

Verordening op de klachtbehandeling

23 juni 2008

De ledenvergadering van de NOvAA, Gelet op de artikelen 24, vijfde lid, van de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten; Stelt de volgende verordening vast:

Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

Voor de toepassing van deze verordening en de daarop rustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. accountantskamer: de accountantskamer, bedoeld in hoofdstuk III van de Wet tuchtspraak accountants;
- b. accountantskantoor: het accountantskantoor, bedoeld in de Verordening gedragscode;
- c. accountantsorganisatie: een accountantsorganisatie als bedoeld in de Wet toezicht accountantsorganisaties;
- d. NOvAA: de Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten, bedoeld in artikel 2 van de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten;
- e. ledenvergadering: de ledenvergadering van de NOvAA;
- f. NIVRA: het Nederlands Instituut van Registeraccountants, bedoeld in artikel 1 van de Wet op de Registeraccountants;
- g. Accountant-Administratieconsulent: de natuurlijk persoon die is ingeschreven in het in artikel 36 van de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten bedoelde accountantsregister.

Hoofdstuk 2. Klachtbehandeling

Artikel 2

Er is een gezamenlijke instantie van NOvAA en NIVRA voor de behandeling van klachten tegen Accountants-Administratieconsulenten en registeraccountants: de Klachtencommissie.

Artikel 3

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een Accountant-Administratieconsulent zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie.
2. Een klacht kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.

Artikel 4

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en het adres van de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;

c. de dagtekening;

d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht alsmede de redenen omtrent de klachtwaardigheid daarvan.

2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.

3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Artikel 5

1. De Klachtencommissie neemt de klacht in behandeling:
 - a. indien de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, niet werkzaam is bij of verbonden is aan een accountantsorganisatie of een accountantskantoor waar een klachtenregeling van toepassing is die ziet op de gedraging waarover wordt geklaagd; of
 - b. indien de klager voorkeur geeft aan een afhandeling door de Klachtencommissie.
2. De secretaris van de Klachtencommissie is op verzoek behulpzaam bij het adresseren van de klacht.

Artikel 6

De Accountant-Administratieconsulent die een klacht ontvangt stuurt deze terstond door aan:

- a. de binnen zijn accountantsorganisatie of accountantskantoor met klachtbehandeling belaste functionaris of commissie;
- b. de Klachtencommissie, indien de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, niet werkzaam is bij of verbonden is aan een accountantsorganisatie of accountantskantoor waar een klachtenregeling van toepassing is, die ziet op de gedraging waarover wordt geklaagd.

Artikel 7

Na doorsturen van een klacht door de accountantskamer, ingevolge artikel 38a, eerste lid, van de Wet tuchtspraak accountants, zorgt de secretaris van de Klachtencommissie er, na overleg met klager, voor dat de klacht wordt voorgelegd aan de gewenste instantie voor klachtbehandeling.

Hoofdstuk 3. Klachtencommissie

Artikel 8

1. De Klachtencommissie bestaat uit de volgende leden:
 - a. een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter;

b. vier Accountants-Administratieconsulenten;

c. vier registeraccountants.

2. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris en een plaatsvervangend secretaris.

3. De leden, de secretaris en de plaatsvervangend secretaris worden benoemd door de besturen van NOvAA en NIVRA.

4. De zittingsduur van de leden bedraagt vier jaar. Herbenoeming is eenmalig mogelijk.

5. Door de voorzitter wordt, in overleg met de secretaris, beslist welke leden met de behandeling van een klacht over een Accountant-Administratieconsulent worden belast met dien verstande dat daaraan in ieder geval deelnemen een voorzitter en twee Accountants-Administratieconsulenten.

6. Wanneer een lid van de Klachtencommissie betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft of in relatie staat tot de klager of de betrokken Accountant-Administratieconsulent, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

7. Op verzoek van de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of de klager, kunnen leden die een zaak behandelen, worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de Klachtencommissie schade zou kunnen lijden.

Artikel 9

1. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
 - a. op verzoek van een lid;
 - b. bij het bereiken van de zeventigjarige leeftijd;
 - c. bij het verstrijken van de zittingsduur;
 - d. bij doorhaling in het accountantsregister als bedoeld in artikel 48 van de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten of artikel 63 van de Wet op de Registeraccountants;
 - e. bij overlijden.
2. Het lid van de Klachtencommissie, dat ingevolge sub b of c van het eerste lid aftreedt, kan op verzoek van de voorzitter zijn functie behouden met betrekking tot die zaken aan welke behandeling hij heeft deelgenomen, doch die op het tijdstip van zijn aftreden nog niet zijn afgedaan.
3. Aftreden geschiedt volgens een door de besturen van de NOvAA en het NIVRA in onderling overleg vast te stellen rooster. Het rooster wordt zodanig ingericht dat jaarlijks niet meer dan

twee Accountants-Administratieconsulenten en twee registeraccountants gelijktijdig aftreden.

4. Voor degenen die voor de eerste maal na inwerkingtreding van deze verordening worden benoemd, kan worden afgeweken van artikel 8, vierde lid van deze verordening.

Artikel 10

De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht.

Artikel 11

1. De klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

2. De Klachtencommissie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

3. De Klachtencommissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 12

1. De Klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift.

2. Aan de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

3. De Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt de gelegenheid geboden om binnen vier weken een schriftelijke reactie in te dienen.

Artikel 13

1. De Klachtencommissie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht in behandeling is genomen bij een accountantsorganisatie of accountantskantoor of de Klachtencommissie;

b. waarover niet binnen drie jaar na constatering een klacht is ingediend of een gedraging betreft die langer dan zes jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

c. waarover een klacht door de accountantskamer in behandeling is genomen of, d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. De Klachtencommissie neemt een klacht ook niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij verordening gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten.

3. De voorzitter van de Klachtencommissie beslist op voordracht van de secretaris omtrent het niet in behandeling nemen van de klacht.

4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Klachtencommissie klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 14

1. De Klachtencommissie stelt de klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 15

1. De Klachtencommissie handelt de klacht zo spoedig mogelijk af doch uiterlijk binnen zesentwintig weken.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 13, tweede lid, van deze verordening te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.

4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 16

1. De Klachtencommissie stelt de klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van een eventuele aanbeveling.

2. De beslissing van de Klachtencommissie strekt tot:

a. gegrondverklaring van de klacht; of b. ongegrondverklaring van de klacht.

3. In de beslissing wordt melding gemaakt dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de accountantskamer, indien de klacht betreft een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid van de Wet tuchtspraak accountants.

4. De Klachtencommissie kan haar beslissing toezenden aan de besturen van NOVAA en NIVRA, de accountantskamer en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Artikel 17

De klacht vervalt zodra klager aan de Klachtencommissie te kennen geeft dat de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 18

1. De secretaris van de Klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

2. De Klachtencommissie publiceert jaarlijks het aantal, de aard en de afhandelingsduur van klachten alsmede het aantal naar andere instanties doorgestuurde klachten.

Hoofdstuk 4. Slotbepaling

Artikel 19

1. Deze verordening treedt in werking op het tijdstip waarop Hoofdstuk III van de Wet tuchtspraak accountants in werking treedt.

2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening op de klachtbehandeling.

Toelichting

Algemeen

1. Tuchtrecht

Het tuchtrecht dient het belang van een goede beroepsuitoefening. Met de Wet tuchtspraak accountants (hierna: Wtra) komt er een einde aan de behandeling van klachten door de Raad van Tucht. In de nieuwe situatie kunnen klachten betreffende het beroepsmatig handelen van Accountants-Administratieconsulenten worden voorgelegd aan de accountantskamer te Zwolle.

Op grond van artikel 38a, eerste lid, van de Wtra kan de voorzitter van de accountantskamer een klacht alvorens deze in behandeling te nemen doorsturen naar de instantie die daarvoor bij verordening van de NOVAA of het NIVRA is aangewezen, in het geval de klacht zich daarvoor leent en indien uit het klaagschrift blijkt, dat de klacht niet aan deze instantie is voorgelegd. Het zal in dergelijke gevallen merendeels gaan om bejegeningssklachten; de klager zoekt genoegdoening. Voor bejegeningssklachten is een klachtenprocedure doorgaans effectiever dan een tuchtrechtelijke procedure.

De accountantskamer informeert de klager wiens klacht wordt doorgezonden over de bevoegdheid om, indien de klachtbehandeling niet tot een bevredigende uitkomst leidt, een nieuwe klacht in te dienen bij de accountantskamer.

In de Verordening op de klachtbehandeling is de secretaris van de Klachtencommissie aangewezen als centraal loket waarnaar de accountantskamer de klacht op grond van artikel 38a, eerste

lid, van de Wtra kan doorsturen. De secretaris van de Klachtencommissie zorgt er vervolgens, in overleg met klager, voor dat de klacht wordt voorgelegd aan de gewenste instantie voor klachtbehandeling.

2. Klachtrecht

In het klachtrecht staat de klager centraal. Klachtbehandeling draagt bij aan het herstel van vertrouwen van cliënten in de beroepsuitoefening. De klachtbehandeling is er op gericht partijen nader tot elkaar te brengen. Het oordeel van de Klachtencommissie omtrent een klacht kan hier aan bijdragen.

In artikel 24, vijfde lid van de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten is vastgelegd dat de ledenvergadering van de NOvAA een verordening vaststelt over de behandeling van klachten. Een soortgelijke bepaling is in de Wet op de registeraccountants opgenomen. De wetgever laat daarbij in het midden of klachten worden behandeld door de organisatie waarbinnen de betrokken accountant werkzaam is of door een speciaal voor dat doel in het leven geroepen instantie zoals een Klachtencommissie. Van belang is alleen dat de klacht serieus en objectief wordt behandeld.

In de Verordening op de klachtbehandeling is gekozen om aan te sluiten bij de reeds voor accountantsorganisaties en accountantskantoren bestaande klachtenregelingen.

Thans zijn accountantsorganisaties en accountantskantoren ingevolge de artikelen 25 van het Besluit toezicht accountantsorganisaties (Bta), artikel 32 van de Verordening accountantsorganisaties (Vao) en artikelen 26 en 54 van de Nadere voorschriften accountantskantoren (Nvak) reeds gehouden een klachtenregeling op te stellen.

De opzet van de Wtra is in overeenstemming met de bevindingen in het rapport van de commissie Huls getiteld 'Beleidsuitgangspunten wettelijk geregeld tuchtrecht.' Uit paragraaf 2.1 van het rapport blijkt dat voor het opzetten van een interne klachtenprocedure een zekere omvang van het bedrijf nodig is. De commissie Huls komt tot de volgende conclusie: 'Indien een beroepsgroep met name uit eenmanskantoren of kleine kantoren bestaat, is de kans op het verwezenlijken van een goed werkende interne klachtenregeling niet groot.'

Er wordt aangesloten bij de bestaande praktijk waarbij accountantsorganisaties en accountantskantoren de zorg hebben voor een klachtenregeling. Uitgangspunt is, dat de klacht wordt behandeld door de Klachtencommissie als er geen andere klachtenregeling van toepassing is, dan wel als de klager een voorkeur uitspreekt voor behandeling door de Klachtencommissie.

Teneinde rechtsgelijkheid te bevorderen tussen de verschillende instanties voor klachtbehandeling wordt accountantsorganisaties en accountantskantoren aanbevolen hun procedures af te stemmen op die van de Klachtencommissie. Op deze wijze wordt een heldere, zorgvuldige wijze van klachtbehandeling gewaarborgd. In dit verband is het bestuur voornemens een model voor klachtbehandeling beschikbaar te stellen.

In het rapport 'Beleidsuitgangspunten wettelijk geregeld tuchtrecht' komt naar voren dat het voor klager duidelijk dient te zijn waar hij zijn klacht kan neerleggen. Volgens de commissie Huls dient een loket te worden ingericht dat de klacht bekijkt en behulpzaam is bij het vinden van de instantie die het best in staat is de klacht af te handelen. De secretaris van de Klachtencommissie zal deze loketfunctie uitoefenen.

Voorts kan een klager bij de secretaris van de Klachtencommissie informatie inwinnen over een juiste adressering van zijn klacht. De mogelijke instanties waaraan de klacht kan worden gericht zijn de accountantsorganisatie of het accountantskantoor waar de betrokken Accountant-Administratieconsulent werkzaam is, de Klachtencommissie, dan wel de Raad voor Geschillen of de accountantskamer. De secretaris zal zuiver faciliterend werken en kan een klager niet afhouden van het voorleggen van een klacht aan een bepaalde instantie.

3. Verhouding tussen tuchtrecht en klachtrecht

De commissie Huls duidt de afhandeling van klachten, voordat de tuchtrechter eraan te pas komt, aan als de voorfase. De voorfase heeft als uitgangspunt genoegdoening van de klager. De nadruk ligt daarbij op het bereiken van overeenstemming tussen de betrokken accountant en de klager. Klachten in de voorfase worden behandeld door de accountantsorganisatie of het accountantskantoor waar een klachtenregeling van toepassing is, of de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie geeft haar oordeel op een bij haar ingediende klacht indien de betrokken accountant en de klager er niet in slagen om overeenstemming te bereiken. De klager kan zich na de procedure bij de Klachtencommissie tot de Accountantskamer wenden wanneer het handelen of nalaten van de betrokken Accountant-Administratieconsulent in strijd is met artikel 22 van de Wtra.

Het is niet mogelijk een klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen die reeds eerder in behandeling is genomen door een accountantsorganisatie of accountantskantoor waar een klachtenregeling van toepassing is. 'Forumshoppen' is ongewenst en gaat voorbij aan het doel van het klachtrecht. Het is

immers niet goed voorstelbaar dat bij een andere klachtinstantie wel overeenstemming wordt bereikt.

4. Procedure Klachtencommissie

De procedure bij de Klachtencommissie is gebaseerd op de procedure beschreven in afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Een klacht vangt aan met een klaagschrift. Een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden aan de Accountant-Administratieconsulent. Laatstgenoemde wordt de gelegenheid geboden om binnen vier weken een schriftelijke reactie in te dienen. In een volgend stadium worden partijen uitgenodigd voor een hoorzitting. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. In iedere fase, ook tijdens de hoorzitting, kunnen partijen tot overeenstemming komen. De voorzitter van de Klachtencommissie kan hiertoe aansporen. Als partijen niet tot overeenstemming komen, geeft de Klachtencommissie een oordeel. De Klachtencommissie stelt de klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele aanbeveling. Klachten worden binnen 26 weken afgehandeld. De afhandeling kan vier weken worden verdaagd.

5. Overige

Aangezien het niet gewenst is dat de werkwijze van de Klachtencommissie met betrekking tot de behandeling van klachten over Accountants-Administratieconsulenten afwijkt van de behandeling van klachten over registeraccountants dient deze verordening voor NOvAA en NIVRA vrijwel gelijklopend te zijn.

De werking van de Verordening op de klachtbehandeling zal worden geëvalueerd.

Artikelsgewijs

Artikel 1

In dit artikel zijn definities van begrippen opgenomen. De definities dienen ter nadere bepaling van begrippen, zoals deze in de Verordening op de klachtbehandeling worden gebruikt.

Artikel 2

De bevoegdheid tot het instellen van een klachtcommissie is gebaseerd op artikel 24, vijfde lid, van de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten.

Artikel 3

Er is sprake van een klacht in de zin van de verordening als deze op schrift is gesteld.

De Klachtencommissie behandelt klachten die zien op een gedraging van een Accountant-Administratieconsulent in zijn beroepsmatig handelen.

De verordening voorziet niet in een algemeen klachtrecht in de zin dat een ieder de mogelijkheid krijgt over feiten die hem of haar ter ore zijn gekomen, te klagen. Dit blijkt uit de woorden 'jegens hem' in dit artikel.

Er is voor gekozen geschillen die enkel zien op de declaratie niet onder het klachtbegrip te laten vallen omdat hiervoor al een instantie bestaat: de Raad voor Geschillen. De Raad voor Geschillen is geschikt indien het klager gaat om de te betalen vergoeding voor geleverde diensten, waarbij deze raad door middel van bindend advies kan bepalen wat er moet de declaratie dient te geschieden.

Artikel 4

De klacht wordt ondertekend en dient ten minste de naam en het adres van de klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht is gericht, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht te bevatten. Een omschrijving van de redenen omtrent de klachtwaardigheid van de gedraging kan onder meer bestaan uit een verwijzing naar de bepalingen die volgens de klager geschonden zijn.

Klager kan een voorstel voor afwikkeling aangeven. Op die manier is het voor de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht is gericht duidelijk op welke wijze hij aan klager tegemoet kan komen.

Indien een klacht in een vreemde taal is gesteld, behoort het tot de zorg van de klager om een vertaling te verzorgen.

Artikel 5

In dit artikel komt de loketfunctie van de secretaris van de klachtencommissie tot uitdrukking. Als er de mogelijkheid is om de klacht bij een accountantsorganisatie of accountantskantoor te laten afhandelen, kan klager hiervoor – ook als hij zich al tot de klachtencommissie heeft gewend – kiezen.

Artikel 6

Teneinde te bewerkstelligen dat schriftelijk ingediende klachten worden behandeld door een bevoegde instantie voor klachtbehandeling, is bepaald dat Accountants-Administratieconsulenten klachten die bij hen worden ingediend doorsturen.

Artikel 7

Uit de toelichting op de 4^e nota van wijziging op het wetsvoorstel blijkt dat de accountantskamer de klacht ter behandeling zal doorsturen in het geval de klacht zich daar naar haar oordeel toe leent en indien uit het klaagschrift blijkt dat de klacht niet eerder aan een daarvoor in

aanmerking komende instantie is voorgelegd. Dit leidt slechts tot een uitzondering indien het een principiële kwestie betreft, een zaak waarin snel tuchtrechtelijk oordeel is gewenst of waarin een klachtbehandeling geen toegevoegde waarde zal hebben.

Artikel 8

In dit artikel wordt de samenstelling van de Klachtencommissie geregeld. De benoeming van de leden van de Klachtencommissie is voor een periode van vier jaar en geschiedt door besturen van NOvAA en NIVRA.

De voorzitter bepaalt in overleg met de secretaris welke leden een bepaalde klacht behandelen. Naast een voorzitter worden, in het geval de klacht betrekking heeft op het handelen van een Accountant-Administratieconsulent in ieder twee Accountants-Administratieconsulenten aangewezen.

Een van de beginselen van het klachtprocesrecht is dat van onpartijdigheid. De gekozen formulering 'betrokken is geweest bij de gedraging' maakt duidelijk dat niet alleen de persoon die de concrete gedraging heeft gepleegd is uitgesloten als behandelaar van de klacht. Bij klachten over een concreet handelen kunnen meer personen betrokken zijn. Dan geldt dat geen van die personen de klacht over die gedraging mag behandelen. Ook een lid van de Klachtencommissie die in enige relatie staat tot de klager of de betrokken Accountant-Administratieconsulent wordt niet voor de behandeling aangewezen.

De leden van de Klachtencommissie die voor behandeling van een klacht zijn aangewezen kunnen door zowel klager als de Accountant-Administratieconsulent tegen wiens gedraging de klacht is gericht worden gewraakt. Een wrakingsverzoek dient onderbouwd te worden met feiten of omstandigheden die de partijdigheid van de Klachtencommissie aannemelijk maakt.

Artikel 9

De besturen van de NOvAA en het NIVRA stellen in onderling overleg een rooster van aftreden voor de leden van de Klachtencommissie op. Aldus wordt voorkomen dat de in de Klachtencommissie opgebouwde kennis en ervaring door het gelijktijdig aftreden van alle leden grotendeels verloren gaat. In verband hiermee is bepaald dat voor de voor de eerste maal benoemde leden van de Klachtencommissie kan worden afgeweken van de normale zittingsduur van vier jaar.

In verband met een efficiënte afhandeling van een klacht is bepaald dat indien een lid van de Klachtencommissie aftreedt in verband met het bereiken van de zeventigjarige leeftijd of het verstrijken van zijn benoemingsperiode, dit lid op verzoek van de voorzitter niettemin

zijn functie kan behouden met betrekking tot die zaken aan welke behandeling hij heeft deelgenomen. Op deze wijze hoeft een zaak niet overgedragen te worden aan een ander lid, hetgeen tijd- en kostenbesparend werkt.

Artikel 10

De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige klachtbehandeling. Belangrijk element van de zorgplicht is dat er een vaste gedragsrichtlijn wordt ontwikkeld voor een behoorlijke klachtbehandeling.

Artikel 11

Klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich tijdens de procedure laten bijstaan. Een gemachtigde hoeft niet een jurist te zijn maar kan bijvoorbeeld ook een accountant of een andere vrij beroepsbeoefenaar zijn. Niet-advocaten kunnen worden geweigerd als gemachtigde.

Indien een gemachtigde namens klager een klacht indient bij de Klachtencommissie, dan vereist een zorgvuldige klachtbehandeling dat alle contacten in de procedure van klachtbehandeling via deze gemachtigde lopen. Dit geldt ook voor de uitnodiging voor een hoorzitting.

Artikel 12

De verplichting om de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk te bevestigen, komt de rechtszekerheid van de klager ten goede. Het tijdstip van de ontvangst van de klacht is immers van belang voor de afhandelingstermijn. De datum van ontvangst zal derhalve worden genoemd in de bevestiging.

Het verdedigingsbeginsel brengt met zich dat behalve klager ook de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt gehoord. Dat kan natuurlijk alleen als deze persoon op de hoogte is van de klacht en de stukken waarin deze is neergelegd en onderbouwd. Derhalve is voorgeschreven dat hij een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken ontvangt.

Artikel 13

Indien het klaagschrift voldoet aan de hiervoor geldende vereisten betekent dit dat in beginsel een behandelingsplicht bestaat. In artikel 13 is voorzien in de bevoegdheid om een klacht in bepaalde gevallen buiten behandeling te laten.

Een beslissing op een klacht is gericht op genoegdoening van de klager. Als dat blijkbaar door de afhandeling niet is bewerkstelligd en de klager dient opnieuw een klacht in, is het nodig dat de Klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Daarom is bepaald dat een klacht die reeds is behandeld op basis van de klachtenregeling van een accountantsorganisatie of accountantskantoor, of door de Klachtencommissie zelf, door de Klach-

tencommissie niet in behandeling kan worden genomen. In een dergelijk geval kan de klager zich wenden tot de accountantskamer.

Ook een klacht welke reeds in behandeling is (geweest) bij de accountantskamer kan de Klachtencommissie niet in behandeling nemen. Een klager die het niet eens is met de uitspraak van de accountantskamer dient zich te wenden tot het College van Beroep voor het bedrijfsleven

Op grond van het verdedigingsbeginsel kan het buitengewoon lastig zijn om na jaren de bij een klacht behorende feiten te verzamelen en deze te onderzoeken. Daarom is er een indieningstermijn opgenomen. Artikel 9:8 Awb schrijft een indieningstermijn van één jaar voor. Om te voorkomen dat de indieningstermijn bij terugsturen van een klacht door de accountantskamer een barrière vormt, is deze termijn afgestemd op de termijn die geldt voor de accountantskamer. (artikel 22, eerste lid, onder c van de Wtra).

De klacht kan bovendien betrekking hebben op een gedraging die voorwerp is van beoordeling door de strafrechter. Het is in beginsel niet gewenst dat de beoordeling door de strafrechter wordt doorkruist door klachtbehandeling. Daarom is op dit punt ook bepaald dat de klacht dan niet in behandeling hoeft te worden genomen.

Indien niet is voldaan aan enig bij verordening gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten hoeven deze op grond van artikel 13, tweede lid, niet in behandeling te worden genomen. Te denken valt hierbij aan het ontbreken van belang (artikel 3), een klacht die uitsluitend ziet op de declaratie (artikel 3) of een klaagschrift dat blijvend niet aan de vormvoorschriften voldoet (artikel 4).

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 14

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. De hoorplicht moet consequent worden toegepast bij de behandeling. Het horen is om de volgende redenen van cruciaal belang. In de eerste plaats kan niet iedereen schriftelijk zijn gedachten goed formuleren. Het horen biedt de klager dan de mogelijkheid om zijn mening mondeling aan de Klachtencommissie over te brengen. Ook kan het horen ertoe dienen dat nadere informatie wordt ingewonnen. Door de uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen wordt het vertrouwen van de klager in de Klachtencommissie versterkt, óók als hij geen gelijk krijgt.

Tijdens het horen kan de voorzitter van de Klachtencommissie nagaan of partijen tot overeenstemming kunnen komen.

Het initiatief tot horen ligt bij de Klachtencommissie. De precieze gang van zaken tijdens het horen is niet vastgelegd, immers klachten kunnen onderling sterk verschillen.

Zowel de klager als de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht is gericht moeten in de gelegenheid worden gesteld hun standpunten mondeling toe te lichten alvorens een oordeel over de klacht wordt gegeven. Het horen kan plaatsvinden direct na ontvangst van de klacht of nadat de klacht eerst is onderzocht. Indien het laatste plaatsvindt, dan heeft dit als voordeel dat van het horen kan worden afgezien wanneer uit onderzoek blijkt dat de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost. Gelet op het streven van de klachtbehandeling om partijen nader tot elkaar te brengen verdient het de voorkeur partijen in elkaars aanwezigheid te horen.

Soms volstaat de Klachtencommissie met een vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen is gezegd, dan weer wordt een apart verslag van het horen opgesteld. In het verslag worden de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen schriftelijk vastgelegd. Het is niet nodig dat het gesprokene woordelijk wordt weergegeven. Wel moet er ten minste sprake zijn van een zakelijke en representatieve weergave van het verhandelde tijdens de hoorzitting.

Zowel klager als de beklagde hebben recht op inzage in het verslag. Niet alleen hetgeen met klager zelf is besproken maar ook hetgeen met beklagde is besproken moet schriftelijk worden vastgelegd en aan beide partijen worden toegestuurd. Uit het beginsel van hoor en wederhoor volgt immers dat betrokkenen in de gelegenheid moeten worden gesteld om op elkaars verklaringen te reageren. Het beginsel van zorgvuldige klachtbehandeling vereist dat klager tijdig inzage heeft in de schriftelijke verslaggeving, opdat klager het verslag kan toetsen op juistheid en volledigheid

Slechts in een beperkt aantal gevallen mag van het horen worden afgezien namelijk wanneer er sprake is van kennelijke ongegrondheid van de klacht of indien de klager of de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, beiden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van hun hoorrecht. Het spreekt voor zich dat de hoorplicht eveneens vervalt zodra de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht is gericht naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen alsook indien de klacht niet-ontvankelijk is.

De verplichting tot het horen van klager vervalt als de klacht kennelijk ongegrond is. Het horen voegt dan weinig toe en het weegt niet op tegen de daarmee gemoeide inspanningen van de Klachtencommissie. Om vast te stellen dat er sprake is van een kennelijk ongegronde klacht is enig onderzoek van de klacht vereist, hoe beperkt in diepgang ook. Van kennelijk ongegrond kan sprake zijn als de Accountant-Administratieconsulent tegen wie de klacht is gericht geen enkele bemoeienis heeft gehad, of indien op voorhand, op grond van door de klager beschikbaar gestelde gegevens, direct duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Wanneer klager niet wordt gehoord vanwege een kennelijk ongegrond klacht, dan moet in de beslissing op de klacht expliciet worden meegedeeld dat het horen hierom niet heeft plaatsgevonden.

Artikel 15

De beslistermijn is vastgesteld op 26 weken. Incidenteel kan de beslissing worden verdaagd voor een periode van maximaal vier weken. Verder uitstel is niet mogelijk. Van de verdaging moet een schriftelijke mededeling worden gedaan, met opgaaf van redenen, aan zowel klager als beklagde vóór ommekeer van de vastgestelde beslistermijn. Het tijdstip van ontvangst van het klaagschrift door de Klachtencommissie is bepalend voor de vaststelling van de behandelingsduur.

Artikel 16

Na afsluiting van het onderzoek moet de Klachtencommissie aan klager en de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk zijn bevindingen mededelen. Indien een klacht deels gegrond wordt verklaard moet de Klachtencommissie aangeven welk klachtonderdeel gegrond wordt geacht en welk deel ongegrond. Het is een vereiste van zorgvuldige klachtbehandeling dat het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van een klacht wordt gemotiveerd.

Onder bevindingen wordt verstaan: een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond van deze bevindingen zal de Klachtencommissie zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht een aanbeveling aan verbinden. De bevindingen hoeven niet altijd tot een aanbeveling te leiden, zo blijkt uit de toevoegingen 'eventuele.'

Het oordeel over de gegrondheid van de klacht vormt de kern van de schriftelijke reactie van de Klachtencommissie, de bevindingen gaan eraan vooraf en de aanbeveling kan erop volgen.

Het geven van een oordeel over de klacht betekent dat in de afdoeningsbrief een gegrond- dan wel ongegrondverklaring van de klacht moet worden uitgesproken.

De bevindingen en aanbeveling zijn niet gericht op rechtsgevolg, de kennisgeving hiervan is bijgevolg geen besluit in de zin van de Awb.

Tegen het oordeel van de Klachtencommissie staat géén verzet, bezwaar of beroep open. Een klager wordt uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de accountantskamer indien de klacht betreft een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid van de Wtra.

In het kader van de kennisdeling kan de Klachtencommissie besluiten haar beslissing toe te zenden aan de besturen van NIVRA en NOvAA, de accountantskamer en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Artikel 17

Bij klachtbehandeling ligt de nadruk op het middels overleg bereiken van overeenstemming. Het is voor partijen mogelijk om schriftelijk ingediende klachten informeel af te handelen, mits komt vast te staan dat klager daarmee tevreden is. Dit kan al nadat de Accountant-Administratieconsulent wordt geïnformeerd omtrent de klacht en daarop volgend contact heeft opgenomen met klager, maar ook tijdens of na de hoorzitting. Indien tussen partijen consensus bestaat is het niet nodig om het gehele behandelingstraject te doorlopen.

De klager heeft daarnaast de mogelijkheid om op elk moment de klacht in te trekken. De Klachtencommissie zal dan de Accountant-Administratieconsulent op wiens gedraging de klacht betrekking heeft van de intrekking verwittigen en de zaak sluiten.

Artikel 18

De Klachtencommissie publiceert jaarlijks het aantal, de aard en de afhandelingsduur van klachten. Er zijn geen vormvereisten ten aanzien van de publicatie. Ook wordt aangegeven hoeveel klachten zijn doorgezonden. De vorm kan een jaarverslag zijn, maar publicatie op internet is eveneens mogelijk.

Gelet op de aard van de klachtbehandeling – het nader tot elkaar brengen van partijen – zal er weinig tot geen precedentwerking uitgaan van de beslissingen van de Klachtencommissie. Dientengevolge zullen de beslissingen niet worden gepubliceerd.

Artikel 19

Dit artikel betreft de citeertitel en datum inwerkingtreding van de verordening.