze aspecten.

Van de klagers heeft 38% aangegeven, na afronding van de klachtenprocedure, nog nadere stappen te hebben genomen dan wel nog te overwegen in het geschil met de accountant. Zij geven aan een klachtprocedure bij de Accountantskamer te zijn gestart en/of hebben media (onder meer consumentenprogramma's) benaderd. Ook zijn er klagers die een (civiel) schadevergoedingstraject zijn gestart.

<sup>2</sup> Dit is inclusief de vertegenwoordigers van klagers.

Gebleken aandachtspunten naar aanleiding van de respons van klagers:

- **Klagers hebben aandacht gevraagd voor de bemiddelende rol van de Klachtencommissie in relatie tot de nakoming van hetgeen onderling tussen partijen is overeengekomen.** Met name de bemiddelende rol van de Klachtencommissie ten tijde van de hoorzitting is door klagers als zeer positief ervaren. Er bestaat bij hen evenwel de behoefte dat de Klachtencommissie er ook op toeziet dat gemaakte afspraken door de accountant worden nagekomen. Hetgeen blijkbaar niet altijd plaatsvindt.
- **Vrijblijvendheid van de beslissing.** Er zijn klagers die hebben aangegeven dat, na gegrondverklaring van de klacht, er niets veranderde aan de situatie en het geschil dat de klager met de accountant had. De verwachting is uitgesproken dat de Klachtencommissie hierna nog een rol van betekenis gaat spelen. Naast het feit dat de klager zelf nadere stappen kan nemen, wordt verwacht dat er consequenties aan de beslissing worden verbonden.
- **Behandeling te weinig inhoudelijk.** Uit de enquête kwam verder naar voren dat klagers de benadering van de Klachtencommissie als formeel en procedureel hebben ervaren. De verwachting bestond dat de Klachtencommissie de klacht meer inhoudelijk zou behandelen en dat in de beslissing hierover meer inhoudelijk zou worden geoordeeld.
- **Onafhankelijkheid Klachtencommissie.** Het blijft voorkomen dat klagers twifelen over de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie, omdat het een commissie van de NBA betreft. Daarbij is het in het verslagjaar eenmaal voorgekomen dat, op deze grond te *totale* commissie door een klager is gewraakt<sup>3</sup>.

Van de verweerders heeft 20% aangegeven dat, de klacht aanleiding is geweest om veranderingen aan te brengen in de dienstverlening en/of bedrijfsvoering van de accountantspraktijk. Aangegeven is dat interne procedures zijn aangescherpt en dat beter zal worden toegezien op de uit te voeren werkzaamheden.

Verder heeft 27% van de verweerders aangegeven dat zij, naar aanleiding van de klachtprocedure, nadere stappen hebben ondernomen richting klager of geeft aan dat nog te overwegen. Aangegeven is dat er nader contact met klager is geweest en er verder uitleg is gegeven omtrent de werkzaamheden en aansprakelijkheid. Ook hebben verweerders aangegeven het klachttraject als een onplezierige periode te hebben ervaren, dat veel tijd kost. Dit laatste leek vooral te spelen in zaken waarin de klager de klachtprocedure gebruikte ten behoeve van andere lopende (juridische) procedures en op het laatste moment de klacht had ingetrokken.

Gebleken aandachtspunten naar aanleiding van de respons van verweerders:

- **Laagdrempeligheid van de klachtprocedure.** Er worden geen (administratie)kosten bij de klager in rekening gebracht en, ongeacht later gebleken ongegrondheid van een klacht, heeft een klachtprocedure vanaf het moment van indiening vrijwel altijd impact op de betreffende accountant. Ook kost de procedure van hoor en wederhoor tijd en daarmee geld voor verweerder. Daarnaast komt het voor dat klachten worden gebruikt als pressiemiddel in een al lopende procedures of bij conflicten. Dit, mede in relatie tot de afwezigheid van de mogelijkheid voor verweerder om in hoger beroep te gaan tegen een beslissing van de Klachtencommissie, maakt laagdrempeligheid een punt van aandacht.

De Klachtencommissie zal zich in 2020 gaan beraden over de uit de enquête voortgekomen aandachtspunten. Opgemerkt zij dat tegemoetkoming aan sommige punten niet mogelijk zal zijn, omdat hiervoor grondslag in de Verordening ontbreekt. Wanneer er twijfels bestaan omtrent de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie, staat de gang naar de Accountantskamer altijd open. Ook is het krachtens de Verordening nu reeds zo dat, wanneer een lid van de Klachtencommissie betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft of in relatie staat tot de klager of betrokken accountant (verweerder), dit lid per definitie niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.

---

<sup>3</sup> Leden van de Klachtencommissie die de klacht behandelen kunnen worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van een of alle leden van de Klachtencommissie in twijfel wordt getrokken.

## 13. Contactgegevens

Secretariaat Klachtencommissie NBA

mw. mr. H.C. van der Meer;

mw. mr. F.B. Vles-Jager;

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

tel. 020 301 03 01