

NIEUWS | 09 mei 2018

Klachtencommissie: adequaat reageren op onvrede bij klant

🕒 Leestijd van ongeveer 1 minuut

Ga als accountant het gesprek aan met een ontevreden klant om na te gaan wat de oorzaak van die onvrede is. Zo laat je de klant merken dat je zijn of haar klachten serieus neemt. Bovendien kan dat een tijdrovende (klachten)procedure voorkomen.

Dat adviseert de [Klachtencommissie NBA](#) in haar zojuist verschenen jaaroverzicht over 2017. Niet zelden blijkt een disbalans in kennis, en/of ontoereikende communicatie van de accountant over voor hem voor de hand liggende zaken de oorzaak van het verschil van inzicht te zijn. "Een accountant die zich professioneel opstelt neemt de tijd en moeite om ook in zo'n geval het gesprek met de klant aan te gaan", aldus de Klachtencommissie.

Als tweede aandachtspunt noemt de commissie het belang van het monitoren van de werkzaamheden van ingeschakelde derden, zoals incassobureaus en advocaten. Dat deze derden een eigen professionele vrijheid en verantwoordelijkheid hebben betekent niet dat accountant zich daar (volledig) achter kan verschuilen. De Klachtencommissie adviseert de accountant om goed mee te lezen met uitingen van ingeschakelde derden.

Meer klachten

In 2017 heeft de Klachtencommissie meer klachten ontvangen dan in 2016: 73 in 2017, ten opzichte van 50 in 2016. Net als in voorgaande jaren was ook in 2017 de aard van de voorgelegde klachten divers. Onderwerpen die aan de orde kwamen zijn onder andere: fouten in werkzaamheden, invulling van de adviesrol, wijze van communiceren, belangenverstremgeling, weigering om bescheiden af te geven en integriteit.

In 2017 heeft de Klachtencommissie over 18 klachten een beslissing genomen. In afwijking van voorgaande jaren zijn er meer klachten (deels) gegrond verklaard (12) dan ongegrond (6).

» [Lees het Jaaroverzicht 2017 van de Klachtencommissie NBA](#)

Deel dit artikel



LAATSTE NIEUWS

NIEUWS | Gisteren

Nederlandse economie krimpt met 8,5 procent in tweede kwartaal

NIEUWS | Gisteren

Zelfstandigen pleiten voor verlenging steunregeling van overheid

NIEUWS | Gisteren

Daimler meer dan 2 miljard kwijt aan dieselschikkingen in VS

NIEUWS | Gisteren

Massaclaim tegen Amerikaanse techreuzen wegens schending privacy

NIEUWS | 13 augustus 2020

UWV: arbeidsmarkt is veranderd, maar nog altijd tekort aan accountants

Meer nieuws



NIEUWS | 25 juni 2020

Klachtencommissie NBA: weinig bereidheid partijen om tot elkaar te komen

Als een klacht tegen een accountant eenmaal in behandeling is genomen, zijn de partijen vaak weinig bereid om weer tot elkaar te komen. Dat stelt de Klachtencommissie... →



KLACHTENCOMMISSIE | 17 december 2018

Ruzie, echtscheiding, inschattingsfout: relevant voor accountants

Accountancy is niet alleen cijfer-, maar ook mensenwerk. Dat wordt soms pijnlijk duidelijk in situaties waarbij een accountant het naliet om oog te houden voor wijzigingen... →



KLACHTENCOMMISSIE | 01 augustus 2018

Accountants moeten op hun woorden letten

Aan een uiting van een accountant wordt door het maatschappelijk verkeer waarde gehecht. Daarom is het belangrijk dat elke uiting een deugdelijke grondslag heeft.... →



NIEUWS | 10 mei 2017



Klachtencommissie NBA: actief informatie inwinnen bij overname dossier

De Klachtencommissie NBA adviseert accountants die bij vertrek van een collega een dossier overnemen zich actief te informeren over de status van het dossier en... →



VAN DE HELPDESK | 03 november 2016

Geheimhoudingsplicht in (tucht)klachtprocedure

Tegen een accountant is een tuchtklacht ingediend. Om zich goed te kunnen verdedigen zal de accountant vertrouwelijke informatie moeten gebruiken in zijn verweer.... →

Aanmelden nieuwsbrief

Ontvang elke werkdag (maandag t/m vrijdag) de laatste nieuwsberichten, opinies en artikelen in uw mailbox.

Bent u NBA-lid? Dan kunt u zich ook aanmelden via uw [ledenprofiel op MijnNBA.nl](#).

Accountant is een uitgave van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

NBA

ACCOUNTANT.NL

Home
Nieuws
Discussie
Vaktechniek
Achtergrond

DOSSIERS

Arbeidsmarkt
ICT
Opleiding
alle dossiers

Fiscaal
Kwaliteit en toezicht
Pensioen

Fraude en witwassen
Mkb
Publiek belang

In & Uit

Feiten & Cijfers

Tuchtrecht

Lekker werken

Podcast

Accountant maakt gebruik van cookies om de website te analyseren en te verbeteren en om advertenties te tonen. Door op 'akkoord' te klikken geeft u toestemming voor het gebruik van cookies. In de [cookieverklaring](#) vindt u meer informatie over het gebruik van cookies op deze site.

Akkoord

© 2020 NBA (0 6 0 0) | [Contact](#) | [Disclaimer](#) | [Privacyverklaring](#) | [Cookieverklaring](#) | [Spelregels debat](#) | [Volg ons op Twitter](#) | [NBA.nl](#)