

Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2024

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Mei 2025

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Nederland rekt op zijn accountants.

De leden van de Koninklijke NBA vormen een brede, pluriforme beroepsgroep van ruim 22.000 professionals werkzaam in de brede accountantspraktijk, bij de overheid, als intern accountant en in het management van organisaties. Integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en professionaliteit zijn essentiële beginselen voor iedere accountant. De Koninklijke NBA helpt accountants hun cruciale rol in de maatschappij te vervullen, nu en in de toekomst.

Dit document bevat bladwijzers, hyperlinks en navigatiebutton.



Adobe Acrobat bladwijzers - toetsencombinatie 'Ctrl-b'



Tekst is een intern document- of externe hyperlink



Naar inhoudsopgave



Vorige pagina



Volgende pagina

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2024	5
Terugblik en vooruitblik	6
Veranderende samenstelling	6
Afname ingediende klachten	7
Cursus	7
Contact andere klachteninstanties	7
Loketfunctie secretaris van de Klachtencommissie	7
Klachtenbehandeling in cijfers	9
Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	10
Klacht vervallen of ingetrokken	11
Hoorzittingen	11
Beslissingen	12
Afhandelingsduur	12

Jaaroverzicht

Klachtencommissie NBA 2024

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 (partijbelang). 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 bijvoorbeeld 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

Veranderende samenstelling

Op basis van de Verordening dient de Klachtencommissie te bestaan uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter, vier accountants met een RA-titel en vier accountants met een AA-titel. De rol van voorzitter wordt vervuld door een accountant, terwijl de plaatsvervangend voorzitter een jurist betreft. De commissieleden ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris die werkzaam is bij de NBA.

De voorzitter van de Klachtencommissie is per 1 oktober 2024 vroegtijdig afgetreden om de overstap naar de Accountantskamer te maken. Per die datum heeft een RA-lid van de commissie hem opgevolgd. Op 1 november 2024 is ook de plaatsvervangend voorzitter, na een zittingstermijn van vier jaar, afgetreden. Zij is direct opgevolgd, waarbij een kleine overlapperiode gold om haar opvolger in te werken.

De voorzitter van de Klachtencommissie, Dirk van der Bij, is per 1 oktober 2024 vroegtijdig afgetreden om de overstap naar de Accountantskamer te maken. Per die datum heeft een RA-lid van de commissie, Philippe Boileau, hem opgevolgd. Op 1 november 2024 is ook de plaatsvervangend voorzitter, Marian Peters, na een zittingstermijn van vier jaar, afgetreden. Zij is direct opgevolgd door Elnet Coumans, waarbij een korte inwerkperiode gold.

Per 1 mei 2025 ziet het rooster van aftreden er als volgt uit:

Naam	Datum van aantreden	Einddatum 1 ^e termijn	Einddatum 2 ^e termijn
Voorzitters			
Philippe Boileau RA	1 mei 2021	1 mei 2025	1 mei 2029
mr. Elnet Coumans	1 november 2024	1 november 2028	1 november 2032
RA-leden			
Martine Cranendonk	1 mei 2025	1 mei 2029	1 mei 2033
Martijn Huiskers	1 oktober 2024	1 oktober 2028	1 oktober 2032
Geert Pieter Vermeulen	1 januari 2025	20 februari 2028	
AA-leden			
Maura van den Bossche	1 mei 2025	1 mei 2029	1 mei 2033
Rob van der Gun	1 juni 2024	1 juni 2028	1 juni 2032
Anne Marie Janssen	1 mei 2025	1 mei 2029	1 mei 2033

Op basis van de vereiste omvang van de commissie vanuit de verordening bezien, zoals hierboven omschreven, staan per 1 mei 2025 nog twee vacatures open, te weten één vacature voor RA-lid en één vacature voor AA-lid.

Afname ingediende klachten

Regelmatig wordt door middel van één klaagschrift geklaagd over twee of meer accountants. Tot 2024 kregen deze accountants een gezamenlijk dossiernummer toegewezen. De Klachtencommissie heeft ervoor gekozen om vanaf 2024 aansluiting te zoeken bij de Accountantskamer, die iedere accountant waarover wordt geklaagd een individueel nummer toewijst.

Hierdoor lijkt het aantal ingediende klachten in 2024, namelijk 35, gelijk aan 2023, toen 34 keer is geklaagd. Volgens de methodiek van 2023 zou het aantal ingediende klachten in 2024 echter uitkomen op 28. Dit is gelijk aan het aantal klachten in 2022.

De Klachtencommissie heeft in 2024 in verhouding ongeveer evenveel klachten in behandeling genomen als in 2023, namelijk 63% tegenover 60%.

Cursus

Aangezien de Klachtencommissie in 2025 bijna volledig uit nieuwe leden bestaat, is de wens geuit om een cursus te organiseren die in de loop van 2025 zal plaatsvinden. De training wordt gegeven door twee rechters en zal zich richten op zittingsvaardigheden, schikkingsvaardigheden en hoe te komen tot een goed onderbouwde beslissing. Daarnaast wordt jaarlijks een dag op locatie georganiseerd waarbij de commissieleden van gedachten kunnen wisselen en terugblikken op de beslissingen die de commissie in het afgelopen kalenderjaar heeft genomen. Tijdens deze dag wordt ook aandacht besteed aan opvallende terugkerende thema's, zoals bijvoorbeeld belangenverstrengelingen bij familieruzies.

Contact andere klachteninstanties

In 2024 is het contact met de Raad voor Geschillen versterkt, waarbij met name de secretarissen regelmatig overleggen. Eind 2024 zijn ontmoetingen gepland in 2025 tussen de voorzitters van de Klachtencommissie en de Accountantskamer, en de voorzitters van de Klachtencommissie en de Raad voor Geschillen. Tijdens deze ontmoetingen wordt enkel gesproken over de samenwerking tussen de instanties en het uitwisselen van ervaringen om er lering uit te trekken.

Loketfunctie secretaris van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie wordt procedureel, beleidsmatig en inhoudelijk bijgestaan door de secretaris. In de Verordening is deze secretaris aangewezen als centraal loket dat (potentiële) klagers informeert over de verschillende klachtinstanties waar klachten tegen accountants kunnen worden ingediend. Tevens is de secretaris behulpzaam bij het vinden van de instantie die het best in staat is de betreffende klacht af te handelen. De instanties waaraan een klacht kan worden gericht, zijn de accountantsorganisatie of het accountantskantoor waar de betrokken accountant werkzaam is, de Klachtencommissie, de Accountantskamer en de Raad voor Geschillen.

In 2024 heeft de secretaris zo'n 150 telefoongesprekken gevoerd met (potentiële) klagers en accountants, wat een lichte stijging is ten opzichte van 2023, toen de secretaris ongeveer 140 telefoongesprekken voerde. Hieronder vielen ook gesprekken met personen die niet tevreden waren over een accountant, maar niet direct een klacht wilden indienen.

Niet alle klachtinstanties voor accountants beschikken over dezelfde bevoegdheden. Tot welke instantie een klager zich het beste kan wenden, is daarom voor een groot deel afhankelijk van wat de klager wenst te bereiken met de klacht. De secretaris kan klagers informeren over de mogelijkheden. Ziet de klager nog de mogelijkheid om er samen uit te komen, dan kan een procedure bij de Klachtencommissie of het accountantskantoor of -organisatie waaraan de betrokken accountant is verbonden (interne klachtenregeling) raadzaam zijn. Wanneer de klager van

mening is dat de betrokken accountant een maatregel opgelegd dient te krijgen, dan is de Accountantskamer de aangewezen klachtinstantie. Indien de klager duidelijkheid omtrent een civielrechtelijk geschil wenst (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 voor Geschillen parallel lopen aan de procedure bij een van de andere klachtinstanties.

Klachtenbehandeling in cijfers

Cijfers Klachtencommissie	2024	2023
In behandeling per 1 januari	11	6
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	35	38
Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten	46	44
Niet voldaan aan vereisten Verordening	14	16
Klacht niet doorgezet	3	2
Totaal aantal in behandeling genomen klachten	29	26
Beslissing	10	4
Klacht vervallen	13	11
In behandeling per 31 december	6	11

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2024/2023

De vergelijkende cijfers van 2023 zijn aangepast aan de verwerkingsmethodiek zoals die vanaf 2024 wordt gehanteerd. Daarom wijken sommige cijfers uit 2023 af van het jaaroverzicht 2023.

Niet alle ingediende klachten zijn daadwerkelijk inhoudelijk behandeld door de Klachtencommissie; in 2024 voldeden veertien klachten niet aan de vereisten van de Verordening. Verhoudingsgewijs is dit een daling ten opzichte van 2023; 30% in 2024 tegenover 38% in 2023.

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 eigen moverende redenen, bij nader inzien, besluit om van de klachtbehandeling af te zien.

Naast dat klagers een klacht kunnen indienen bij de Klachtencommissie, worden accountants die werkzaam zijn voor een accountantsorganisatie of -kantoor waarop geen klachtenreglement van toepassing is, geacht om klachten door te sturen aan de Klachtencommissie. Hiermee wordt bewerkstelligd dat schriftelijk ingediende klachten worden behandeld door een bevoegde instantie voor klachtbehandeling. In 2024 zijn geen klachten doorgestuurd aan de Klachtencommissie.

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	2024	2023
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	8	10
De interne klachtprocedure van de accountants-praktijk is al doorlopen	-	1
De klacht is civielrechtelijk van aard, betreft enkel een declaratiegeschil	4	4
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	-	1
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	-	-
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	2	-
Niet voldaan aan het territorialiteitsbeginsel	-	-
Totaal	14	16

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2024/2023; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2024 veertien klachtdossiers gesloten omdat niet was voldaan aan de Verordening. De onderliggende redenen hiervoor komen grotendeels overeen met de jaren daarvoor, zoals blijkt uit bovenstaande tabel.

Wanneer een potentiële klager het secretariaat benadert, probeert de secretaris diegene op weg te helpen bij het opstellen van een klacht. Mocht toch een klacht worden ingediend die 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 is de klager hiertoe niet bereid, dan wordt het dossier alsnog gesloten, omdat dan (nog steeds) niet is voldaan aan de vereisten van de Verordening. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de secretaris onpartijdig te werk gaat. Mocht de secretaris andere mogelijk klachtwaardige gedragingen van de accountant constateren, zal de secretaris 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 de klacht aan de Raad voor Geschillen voor te leggen.

Klacht vervallen of ingetrokken

Klacht vervallen 2024	Voorafgaand aan de zitting / gedurende de behandeling	Ter zitting of (kort) daarna	Totaal
Partijen hebben overeenstemming bereikt	2	-	2
Keuze voor ander gremium: Accountantskamer, Raad voor Geschillen of de civiele rechter	5	-	5
Klacht ingetrokken, zonder nadere opgave van redenen	5	-	5
Klachtbehandeling gestaakt	1	-	1
Totaal	13	-	13

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2024; vervallen klachten krachtens artikel 13 van de Verordening

Het klachtenformulier van de Klachtencommissie bevat de mogelijkheid voor de klager om mogelijke oplossingen aan te dragen. Hierdoor kan het voorkomen dat de accountant uit zichzelf tegemoetkomt aan het voorstel van de klager, zonder verdere bemiddeling van de secretaris.

Ook tijdens de hoorzitting zal de voorzitter van de Klachtencommissie een schikking tussen de klager en de accountant proberen en partijen hiernaar bevragen.

In 2024 zijn in totaal twaalf klachten ingetrokken en daarmee komen te vervallen. Twee daarvan zijn ingetrokken omdat partijen onderling overeenstemming bereikten voordat er een hoorzitting plaatsvond. De Klachtencommissie heeft de behandeling van een klacht gestaakt toen de commissie een zorgvuldige klachtbehandeling niet langer mogelijk achtte. In verhouding zijn meer klachten komen te vervallen dan in 2023, namelijk 30% in 2024 tegenover 25% in 2023.

Aangezien het doel van de klager niet altijd aansluit bij de bevoegdheden van de Klachtencommissie, wordt een bij haar in eerste instantie ingediende klacht nog weleens ingetrokken. In 2024 heeft de klager in vijf gevallen de reeds ingediende klacht bij de Klachtencommissie ingetrokken en er alsnog voor gekozen de klacht voor te leggen aan (een) andere klachtinstantie(s).

Hoorzittingen

Wanneer de schriftelijke ronde van de klachtprocedure is afgewikkeld vindt er een hoorzitting plaats. Het behoeft de voorkeur van de Klachtencommissie om de hoorzitting fysiek ten kantore van de NBA te organiseren. In uitzonderlijke gevallen en met instemming van de partijen kan de hoorzitting digitaal plaatsvinden.

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 klachtenprocedure.

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 de 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 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 2024 hebben zeven hoorzittingen plaatsgevonden. Zes daarvan vonden plaats op het kantoor van de NBA en een via MS Teams. Tijdens twee hoorzittingen zijn klachten tegen twee accountants tegelijk behandeld, omdat de betreffende klachten tegen twee accountants gericht waren.

Na alle zeven hoorzittingen die in 2024 hebben plaatsgevonden heeft de Klachtencommissie in hetzelfde jaar een beslissing genomen. Eén beslissing die de Klachtencommissie in 2024 heeft genomen zag op een hoorzitting die eind 2023 heeft plaatsgevonden.

Beslissingen

Beslissingen Klachtencommissie	2024	2023
Klacht ongegrond	7	1
Klacht deels gegrond/ongegrond	3	3
Klacht gegrond	-	-
Totaal	10	4

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2024/2023 beslissingen

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2024 ten aanzien van tien accountants een beslissing genomen, waarvan drie klachten deels gegrond zijn verklaard. In deze gevallen heeft de accountant een of meerdere fundamentele beginselen van de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants¹ geschonden. Dit betrof drie keer het beginsel van professionaliteit, drie keer het beginsel van vakbekwaamheid en zorgvuldigheid, en drie keer het beginsel van objectiviteit.

De Klachtencommissie is opgevallen dat de klachten die in 2024 gegrond zijn verklaard veelvuldig gingen over onvoldoende adequaat handelen van accountants bij conflictsituaties tussen vennoten. Zo hebben accountants ondanks gelijkwaardigheid van de vennoten onevenredig met hen gecommuniceerd of verschillende informatie verstrekt, ook nadat (een van de) vennoten daarover had(den) geklaagd. Ook heeft een accountant die op de hoogte was van een vertrouwensbreuk tussen de vennoten geen maatregelen getroffen.

Zeven klachten zijn in het verslagjaar in het geheel ongegrond verklaard.

De overige in 2024 in gang gezette klachtprocedures, te weten vijf klachten, lopen door in 2025 en zullen alsdan door de Klachtencommissie worden afgewikkeld.

Afhandelingsduur

De Klachtencommissie handelt klachten binnen 26 weken af. Deze beslistermijn kan met vier weken worden verdaagd. Van de verdaging moet de Klachtencommissie, vóór ommekomst van de vastgestelde beslistermijn, een schriftelijke mededeling doen aan zowel de klager als de betrokken accountant. Aan de overschrijding van de termijn van dertig weken zijn echter geen (juridische) consequenties verbonden.

Tabel 6 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van klachten die met een beslissing door de Klachtencommissie in 2024 zijn afgedaan.

¹ Professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid evenals vertrouwelijkheid.

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	2
Afgehandeld tussen 26-30 weken	1
Afgehandeld langer dan 30 weken	7
Totaal	10

Tabel 6. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2024; afhandelingsduur beslissingen

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie in zeven klachtdossiers er langer dan dertig weken over gedaan om de klacht af te handelen. In een van deze klachtdossiers heeft het enkele maanden geduurd om een hoorzitting te organiseren op een moment dat iedereen schikte. In een ander dossier was de Klachtencommissie door omstandigheden genoodzaakt om de hoorzitting te verplaatsen, wat de afhandeling heeft vertraagd. In de overige klachtdossiers had de accountant verzocht om uitstel om het verweerschrift in te dienen. Hoewel dergelijke verzoeken vrijwel altijd worden toegekend, schort het uitstel de beslistermijn niet op.

Afhandelingsduur van klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	28
Afgehandeld tussen 26-30 weken	-
Afgehandeld langer dan 30 weken	1
Totaal	29

Tabel 7. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2024; afhandelingsduur overige klachten

Tabel 7 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van de klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan. In het verslagjaar is het overgrote deel van deze klachtdossiers binnen 26 weken afgehandeld. Eén dossier is na dertig weken afgehandeld, toen de Klachtencommissie een zorgvuldige klachtbehandeling niet langer mogelijk achtte.

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Mercuriusplein 3
2132 HA Hoofddorp
Postbus 242
2130 AE Hoofddorp

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