


JAAROVERZICHT KLACHTENCOMMISSIE NBA 2022

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



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



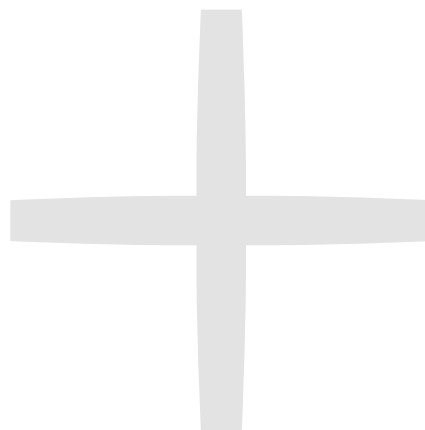
© 2023 Koninklijke NBA

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd,
opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand of open-
baar 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

JAAROVERZICHT KLACHTENCOMMISSIE NBA 2022	4
TERUGBLIK EN VOORUITBLIK	5
Afname ingediende klachten	5
Zichtbaarheid Klachtencommissie	5
Contact andere klachtinstanties accountants	5
Loketfunctie secretarissen van de Klachtencommissie	5
Klacht NBA-bestuur na beslissing Klachtencommissie	6
KLACHTBEHANDELING IN CIJFERS	7
Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	8
Klacht vervallen	9
Hoorzittingen	10
Beslissingen 2022	10
Afhandelingsduur	11





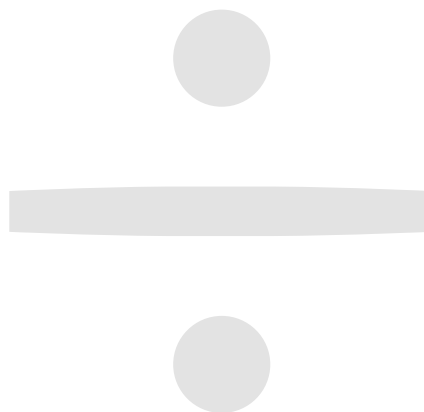
JAAROVERZICHT KLACHTENCOMMISSIE NBA 2022

De Klachtencommissie van de NBA behandelt klachten die betrekking hebben op de manier waarop de accountant (AA of RA) 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 zij de klacht(onderdelen) aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA) waarna zij schriftelijk uitspraak doet in de vorm van een beslissing. De Klachtencommissie is hierbij niet bevoegd een sanctie op te leggen aan de accountant, zoals een berisping of een schorsing. Dat kan alleen de Accountantskamer. Ook kan de Klachtencommissie geen schadevergoeding vaststellen of de accountant tot bepaalde handelingen, zoals de afgifte van bepaalde stukken, verplichten. Dit kan alleen de Raad voor Geschillen of de civiele rechter. De Klachtencommissie kan in haar beslissing wel een aanbeveling aan de accountant doen, maar de accountant is niet verplicht die aanbeveling op te volgen.

Jaarlijks publiceert de Klachtencommissie een overzicht waarin het aantal, de aard en de afhandelingsduur van de klachten worden gepresenteerd. In het jaaroverzicht wordt tevens ingegaan op belangrijke ontwikkelingen die zich in het verslagjaar hebben voorgedaan en wordt er vooruitgekeken naar het volgende jaar.

Voor meer informatie over de Klachtencommissie, eerdere jaaroverzichten en contactgegevens.



TERUGBLIK EN VOORUITBLIK

AFNAME INGEDIENDE KLACHTEN

Vanaf 2019 neemt het aantal ingediende klachten af. In 2022 heeft de Klachtencommissie 28 klachten ontvangen ten opzichte van 43 klachten in 2021 en 46 klachten in 2020.

In het jaaroverzicht voor het verslagjaar 2021 zochten wij de oorzaak hiervan in COVID-19, de afname van de bereidheid om een klacht in te dienen en de zichtbaarheid en bekendheid van de Klachtencommissie binnen het maatschappelijke verkeer. Het kan ook zijn dat accountants simpelweg hun werk beter zijn gaan doen, nadat in april 2018 de [Vernieuwingsagenda](#) onomstreden kwaliteit als een van de speerpunten voor het beroep van accountant heeft aangemerkt. Er is geen specifieke verklaring voor de verdere afname van het aantal ingediende klachten in 2022. Wel kan worden opgemerkt dat ook de Accountantskamer en de Raad voor Geschillen deze tendens lijken te herkennen.

De Klachtencommissie ontving dan wel voor het vierde jaar op rij minder klachten, zij nam in 2022 in verhouding wel aanzienlijk meer klachten in behandeling dan in 2021; 64 tegen 43 procent.

ZICHTBAARHEID KLACHTENCOMMISSIE

Nadat in het verslagjaar 2021 is geopperd dat de afname van het aantal ingediende klachten kan worden gezocht in de zichtbaarheid en bekendheid van de Klachtencommissie binnen het maatschappelijke verkeer, is gekeken naar mogelijkheden voor de Klachtencommissie om de publiciteit op te zoeken. Zo is er begin januari 2022 een interview met de huidige en voormalige voorzitter van de Klachtencommissie gepubliceerd in het magazine Accountant en in 2023 is er een interview gepubliceerd met de voorzitters van de Accountantskamer, de Raad voor Geschillen en de Klachtencommissie.

In het kader van de zichtbaarheid is ook meermaals gesproken over het publiceren van de beslissingen van de Klachtencommissie. Echter, dit is gezien de vertrouwelijkheid van de procedure bij de Klachtencommissie niet mogelijk.

CONTACT ANDERE KLACHTINSTANTIES ACCOUNTANTS

Na een onderbreking van twee jaar als gevolg van de COVID-19, vond er in 2022 weer fysiek overleg plaats tussen de (plaatsvervangend) voorzitters van de Klachtencommissie, de voorzitter van de Accountantskamer en de secretarissen van beide klachtinstanties. Dergelijke ontmoetingen zijn in het kader van kennisdeling waardevol. Tevens is het goed dat de verschillende klachtinstanties op de hoogte zijn van elkaars procedures en werkwijze.

De Klachtencommissie is voornemens in 2023 ook een regulier contact met de Raad voor Geschillen op te zetten.

LOKETFUNCTIE SECRETARISSEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie wordt procedureel, beleidsmatig en inhoudelijk bijgestaan door twee secretarissen. In de Verordening zijn deze secretarissen aangewezen als centraal loket dat (potentiële) klagers informeert over de verschillende klachtinstanties waar



klachten tegen accountants kunnen worden ingediend. De secretarissen zijn behulpzaam bij het vinden van de instantie die het best in staat is de desbetreffende klacht te behandelen. De verschillende instanties waaraan een klacht kan worden gericht zijn de accountantspraktijk waar de betrokken accountant werkzaam is (interne klachtregeling), de Klachtencommissie, de Accountantskamer en de Raad voor Geschillen. In het verslagjaar 2022 zijn circa 110 (potentiële) klagers door het bureau op deze wijze bijgestaan.

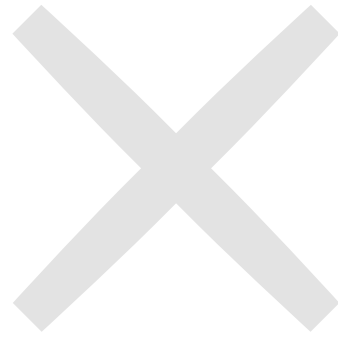
Toch is gebleken dat de rol van loket van de secretarissen van de Klachtencommissie niet algemeen bekend is. In 2023 zal deze loketfunctie nader onder de aandacht worden gebracht.

KLACHT NBA-BESTUUR NA BESLISSING KLACHTENCOMMISSIE

Op grond van de Verordening worden de uitspraken van de Klachtencommissie toegezonden aan, onder andere, het NBA-bestuur. In 2020 nam de Klachtencommissie een beslissing waarbij zij oordeelde dat de accountant alle fundamentele beginselen van de VGBA had geschonden. De Klachtencommissie achtte dit zo ernstig en uitzonderlijk dat zij het NBA-bestuur in overweging gaf een klacht bij de Accountantskamer tegen deze accountant in te dienen. Nadat het NBA-bestuur is overgegaan tot het indienen van een klacht, deed de Accountantskamer in 2022 uitspraak in deze zaak. De klacht is door de Accountantskamer deels gegrond bevonden en de accountant kreeg een berisping opgelegd.

Recent, in 2023, heeft de Klachtencommissie voor een tweede maal het NBA-bestuur de aanbeveling gedaan een klacht in te dienen bij de Accountantskamer. Bij de behandeling van het desbetreffende klachtdossier stelde de Klachtencommissie vast dat de accountant, naast de beklagde gedragingen, diverse handelingen heeft verricht welke de Klachtencommissie in strijd acht met de fundamentele beginselen van de VGBA. Omdat de Klachtencommissie niet de bevoegdheid heeft de aan haar voorgelegde klacht uit te breiden en zodoende geen uitspraak kon doen over deze ernstige en klachtwaardige handelingen, achtte zij zich genoodzaakt deze klacht bij het NBA-bestuur onder de aandacht te brengen.

Het verzoeken van het NBA-bestuur tot het indienen van een klacht bij de Accountantskamer naar aanleiding van een procedure bij de Klachtencommissie, is iets waartoe de Klachtencommissie slechts in uitzonderlijke gevallen overgaat. Er moet sprake zijn van zeer ernstige gedragingen waarmee de accountant het accountantsberoep in diskrediet heeft gebracht en waarvoor de Klachtencommissie een sanctie op zijn plaats vindt.



KLACHTBEHANDELING IN CIJFERS

Cijfers Klachtencommissie	2022	2021	2020
In behandeling per 1 januari	5	13	19
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	28	43	46 ¹
Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten	33	56	65
Niet voldaan aan vereisten Verordening	10	26	23
Klacht niet doorgezet	2	6	2
Totaal aantal in behandeling genomen klachten	21	24	40
Beslissing	5	6	9
Klacht vervallen	10	15	18
In behandeling per 31 december	6	5	13

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2022/2021/2020

Niet alle ingediende klachten zijn daadwerkelijk inhoudelijk behandeld door de Klachtencommissie; in 2022 voldeden tien klachten niet aan de vereisten van de Verordening en twee klachten zijn zonder opgave van redenen door klager niet doorgezet.

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 of wanneer een klager, om hen moverende redenen, bij nader inzien, de voorkeur geeft de klacht intern bij de desbetreffende 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.



NIET VOLDAAN AAN DE VEREISTEN VAN DE VERORDENING

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	2022	2021	2020
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	2	6	13
De interne klachtprocedure van de accountantspraktijk is al doorlopen	2	4	2
De klacht is civielrechtelijk van aard, betreft enkel een declaratiegeschil	-	5	2
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	-	-	1
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	1	1	1
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	5	10	3
Niet voldaan aan het territorialiteitsbeginsel	-	-	1
Totaal	10	26	23

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2022/2021/2020; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2022 tien klachtdossiers gesloten, omdat niet was voldaan aan de Verordening. Hierbij valt op dat, net zoals in het voorgaande verslagjaar, het met name klachten betrof die onvoldoende waren uitgewerkt en/of onderbouwd. Klagers realiseren zich niet altijd dat het enkel melden van een 'kale' klacht, zonder nadere toelichting en/of onderbouwing, niet afdoende is. Indien een klacht onvoldoende is toegelicht en/of onderbouwd wordt de klager tweemaal in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen, te verduidelijken en/of te onderbouwen, waardoor de klacht mogelijk toch voor verdere inhoudelijke beoordeling in aanmerking komt. Slaagt de klager hier niet in of de klager is hiertoe niet bereid, dan wordt het dossier alsnog gesloten, omdat dan (nog steeds) niet is voldaan aan de vereisten van de Verordening.

Gezien de diversiteiten van (potentiële) klagers die zich tot de Klachtencommissie wenden, kan het voor een klager lastig zijn om de klacht schriftelijk te verwoorden. De secretarissen van de Klachtencommissie kunnen klagers dan begeleiden bij het voldoende gemotiveerd en onderbouwd krijgen van de klacht door het schriftelijk stellen van specifieke vragen, toelichting te verzoeken op onderdelen en/of bepaalde documenten op te vragen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de secretarissen onpartijdig te werk gaan. Mochten zij andere mogelijk klachtwaardige gedragingen van de accountant constateren, zullen zij de klager hierop niet attenderen; de klager bepaalt zelf op welke gedragingen de klacht ziet. De Klachtencommissie kan de klacht niet uitbreiden. Het begeleiden van klagers heeft tot gevolg dat iedereen een klacht, die voldoet aan de vereisten die de Verordening daaraan stelt, kan indienen en dat er meer klachten in behandeling kunnen worden genomen. Dit komt de procesorde van de klachtbehandeling ten goede evenals de kwaliteit van de beroepsuitoefening van de accountant.

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, waarbij het secretariaat van de Klachtencommissie, vanuit haar rol als loket, de klager wijst op de mogelijkheid zijn klacht aan de Raad voor Geschillen voor te leggen.

KLACHT VERVALLEN

Klacht vervallen 2022	Voorafgaand aan de zitting / gedurende de behandeling	Ter zitting of (kort) daarna	Totaal
Partijen hebben overeenstemming bereikt	3	-	3
Keuze voor ander gremium: Accountantskamer, Raad voor Geschillen of de civiele rechter	6	-	6
Klacht ingetrokken, zonder nadere opgave van redenen	1	-	1
Totaal	10	-	10

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2022; vervallen klachten krachtens artikel 13 van de Verordening

Naast het feit dat klachten om velerlei redenen komen te vervallen komt het ook voor dat, nog voordat de klacht (formeel) in behandeling is genomen, door tussenkomst van de secretarissen, partijen onderling overeenstemming bereiken. Door de secretarissen wordt beoordeeld of een klacht zich daarvoor leent. Deze beoordeling past binnen het doel van de Klachtencommissie om partijen tot elkaar te brengen. Wanneer het zo is dat door een relatief eenvoudige handeling of correctie door de accountant tegemoet kan worden gekomen aan de klacht, kan er vroegtijdig overeenstemming worden bereikt. Enige begeleiding door de secretarissen kan hieraan bijdragen. Hiermee wordt voorkomen dat een tamelijk langdurige, juridische en voor alle partijen tijdrovende klachtprocedure in gang wordt gezet met zeer waarschijnlijk (uiteindelijk) hetzelfde resultaat. Opgemerkt wordt 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 2022 zijn in totaal tien klachten, na in behandeling name van de klacht, ingetrokken en daarmee komen te vervallen.

De nadruk bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie ligt op het bereiken van overeenstemming tussen de betrokken partijen. Indien een klacht daarvoor ruimte biedt of de klager heeft aangegeven hiervoor open te staan, proberen de secretarissen van de Klachtencommissie in het proces voorafgaand aan de hoorzitting (na 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 een schikking tussen de klager en de accountant beproeven en partijen hiernaar bevragen.

In 2022 bereikten partijen in drie klachtprocedures onderling overeenstemming voordat er een hoorzitting plaatsvond, waarna de klacht door de klager is ingetrokken.

Tot welke instantie een klager zich het beste kan wenden, is voor een groot deel afhankelijk van wat de klager wenst te bereiken met zijn klacht. Ziet de klager nog de mogelijkheid om er samen uit te komen, dan kan een procedure bij de Klachtencommissie of het accountantskantoor waaraan de betrokken accountant is verbonden (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. Indien de klager duidelijkheid omtrent een civielrechtelijk geschil gewenst (bijvoorbeeld met betrekking tot declaraties of vermeende schade), dan is een procedure bij de Raad voor Geschillen of de civiele rechter op zijn plaats. Wanneer er ook inhoudelijke klachtonderdelen aan de orde zijn, kan een procedure bij de Raad van Geschillen parallel lopen aan de procedure bij de Klachtencommissie of de Accountantskamer.

Aangezien de Klachtencommissie niet beschikt over de bevoegdheid een sanctie op te leggen en het ook niet mogelijk is om via de Klachtencommissie schade vergoed te krijgen of stukken terug te vorderen, wordt een bij haar in eerste instantie ingediende klacht nog weleens ingetrokken. In 2022 heeft de klager in zes gevallen de klacht ingetrokken bij de Klachtencommissie en er alsnog voor gekozen de klacht voor te leggen aan andere klachtinstanties.



HOORZITTINGEN

Wanneer de schriftelijke ronde van de klachtprocedure is afgewikkeld vindt er een digitale of fysieke hoorzitting ten kantore van de NBA plaats.

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 accountant of 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, de achtergrond van de leden, naar het aantal keer dat men al is ingezet en hun beschikbaarheid. Er wordt gestreefd naar een zo veel mogelijk evenredige inzet.

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.

In 2022 heeft de Klachtencommissie in vier hoorzittingen zes klachten behandeld; drie klachten zijn gevoegd behandeld tijdens één hoorzitting. Al deze hoorzittingen vonden digitaal plaats.

In drie (betreffende vijf klachtdossiers) van de vier hoorzittingen die in 2022 plaatsvonden, nam de Klachtencommissie in datzelfde jaar een beslissing. Een vierde beslissing heeft de Klachtencommissie in 2023 genomen.

BESLISSINGEN 2022

Beslissingen Klachtencommissie	2022	2021	2020
Klacht ongegrond	1	1	2
Klacht deels gegrond/ongegrond	3	3	5
Klacht gegrond	1	2	2
Totaal	5	6	9

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2022/2021/2020 beslissingen

De Klachtencommissie nam in 2022 in vijf klachtprocedures een beslissing, waarvan in vier procedures de klacht(onderdelen) (deels) gegrond zijn verklaard. In deze gevallen schond de accountant een of meerdere fundamentele beginselen van de VGBA. In één ter zitting behandelde klacht verklaarde de Klachtencommissie deze ongegrond.

De klachten die tijdens hoorzittingen in 2022 aan de orde kwamen gingen over het indienen van onjuiste aangiften, niet dan wel onvolledig communiceren, onjuiste waardebeoordeling in het kader van een aandelenoverdracht, onzorgvuldige afwikkeling van een interne klachtprocedure en belangenverstremming en de schending van het fundamentele beginsel van objectiviteit.

De overige in 2022 in gang gezette klachtprocedures, te weten zes klachten, lopen door in 2023 en worden alsdan door de Klachtencommissie afgewikkeld.

AFHANDELINGSDUUR

De Klachtencommissie streeft ernaar klachten binnen 26 weken af te handelen. Ook in 2023 blijft dit een aandachtspunt. De behandeltermijn kan met vier weken worden verlengd. Aan de overschrijding van de termijn van dertig weken zijn geen (juridische) consequenties verbonden.

Tabel 5 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van klachten die met een beslissing door de Klachtencommissie in 2022 zijn afgedaan.

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan

	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	-
Afgehandeld tussen 26-30 weken	4
Afgehandeld langer dan 30 weken	1
Totaal	5

Tabel 5. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2022; afhandelingsduur beslissingen

In het verslagjaar deed de Klachtencommissie in één klachtdossiers er langer dan dertig weken over om de klacht af te handelen. In dit klachtdossier verzochten partijen ter zitting extra tijd om te bezien of zij alsnog onderling tot overeenstemming konden komen. Partijen hadden hiervoor een periode van drie maanden verzocht. Dit achtte de Klachtencommissie in het kader van een goede procesorde te lang. Zij stelde partijen in de gelegenheid om binnen vier weken tot overeenstemming te komen, hetgeen niet heeft geresulteerd in een oplossing in der minne.

Afhandelingsduur van klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan

	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	22
Afgehandeld tussen 26-30 weken	-
Afgehandeld langer dan 30 weken	-
Totaal	22

Tabel 6. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2022; afhandelingsduur overige klachten

Tabel 6 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van de klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan. In het verslagjaar zijn al deze klachtdossiers binnen 26 weken afgehandeld.

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants

The logo for the Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) features a thick orange horizontal bar above the letters 'NBA' in a bold, orange, sans-serif font.

Antonio Vivaldistraat 2
1083 HP Amsterdam
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam

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