



## Verordening op de klachtbehandeling

Het bestuur van de Nederlandse beroepsorganisatie van accountants maakt, gelet op artikel 23, eerste lid, van de Wet op het accountantsberoep, onderstaande verordening bekend, welke door de ledenvergadering van de Nederlandse beroepsorganisatie van accountants op 24 juni 2013 is vastgesteld.

De ledenvergadering van de Nederlandse beroepsorganisatie van accountants;

Gelet op de artikelen 5, eerste lid en 19, tweede lid, aanhef en onder c, van de Wet op het accountantsberoep;

Stelt de volgende verordening vast:

### HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

#### Artikel 1

Voor de toepassing van deze verordening en de daarop rustende bepalingen wordt verstaan onder:  
– *accountantskantoor*: het accountantskantoor, bedoeld in de Verordening gedragscode;  
– *NBA*: de Nederlandse beroepsorganisatie van accountants, bedoeld in artikel 2 van de Wet op het accountantsberoep.

### HOOFDSTUK 2 TOEPASSINGSBEREIK

#### Artikel 2

1. Deze verordening is van toepassing op:
  - a. klachten die betrekking hebben op een accountant die niet werkzaam is bij of verbonden is aan een accountantsorganisatie of accountantskantoor waar een klachtenregeling van toepassing is;
  - b. klachten die ingevolge artikel 38a, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants door de accountantskamer zijn doorgezonden aan de Klachtencommissie; of
  - c. klachten die de klager aan de Klachtencommissie wenst voor te leggen.
2. Deze verordening is niet van toepassing op de klacht, bedoeld in het eerste lid onder b die de klager wenst voor te leggen aan de klachtinstantie van de accountantsorganisatie of het accountantskantoor waarbij de accountant werkzaam is of waaraan hij is verbonden.

### HOOFDSTUK 3 KLACHTENCOMMISSIE

#### Artikel 3

Er is een instantie voor de behandeling van klachten tegen accountants: de Klachtencommissie.

#### Artikel 4

1. De Klachtencommissie bestaat uit de volgende leden:
  - a. een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter;
  - b. vier accountants met een RA-titel;
  - c. vier accountants met een AA-titel.
2. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een of meer secretarissen.
3. De leden en de secretaris worden benoemd door het bestuur van de NBA.
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 worden belast met dien verstande dat daaraan in ieder geval deelnemen een voorzitter en twee accountants.
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, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

7. Op verzoek van de accountant 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 5**

1. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
  - a. op verzoek van het 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 43 van de Wet op het accountantsberoep;
  - 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 het bestuur van de NBA vast te stellen rooster. Het rooster wordt zodanig ingericht dat jaarlijks niet meer dan twee accountants met RA-titel en twee accountants met AA-titel gelijktijdig aftreden.

### **HOOFDSTUK 4 KLACHTBEHANDELING**

#### **Artikel 6**

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een accountant zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie.
2. De accountant, bedoeld in artikel 2, eerste lid onder a, stuurt een door hem ontvangen klacht onverwijld door aan de Klachtencommissie.
3. Een klacht kan niet over de hoogte van een declaratie gaan.

#### **Artikel 7**

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 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, het verweer of aanvullende gegevens of bescheiden in een vreemde taal zijn gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de indiener zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.
4. De secretaris van de Klachtencommissie is op verzoek behulpzaam bij het adresseren van de klacht.

#### **Artikel 8**

1. De Klachtencommissie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie of een klachtinstantie van een accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
  - c. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;



- d. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft 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 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 een 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 9**

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

#### **Artikel 10**

1. De klager en de accountant 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.

#### **Artikel 11**

1. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.
2. Aan de accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
3. De accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt de gelegenheid geboden om binnen vier weken een schriftelijke reactie in te dienen.

#### **Artikel 12**

1. De Klachtencommissie stelt de klager en de accountant 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 13**

De klacht vervalt zodra klager aan de Klachtencommissie te kennen geeft dat:

- a. de accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen;
- b. hij zijn klacht intrekt.

#### **Artikel 14**

1. De Klachtencommissie handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen 26 weken.
2. De termijn kan worden opgeschort met ingang van de dag waarop door de Klachtencommissie is verzocht:
  - a. een verzuim als bedoeld in artikel 9, tweede lid, van deze verordening te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken;
  - b. aanvullende gegevens of bescheiden te verstrekken, tot de dag waarop zij zijn verstrekt of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.



3. De afhandeling wordt geschorst indien partijen de intentie kenbaar hebben gemaakt om gezamenlijk tot overeenstemming te komen.
4. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
5. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 15**

1. De Klachtencommissie stelt de klager en de accountant 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. Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants wordt in de beslissing gemeld dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de accountantskamer.
4. De Klachtencommissie kan haar beslissing toezenden aan het bestuur van de NBA, de accountantskamer en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

#### **Artikel 16**

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 5 SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 17**

1. Bij de inwerkingtreding van deze verordening, wordt de Klachtencommissie gevormd door de leden van de Klachtencommissie zoals deze per 30 juni 2013 was samengesteld.
2. Besluiten genomen op grond van de Verordening op de klachtbehandeling (Stcrt. 2008, 253) en de Verordening op de klachtbehandeling (Stcrt. 2008, 167) die gelden op het tijdstip van inwerkingtreding van deze verordening, worden geacht te zijn genomen op grond van deze verordening, onder dezelfde voorschriften, beperkingen en voorwaarden.

#### **Artikel 18**

In artikel 1 komt de definitie van accountantskantoor te luiden:

- accountantskantoor: het accountantskantoor, bedoeld in artikel 1, van de Verordening op de ledengroepen;

#### **Artikel 19**

De Verordening op de klachtbehandeling (Stcrt. 2008, 253) wordt ingetrokken.

#### **Artikel 20**

De Verordening op de klachtbehandeling (Stcrt. 2008, 167) wordt ingetrokken.

#### **Artikel 21**

1. Deze verordening treedt in werking op de tweede dag na publicatie in de Staatscourant en werkt terug tot 1 juli 2013, met uitzondering van artikel 18, dat in werking treedt op het tijdstip waarop de Verordening gedrags- en beroepscode accountants in werking treedt.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening op de klachtbehandeling.



---

Goedgekeurd bij besluit van de minister van Financiën d.d. 20 december 2013, nr. FM/2013/2268 M.



---

## TOELICHTING

### Algemeen

#### *Tuchtrecht*

Het tuchtrecht dient het belang van een goede beroepsuitoefening. Met de Wet tuchtrechtspraak accountants (hierna: Wtra) kwam een einde aan de behandeling van klachten door de Raad van Tucht. Klachten betreffende de uitoefening van het beroep kunnen 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 NBA 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 bejegeningklachten; de klager zoekt genoegdoening. Voor bejegeningklachten 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.

#### *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 mede op gericht partijen nader tot elkaar te brengen. Het oordeel van de Klachtencommissie omtrent een klacht kan hier aan bijdragen.

In artikel 19, tweede lid onder c, van de Wet op het accountantsberoep is vastgelegd dat de ledenvergadering van de NBA een verordening vaststelt over de behandeling van klachten. 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 27 en 55 van de Nadere voorschriften accountantskantoren ter zake van assurance-opdrachten (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.'

Bij de bestaande praktijk, waarbij accountantsorganisaties en accountantskantoren de zorg hebben voor een klachtenregeling, wordt aangesloten. Uitgangspunt is dat de klacht wordt behandeld door de Klachtencommissie als er geen andere klachtregeling van toepassing is c.q. 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 heeft het bestuur een model voor klachtbehandeling beschikbaar gesteld.



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. De mogelijke instanties waaraan de klacht kan worden gericht zijn de accountantsorganisatie of het accountantskantoor waar de betrokken accountant 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.

### ***Verhouding tussen tuchtrecht, klachtrecht en civielrechtelijke geschillen***

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. Tevens merkt de Commissie Huls op dat er een onderscheid is in de aard van de ingediende klachten. De tuchtrechter kijkt naar de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Bij de klachtenprocedure wordt gekeken naar de wijze waarop de beroepsbeoefenaar zich jegens de klager heeft gedragen.

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 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.

De Raad voor Geschillen is bevoegd om kennis te nemen van civielrechtelijke geschillen. De taken en bevoegdheden van de Raad worden geregeld in de Verordening op de Raad voor Geschillen. Aan de Raad kunnen onder andere klachten worden voorgelegd over de hoogte en opbouw van de declaraties van een accountant. Ook kunnen geschillen worden voorgelegd die betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade en het achterhouden van stukken.

### ***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. 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 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.

## **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***

Dit artikel regelt het toepassingsbereik van de verordening.



### **Artikel 3**

De bevoegdheid tot het instellen van een Klachtencommissie is gebaseerd op artikel 19, tweede lid onder c, van de Wet op het accountantsberoep.

### **Artikel 4**

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 het bestuur van de NBA.

De voorzitter bepaalt in overleg met de secretaris welke leden een bepaalde klacht behandelen. De Klachtencommissie kan op dit punt beleid vaststellen. Daarin zal in ieder geval worden opgenomen dat een klacht die een RA betreft wordt behandeld door minimaal één RA en een klacht die een AA betreft door minimaal één AA.

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 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 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 5**

Het bestuur van de NBA stelt 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 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 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 6**

Er is pas sprake van een klacht in de zin van de verordening als deze op schrift is gesteld. Niet vereist is dat de klager in zijn schrijven vermeldt dat hij een klacht wenst in te dienen. Indien uit het schrijven blijkt dat geklaagd wordt over 'de wijze waarop een accountant zich in de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen' is dat voldoende.

Onder de Wet op de registeraccountants en de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten waren accountants 'bij het beroepsmatig handelen' onderworpen aan tuchtrechtspraak. Met de invoering van de Wet op het accountantsberoep (Wab) is de zinsnede 'bij het beroepsmatig handelen' verduidelijkt tot: ten aanzien van de uitoefening van zijn beroep. Uit de Memorie van Toelichting blijkt dat geen inhoudelijke wijziging is beoogd. Met de formulering van het eerste lid van deze verordening is aangesloten bij artikel 42 Wab.

De Klachtencommissie behandelt klachten die zien op een gedraging van een accountant in de uitoefening van zijn beroep. Hierbij wordt opgemerkt dat de zinsnede 'de wijze waarop een accountant zich in de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen' zowel een handelen als nalaten omvat. Nalaten van handelen is immers ook een wijze waarop iemand zich kan gedragen.

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 reeds uit de woorden 'jegens hem' in dit artikel.

Teneinde te bewerkstelligen dat schriftelijke ingediende klachten worden behandeld door een bevoegde instantie voor klachtbehandeling, is bepaald dat accountants, die niet werkzaam zijn voor een accountantsorganisatie of accountantskantoor waarop een klachtenreglement van toepassing is,





klachten die bij hen worden ingediend doorsturen. Het doorsturen van de klacht dient zonder uitstel te gebeuren. Ook als de accountant naar aanleiding van de klacht aanleiding ziet om samen met de cliënt tot een oplossing te komen, moet hij de klacht onverwijld doorsturen.

Er is voor gekozen geschillen die enkel zien op de hoogte van 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 met de declaratie dient te geschieden. Indien een klacht uit meerdere onderdelen bestaat dan blijft slechts het klachtonderdeel buiten beschouwing dat ziet op de hoogte van de declaratie.

### **Artikel 7**

De klacht wordt ondertekend en dient ten minste de naam en het adres van de klager en de accountant op wiens gedraging de klacht is gericht, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht te bevatten. De klager dient zijn stellingen met bewijsstukken te onderbouwen. 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.

Gelet op het karakter van de procedure bevat de klacht bij voorkeur een voorstel voor afwikkeling. Op die manier is het voor de accountant op wiens gedraging de klacht is gericht duidelijk op welke wijze hij aan klager tegemoet kan komen.

Indien de klacht, het verweer of aanvullende gegevens of bescheiden in een vreemde taal zijn gesteld, behoort het tot de zorg van de indiener daarvan om een vertaling te verzorgen, opgesteld door een beëdigd vertaler.

In vierde lid 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 8**

Indien het klaagschrift voldoet aan de daarvoor geldende vereisten betekent dit dat in beginsel een behandelingsplicht bestaat. In artikel 9 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. Indien een klager het niet eens is met de beslissing en opnieuw een klacht – met betrekking tot hetzelfde feitencomplex – indient kan de Klachtencommissie besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen. Een klager die het niet eens is met de uitspraak van de accountantskamer kan zich wenden tot het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Het verdedigingsbeginsel staat eraan in de weg dat een accountant lange tijd na de gedraging geconfronteerd kan worden met een klacht. Het kan buitengewoon lastig zijn om jaren na dato de relevante feiten en omstandigheden te verzamelen en te beoordelen. Bij het bepalen van de indieningstermijn is aangesloten bij hetgeen de wet daarover bepaalt ten aanzien van de procedure bij de Accountantskamer. Voorts zal de Klachtencommissie aansluiten bij de uitleg die het College van Beroep voor het bedrijfsleven en de accountantskamer aan de wettelijke bepaling van de indieningstermijn geven.

Indien niet is voldaan aan enig bij verordening gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten hoeven deze op grond van artikel 9, tweede lid, niet in behandeling te worden genomen. Te denken valt hierbij aan een klacht die ziet op de hoogte van een declaratie (artikel 6) of een klaagschrift dat blijvend niet aan de vormvoorschriften voldoet (artikel 7).

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 9**

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. Zo zal de Klachtencommissie hoor- en wederhoor toepassen en kan de Klachtencommissie bijvoorbeeld in het kader van een goede procesorde termijnen stellen aan het indienen van bescheiden.



## **Artikel 10**

Klager en de accountant 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 11**

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 12**

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 klager als de accountant 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. Het verdient de voorkeur partijen in elkaars aanwezigheid te horen.

Soms volstaat de Klachtencommissie met een vermelding in de beslissing van wat tijdens het horen is gezegd, dan weer wordt een apart verslag van het horen opgesteld. Ten behoeve van het verslag kan gebruik worden gemaakt van een geluidsopname. De geluidsopname is voor intern gebruik en zal derhalve niet aan partijen worden afgegeven. 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 tenminste sprake zijn van een zakelijke en representatieve weergave van het verhandelde tijdens de hoorzitting.

Zowel klager als de betrokken accountant hebben recht op inzage in het verslag. 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 op wiens gedraging de klacht betrekking heeft beiden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van hun recht om gehoord te worden. Het spreekt voor zich dat de hoorplicht eveneens vervalt zodra de accountant op wiens gedraging de klacht is gericht naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen alsook indien de klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen.

Indien op voorhand uit het klaagschrift blijkt dat de aangevoerde gronden nimmer tot gegrondheid van de klacht kunnen leiden, vervalt de verplichting tot het horen van de klager. De klacht is dan kennelijk ongegrond. Het horen voegt in een dergelijk geval weinig toe en 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 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 ongegronde klacht, dan moet de reden daarvan expliciet in de beslissing worden gemotiveerd.

### **Artikel 13**

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 wordt geïnformeerd omtrent de klacht en daaropvolgend 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 op wiens gedraging de klacht betrekking heeft van de intrekking verwittigen en de zaak sluiten.

### **Artikel 14**

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, vóór ommekomst van de vastgestelde beslistermijn, een schriftelijke mededeling worden gedaan aan zowel klager als de betrokken accountant.

Het tijdstip van ontvangst van het klaagschrift door de Klachtencommissie is bepalend voor de vaststelling van de behandeldingsduur.

### **Artikel 15**

Na afsluiting van het onderzoek moet de Klachtencommissie aan klager en de accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk zijn bevindingen en eventuele aanbeveling meedelen. 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 een weergave van de feiten verstaan 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 toevoeging '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 beslissing 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 kennisdeling kan de Klachtencommissie besluiten haar beslissing toe te zenden aan het bestuur van de NBA, de accountantskamer en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

### **Artikel 16**

De Klachtencommissie publiceert jaarlijks het aantal, de aard en de afhandelingsduur van klachten. Ook wordt aangegeven hoeveel klachten zijn doorgezonden. Er zijn geen vormvereisten ten aanzien de publicatie. 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 17**

Dit artikel regelt dat de leden van de Klachtencommissie in de samenstelling zoals die op 30 juni 2013 geldt, de Klachtencommissie vormen. Dit artikel bevestigt dan ook dat de Klachtencommissie zijn werkzaamheden na 1 juli 2013 in een ongewijzigde samenstelling voortzet. Deze bepaling voorkomt dat de leden van de Klachtencommissie bij de inwerkingtreding van deze verordening opnieuw formeel moeten worden benoemd.

### **Artikel 18**

Met dit artikel – dat in afwijking van de rest van de verordening pas in werking treedt als de Verordening gedrags- en beroepscode accountants (VGBA) in werking treedt – worden de definities aangepast aan de dan geldende VGBA waarbij rekening is gehouden dat de VGC per die datum is ingetrokken. De definities uit de VGC zijn voor zover dat noodzakelijk is, overgeheveld naar deze verordening.

### **Artikel 19 tot en met 21**

Deze artikelen betreffen de intrekking van de NIVRA en NOvAA verordeningen, de citeertitel en datum inwerkingtreding van de verordening.