

JAAROVERZICHT KLACHTENCOMMISSIE NBA 2021

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



NBA

Juni 2022

Dit document bevat bladwijzers en hyperlinks



Adobe Acrobat bladwijzers - toetsencombinatie "Ctrl-b"



tekst is een interne document- of externe hyperlink

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



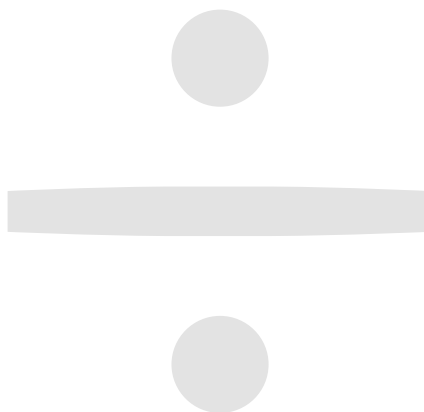
© 2022 Koninklijke NBA

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.

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	7
6.	KLACHT VERVALLEN	8
7.	BESLISSINGEN 20219	9
	- NADRUK OP HET BEREIKEN VAN OVEREENSTEMMING TUSSEN PARTIJEN	9
8.	HOORZITTINGEN	10
	- PLANNING EN SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE	10
	- HET DOEL VAN DE HOORZITTING	10
	- HOORZITTINGEN 2021	10
9.	AFHANDELINGSDUUR	11
10.	AARD VAN DE KLACHTEN	12
11.	LEREND VERMOGEN	15
	- EVALUATIES KLACHTENCOMMISSIE	15
	- ENQUÊTE PARTIJEN 2021	15
	- ZELFEVALUATIE 2021	16
12.	SAMENVATTING EN PUNTEN VAN AANDACHT	17
	- SAMENVATTING	17
	- PUNTEN VAN AANDACHT	18
	- ZICHTBAARHEID EN HET BELANG VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	18
	- GEVOLGEN LAAGDREMPELIGHEID KLACHTPROCEDURE	18
13.	CONTACTGEGEVENS	19





1. INLEIDING

In dit jaaroverzicht 2021 treft u informatie aan over de werkzaamheden van de Klachtencommissie van de NBA, haar samenstelling en haar werkzaamheden die zijn verricht in het jaar 2021. U treft daarnaast een overzicht aan van het aantal in het verslagjaar ingediende klachten, hun aard en de wijze van afwikkeling. Aandachtspunten die hieruit zijn voortgekomen worden afgestemd met het NBA-bestuur en komen in de samenvatting aan bod.

2. OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie behandelt klachten die betrekking hebben op de manier waarop de accountant zich tegenover de klager heeft gedragen (handelen en/of nalaten). 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 met name 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 (VGBA).

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 Klachtencommissie heeft in dit verslagjaar afscheid genomen van de voorzitter de heer drs. E.W.P. Roek RA en RA-lid de heer F. Koster RA.

Met ingang van 1 juli 2021 is de heer drs. D. van der Bij RA RB als nieuwe voorzitter benoemd. De heer van der Bij was al RA-lid van de Klachtencommissie, waardoor zijn benoemingstermijn niet de gebruikelijke (tweemaal) vier jaar zal beslaan. Deze zal maximaal kunnen duren tot mei 2025.

Per 1 juni 2020 is de heer P.M.X.A. Boileau RA MSc benoemd als RA-lid.

De samenstelling van de Klachtencommissie was op 31 december 2021 als volgt:

- de heer drs. D. van der Bij RA RB, voorzitter;
- mevrouw mr. M.A.E. Peters, 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 drs. F.C.J. van Disseldorp RA RB;
- de heer P.M.X.A. Boileau RA MSc
- de heer B.J. Scholten RA; en
- de heer E.H.J. Schepers AA.

Formatief was er op 31 december 2021 nog plek voor één RA-lid.

De Klachtencommissie is in het verslagjaar zowel procedureel, beleidsmatig als inhoudelijk bijgestaan door twee secretarissen, mevrouw mr. H.C. van der Meer en mevrouw mr. F.B. Vles-Jager. Daar waar in dit overzicht wordt verwezen naar "het bureau van de NBA" betreft dit beide secretarissen.

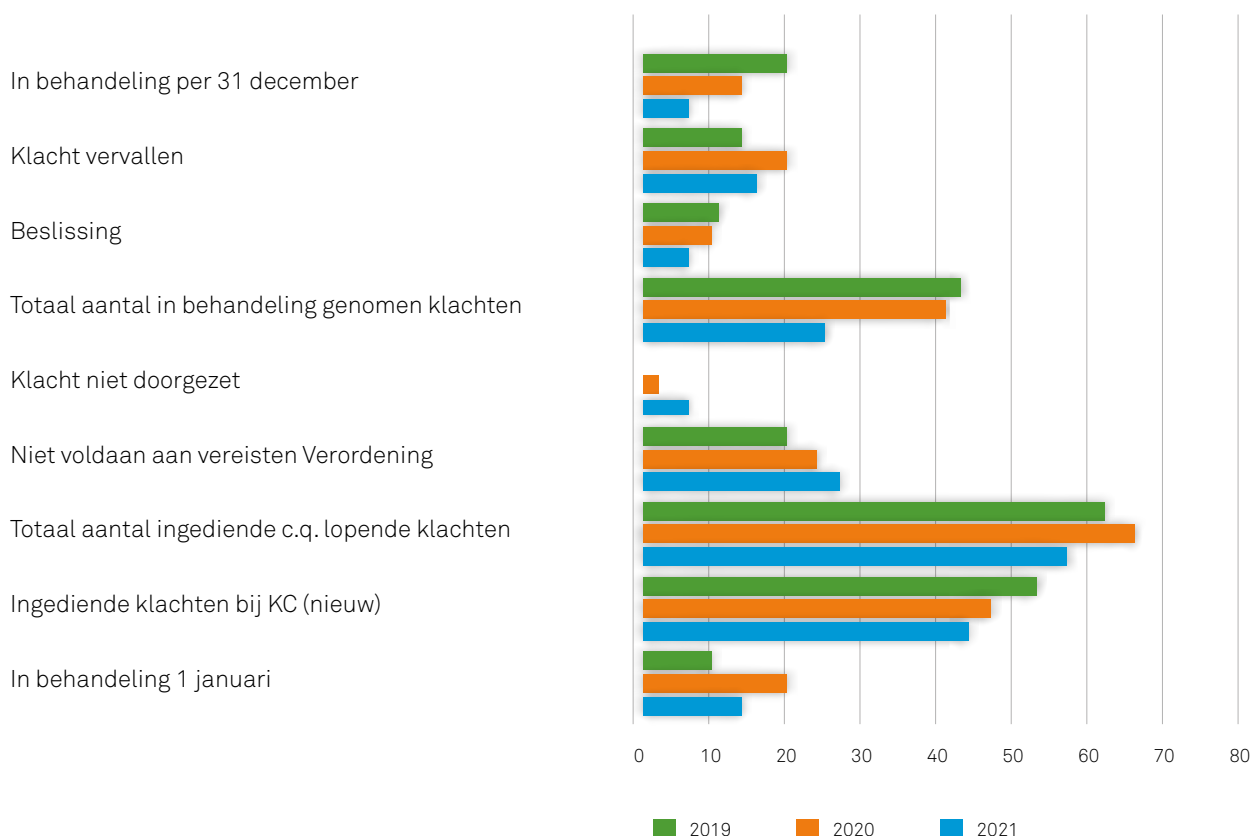


4. OVERZICHT KLACHTEN

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in het aantal (nieuw) ingediende klachten en de afwikkeling daarvan. Zie de hierna volgende tabel en grafiek.

Cijfers Klachtencommissie	2021	2020	2019
In behandeling per 1 januari	13	19	9
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	43	46 ¹	52
Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten	56	65	61
Niet voldaan aan vereisten Verordening	26	23	19
Klacht niet doorgezet	6	2	-
Totaal aantal in behandeling genomen klachten	24	40	42
Beslissing	6	9	10
Klacht vervallen	15	18	13
In behandeling per 31 december	5	13	19

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2021/2020/2019



Grafiek 1. Verloop cijfers 2019-2022 Klachtencommissie

Op basis van de opgenomen tabel en grafiek 1. kan worden geconstateerd dat het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is ingediend en in behandeling is genomen, in ieder geval sinds drie jaar (vanaf 2019), gestaag afneemt (met gemiddeld circa 10%). In 2021 heeft de Klachtencommissie drie klachten minder ontvangen dan in 2020. Dit lijkt niet materieel, maar mogelijk is toch sprake van een trend. De daling kan toeval zijn, komen door de Corona-omstandigheden of door een eventuele mindere bereidheid bij de klager om een klacht in te dienen of het ontbreken van de nood-

¹ Het betrof 45 klachten en een wrakingsverzoek.

zaak om dat te doen. Daarbij zou het een gevolg kunnen zijn van de zichtbaarheid van de Klachtencommissie. Kan men de weg naar de Klachtencommissie (nog) goed genoeg vinden?

Verder valt op dat er in het verslagjaar 24 klachten (inhoudelijk) in behandeling zijn genomen, 16 minder dan in het voorgaande jaar. Opmerkelijk is dat meer dan de helft van de ingediende klachten niet voldoet aan de daaraan bij verordening gestelde eisen en de klager er niet in is geslaagd om het geconstateerde verzuim te herstellen (zie ook hoofdstuk 5). Dit aantal neemt over de afgelopen drie jaren toe.

Ook het aantal (zonder opgave van redenen) niet doorgezette klachten is in 2021 relatief hoog. Dit heeft zijn weerslag gehad in het aantal beslissingen dat de Klachtencommissie in 2021 heeft genomen. Dit aantal is onder meer hierdoor eveneens afgenomen (zie ook hoofdstuk 7). Enkel de zaken die er inhoudelijk echt toe deden en goed waren geduid en onderbouwd zijn ter zitting behandeld en hebben, in de meeste gevallen, geleid tot een oordeel van de Klachtencommissie. De oorzaak van dit alles kan gelegen zijn in de laagdrempeligheid van de Klachtencommissie in relatie tot de weinige bereidheid van relatief veel klagers om hun klacht goed te specificeren en/of te onderbouwen. Het voorwerk dat op het bureau van de NBA plaatsvindt heeft tot gevolg gehad dat de in behandeling genomen zaken beter zijn onderbouwd. Nader onderzoek en (ervarings)cijfers over een langere periode zijn evenwel nodig om aan deze constatering "harde" conclusies te kunnen verbinden. Voor nu is dit een opvallende ontwikkeling.

Het aantal klachten dat de afgelopen jaren is vervallen fluctueert. 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. Ook komt het voor dat klagers, om hen moverende redenen, bij nader inzien, de voorkeur eraan geven de klacht intern bij de betreffende accountantspraktijk of aan een andere instantie met meer of andere bevoegdheden dan de Klachtencommissie, zoals de Accountantskamer of Raad voor de Geschillen, voor te leggen. Ook deze klachten worden dan als "vervallen" geregistreerd. In hoofdstuk 6 wordt hierop nader ingegaan.



5. NIET VOLDAAN AAN DE VEREISTEN VAN DE VERORDENING

In dit hoofdstuk wordt ingezoomd op de klachten uit 2021 die niet voldeden aan de eisen die de Verordening hieraan stelt. Aan het niet behandelen van klachten door de Klachtencommissie kunnen meerdere redenen ten grondslag liggen. Het komt voor dat een klacht ziet op handelen en/of nalaten van een persoon die niet geregistreerd staat in het ledenregister van de NBA. In dat geval wordt niet tot behandeling overgegaan. Ook kan het zijn dat al een interne klachtprocedure bij betreffende accountantspraktijk is doorlopen. In dat geval wordt eveneens niet tot behandeling overgegaan. Wanneer een klacht in de kern civielrechtelijk van aard is (zoals een declaratiegeschil), is verjaard en/of het handelen niet jegens klager is, wordt - op basis van een voorzittersbesluit - in beginsel niet tot (verdere) inhoudelijke behandeling overgegaan. Wanneer een klacht onvoldoende is gespecificeerd dan wel is gemotiveerd en/of niet of onvoldoende is onderbouwd wordt, na een periode van mogelijk herstel, beoordeeld of tot behandeling kan worden overgegaan. Zie de hiernavolgende tabel.

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	2021	2020	2019
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	6	13	7
De interne klachtprocedure van de accountantspraktijk is al doorlopen	4	2	-
De klacht is civielrechtelijk van aard, betreft enkel een declaratiegeschil	5	2	1
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	-	1	3
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	1	1	2
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	10	3	3
Niet voldaan aan het territorialiteitsbeginsel	-	1	-
Totaal	26	23	16

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2021/2020/2019; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2021, 26 klachtdossiers gesloten, omdat niet was voldaan aan de Verordening. Zoals eerder opgemerkt neemt dit aantal toe. Met name het aantal klachten dat onvoldoende is uitgewerkt en/of onderbouwd is in het verslagjaar erg hoog geweest. Indien de klager een klacht nog kan aanvullen, verduidelijken of onderbouwen, waardoor de klacht mogelijk toch voor verdere inhoudelijke beoordeling in aanmerking komt, wordt de klager daartoe altijd in de gelegenheid gesteld. Eventueel met enige begeleiding vanuit het bureau van de NBA. 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. Een klacht die niet tegen een accountant (AA of RA) is gericht, wordt in beginsel direct na ontvangst bevestigd en gesloten. Wanneer een klacht in de kern over enkel de hoogte van declaraties gaat, neemt de Klachtencommissie de klacht in beginsel niet in behandeling en wordt het dossier eveneens direct gesloten.

Door het bureau wordt altijd in de voorfase beoordeeld of zij een bemiddelende of verwijzende rol kan vervullen. Het ligt niet op de weg van de secretarissen om een adviesrol te vervullen, maar soms kan een (potentiële) klager al erg geholpen zijn door te vernemen welke juridische wegen er (wel) openliggen. In het verslagjaar zijn circa **150** (potentiële) klagers door het bureau op deze wijze bijgestaan. Ook is gebleken dat een luisterend oor wordt gewaardeerd en dat enige nadere (juridische) uitleg sommige grieven van klagers kan wegnemen.

6. KLACHT VERVALLEN

Naast het feit dat klachten om velerlei redenen komen te vervallen komt ook voor dat, nog voordat de klacht (formeel) in behandeling wordt genomen, door tussenkomst van het bureau van de NBA, partijen onderling overeenstemming bereiken. Op het bureau van de NBA wordt beoordeeld of een klacht zich daarvoor leent. Deze beoordeling past binnen het hogere doel van de Klachtencommissie om partijen tot elkaar te brengen. Wanneer het zo is dat door een relatief eenvoudige handeling of correctie door de verweerder al tegemoet kan worden gekomen aan de klacht, kan er vroegtijdig overeenstemming worden bereikt. Enige begeleiding vanuit het bureau kan hieraan positief bijdragen. Hiermee kan versneld aan het belang van de klager worden tegemoetgekomen. Er wordt verder voorkomen dat een tamelijk langdurige, juridische en voor alle partijen tijdrovende klachtprocedure in gang wordt gezet met zeer waarschijnlijk (uiteindelijk) hetzelfde resultaat. Nadrukkelijk zij opgemerkt dat niet alle klachten zich hiervoor lenen en hiermee altijd zorgvuldig en discreet wordt omgegaan. Het is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en is eerder uitzondering dan regel. In het verslagjaar heeft dit driemaal plaatsgevonden².

Zie voor de cijfers vervallen klachten 2021 de hiernavolgende tabel.

Klacht vervallen 2021	Voorafgaand aan de zitting / gedurende de behandeling	Ter zitting of (kort) daarna	Totaal
Partijen hebben overeenstemming bereikt	3	2	5
Keuze voor ander gremium: Accountantskamer, Raad voor Geschillen of de civiele rechter	4	-	4
Klacht ingetrokken, zonder nadere opgave van redenen	6	-	6
Totaal	13	2	15

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2021; vervallen klachten krachtens artikel 13 van de Verordening

Zoals eerder aangegeven kan een klacht door de klager worden ingetrokken, wanneer hij/zij van mening is dat de verweerder afdoende aan de klacht is tegemoetgekomen. Daarbij is het gebruikelijk dat de klacht door de klager wordt ingetrokken. In 2021 zijn in totaal 15 klachten, na in behandeling name van de klacht, komen te vervallen. In vijf klachtprocedures hebben partijen onderling overeenstemming bereikt, waarna de klacht door de klager is ingetrokken. Driemaal is dit gebeurd voordat er een hoorzitting plaatsvond en tweemaal is dit tijdens of kort (in principe maximaal 14 dagen) na afloop van de hoorzitting gebeurd.

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 maken³. In vier gevallen is de klacht ingetrokken, omdat de klager ervoor koos de klacht, bij nader inzien, aan een andere klachtinstantie voor te leggen. In het geval van klachten met in de kern een civielrechtelijk karakter, worden klagers actief naar de Raad voor de Geschillen verwezen. Wanneer er ook inhoudelijke klachtonderdelen aan de orde zijn, kan een procedure bij deze Raad parallel lopen aan de procedure bij de Klachtencommissie. In het verslagjaar is geen sprake geweest van een dergelijke “parallele procedure”.

² Deze cijfers zijn niet opgenomen in tabel 1 en 3, omdat deze klachten nooit door de Klachtencommissie (formeel) in behandeling zijn genomen. Deze zijn in de voorfase van het klachttraject afgedaan.

³ 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 of de civiele rechter op zijn plaats.





7. BESLISSINGEN 2021

Beslissingen Klachtencommissie	2021	2020	2019
Klacht ongegrond	1	2	4
Klacht deels gegrond/ongegrond	3	5	2
Klacht gegrond	2	2	4
Totaal	6 ⁴	9	10

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2021/2020/2019 beslissingen

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2021 in zes klachtprocedures een beslissing genomen, waarvan vijf klachten (deels) gegrond zijn verklaard. In deze gevallen heeft de verweerder een of meerdere fundamentele beginselen van de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants⁵ geschonden.

Eén klacht is in het verslagjaar ongegrond verklaard.

De overige in 2021 in gang gezette klachtprocedures, te weten vijf klachten, lopen door in 2022 en zullen alsdan door de Klachtencommissie worden afgewikkeld.

NADRUK OP HET BEREIKEN VAN OVEREENSTEMMING TUSSEN PARTIJEN

Zoals in het voorgaande hoofdstuk is aangegeven ligt de nadruk bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie ten principale op het bereiken van overeenstemming tussen de betrokken partijen. In het verslagjaar is derhalve hiervoor veel aandacht geweest. Dit heeft er mede toe geleid dat de Klachtencommissie tot relatief weinig beslissingen heeft moeten komen. In totaal is men in 5 van de 24 gevallen (circa 20%) tot een vorm van schikking gekomen.

Indien een klacht daar ruimte voor biedt of de klager heeft aangegeven hiervoor open te staan, proberen de secretarissen van de Klachtencommissie in het proces voorafgaand aan de hoorzitting, en soms reeds voor in behandeling name van de klacht, partijen met elkaar in gesprek te laten gaan om tot een oplossing in der minne te komen. Ook tijdens de hoorzitting zal de voorzitter van de Klachtencommissie altijd een schikking tussen de klager en de accountant beproeven en partijen hiernaar bevragen (zie ook hoofdstuk 8).

⁴ In alle zes in 2021 genomen beslissingen betrof het een klachtdossier uit 2020. De hoorzittingen in deze klachtdossiers als ook de besluitvorming hebben plaatsgevonden in 2021.

⁵ Professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid evenals betrouwbaarheid.



8. HOORZITTINGEN

Wanneer de schriftelijke ronde van de klachtprocedure is afgewikkeld vindt er een digitale of fysieke hoorzitting in Amsterdam plaats.

PLANNING EN SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

Het is voor de Klachtencommissie niet mogelijk om een (jaar)planning voor de hoorzittingen te maken. Zij is afhankelijk van het aantal klachten dat zij ontvangt en daarbij van de aard van de klachten als ook van het verloop van de klachtprocedure.

Aan de hoorzitting nemen drie leden van de Klachtencommissie deel: een voorzitter en twee accountantsleden. De voorzitter is een accountant of een jurist. Daarnaast is een secretaris aanwezig die de Klachtencommissie bijstaat. Bij de inzet van de leden van de Klachtencommissie wordt gekeken naar de aard van de klacht en de achtergrond van de leden. Daarbij wordt gekeken naar het aantal keer dat men al is ingezet en de beschikbaarheid. Er wordt gestreefd naar een zo veel mogelijk evenredige inzet.

HET DOEL VAN DE HOORZITTING

Het doel van de hoorzitting is om partijen de gelegenheid te geven ook mondeling hun standpunten aan de Klachtencommissie kenbaar te maken. Daarnaast dient de hoorzitting als hulpmiddel voor de Klachtencommissie om een goed beeld te krijgen van wat zich heeft afgespeeld. Tot slot is het doel van de hoorzitting om te kijken of partijen alsnog samen tot een oplossing kunnen komen. Wanneer partijen niet tot overeenstemming komen, spreekt de Klachtencommissie een oordeel uit.

HOORZITTINGEN 2021

In 2021 heeft de Klachtencommissie in acht hoorzittingen acht klachten behandeld. Al deze hoorzittingen hebben digitaal plaatsgevonden, omdat het gezien de Coronacrisis en de daarmee gepaard gaande kantoorsluiting van de NBA, niet mogelijk was fysiek bij elkaar te komen. Dit vergde enige aanpassing van de procedure, maar de zittingen zijn in alle gevallen tot ieders tevredenheid verlopen.

In zes van deze acht hoorzittingen heeft de Klachtencommissie een beslissing genomen. In twee gevallen is ter zitting tussen partijen, onder begeleiding van de Klachtencommissie, overeenstemming bereikt en heeft de Klachtencommissie geen beslissing hoeven te nemen (zie ook hoofdstuk 7).

9. AFHANDELINGSDUUR

De Klachtencommissie streeft ernaar klachten binnen 26 weken af te handelen. Deze behandeltermijn kan met vier weken worden verlengd. Tabel 5 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van klachten die met een beslissing door de Klachtencommissie in 2021 zijn afgedaan.

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	2
Afgehandeld tussen 26-30 weken	2
Afgehandeld langer dan 30 weken	2
Totaal	6

Tabel 5. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2021; afhandelingsduur beslissingen

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie in twee klachtdossiers er langer dan 30 weken over gedaan om de klacht af te handelen. In deze klachtdossiers was er meerdere keren door de klagers om uitstel gevraagd om te reageren op het verweer van de accountant. Aan de overschrijding van deze termijn zijn geen (juridische) consequenties verbonden.

Afhandelingsduur van klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	44
Afgehandeld tussen 26-30 weken	-
Afgehandeld langer dan 30 weken	1
Totaal	45

Tabel 6. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2021; afhandelingsduur overige klachten

Tabel 6 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van de klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan. Met uitzondering van één klachtdossier, waarbij door de klager meerdere keren om uitstel was verzocht en van wie de Klachtencommissie uiteindelijk niets meer heeft vernomen, zijn alle overige klachten binnen 26 weken afgehandeld.



10. AARD VAN DE KLACHTEN

Zoals in voorgaande jaren was de aard van de aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten ook in 2021 divers. Wezenlijke onderwerpen die tijdens de hoorzittingen aan de orde zijn gekomen en waaruit lering kan worden getrokken, zijn de volgende:

- **Verweten fouten en/of onzorgvuldigheden ten aanzien van de verrichte werkzaamheden als ook de gevolgde procedure.**

In één klachtprocedure werd de conclusie van de accountant betwist dat er sprake zou zijn van onbehoorlijk bestuur binnen een onderneming. Op basis van deze conclusie is de klager aansprakelijk gesteld voor het gehele faillissementstekort. Door de klager werd gesteld dat de rapportages inhoudelijk onjuist en onvolledig waren en dat daarbij de deugdelijke grondslag ontbrak. Verder werd de accountant vooringenomenheid verweten. Door de accountant was een quick scan uitgevoerd van de administratie en de jaarrekeningen over een bepaald aantal jaren. De accountant had vastgelegd dat de werkzaamheden geen controle-of beoordelingsopdracht of enig andere assurance opdracht betroffen en dat derhalve geen zekerheid werd verstrekt. Ook is door hem vastgelegd dat de feitelijke bevindingen enkel aan de curator zouden worden gerapporteerd. De curator zelf moest hieraan zijn conclusies verbinden. Tot slot was overeengekomen dat betreffend rapport niet mocht worden gebruikt voor enig ander doel en uitsluitend was bestemd voor de curator en de rechter-commissaris. In casu was de Klachtencommissie van mening dat de klager niet aannemelijk heeft kunnen maken dat wet- en regelgeving zouden zijn geschonden. De accountant heeft een gedegen afweging gemaakt omtrent de al dan niet van toepassing zijnde Handreikingen 1127/1112. Daarbij heeft de accountant zorggedragen voor een goede vastlegging en hoor en wederhoor toegepast. De klager heeft vooringenomenheid ook niet hard kunnen maken. In casu was wel sprake van enige onvolkomenheden zowel procedureel als inhoudelijk, maar de Klachtencommissie achtte deze niet zwaarwegend genoeg om te komen tot schending van het fundamentele beginsel van vakbekwaamheid en zorgvuldigheid.

In dit verband was nog verder van belang dat er voor de klager een boekhoudplicht bestaat. Dit op grond van artikel 10 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek deel 2. Betreffend artikel luidt: "Het bestuur is verplicht van de vermogens-toestand van de rechtspersoon en van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde de rechten en verplichtingen van de rechtspersoon kunnen worden gekend".

- **De weigering fouten en/of onzorgvuldigheden te erkennen, te herstellen dan wel te compenseren.**

In één klachtprocedure is de Klachtencommissie tot de conclusie gekomen dat vier van de vijf fundamentele beginselen door de accountant zijn geschonden. Ten aanzien van betreffende casus is het NBA-bestuur gevraagd zich te beraden over eventuele vervolgstappen. De accountant verrichtte verschillende werkzaamheden voor verschillende familieleden binnen een vermogende familie met onroerende goederen in haar bezit. Er ontstonden meerdere disputen binnen de familie die resulteerde in meerdere lopende juridische procedures, waaraan onder meer een overlijden binnen de familie (erfenis) ten grondslag lag. Er werd geen gevolg gegeven aan rechterlijke uitspraken, waardoor er schade was ontstaan voor sommige leden van de familie. Desalniettemin bleef de accountant zijn werkzaamheden voor de verschillende leden uitvoeren en voerde een onderzoek voor één familielid uit dat door betreffend lid is ingebracht in een gerechtelijke procedure. In de titel van dit onderzoek is "controle" genoemd hoewel geen controlewerkzaamheden waren uitgevoerd. De accountant is onder meer misleiding van een rechter verweten als ook onjuiste fiscale verwerking van maandelijkse financiële onttrekkingen.

De Klachtencommissie was in casu van oordeel dat verweerder niet in staat is gebleken om de door hem uitgevoerde opdracht te classificeren conform vigerende regelgeving. De door hem verleende dienst voldeed niet aan het vereiste kwaliteitsniveau. Het betrof een assurance opdracht (aangaande historische financiële informatie) en verweerder had, conform artikel 13 VGBA, bij het verlenen van de betreffende professionele dienst, relevante wet- en regelgeving moeten toepassen. Uit de stukken noch ter zitting is gebleken dat de door verweerder toegepaste methodiek, die heeft geleid tot betreffend onderzoeksverslag, onder meer nauwgezet, grondig en conform regelge-



ving is geweest. De Klachtencommissie was van mening dat een deugdelijke grondslag ontbrak. Niet duidelijk was geworden of er schenkingsaangifte is gedaan. Volgens de Klachtencommissie waren fundamentele beginselen van professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid zijn geschonden.

- **De opdracht tussentijds teruggeven** zonder duidelijke opgave van redenen of na ontvangst van de klacht. In de betreffende klachtprocedure hadden partijen de opdracht niet schriftelijk vastgelegd, maar waren zij wel overeengekomen dat de accountant voor een bepaalde periode werkzaamheden voor de klager zou verrichten. Voor het aflopen van die periode heeft de accountant telefonisch, zonder duidelijke opgave van redenen, aangegeven de werkzaamheden te staken. Het verzoek van de klager om in persoon nog te spreken over de opzegging, had de accountant afgewezen. Doordat de accountant per direct de werkzaamheden heeft gestaakt en de lopende zaken, waarvoor een termijn afliep, niet meer heeft afgerond, achtte de Klachtencommissie de opzegging onzorgvuldig en daarmee het klachtonderdeel gegrond.

In een andere klachtprocedure achtte de Klachtencommissie het tussentijds teruggeven van de opdracht niet klachtwaardig. In casu had de accountant na ontvangst van de klacht geconstateerd dat de vertrouwensbasis ontbrak en dat moest worden getwijfeld aan de oprechtheid van de klager. Aangezien de accountant had gewacht met het teruggeven van de opdracht tot dat de jaarstukken waren afgerond en de opdracht heeft teruggeven met het aanbod nog een aantal werkzaamheden te verrichten, was hier geen sprake van een onzorgvuldige opzegging.

- **Toetsbaar opstellen.** In één klachtprocedure in 2021 was er sprake van een accountant die zijn cliënt, nadat laatstgenoemde een klacht bij de Klachtencommissie had ingediend, had laten weten de advocaatkosten op de cliënt te zullen verhalen bij een ongegrondverklaring van de klacht. Voor zover de accountant voldoende in de gelegenheid wordt gesteld zich tegen een aanvulling, uitbreiding of nieuw klachtonderdeel te verweren, is het mogelijk voor een klager om tijdens de klachtprocedure bij de Klachtencommissie de klacht uit te breiden en/of aan te vullen. In casu heeft de klager bij repliek een nieuw klachtonderdeel aan zijn klacht toegevoegd welke zag op het dreigement van de accountant de advocaatkosten te zullen verhalen.

Volgens vaste jurisprudentie van de Accountantskamer mag een accountant een cliënt niet onder druk zetten om geen tuchtklacht in te dienen, omdat dit in strijd is met het feit dat een accountant zich altijd toetsbaar moet opstellen in het kader van het belang van een goede uitoefening van het accountantsberoep (artikel 42 lid 1 sub b Wab).

De Klachtencommissie heeft het klachtonderdeel, naar analogie, gegrond verklaard en oordeelde dat een betreffende uitlating als een drempel voor het indienen van een klacht kan worden ervaren, hetgeen in casu ook het geval was. De klager heeft na de gedane uitlating overwogen zijn klacht in te trekken, maar heeft dat uiteindelijk toch niet gedaan.

- **Niet of onvolledig communiceren.** Net zoals in voorgaande verslagjaren is ook in 2021 het onvoldoende communiceren richting de cliënt een aandachtspunt geweest. In een klachtdossier had de accountant zonder duidelijke afstemming en zonder instemming werkzaamheden verricht. Ook had deze accountant vervolgens geen terugkoppeling gegeven van de verrichtte werkzaamheden. Een tweede geval van slechte communicatie tussen de accountant en de cliënt betrof het geval waarbij de accountant alleen contact had met een van de aandeelhouders en zijn werkzaamheden niet afstemde met de andere aandeelhouder, ondanks dat de accountant kennis had van de moeizame relatie tussen de aandeelhouders. Dit raakt ook het punt van de schending van de objectiviteit.
- **Schending objectiviteit / belangenverstremming.** Het is in het verslagjaar meerdere malen voorgekomen dat de accountant de positie van een van de zakelijke partners miskende of hiermee onvoldoende rekening hield. Hoewel het, conform de VGBA, niet strikt verboden is om bij de verkoop van een onderneming voor zowel de kopende als voor de verkopende partij op te treden, ontstaat er hierbij altijd een bedreiging van de objectiviteit. Van de accountant wordt dan verwacht hierover goed na te denken, dit kenbaar te maken aan de betrokken partijen en – indien mogelijk – gedegen maatregelen te treffen om deze bedreiging weg te nemen. Daarbij dient hij dit vast te leggen. Aangezien het in een situatie waarbij de accountant voor meerdere partijen tegelijkertijd optreedt nauwelijks denkbaar is dat getroffen maatregelen toereikend zullen zijn (voor voorbeelden van maatregelen verwijzen wij naar hoofdstuk 5 van Handreiking 1131), is er (vrijwel) altijd sprake van een bedreiging van de objectiviteit in schijn en daarmee de schijn van belangenverstremming. Het verdient dan ook de nadrukkelijke aanbeveling aan de accountant om een dergelijke situatie te voorkomen. Ook als de accountant expliciete toestemming van beide partijen heeft.

11. LEREND VERMOGEN

Hoewel bij de procedure van de Klachtencommissie de klager in principe centraal staat, kan er wel degelijk een lerend effect voor de beroepsgroep uitgaan van haar uitspraken. Om die reden worden de belangrijkste aandachtspunten uit die beslissingen in dit verslag aan de orde gesteld (zie hoofdstuk 10), worden deze met het NBA-bestuur besproken en worden artikelen gepubliceerd als daarvoor aanleiding bestaat. Dit is mede van belang voor de maatschappelijke relevantie en het doel om als beroep kwaliteit te (blijven) leveren en dat zichtbaar te kunnen maken. Accountants zijn gehouden zich toetsbaar op te stellen. Door te leren van fouten en te blijven verbeteren wordt bijgedragen aan een lerend beroep. De werkzaamheden van de Klachtencommissie doen er derhalve toe.

In dit verband vindt er ook tweejaarlijks afstemming met de Accountantskamer plaats. Onderling worden de uitspraken (geanonimiseerd) gedeeld en, als daarvoor aanleiding bestaat, worden deze besproken. De Klachtencommissie streeft ernaar om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de toepassing en interpretatie van de regelgeving door de Accountantskamer⁶. Het zou in principe niet zo mogen zijn dat de uitleg daarvan onderling zou verschillen. Op het bureau van de NBA worden derhalve de uitspraken van beide gremia bestudeerd en in een juridisch en vaktechnisch overleg uitgebreid besproken. Dit heeft een signalerende werking en bij vragen vindt er ook tussentijds afstemming met de Accountantskamer plaats. Hiermee wordt getracht een uniforme toepassing en interpretatie van relevante wet- en regelgeving te borgen en gaat er een lerend effect van elkaars beslissingen uit. In het verslagjaar is niet van een verschil van inzicht gebleken.

In het kader van lerend vermogen is het ook van belang dat je als commissie leert van de wijze van uitvoering van je eigen werkzaamheden en de terugkoppeling van betrokkenen daarop. De Klachtencommissie verstuurt alle partijen, na inhoudelijke behandeling en sluiting van een klachtdossier, een enquête toe. Zij doet over de uitkomsten verslag in haar jaaroverzicht en bespreekt deze plenair en met het NBA-bestuur. Daarbij voert de Klachtencommissie zelfevaluaties uit. Zo ook in het verslagjaar. Het is de bedoeling om dit jaarlijks te gaan doen en ook hieruit punten ter verbetering te halen. In dit verband is ook van belang dat de leden van de Klachtencommissie van elkaars uitspraken kunnen leren. Beslissingen worden derhalve, na vaststelling, integraal gedeeld met elkaar. Dit is eveneens om te bewerkstellingen dat commissies in wisselende samenstelling, bij gelijkwaardige kwesties, niet tot uiteenlopende conclusies komen.

EVALUATIES KLACHTENCOMMISSIE

Enquête partijen 2021

De Klachtencommissie stuurt een online vragenlijst aan klagers en verweerders in klachten die zijn vervallen op aangeven van de klager (intrekking klacht of overeenstemming) of nadat de Klachtencommissie een inhoudelijke beslissing heeft genomen. Met de reacties op deze vragenlijsten beoogt de Klachtencommissie inzicht te krijgen in de mate waarin betrokkenen tevreden zijn over de procedure, de werkwijze en de informatievoorziening. In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie te weinig respons op de door haar uitgestuurde enquêtes ontvangen om hiervan een representatief verslag uit te brengen. De Klachtencommissies heeft in slechts twee gevallen een terugkoppeling gehad. In ieder geval was er voor de partijen die hebben nagelaten te reageren, geen aanleiding om dat wel te doen. De twee terugkoppelingen waren op alle vlakken positief.

⁶ Het komt voor dat een klager na een procedure bij de Klachtencommissie de klacht aan de Accountantskamer voorlegt. De beslissingen van de Accountantskamer in deze klachten zijn niet één op één met de beslissingen van de Klachtencommissie te vergelijken. De klacht kan zijn aangepast dan wel kan zijn aangevuld met nieuwe klachtonderdelen en nadere onderbouwing bij een procedure bij de Accountantskamer. Indien vergelijkbaar, dan blijkt het oordeel van de Accountantskamer veelal gelijklopend.



Zelfevaluatie 2021

De Klachtencommissie heeft in het najaar van 2021 een zelfevaluatie uitgevoerd. De door de Klachtencommissie aan haar leden voorgelegde vragen zagen op:

- de doelstellingen van de Klachtencommissie;
- de samenstelling van de Klachtencommissie;
- de interne en externe communicatie van de Klachtencommissie;
- de relevantie van de Klachtencommissie;
- de samenwerking met stakeholders binnen en buiten de NBA;
- de uitvoering van haar taken en werkzaamheden, specifiek over het digitaal houden van hoorzittingen;
- het functioneren van de voorzitter;
- het functioneren van de secretarissen.

De evaluatie is door alle leden van de Klachtencommissie ingevuld en over het algemeen waren zij positief.

Een van de aandachtspunten die uit de evaluatie naar voren is gekomen, is dat de Klachtencommissie meer naar buiten zou moeten treden om meer zichtbaar te zijn dan wel bekendheid te vergaren en het belang van haar werkzaamheden meer extern voor het voetlicht zou moeten brengen. Om dit te bewerkstelligen is er, als eerste stap, een dubbelinterview met de voormalige en huidige voorzitter van de Klachtencommissie, de heren drs. E.W.P. Roek RA en drs. D. van der Bij RA RB gepubliceerd in een vakblad en op de website van 'De Accountant'. Voorts is de Klachtencommissie voornemens om te bezien of en hoe nog meer lering kan worden getrokken uit de aan haar voorgelegde klachten. In dit verband kan worden bezien of het extern doen van verslag van de beslissingen daaraan een bijdrage kan leveren. Dit alles in het kader van een lerend beroep.

12. SAMENVATTING EN PUNTEN VAN AANDACHT

SAMENVATTING

In het verslagjaar hadden de Klachtencommissie en haar bureau te maken met **56** (nieuwe) klachtprocedures.

Van de ingediende klachten voldeden er **26** klachten niet aan de eisen die de Verordening op de Klachtbehandeling hieraan stelt en **6** klachten zijn door de klager niet doorgezet.

De Klachtencommissie heeft in totaal **24** klachten inhoudelijk in behandeling genomen, waarvan er in totaal **15** zijn komen te vervallen.

Daarenboven is door het bureau, in de voorfase van een mogelijke inhoudelijke behandeling, steeds beoordeeld of zij een bemiddelende of verwijzende rol kon vervullen. In het verslagjaar zijn circa **150** (potentiële) klagers door het bureau op deze wijze bijgestaan. Deze zaken hebben dus niet geleid tot (verdere inhoudelijke) behandeling door de Klachtencommissie.

In totaal zijn er in het verslagjaar **201** dossiers afgewikkeld. De behandeling van **vijf** klachten was op 31 december 2021 nog niet afgerond. Deze dossiers zijn doorgeschoven naar 2022.

Er hebben in 2021 **acht** hoorzittingen plaatsgevonden. In twee gevallen is ter zitting tussen partijen, onder begeleiding van de Klachtencommissie, overeenstemming bereikt en heeft de Klachtencommissie geen beslissing hoeven te nemen. In de overige **zes** gevallen is de Klachtencommissie tot het oordeel gekomen dat er een of meer fundamentele beginselen zijn geschonden. Samengevat betreffen de aandachtspunten 2021 de volgende:

- Fouten en/of onzorgvuldigheden ten aanzien van de verrichte werkzaamheden;
- De weigering fouten en/of onzorgvuldigheden te erkennen, te herstellen dan wel te compenseren;
- De opdracht tussentijds teruggeven zonder duidelijke opgave van redenen of na ontvangst van de klacht;
- Onderdruk zetten van de cliënt door het dreigen met het verhalen van juridische kosten bij het indienen van een klacht;
- Toetsbaar opstellen;
- Niet of onvolledig communiceren; en
- Schending objectiviteit / belangenverstrengeling.

In het kader van het lerend vermogen neemt de Klachtencommissie kennis van de uitspraken van de Accountantskamer (hoofdstuk 13). De Klachtencommissie draagt ervoor zorg dat zij in lijn met de beslissingen van de Accountantskamer oordeelt in de door aan haar voorgelegde klachten.

Tevens met het oog op het lerend vermogen heeft de Klachtencommissie afgelopen jaar een zelfevaluatie gehouden. Deze is positief ontvangen en de Klachtencommissie is voornemens om dit jaarlijks te gaan doen. Uit de evaluatie is naar voren gekomen dat de Klachtencommissie meer naar buiten zou moeten treden en dat de leden van de NBA kennis zouden moeten kunnen nemen van beslissingen die er vaktechnisch toe doen en waaruit een lerend effect uitgaat voor iedere accountant. Vanzelfsprekend mag dit niet herleidbaar naar partijen zijn. In 2022 zal de Klachtencommissie zich nader beraden over de vraag hoe zij meer zichtbaarheid naar de NBA-leden kan bereiken (interne zichtbaarheid).

PUNTEN VAN AANDACHT

Zichtbaarheid en het belang van de Klachtencommissie

Zoals in hoofdstuk 4 uiteengezet heeft de Klachtencommissie in 2021 drie klachten minder ontvangen dan in 2020. De afgelopen drie verslagjaren nam het aantal klachten steeds af. De afname kan toeval zijn, het gevolg zijn van de Corona epidemie of er kan sprake zijn van een afname in de bereidheid om een klacht in te dienen. Echter, de afname van het aantal ingediende klachten kan ook te wijten zijn aan de zichtbaarheid en bekendheid van de Klachtencommissie binnen het maatschappelijk verkeer (externe zichtbaarheid).



Ook uit de zelfevaluatie 2021 kwam de zichtbaarheid van de Klachtencommissie, meer in algemene zin, naar voren. De leden van de Klachtencommissie menen dat de Klachtencommissie meer naar buiten zou moeten treden om meer zichtbaar te zijn, dan wel bekendheid zou moeten vergaren en het belang van haar werkzaamheden zowel meer intern als extern voor het voetlicht zou moeten brengen.

De importantie van het vergaren van bekendheid, is gelegen in het belang van de door de Klachtencommissie verrichte werkzaamheden. Zo dient de Klachtencommissie een maatschappelijk belang, maar gaat er ook een lerend effect uit van haar werkzaamheden.

Gevolgen laagdrempeligheid klachtprocedure

In schijnbare tegenstelling tot de (interne en externe) zichtbaarheid van de Klachtencommissie, is haar laagdrempeligheid, ook in 2021, een aandachtspunt. In het verslagjaar is het namelijk wederom relatief vaak voorgekomen dat, de klager de procedure bij de Klachtencommissie heeft getracht te gebruiken enkel als pressiemiddel om de verweerder te bewegen zijn declaratie(s) te matigen, toegang te verkrijgen in het geautomatiseerde boekhoudsysteem of (dossier) stukken te verkrijgen. Wanneer de verweerder genegen zou zijn om tegemoet te komen aan de vordering, zou daar intrekking van de klacht tegenover staan. Naar de mening van de Klachtencommissie is dit een ongewenste (potentiële) trend, omdat dit neigt naar misbruik dan wel oneigenlijk gebruik van het klachtrecht.

Dat de klachtprocedure bij Klachtencommissie wordt gebruikt voor dit soort doeleinden kan mede zijn ingegeven door de laagdrempeligheid en de relatieve eenvoud van de procedure. Tevens het niet heffen van (administratie)kosten en de afwezigheid van een plicht tot het laten bijstaan door een advocaat kunnen hiervoor een reden zijn.

De laagdrempeligheid zou daarnaast het hoge percentage klachten die niet voldoen aan de daaraan gestelde eisen en niet doorgezette klachten (circa 57%) kunnen verklaren, alsmede het percentage vervallen klachten (circa 20%). Sommige klagers realiseren zich onvoldoende dat van hen (vanaf aanvang van de procedure) ook het nodige wordt verwacht en het enkel melden van een "kale" klacht (zonder nadere toelichting en/of onderbouwing) niet afdoende is.

Een veel gehoorde respons van accountants in dit verband is dan ook dat zij de weg naar de Klachtencommissie te laagdrempelig vinden. De procedure is tijdrovend en vraagt de nodige inzet van de accountant. Hiermee zou niet te lichtvaardig omgegaan moeten worden. Daarbij voelen sommige accountants zich persoonlijk geraakt, wanneer een klacht tegen hen is ingediend. Dit staat los van de vraag of deze terecht is ingediend al dan niet en het doel dat de klager daarmee voorstaat.

De Klachtencommissie blijft hiervoor nadrukkelijk aandacht hebben. Op grond van hetgeen in hoofdstuk 7 en 8 is uiteengezet, kan worden gesteld dat de Klachtencommissie zo efficiënt en effectief mogelijk werkt en dat enkel die zaken tot een hoorzitting leiden die er inhoudelijk echt toe doen. Ook in die zin dat hieruit lering kan worden getrokken door de beroepsgroep (zie ook hoofdstuk 10 en 11).

7 Dit speelt doorgaans bij aanvang van de procedure nog voordat de Klachtencommissie heeft besloten om tot behandeling van de klacht over te gaan of niet.

8 Zoals weergegeven in tabel 1 in hoofdstuk 4, voldoet meer dan de helft van de ingediende klachten niet aan de daaraan bij Verordening gestelde eisen, slaagt de klager er niet in om het geconstateerde verzuim te herstellen (zie ook hoofdstuk 5) en is het aantal (zonder opgave van redenen) niet doorgezette klachten in 2021 relatief hoog.

13. CONTACTGEGEVENS

Bureau NBA, Klachtencommissie NBA:

- mw. mr. H.C. van der Meer, secretaris;
- mw. mr. F.B. Vles-Jager, secretaris.

Telefoon: 020 301 03 01

e-mail: klachtencommissie@nba.nl



Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants

**NBA**

Antonio Vivaldistraat 2
1083 HP Amsterdam
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam

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

