

Accountant, communi**ceer!**

Met de Wet tuchtrechtspraak accountants (Wtra) is in 2009 de scheiding tussen het klacht- en het tuchtrecht benadrukt. De Accountantskamer is verantwoordelijk voor het tuchtrecht, gericht op de beroepsuitoefening van de accountant (algemeen belang). De Klachtencommissie NIVRA-NOvAA voor het klachtrecht, waarin het handelen tegenover de klager centraal staat. Voorzitter Jan Los en plaatsvervangend voorzitter Hans van Ginkel blikken terug op het eerste verslagjaar.

TEKST LEENDERT HAARING | BEELD CORBIS

De bedoeling van de klachtencommissie is om accountant en klager op informele wijze bij elkaar te brengen en om via een onafhankelijk platform tot een oplossing te komen. Lukt het niet om een geschil op te lossen, dan neemt de commissie een beslissing: 'gegrond' of 'ongegrondd'. Het toetsingskader is met name de VGC.

De commissie heeft geen sanctiemogelijkheid. "Dat zouden we ook zeker niet willen", aldus Jan Los. "Dat past niet bij het karakter van de commissie. Ons doel is partijen bij elkaar te brengen."

COMMUNICATIE ESSENTIEEL

Tussen 1 mei 2009, de startdatum van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA, en mei 2010 kwamen 66 klachten binnen: 33 over AA's en 33 over RA's. Tussen 1 mei en 1 september 2010 dienden 27 personen klachten in, twaalf over AA's en vijftien over RA's. In de klachten is geen duidelijke trend

waar te nemen, wel zijn er klachten die regelmatig voorkomen. Los: "Fouten in aangiften, bij het samenstellen van de jaarrekening, weigeren van medewerking bij overdracht van stukken aan de opvolgende accountant, het te laat verzorgen van deponeringsstukken, onvoldoende toelichting op declaraties, gecombineerd met wel/niet uitgebracht advies en gedrag. Er is niet één soort klacht die er uit springt. Wel zie je dat goede communicatie essentieel is. Vrijwel alle conflicten kunnen worden voorkomen door regelmatig te communiceren naar de klant. Vertel waar je mee bezig bent, houd hem op de hoogte en anticipeer op bedrijfsontwikkelingen. Een veel gehoorde klacht is: 'de nota klopt niet'. Ik heb veertig jaar in de accountantspraktijk gewerkt: als er een klacht over een nota is, hangt die vrijwel altijd samen met iets anders. En dat is veelal te weinig aandacht of miscommunicatie."

Hans van Ginkel: "Er is natuurlijk ook een relatief kleine groep waar gebrek aan objectiviteit, dus partijdigheid, de oorzaak van het probleem is. Stel: een accountant treedt in een echtscheiding op voor een van beide echtelieden. Dan kan de andere partij vinden dat hij niet objectief handelt."

CONTACT OPNEMEN

Onenigheid hoeft niet altijd tot een klachtenprocedure te leiden. Los: "Belangrijk is hoe een klacht wordt opgepakt. Als de accountant zegt dat de klant niet moet zeuren en gewoon de factuur moet betalen, dan zal die eerder geneigd zijn een klacht in te dienen. Wordt er naar de klager geluisterd, dan zal dat minder snel gebeuren."

Een ondernemer die een klacht indient, kan op een formulier aangeven of hij wil dat de accountant contact met hem opneemt. Van Ginkel: "De meeste klagers antwoorden 'ja'. In dat proces wordt al veel opgelost. Als het toch tot een zitting komt, dan wordt een kwestie soms alsnog aan de tafel opgelost. Dan wordt precies duidelijk wat het punt van de klager was en waarom de accountant heeft gehandeld zoals hij heeft gehandeld. Zo niet, dan volgt een beslissing, die dan mogelijk de basis is voor een definitieve oplossing."

VERKEERDE ADVISERING

Vermeend verkeerde advisering is ook een oorzaak van conflicten. "Het komt nog wel eens voor dat iemand een BV heeft, terwijl hij later van mening is dat een eenmanszaak beter is", aldus Los.

'Belangrijk is hoe een klacht wordt opgepakt.'

'Als er een klacht over een nota is, hangt die vrijwel altijd samen met iets anders.'

"Of iemand heeft, op advies van de accountant, een pand in een BV ondergebracht en vindt achteraf dat dit beter privé had kunnen blijven."

Onlangs maakte de klachtencommissie "echt iets vreemds mee", vertelt Los. "De klager en de accountant stelden zich pas tijdens de zitting aan elkaar voor. De ondernemer was altijd door een medewerker behandeld, zonder dat de accountant zich maar één keer had laten zien. Als die accountant gewoon een keer de telefoon had gepakt en had voorgesteld om samen om de tafel te gaan zitten,

had het nooit zover hoeven komen."

Het advies van Van Ginkel: "Communi- ceer dus, gedurende de opdracht maar ook daarna."

OVERLEDEN

Op basis van de eerste ervaringen stelde de klachtencommissie interne proto- collen op, bijvoorbeeld over de afhande- ling van een klacht en het houden van een zitting. Daarnaast heeft de com- missie een beleidsdocument, waarin wordt omschreven hoe om te gaan bij bepaalde situaties.



Klachtenprocedure

Klaagschriften komen binnen bij het secretariaat van de Klachtencommissie NOvAA-NIVRA. Daar wordt bekeken of de klacht volledig is, voldoende onderbouwd en of de constatering van de klacht niet langer dan drie jaar geleden is en het feit niet langer dan zes jaar. Daarnaast kijkt het secretariaat of het desbetreffende kantoor een interne klachtenregeling heeft.

De klachtencommissie moet de klacht op grond van de Verordening binnen **26 weken** hebben afgewikkeld (maximaal dertig weken).

Het secretariaat stuurt de klacht met een **beoordeling** naar de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Als de klacht in behandeling wordt genomen, wordt de accountant verzocht om **binnen vier weken** te reageren.

Voor de (besloten) zitting wordt een **team samengesteld**: een voorzitter en twee AA's of RA's, afhankelijk van of de klacht een AA of RA betreft. Vooraf nemen team en secretaris het dossier telefonisch door en worden de rollen verdeeld.

Tijdens de **zitting** wordt alsnog gepoogd partijen bij elkaar te brengen. Lukt dat niet, dan volgt een beslissing: 'gegrond' of 'ongeground', eventueel met een aanbeveling.

De **beslissing** gaat naar beide partijen, naar de desbetreffende beroepsorganisatie en anoniem naar de Accountantskamer.

Een klager die na deze procedure vindt dat zijn klacht niet naar behoren is opgelost, kan in beginsel de klacht indienen bij de **Accountantskamer**.

Een voorbeeld?

Los noemt een aan een concreet geval ontleend onderwerp: "Het begrip 'jegens hem'. De klachtencommissie legt dit begrip ruim uit, het omvat meer dan de contractuele relatie opdrachtgever-opdrachtnemer. Maar de commissie heeft bepaald dat het begrip niet zo ruim is dat bijvoorbeeld namens een overledene een klacht kan worden ingediend. Het klachtrecht is een persoonlijk recht, dat na overlijden niet overgaat op de erfgenamen." □

Voor meer informatie over (de procedures van) de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA, zie de desbetreffende pagina op www.nivra.nl en www.novaa.nl. Daar kan ook het jaarverslag van de commissie worden gedownload.