

De maat genomen

Wie niet tevreden is met het werk van een accountant, de wijze van behandelen of de hoogte van de declaratie, kan een klacht of geschil voorleggen aan één of meer van de daarvoor bestemde instanties. De voorzitters van de Raad voor Geschillen, de Accountantskamer en de Klachtencommissie over drie perspectieven. "Mensen zijn vooral beducht voor de gevolgen die een klacht heeft voor hun carrière."

TEKST PETER STEEMAN BEELD SHUTTERSTOCK

Van de drie instituten waar het accountantsberoep de maat wordt genomen, is de Raad voor Geschillen het minst bekend. Ten onrechte, vindt scheidend voorzitter Hans Vetter. "Zo'n procedure met weinig kosten en een korte doorlooptijd verdient een groter podium. Als ik een klant was met een financieel geschil wist ik het wel. Onze zaken zijn meestal contractuele geschillen. Is de accountant zijn verplichtingen goed nagekomen? Een accountant heeft in de ogen van de eiser te veel gedeclareerd of niet voldoende gedaan. Het is onze uitdaging om vast te stellen of en waar het mis ging.

Waar zit de angel? De klant komt soms met een hele litanie aan klachten. 'De accountant bleef maar facturen sturen', is bijvoorbeeld zo'n klacht."

Veel geschillen zijn het gevolg van gebrekkige communicatie, stelt Vetter. "De accountant had bijvoorbeeld moeten aangeven dat de btw-administratie van de klant niet op orde was. Soms begrijpt de klant gewoon niet goed wat er van hem wordt verwacht. Accountants mogen daarin proactiever zijn. Het is niet voldoende om alleen een opdrachtbevestiging te sturen."

Bril

Een dispuut over te veel gedeclareerde uren kan in theorie zowel door de Accountantskamer als door de Raad voor Geschillen worden behandeld, maar de wijze waarop naar de klacht wordt gekeken verschilt aanzienlijk. De Accountantskamer past het tuchtrecht toe. Dat betekent dat over de wijze van declareren door een accountant wel een waardeoordeel wordt geveld, maar niet inhoudelijk wordt ingegaan op de berekeningen. De Raad voor Geschillen bekijkt ze door de bril van het vermogensrecht. "Als in de eis een euroteken staat moet je bij ons zijn", aldus Vetter.



De Raad voor Geschillen bestaat uit een combinatie van drie rechters die de functie van voorzitter en plaatsvervangend voorzitter vervullen, acht accountants (RA's en AA's) en twee juristen in de rol van secretaris en plaatsvervangend secretaris. Ieder geschil wordt door een voorzitter en twee leden behandeld. "Het is heel belangrijk dat je dit werk samen met accountants doet", benadrukt Vetter. Om te beoordelen of iemand zijn werk goed heeft gedaan heb je vakgenoten nodig die de accountantspraktijk kennen. Bijvoorbeeld in het geval van een accountant die bij het samenstellen van de jaarrekening voor een

concern informatie over een buitenlandse vestiging aantreft die verplichtingen heeft aan andere bedrijven. Hij stelt daar vragen over, maar kan het niet controleren. Mijn medeleden kennen de praktijk en kunnen beoordelen of die accountant wel of niet meer had moeten doen." Volgens Vetter vergroot de Raad voor Geschillen de betrouwbaarheid van het beroep, doordat klagers hun gevoel van onbehagen kunnen kanaliseren. "Daarvoor maakt het niet uit of het een klein of groot bedrag betreft. We hebben geschillen van een paar honderd euro, maar het kan ook om honderdduizend euro gaan. →

'Het is heel belangrijk dat je dit werk samen met accountants doet.'

‘We zorgen dat de klager zijn verhaal kan doen, maar we bevragen de beklagde net zo intensief.’



In beide gevallen schragen we het vertrouwen in accountants. We houden zitting in het Paleis van Justitie in Den Haag. Dat is geen knullig zaaltje. Het laat zien dat je het serieus neemt.”

Lerend vermogen

Gesteggel over geld, dat binnen de context van de Raad voor Geschillen een legitieme drijfveer voor een klacht is, roept gemengde gevoelens op bij Accountantskamer-voorzitter Sandra Schreuder. “Ik zie steeds meer

klachten waarbij de klager niet zozeer de kwaliteit van de beroepsgroep wil verbeteren, maar het vooral gaat om het eigen materieel gewin. Het is logisch dat geld een rol speelt in veel klachten, maar minstens zo belangrijk is de maatschappelijke waarde van het beroep.”

Ook bij de accountant die wordt aangeklaagd mist Schreuder die bredere focus. “Mensen zijn vooral beducht voor de gevolgen die een klacht heeft voor hun carrière. Je zou willen dat ze

de fout accepteren en zich afvragen wat ze ervan hebben geleerd. Als ik die vraag tijdens een zitting stel, komt er weinig. In de zorg - waarmee ik als voorzitter van een regionaal tuchtcollege veel ervaring heb - is het adagium: Je wordt groter door de fouten die je erkent. Bij een calamiteitenonderzoek presenteert de dokter wiens handelen centraal staat zelf de uitkomsten. Die openheid haalt de angst weg. Alles staat in dienst van het lerend vermogen. Die ontwikkeling zou ik graag ook bij accountants zien.”

KLACHT- EN TUCHTRECHT

Wie als opdrachtgever niet tevreden is met het werk van een accountant, de wijze van behandelen of de hoogte van de declaratie, kan een beroep doen op het klacht- en tuchtrecht.

Heeft een accountantskantoor geen eigen klachtenregeling, of stapt een opdrachtgever daar liever niet heen, dan kan die de klacht aan de **Klachtencommissie** van de NBA voorleggen. De Klachtencommissie kan alleen oordelen of een klacht gegrond of ongegrond is. De **Accountantskamer** is belast met tuchtrecht. Daarin staat vooral het belang van een goede beroepsuitoefening centraal. De Accountantskamer heeft de bevoegdheid tuchtrechtelijke maatregelen op te leggen. Voor civielrechtelijke geschillen, zoals declaratiegeschillen, is er de **Raad voor Geschillen**. Een beslissing van de raad bindt beide partijen en is daarmee definitief. Meer informatie over het klacht- en tuchtrecht voor accountants is te vinden via nba.nl.

Gele kaart

Het tuchtrecht is bedoeld om de uitoefening van het beroep op niveau te houden. Dat de Accountantskamer ontzag inboezemt is gezien de aard en de setting van de tuchtprocedure dan ook logisch, vindt Schreuder. “Iedere professional die zichzelf serieus neemt wordt daardoor geïntimideerd, maar het moet niet leiden tot een angstcultuur binnen een kantoor. In plaats van het trekken van een gele kaart of het inhouden

van een bonus, moet je het gesprek met elkaar aangaan. Hoe kan het dat het verkeerd is gegaan? Als Accountantskamer gaan we daar ook mee aan de slag. We zijn gevraagd om deel te nemen aan een universitair onderzoek naar de impact van het tuchtrecht op de carrière van partners binnen accountantskantoren. Wat is het gevolg van de uitspraak? En we zijn gestart met een project om voor bepaalde klachten vast te stellen wat een accountant te wachten staat. Het scheelt als je vooraf weet of het om een berisping of een doorhaling gaat." De doorlooptijd van klachten is korter geworden bij de Accountantskamer. De behandeling duurt geen twee à drie jaar meer, maar zes à zeven maanden, aldus Schreuder. "Doordat we de achterstand die in de loop der jaren was opgebouwd hebben weg-gewerkt, kunnen we nu sneller naar een klacht kijken. We schrijven ook compactere uitspraken. Daarnaast zien we een daling in het aantal klachten. Sommige zaken worden tussen partijen afgedaald voor we tot een uitspraak komen. In die gevallen vraag je je af of ze niet beter naar de Klachtencommissie hadden kunnen gaan. Twintig procent van de zaken wordt ingetrokken voor het ter zitting komt. Dat is niet altijd fijn. Naar aanleiding van de *Me too*-discussie kregen we klachten van medewerkers binnen accountantsorganisaties over seksuele intimidatie en onprofessioneel gedag. Een aantal daarvan werd ingetrokken, maar is het ook opgelost? Soms weet je dat niet. Als wij het algemeen belang heel groot vinden, kunnen we zo'n zaak toch doorzetten. Maar dat gebeurt zelden."

Filteren

Dirk van der Bij is, in tegenstelling tot zijn collega-voorzitters van de Raad voor Geschillen en de Accountantskamer, geen rechter. Hij legt als voorzitter van de Klachtencommissie geen sancties op. "De Klachtencommissie probeert partijen bij elkaar te brengen.

We zorgen dat de klager zijn verhaal kan doen, maar we bevragen de beklagde net zo intensief. Een accountant heeft bijvoorbeeld niet tijdig gereageerd op mails, waardoor de cliënt zich niet serieus genomen voelt. Soms kan het secretariaat in het voortraject zaken al oplossen. En omdat de twee secretarissen de klachtenregeling van haver tot gort kennen, kunnen ze de klachten eruit filteren die niet bij ons thuis horen. Wat wil iemand bereiken? Gaat het over de factuur, dan moet je bij de Raad voor Geschillen zijn. Wil je dat iemand uit zijn beroep wordt gezet, dan verwijst je hem door naar de Accountantskamer."

Het aantal klachten is stabiel.

Wat opvalt is dat er weinig klachten binnenkomen over accountants in business en zelden een klacht over

gegaan. Soms volstaan we met de aanbeveling om de opdrachtbevestiging beter vast te leggen. Als de klager zijn klacht vervolgens voorlegt aan de Accountantskamer, kan die op onze aanbeveling aanslaan en de klacht daarmee uitbreiden om hem vervolgens te berispen. Voor de beroepsgroep is het goed maar je hebt ook te maken met de positie van de individuele accountant. Je hebt die uitgenodigd om zich met argumenten te verweren. Soms voelt het alsof die openhartigheid bij een vervolg in de Accountantskamer wordt afgestraft." De Klachtencommissie doet, anders dan de Accountantskamer, in betrekkelijke anonimiteit zijn werk. Toch is Van der Bij optimistisch over de invloed die zijn commissie heeft. "We dragen in ieder geval bij aan de ontwikkeling van de individuele

'Logisch dat geld een rol speelt in veel klachten, maar minstens zo belangrijk is de maatschappelijke waarde van het beroep.'

een big four-kantoor. "Dat laatste heeft vooral te maken met het feit dat die hun eigen klachtenregelingen hebben", aldus Van der Bij. "Als de klant daar een klacht heeft ingediend, zijn wij niet bevoegd om hem ook in behandeling te nemen."

Openhartig

Als de Klachtencommissie een klacht gegrond vindt, kan de klager naar de Accountantskamer stappen omdat hij wil dat de accountant wordt berispt. Soms krijgen ook ongegronde klachten een vervolg bij de Accountantskamer. Van der Bij: "Het komt voor dat we de klacht ongegrond verklaren maar wel een aanbeveling doen. Bijvoorbeeld in het geval van een klacht over een opdracht die is uitgevoerd zonder duidelijke opdrachtbevestiging. De accountant is te snel aan de slag

accountant. Dit soort klachten wordt ook besproken binnen kantoren. Het is een onderdeel van de monitoring-lijst die ze jaarlijks invullen. Welke maatregelen heb je genomen naar aanleiding van de klacht? We zijn niet zo zichtbaar als de Accountantskamer, die zaken publiceert. Hun casussen worden gebruikt in de mkb- en assurance-opleidingen. Trainees moeten de uitspraken bespreken en toepassen op hun eigen praktijk. De Klachtencommissie heeft geen openbare uitspraken. Maar omdat ik behalve accountant ook docent ben, gebruik ik geanonimiseerde zaken om aan studenten uit te leggen wat hen kan overkomen. Zo vindt de casuïstiek toch zijn weg naar het onderwijs." ←