



Joost Groeneveld

Klagen

Klagen gaat over droefheid en smart, over pijnen, over hinder, over grieven, misnoegen, of onrecht. De klager doet hierover mededeling; anders is hij geen klager. Dat kan hij op verschillende manieren doen. Je hebt de niet-klagende klagers: met samengeknepen lippen: 'Mij hoor je niet klagen!' Je hebt de niet-klagende klagers die luidruchtig berusten. Dat is klagen in het kwadraat. Dan heb je de gewone boze en teleurgestelde klagers. En er zijn klagers die zich van humor bedienen, al is dat soms galgenhumor. Zij treden als het ware buiten zichzelf. Zij maken er het beste van. Vaak blijft een klacht hangen. Anderen doen er iets mee. Tenzij het onszelf betreft, moeten we daar blij om zijn. Ook al is hun klacht niet altijd die van jou. Politieke partijen en nogal wat actiegroepen maken van klagen hun bestaan. Klagen is een bron van vooruitgang. Als iedereen tevreden en blij zou zijn, zouden we onszelf steeds blijven herhalen. Dus moet er worden geklaagd. Over de dingen die niet goed gingen en over de dingen die beter moeten gaan en die zich – of wij – juist niet mogen herhalen.

In ieder geval moet er kunnen worden geklaagd. En dan liefst bij het goede adres. Daar waar ze een klacht naar waarde kunnen schatten. Dan komt er een reactie – een uitspraak – die waardevol is voor ons allemaal. Voor het Koninklijk NIVRA was dat goede adres altijd de Raad van Tucht en zondig de Raad van Beroep. Nu is dat veranderd. Er is een klachtrecht en een daarvan te onderscheiden tuchtrecht. Een klacht gaat over de inhoud van het werk of over het gedrag van een accountant: de vrouw of de man; niet het kantoor. En klagen kan op drie plaatsen: 1) het desbetreffende accountantskantoor, 2) de klachtencommissie NIVRA-NOvAA of 3) de Accountantskamer.

In de NIVRA-brochure die hierover gaat, wordt gesteld dat de meeste accountantskantoren over een eigen klachtenafdeling beschikken waar de klachten serieus en objectief worden behandeld. Maar zij kunnen de accountant geen sanctie opleggen, aldus de brochure. Inderdaad heeft ieder kantoor een klachtenafdeling: de baas of de secretaresse. Maar of de meeste kantoren een onafhankelijke klachtenafdeling hebben, waag ik te betwijfelen. Natuurlijk kan de klachtenafdeling geen sanctie opleggen, maar de baas kan dat wel, al zal dat geen tuchtrechtelijke sanctie

zijn. Misschien is het wél een materiële sanctie. Ook die kan hard aankomen: de klant is daar koning.

Serius, ja natuurlijk! Stel je voor dat er een claim volgt. Maar objectief? Waarom in accountancy toch altijd van die ideaalbegrippen? Objectiviteit bestaat niet. Gelukkig maar. Een klachtenbehandelaar komt tot een afweging; een oordeel. Misschien kijkt hij niet naar de persoon van de vermeende zondaar, maar dat maakt het oordeel niet objectief. De beoordelaar is van vlees en bloed, en de zondaar moet natuurlijk zijn verhaal kunnen doen dat wél in de afweging moet worden betrokken. Onafhankelijkheid is iets anders, maar bij het eigen accountantskantoor? Wie gelooft dat?

De NIVRA-NOvAA-commissie zal minder naar een potentiële claim kijken, want zij streeft naar overeenstemming tussen partijen. Dat moet beperkt zijn tot het collectieve belang van accountants, want iets anders mag het NIVRA 'statutair' niet doen. Mede daarom zou deze mediation-functie beter buiten NIVRA/NOvAA zijn geplaatst. En je moet er mee oppassen: uiteindelijk beslist de klachtencommissie of de klacht naar haar mening gegrond of ongegrond is. Mediation dus als voorgeborchte van de Accountantskamer, die in die omstandigheden al meteen een NIVRA/NOvAA-opvatting meekrijgt. In dit opzicht wordt de Kamer meer een Raad van Beroep dan een Raad van Tucht. En dat zal de bedoeling niet zijn. Dat NIVRA/NOvAA-oordeel is overbodig en een bron van misverstand. Als de Kamer afwijkt, staat de commissie in haar hemd. Als de Kamer overeenstemt, is het een bron voor complottheorieën. Temeer doordat de Commissie tot het instrumentarium van de Kamer kan worden gerekend: de Kamer kan verwijzen naar de Commissie. Mogelijk dat daarna toch weer de Kamer wordt ingeschakeld. Chinese walls?

Goed klagen is voor alle betrokkenen belangrijk. Maar het is niet eenvoudig. Iedere klager moet zelf bedenken waar hij dat doet: in zichzelf; luidkeels op straat, in de media? Maar voor een uitspraak die ernstige consequenties kan hebben, is strikte onafhankelijkheid de eerste voorwaarde. Ga daar waar die het beste is gewaarborgd. **An**

Joost Groeneveld RA RV, directeur Wingman Business Valuators, Breda