

# Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2023

Koninklijke Nederlandse  
Beroepsorganisatie  
van Accountants



Juni 2024


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 openbare accountantspraktijk, bij de overheid, als intern accountant en in het management van organisaties. Integriteit, objectiviteit, deskundigheid en zorgvuldigheid, geheimhouding en professioneel gedrag zijn essentiële waarden 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

© 2024 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.

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2023	5
Terugblik en vooruitblik toename ingediende klachten	6
Contact andere klachteninstanties accountants	6
Loketfunctie secretarissen van de Klachtencommissie	6
Klachtenbehandeling in cijfers	7
Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	8
Klacht vervallen	9
Hoorzittingen	10
Beslissingen	11
Afhandelingsduur	12

# Jaaroverzicht

## Klachtencommissie NBA 2023

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 bijvoorbeeld 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 toename ingediende klachten

Hoewel de afgelopen jaren een daling van het aantal ingediende klachten was waar te nemen, heeft er in 2023 een kleine stijging plaatsgevonden. In 2023 heeft de Klachtencommissie 34 klachten ontvangen ten opzichte van 28 klachten in 2022 en 43 klachten in 2021.

Deze stijging is dusdanig klein dat het lastig is om daar een oorzaak voor te vinden. Temeer omdat de Klachtencommissie in verhouding ongeveer evenveel klachten in behandeling heeft genomen als in 2022; 60% tegenover 64%.

## Contact andere klachteninstanties accountants

Jaarlijks vindt een overleg plaats tussen de (plaatsvervangend) voorzitter(s) van de Klachtencommissie en de voorzitter van de Accountantskamer. Deze ontmoeting is in het kader van kennisdeling waardevol. Tevens is het goed dat de verschillende klachtinstanties op de hoogte zijn van elkaars procedures en werkwijze. In 2024 hoopt de Klachtencommissie ook een regulier contact met de Raad voor Geschillen te bewerkstelligen.

## Loketfunctie secretarissen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie wordt procedureel, beleidsmatig en inhoudelijk bijgestaan door 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. Tevens zijn de secretarissen 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 2023 is de samenstelling van het secretariaat meermaals gewijzigd. In juli is een interim juriste aangetreden in aanloop naar het afscheid van een van de secretarissen in augustus. In december is een nieuwe, vaste secretaris in dienst getreden.

In 2023 hebben de secretarissen zo'n 140 telefoongesprekken gevoerd met (potentiële) klagers en accountants, wat aanzienlijk meer is dan de hoeveelheid in 2022, namelijk 110.

In het jaarverslag 2022 werd het voornemen geuit om de loketfunctie van de secretarissen nader onder de aandacht te brengen bij de beroepsgroep, de Accountantskamer en de Raad voor Geschillen. De stijging van het aantal contactmomenten wijst er mogelijk op dat de zichtbaarheid is toegenomen.

# Klachtenbehandeling in cijfers

Cijfers Klachtencommissie	2023	2022	2021
In behandeling per 1 januari	6	5	13
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	34	28	43
<b>Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>56</b>
Niet voldaan aan vereisten Verordening	15	10	26
Klacht niet doorgezet	2	2	6
<b>Totaal aantal in behandeling genomen klachten</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>24</b>
Beslissing	4	5	6
Klacht vervallen	10	10	15
In behandeling per 31 december	9	6	5

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2023/2022/2021

Niet alle ingediende klachten zijn daadwerkelijk inhoudelijk behandeld door de Klachtencommissie; in 2023 voldeden 15 klachten niet aan de vereisten van de Verordening. Verhoudingsgewijs komt dit overeen met 2022; 38% tegenover 30%. In 2021 lag dit percentage een stuk hoger, namelijk op 46%. In 2023 zijn twee klachten zonder opgave van redenen niet doorgezet, wat gelijk is aan 2022.

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 betreffende accountantspraktijk of aan een andere instantie met meer of andere bevoegdheden dan de Klachtencommissie, zoals de Accountantskamer of Raad voor Geschillen, voor te leggen.

## Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	2023	2022	2021
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	10	2	6
De interne klachtprocedure van de accountantspraktijk is al doorlopen	1	2	4
De klacht is civielrechtelijk van aard, betreft enkel een declaratiegeschil	3	-	5
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	1	-	-
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	-	1	1
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	-	5	10
Niet voldaan aan het territorialiteitsbeginsel	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>26</b>

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2023/2022/2021; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2023 15 klachtdossiers gesloten, omdat niet was voldaan aan de Verordening. Hierbij valt op dat, in verhouding met de voorgaande jaren, de onderliggende redenen hiervoor zijn verschoven. Waar in 2021 en 2022 met name klachten niet voldeden aan de vereisten van de Verordening omdat de klacht onvoldoende was gemotiveerd en/of onderbouwd, is in 2023 geen enkel dossier om die reden gesloten. Mogelijk is deze afname een gevolg van de toegenomen bekendheid van de loketfunctie van het secretariaat van de Klachtencommissie, waar in 2023 aandacht aan besteed is.

Wanneer een potentiële klager het secretariaat benadert, proberen de secretarissen 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.

Gezien de diversiteit 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 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 de klacht aan de Raad voor Geschillen voor te leggen.



## Klacht vervallen

Klacht vervallen 2023	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	3	-	3
Klacht ingetrokken, zonder nadere opgave van redenen	4	-	4
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2023; 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 van de NBA, partijen onderling overeenstemming bereiken. Door de secretarissen 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 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 klachtenprocedure 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.

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 secretarissen.

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

In 2023 zijn in totaal tien klachten, na in behandeling name van de klacht, ingetrokken en daarmee komen te vervallen. Drie daarvan zijn ingetrokken omdat partijen onderling overeenstemming bereikten voordat er een hoorzitting plaatsvond. Het aantal vervallen klachten is gelijk aan 2022.

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 zijn klacht. 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 sanctie 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.

Aangezien het beoogde 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 2023 heeft de klager in drie gevallen de reeds in behandeling genomen 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 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 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 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 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 2023 hebben vijf hoorzittingen van de Klachtencommissie plaatsgevonden. Twee daarvan vonden plaats op het kantoor van de NBA en drie via MS Teams.

Na drie van de vijf hoorzittingen die in 2023 hebben plaatsgevonden heeft de Klachtencommissie in hetzelfde jaar een beslissing genomen. Eén beslissing die de Klachtencommissie in 2023 heeft genomen zag op een hoorzitting die eind 2022 heeft plaatsgevonden. In 2024 zal één beslissing worden genomen naar aanleiding van een hoorzitting die eind 2023 heeft plaatsgevonden.

## Beslissingen

Beslissingen Klachtencommissie	2023	2022	2021
Klacht ongegrond	1	1	1
Klacht deels gegrond/ongegrond	3	3	3
Klacht gegrond	-	1	2
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2023/2022/2021 beslissingen

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2023 in vier klachtprocedures 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 accountants<sup>1</sup> geschonden. Dit betrof drie keer het beginsel van professionaliteit, twee keer het beginsel van vakbekwaamheid en zorgvuldigheid, en eenmaal het beginsel van integriteit.

Eén klacht is in het verslagjaar ongegrond verklaard.

De overige in 2023 in gang gezette klachtprocedures, te weten negen klachten, lopen door in 2024 en zullen alsdan door de Klachtencommissie worden afgewikkeld.

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

## Afhandelingsduur

De Klachtencommissie streeft ernaar klachten binnen 26 weken af te handelen. Deze behandeltermijn kan met vier weken worden verlengd. Echter, aan de overschrijding van de termijn van 30 weken zijn geen (juridische) consequenties verbonden.

Tabel 6 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van klachten die met een beslissing door de Klachtencommissie in 2023 zijn afgedaan.

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	-
Afgehandeld tussen 26-30 weken	2
Afgehandeld langer dan 30 weken	2
<b>Totaal</b>	<b>4</b>

Tabel 6. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2023; 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 een van deze klachtdossiers had de accountant verzocht om uitstel om zijn verweerschrift in te dienen. Dit verzoek is toegekend. Een dergelijk uitstel schort de behandeltermijn niet op. Ook was de Klachtencommissie door omstandigheden genoodzaakt om de hoorzitting te verplaatsen, wat de afhandeling heeft vertraagd. In het tweede dossier heeft een tweede schriftelijke ronde plaatsgevonden, waardoor de fase voorafgaand aan de hoorzitting langer heeft geduurd dan doorgaans het geval is.

Afhandelingsduur van klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	24
Afgehandeld tussen 26-30 weken	3
Afgehandeld langer dan 30 weken	-
<b>Totaal</b>	<b>27</b>

Tabel 7. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2023; 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.



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)