

# Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2025

Koninklijke Nederlandse  
Beroepsorganisatie  
van Accountants



Juni 2026


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

© 2026 Koninklijke NBA

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij door middel van druk, fotokopieën, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de NBA.

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Inleiding	5
Terugblik en vooruitblik	6
Afgetreden leden	6
Training	7
Contact Accountantskamer en Raad voor Geschillen	7
Loketfunctie secretaris van de Klachtencommissie	7
Klachtenbehandeling in cijfers	8
Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	9
Klacht vervallen of ingetrokken	10
Hoorzittingen	10
Beslissingen	11
Afhandelingsduur	11

# Inleiding

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 en het College van Beroep voor het bedrijfsleven), 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 gericht op het nader tot elkaar brengen van partijen, waarbij de nadruk ligt op waar mogelijk het bereiken van overeenstemming tussen klager en accountant.

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 en het College van Beroep voor het bedrijfsleven. 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.

Voor meer [informatie over de Klachtencommissie, eerdere jaaroverzichten en contactgegevens](#).

# Terugblik en vooruitblik

## Afgetreden leden

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.

Per 1 mei 2025 zijn twee AA-leden afgetreden in verband met het bereiken van de maximale zittingstermijn. Zij zijn direct opgevolgd door twee AA-leden. Naar verwachting zal in 2026 een RA-lid toetreden.

Op het moment van schrijven is het rooster van aftreden als volgt:

Naam	Datum van aantreden	Einddatum 1 <sup>e</sup> termijn	Einddatum 2 <sup>e</sup> termijn
<b>Voorzitters</b>			
Philippe Boileau RA	1 mei 2021	1 mei 2025	1 mei 2029
mr. Elnet Coumans	1 november 2024	1 november 2028	1 november 2032
<b>RA-leden</b>			
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	-
<b>AA-leden</b>			
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

## Training

In 2025 bestond de Klachtencommissie bijna volledig uit nieuw benoemde leden. Ter verdere versterking van de kennis en professionaliteit van de commissieleden bij het houden van hoorzittingen is in 2025 aanvullend ingezet op scholing en training. Om een zorgvuldige klachtbehandeling te waarborgen, heeft in 2025 een training plaatsgevonden. De training werd gegeven door twee rechters en richtte zich 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. Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst 2025 is ook gesproken over een eventuele aanpassing van de Verordening op de klachtbehandeling.

## Contact Accountantskamer en Raad voor Geschillen

Begin 2025 hebben overleggen plaatsgevonden tussen de voorzitters van de Klachtencommissie en de Accountantskamer, alsmede tussen de voorzitters van de Klachtencommissie en de Raad voor Geschillen, eveneens onderdeel van de NBA. Tijdens deze ontmoetingen werden ervaringen uitgewisseld om er lering uit te trekken.

## Loketfunctie secretaris van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie wordt procedureel bijgestaan door de secretaris. In de Verordening is deze secretaris aangewezen als centraal loket dat (potentiële) klagers informeert over de verschillende instanties waar klachten tegen en geschillen met accountants kunnen worden ingediend. 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.

### Klachtencommissie of interne klachtenregeling

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.

### Accountantskamer

Wanneer de klager van mening is dat de betrokken accountant een maatregel opgelegd dient te krijgen, dan is de Accountantskamer de aangewezen klachtinstantie.

### Raad voor Geschillen of civiele rechter

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.

In 2025 heeft de secretaris ongeveer 170 telefoongesprekken gevoerd met (potentiële) klagers en accountants, wat een stijging is ten opzichte van 2024, toen de secretaris ongeveer 150 telefoongesprekken voerde. Hieronder vielen ook gesprekken met personen die niet tevreden waren over een accountant, maar niet direct een klacht wilden indienen. De secretaris wordt ook regelmatig gebeld door personen die in de veronderstelling zijn dat zij een geschil hebben met een accountant, terwijl het bijvoorbeeld een boekhouder of belastingadviseur betreft. In dat geval verwijst de secretaris naar andere beroepsorganisaties, zoals de Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB), de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB).

# Klachtenbehandeling in cijfers

Cijfers Klachtencommissie	2025	2024
In behandeling per 1 januari	6	11
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	34	35
<b>Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten</b>	<b>40</b>	<b>46</b>
Niet voldaan aan vereisten Verordening	9	14
Klacht niet doorgezet	3	3
<b>Totaal aantal in behandeling genomen klachten</b>	<b>28</b>	<b>29</b>
Beslissing	4	10
Klacht vervallen	16	13
In behandeling per 31 december	8	6

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2025/2024

Niet alle ingediende klachten zijn daadwerkelijk inhoudelijk behandeld door de Klachtencommissie; in 2025 voldeden negen klachten niet aan de vereisten van de Verordening. Verhoudingsgewijs is dit een daling ten opzichte van 2024; 23% in 2025 tegenover 30% in 2024. Deze cijfers worden op pagina 9 nader uiteengezet.

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. Deze cijfers worden op pagina 10 nader uiteengezet.

Accountants die werkzaam zijn voor een accountantsorganisatie of -kantoor waarop geen klachtenreglement van toepassing is, worden geacht om tegen hen ingediende klachten door te sturen aan de Klachtencommissie. Hiermee wordt bewerkstelligd dat schriftelijk ingediende klachten worden behandeld door een bevoegde instantie voor klachtbehandeling. In 2025 zijn geen klachten doorgestuurd aan de Klachtencommissie.

## Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	2025	2024
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	8	8
De interne klachtprocedure van de accountantspraktijk is al doorlopen	1	-
De klacht is civielrechtelijk van aard, betreft enkel een declaratiegeschil	-	4
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	-	-
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	-	-
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	-	2
Niet voldaan aan het territorialiteitsbeginsel	-	-
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>14</b>

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2025/2024; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2025 negen klachten niet in behandeling genomen omdat niet was voldaan aan de Verordening, wat een daling is ten opzichte van 2024. De onderliggende redenen wijken af van het voorgaande jaar, zoals blijkt uit bovenstaande tabel. Het meest opvallend is dat in 2025 geen klachten niet in behandeling zijn genomen omdat ze enkel een declaratiegeschil betroffen. Ingediende klachten bevatten regelmatig een onderdeel dat ziet op een declaratiegeschil. In dat geval worden alleen de overige klachtonderdelen in behandeling genomen, voor zover die voldoen aan de vereisten.

Als een klager een klacht indient die onvoldoende is toegelicht en/of onderbouwd, krijgt klager tweemaal de gelegenheid 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 niet in behandeling genomen wegens het niet voldoen aan de vereisten van de Verordening, 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.

Voorgaande heeft tot gevolg dat iedereen een klacht, die voldoet aan de vereisten die de Verordening daaraan stelt, kan indienen. 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 direct bij binnenkomst niet in behandeling genomen.

## Klacht vervallen of ingetrokken

Klacht vervallen 2025	Voorafgaand aan de zitting / gedurende de behandeling	Ter zitting of (kort) daarna	Totaal
Partijen hebben overeenstemming bereikt	7	1	8
Keuze voor ander gremium: Accountantskamer, Raad voor Geschillen of de civiele rechter	4	-	4
Klacht ingetrokken, zonder nadere opgave van redenen	2	-	2
Klachtbehandeling gestaakt	2	-	2
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2025; 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 beproeven en partijen hiernaar bevragen.

In 2025 heeft over een dossier voorafgaand aan een eventuele hoorzitting een digitaal gesprek plaatsgevonden tussen de partijen, de voorzitter en de secretaris. Tijdens dit gesprek hebben partijen een schikking getroffen.

In 2025 zijn in totaal veertien klachten, na in behandeling name van de klacht, ingetrokken en daarmee komen te vervallen. Acht daarvan zijn ingetrokken omdat partijen onderling overeenstemming bereikten. De behandeling van een klacht tegen twee accountants is na in behandeling name gestaakt, omdat de Klachtencommissie aan de hand van aanvullend ontvangen informatie tijdens de behandeling constateerde dat de verjaringstermijn was overschreden. In verhouding zijn meer klachten komen te vervallen dan in 2024, namelijk 57% tegenover van 45%.

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 2025 heeft de klager in vier 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 specifieke 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 van een hoorzitting 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, komt de Klachtencommissie tot een beslissing.

In 2025 hebben acht hoorzittingen plaatsgevonden. Zeven daarvan vonden plaats op het kantoor van de NBA en een via MS Teams.

Een hoorzitting heeft geleid tot overeenstemming. Na vier hoorzittingen heeft de Klachtencommissie in 2025 een beslissing genomen. Eén beslissing zal begin 2026 worden genomen. Tijdens twee hoorzittingen gaven klager en accountant aan graag aanvullende tijd tot begin 2026 te krijgen om samen alsnog tot overeenstemming te kunnen komen.

## Beslissingen

Beslissingen Klachtencommissie	2025	2024
Klacht ongegrond	2	7
Klacht deels gegrond/ongegrond	2	3
Klacht gegrond	-	-
Totaal	4	10

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2025/2024 beslissingen

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2025 over vier klachten een beslissing genomen, waarvan twee klachten deels gegrond zijn verklaard. In deze gevallen heeft de accountant een of meerdere fundamentele beginselen van de VGBA geschonden.<sup>1</sup> Op klachtonderdeel niveau betrof dit twee keer het beginsel van professionaliteit, twee keer het beginsel van objectiviteit, en drie keer het beginsel van vakbekwaamheid en zorgvuldigheid.

De Klachtencommissie is opgevallen dat de klachten die in 2025 (deels) gegrond zijn verklaard veelvuldig gingen over onduidelijke communicatie tussen de accountant en diens klant, waardoor de verwachtingen van de klant niet zijn vervuld. Het ontbreken van een opdrachtbevestiging maakt het regelmatig lastig voor de Klachtencommissie om na te gaan welke afspraken er lagen en wat de klant redelijkerwijs mocht verwachten van de accountant.

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

## Afhandelingsduur

De Klachtencommissie handelt klachten binnen 26 weken af. Deze beslistermijn kan met vier weken worden verdaagd. Van de verdagging moet de Klachtencommissie, vóór ommekomst van de vastgestelde beslistermijn, een schriftelijke mededeling doen aan zowel de klager als de betrokken accountant. Aan overschrijding van deze termijn zijn in de Verordening geen rechtsgevolgen verbonden.

Tabel 6 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van klachten die met een beslissing door de Klachtencommissie in 2025 zijn afgedaan.

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

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	4
Afgehandeld tussen 26-30 weken	-
Afgehandeld langer dan 30 weken	-
<b>Totaal</b>	<b>4</b>

Tabel 6. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2025; afhandelingsduur beslissingen

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie alle klachtdossiers die tot een beslissing hebben geleid binnen de termijn van 26 weken afgehandeld.

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	-
<b>Totaal</b>	<b>28</b>

Tabel 7. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2025; 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 zijn al deze klachtdossiers binnen 26 weken afgehandeld.



Koninklijke Nederlandse  
Beroepsorganisatie  
van Accountants



Mercuriusplein 3  
2132 HA Hoofddorp  
Postbus 242  
2130 AE Hoofddorp

T 088 4960 301  
E [nba@nba.nl](mailto:nba@nba.nl)  
I [www.nba.nl](http://www.nba.nl)