

Dirk van der Bij is sinds medio 2021 voorzitter van de Klachtencommissie van de NBA. Hij volgde Ebo Roek op, die acht jaar lang voorzitter van de commissie was. "Het is altijd de vraag: Was de accountant onbewust onbekwaam, of was het opzettelijk?"

TEKST PETER STEEMAN BEELD MICHEL TER WOLBEEK

'Het ergste is als de accountant niet integer is geweest'

Een accountant heeft bij de integratie van twee bedrijven slechts oog gehad voor de belangen van één van de twee ondernemers en niet eens de moeite genomen om contact op te nemen met de andere dga. Een typisch geval voor de Klachtencommissie, want in het klachtrecht gaat het om de manier waarop de accountant zich heeft gedragen ten opzichte van de klant. Een andere veel voorkomende klacht: De accountant wordt gevraagd een rapport van bevindingen te maken. Hij of zij mag alleen feitelijkheden opschrijven, maar geen conclusies trekken. "Sommige accountants kunnen de neiging niet weerstaan om aan het einde een zin toe te voegen, waarin ze toch een oordeel geven", aldus Ebo Roek. "Dat mag niet, want op zo'n moment geef je assurance."

Gemopper

De klachtenverordening is ingesteld om de klant te beschermen, benadrukt Roek. "We hebben hiermee binnen de NBA een plek gecreëerd waar die klant zijn kant van het verhaal kan vertellen. Dat geeft wel eens spanningen. Het komt voor dat een accountant klaagt over de laagdrempeligheid van de procedure. Het kost veel tijd, wordt er gemopperd. Maar dit is een verordening, net als de permanente educatie. Als accountant ben je per definitie gebonden aan de regelgeving van de beroepsorganisatie." Van der Bij: "Het is niet zo dat we alleen de accountant het vuur na aan de schenen leggen. We stellen ook indringende vragen aan degene die de klacht indient. Wat heeft hij zelf gedaan om zaken al dan niet te veroorzaken?"

Het aantal klachten schommelt rond de vijftig per jaar. In 2015 werden 57 klachten in behandeling genomen. 2017 was een uitschieter met 73 klachten. In 2020 waren het er 46. Het aantal beslissingen is de afgelopen jaren wel gestaag gedaald. Van 22 in 2015 naar negen in 2020. Het verschil tussen aantallen klachten en beslissingen zit in klachten die afvallen. Sommigen voldoen niet aan de vereisten, worden niet doorgezet, gaan tussentijds door naar de Accountantskamer of vervallen omdat klager en accountant tot overeenstemming komen.

Je kunt op basis van de cijfers niet echt een conclusie trekken, aldus Roek. "Sommige jaren zijn er veel klachten en dan ineens veel minder. Naar de oorzaken kun je alleen gissen. Ik heb zelf de indruk dat door corona mensen liever niet naar een hoorzitting gaan. Dat tempert de bereidheid om een klacht in te dienen. We hebben het afgelopen jaar een aantal hoorzittingen gedaan via Teams. Die hebben als nadeel dat je minder goed de lichaamstaal van de deelnemers kan lezen. Ik hou van live hoorzittingen. Tijdens een fysieke hoorzitting zie je hoe mensen er in staan. Verbaal maar ook non-verbaal."

'Het is niet zo dat we alleen de accountant het vuur na aan de schenen leggen.'



CV

Dirk van der Bij is auditor bij Miedema Accountants & Adviseurs. Hij studeerde af als registeraccountant aan de Rijksuniversiteit Groningen en is ook lid van het Register Belastingadviseurs. Van der Bij is ook voorzitter van het stagem bureau van de SRA.

Ontspannen

Iedere klacht wordt getoetst aan de vijf fundamentele beginselen: professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid. Roek: "Vinden wij dat het gedrag van de accountant daarmee botst? We hebben de afgelopen jaren een paar keer meegemaakt dat het een schending was van alle vijf de beginselen. Het ergste is als de accountant niet integer is geweest. Dat komt gelukkig niet zoveel voor. Het is altijd de vraag: Was iemand onbewust onbekwaam of was het opzettelijk?"

Om dat helder te krijgen vraagt de Klachtencommissie veel informatie op, aldus Van der Bij. "E-mailverkeer, brieven, opdrachtbevestigingen. Zo wordt de klacht concreet. Iedere klacht wordt door drie accountants uit de commissie behandeld. Twee weken voor de hoorzitting is er een telefonische vergadering. Iedereen zit dan al scherp in het dossier. Vooraf is de klacht afgepeld. Wat zijn de klachtonderdelen? Tijdens die vergadering krijg je van beide partijen een beeld. Direct na de hoorzitting ga je met zijn drieën wegen. Is het onzorgvuldig? Heeft het met communicatie te maken? Met deskundigheid of integriteit? Als we de klacht gegrond vinden, geven we aan welk beginsel een rol speelt. Soms hoeven we geen uitspraak te doen omdat ze het met elkaar eens worden. Daarin heb je als voorzitter een belangrijk aandeel. Dat begint al bij binnenkomst. Mensen zijn vaak gespannen. Je moet zorgen voor een ontspannen sfeer."

'We zijn zacht op de relatie, maar hard op de inhoud.'

"Het is de kunst rustig en vriendelijk te blijven", aldus Roek. "Zo haal je de spanning er af. We zijn zacht op de relatie, maar hard op de inhoud. Je wilt de feiten boven tafel krijgen. Soms willen klager en accountant met elkaar in discussie treden. Daar is dit niet het moment voor. Aan het einde van de hoorzitting sturen we de partijen tien minuten de gang op, om te kijken of ze er met elkaar nog uitkomen. Sinds het indienen van de klacht hebben de partijen vaak niet meer met elkaar gepraat. Soms krijgen de betrokkenen tijdens de behandeling een meer genuanceerde kijk op de zaak. 'Ik heb misschien niet helemaal gelijk', denkt de klager. De accountant realiseert zich dat hij wellicht een steekje heeft laten vallen."

Getutoyeerd

Bij zware klachten hebben beide partijen vaak een advocaat. "Als voorzitter moet je er op letten dat die niet het belangrijkste aanspreekpunt wordt", vindt Roek. "Ik wil het verhaal van de klager horen, niet van diens advocaat. Advocaten vinden dat soms moeilijk." Van der Bij: "Omdat ze gewend zijn aan rechtszaken, spellen advocaten de verordening om te bepalen wat tijdens een →

CV

Ebo Roek studeerde accountancy aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij was ruim dertig jaar, tot eind december 2021, als accountant verbonden aan Jong & Laan. Inmiddels is hij zelfstandig adviseur. Roek was acht jaar voorzitter van de Klachtencommissie van de NBA.



KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie van de NBA neemt klachten over het functioneren van AA's en RA's in behandeling. De klachtbehandeling is erop gericht partijen nader tot elkaar te brengen. Als die geen overeenstemming bereiken, formuleert de Klachtencommissie een beslissing. De Klachtencommissie heeft niet de bevoegdheid om sancties op te leggen en rechten en plichten vast te stellen. Meer informatie is beschikbaar via nba.nl.

‘Er is een sterke correlatie tussen onze beoordeling en de tevredenheid van de klager.’

hoorzitting nu wel en niet mag. Daarom heb je juridische kennis nodig.” Daarin voorziet de vicevoorzitter, geeft Van der Bij aan. “Die zit als enige jurist in de Klachtencommissie. We hebben ook juristen in ons secretariaat. Zij begrijpen hoe procedures zich tot de verordening verhouden. Dat is een mooie aanvulling op de praktijkkennis van de accountants in de commissie.”

Twee keer werd een verzoek tot wraking ingediend. Op zo'n moment neemt de vicevoorzitter het over, aldus Roek. “Hij is degene die met nieuwe commissieleden de wraking beoordeelt. Zo'n wrakingsverzoek kan op een enkel detail

zijn gebaseerd. Een accountant is bijvoorbeeld tijdens de hoorzitting door een commissielid getutoyeerd. Voorzitter en vicevoorzitter hebben tijdens die hele periode geen contact met elkaar.”

Het is lastig om de prestaties van de commissie in cijfers te vangen. Eigenlijk vormt de enquête die jaarlijks naar klagers en accountants gaat de belangrijkste barometer, al geeft zelfs die een vertekening, legt Roek uit. “Er is een sterke correlatie tussen onze beoordeling en de tevredenheid van de klager. Als we de klacht gegrond hebben verklaard is men over het algemeen tevreden. Accountants zijn wat neutraler in hun oordeel.”

Een andere graadmeter is het oordeel van de Accountantskamer. Een kwart van de gegronde klachten krijgt daar een vervolg, omdat de klager wil dat een accountant wordt gewaarschuwd of berispt. “Voor ons is dat spannend. Beoordeelt de Accountantskamer de feiten net zoals wij? Tot ons grote genoegen gebeurt dat altijd.” ←