

Klacht- en Sanctiereglement Stichting ROTA (versie 2025)

Doel van het reglement

Dit reglement bevat bepalingen over de afhandeling van klachten en de sanctiemogelijkheden bij (vermeende) schending van het Reglement gedrags- en beroepsregels (Gedragscode) van ROTA, alsmede bij ander grensoverschrijdend gedrag tijdens activiteiten en evenementen van ROTA of binnen de organisatie van ROTA. Dit reglement draagt bij aan de doelstelling van Stichting ROTA om de kwaliteit en integriteit in de taxatiebranche, alsmede privacybescherming in het algemeen belang, te waarborgen.

Kwalificatie

Dit document moet worden gezien als een reglement zoals bedoeld in artikel 10 van de statuten van Stichting ROTA.

Citeertitel

Klacht- en Sanctiereglement Stichting ROTA

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2019. Herzieningsdatum: december 2025.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1

Dit reglement is van toepassing op:

- Geregistreerde autotaxateurs bij ROTA
- Leden van organen en commissies van ROTA

En in het bijzonder voor klachten of gedragingen die zien op:

- (Vermeende) schending van het reglement gedrags- en beroepsregels ROTA (Gedragscode)
- Grensoverschrijdend gedrag tijdens activiteiten en evenementen van ROTA, of binnen de organisatie van ROTA
- **(Vermeende) schending van privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

1.2

Dit reglement beperkt zich tot de interne tuchtrechtelijke behandeling van klachten en schendingen. Voor klachten van betrokkenen (burgers) die ROTA verzoeken namens hen

een AVG-klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, geldt een afzonderlijk reglement: *Reglement AVG-klachten en vertegenwoordiging onder artikel 80 AVG*.

Artikel 2 – Aard van de Klacht

2.1

ROTA neemt uitsluitend klachten in behandeling die betrekking hebben op:

- Grensoverschrijdend gedrag bij activiteiten of evenementen van ROTA
- Grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie van ROTA
- Schending van de gedrags- en beroepsregels of registratievoorwaarden van ROTA
- **Schending van privacywetgeving, waaronder de AVG (bijv. in de zin van artikelen 6.9, 9.2 en 10 van de Gedragscode)**

Het moet dus gaan om kwesties binnen de rechtsverhouding tussen geregistreerde autotaxateurs en ROTA, of om grensoverschrijdend gedrag van leden van organen en commissies van ROTA zelf.

2.2

ROTA neemt **geen** klachten in behandeling die gaan over:

- Rechtsvorderingen tussen de autotaxateur en diens klant/opdrachtgever, of tussen autotaxateurs onderling
 - De juridische/financiële gevolgen en eventuele schade voortvloeiend uit dergelijke geschillen (partijen kunnen hiervoor naar de bevoegde rechter; dit sluit niet uit dat ROTA tuchtmaatregelen kan treffen wegens schending van de Gedragscode)
 - Geschillen over schade en rechtsvorderingen tussen leden van organen en commissies van ROTA onderling (behoudens klachten over grensoverschrijdend gedrag die onder artikel 1.1 vallen)
-

Artikel 3 – Indienen van de Klacht

3.1

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail bij het bestuur van ROTA worden ingediend. Het correspondentieadres en een toelichting op de klachtenprocedure worden duidelijk op de website en via andere communicatiemiddelen van ROTA bekendgemaakt.

3.2

Het bestuur is te allen tijde bevoegd om op eigen initiatief een onderzoek in te stellen naar (vermeende) schendingen van het gedrags- en beroepsreglement, of naar gedragingen die tijdens activiteiten/evenementen of binnen de organisatie van ROTA hebben

plaatsgevonden. Het bestuur kan dit onderzoek delegeren aan een daartoe samengestelde onderzoekscommissie.

3.3

De autotaxateur/expert die een sterke indicatie heeft dat een andere autotaxateur/expert bij de uitoefening van zijn werkzaamheden in strijd handelt met wet- en regelgeving, **waaronder privacywetgeving**, de gedrags- en beroepsregels in de Gedragscode of daarop gebaseerde nadere regels, of anderszins de eer en goede naam van het beroep schaadt, is verplicht dat te melden bij ROTA en bij eventuele relevante externe toezichthouders. Een dergelijke melding kan aanleiding zijn voor een (kwaliteits)onderzoek door ROTA bij de betreffende autotaxateur/expert en kan leiden tot een maatregel of sanctie door het bestuur van ROTA.

3.4

Klachten kunnen worden ingediend door:

- **Eenieder** die direct betrokken is bij of getuige is van een schending van het gedrags- en beroepsreglement (Gedragscode)
- **Eenieder** die direct betrokken is bij of getuige is van grensoverschrijdend gedrag tijdens activiteiten/evenementen of binnen de ROTA-organisatie
- **Eenieder** die gegronde redenen heeft om aan te nemen dat privacyrechten zijn geschonden door een geregistreerde autotaxateur of ROTA-functionaris

3.5

Uitsluitend **voldoende onderbouwde** klachten worden in behandeling genomen. Een klacht is “onderbouwd” als zij voldoende informatie bevat om een redelijk onderzoek te rechtvaardigen, tenzij het bestuur aanleiding ziet om ook bij een summiere klacht toch op eigen initiatief nader onderzoek te doen.

3.6

Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de indiener én aan degene over wie een klacht is ingediend. In de bevestiging wordt een uniek referentienummer voor de klacht vermeld.

3.7

Het bestuur is bevoegd om klachten **niet** in behandeling te nemen, met name indien:

- De klacht niet is onderbouwd met relevante feiten of bewijsstukken
- Er serieuze twijfels bestaan over de oprechte bedoeling van de indiener
- De klacht kennelijk buiten de bevoegdheid of het bereik van ROTA valt

In dergelijke gevallen informeert het bestuur de indiener schriftelijk en kort gemotiveerd of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen. De motivering hoeft niet uitgebreid te

zijn, maar vermeldt ten minste op welke grond(en) de klacht niet wordt behandeld (bijv. “onvoldoende onderbouwing” of “valt buiten het bereik van ROTA”).

3.8

Tegen het besluit om een klacht niet in behandeling te nemen, staat voor de indiener geen intern of extern beroep open. Wel kan de indiener éénmalig het bestuur schriftelijk verzoeken om heroverweging, mits daarbij nieuwe relevante feiten of gegevens worden aangedragen die bij het oorspronkelijke besluit niet bekend waren.

Artikel 4 – Afhandeling van de Klacht

4.1

De behandeling van klachten is een interne aangelegenheid van (het bestuur van) ROTA en valt onder de zelfregulering van de beroepsgroep. Het bestuur is geen verantwoording schuldig aan de indiener, **met dien verstande dat de indiener een samenvatting van het uiteindelijke besluit ontvangt.**

4.2

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, zal deze in een bestuursvergadering vertrouwelijk worden besproken.

4.3

Het bestuur kan een feitelijk onderzoek instellen naar de juistheid van de feiten en de aard van de gedragingen waarop de klacht ziet. Daartoe kan het bestuur bijvoorbeeld:

- Documenten en relevante stukken opvragen
- Mondelinge toelichtingen vragen van betrokken personen
- Eventuele getuigen horen
- Deskundigenadvies inwinnen (bijvoorbeeld bij technische kwesties of privacyvraagstukken)

4.4

Het bestuur kan de indiener en/of de beklaagde verzoeken om hun zienswijze te geven, maar het bestuur is daartoe niet verplicht.

4.5

Voordat het bestuur een maatregel of sanctie oplegt, krijgt de betrokkene de gelegenheid tot schriftelijk én mondeling wederhoor, in lijn met het beginsel van een eerlijke procedure (fair trial).

Dit wederhoor houdt ten minste in:

- Kennisgeving aan de betrokkene van de inhoud van de klacht en de belangrijkste resultaten van het onderzoek
- Gelegenheid voor de betrokkene om schriftelijk en mondeling verweer te voeren en zijn visie te geven
- Gelegenheid voor de betrokkene om zelf bewijsstukken aan te dragen
- Informatie vooraf over welke sanctie of maatregel door het bestuur wordt overwogen

4.6

Indien blijkt dat een geregistreerde autotaxateur niet (meer) voldoet aan de gestelde registratievoorwaarden, geeft het bestuur de betrokkene eerst de gelegenheid om, indien mogelijk, alsnog aan de registratievoorwaarden te voldoen. Het bestuur stelt daarvoor een redelijke termijn vast (minimaal 2 weken en maximaal 3 maanden) waarbinnen de autotaxateur aan zijn verplichtingen moet voldoen.

4.7

Indien de autotaxateur binnen de gestelde termijn niet voldoet aan de verplichtingen die door het bestuur zijn aangegeven, is hij in verzuim en kan het bestuur een maatregel of sanctie opleggen.

4.8

Na het wederhoor besluit het bestuur of de klacht (geheel of gedeeltelijk) ongegrond wordt verklaard, dan wel of een maatregel of sanctie wordt opgelegd.

4.9

Indien een maatregel of sanctie wordt opgelegd, brengt het bestuur de betrokkene hiervan schriftelijk op de hoogte. Het bestuur **motiveert haar beslissing duidelijk** en vermeldt daarbij in elk geval:

- De vastgestelde feiten of omstandigheden
- Welke bepaling(en) uit de Gedragscode of andere ROTA-regels zijn geschonden (regelsovertreding)
- De reden voor de gekozen sanctie/maatregel, ook met het oog op proportionaliteit
- De gevolgen van de sanctie of maatregel (bijv. duur van een uitsluiting)
- **Of interne heroverweging mogelijk is (zie artikel 4.9 hieronder)**

Tegelijkertijd informeert het bestuur de indiener schriftelijk over de uitkomst van de klacht. Indien de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond is bevonden, wordt dat meegedeeld; indien de klacht ongegrond is bevonden, wordt dat eveneens meegedeeld (zonder uitvoerige motivering of details).

Tegen het genomen sanctiebesluit kan de betrokkene (dus niet de indiener) eenmaal schriftelijk een heroverweging verzoeken. Dit kan met name in de volgende gevallen:

- **Er zijn nieuwe, relevante feiten of bewijsstukken beschikbaar gekomen die bij de**

besluitvorming nog niet bekend waren

- De opgelegde sanctie is kennelijk of wezenlijk onevenredig aan de overtreding

Een verzoek tot heroverweging moet binnen twee weken na mededeling van het sanctiebesluit worden ingediend. Het bestuur heroverweegt het besluit in een voltallige vergadering waarin – voor zover mogelijk – ten minste één bestuurslid zitting heeft die niet direct bij het oorspronkelijke onderzoek of besluit betrokken was. Het bestuur deelt de uitkomst van deze heroverweging schriftelijk en gemotiveerd mee aan de betrokkene.

4.10

Tegen het uiteindelijke heroverwegingsbesluit staat geen verder beroep binnen ROTA open. (Uiteraard staat het partijen vrij om een externe civiele of bestuursrechtelijke procedure te starten, maar dit valt buiten dit reglement.)

4.11

Het bestuur streeft ernaar een klacht binnen acht (8) weken na ontvangst af te handelen. Indien het onderzoek of de besluitvorming complex is en meer tijd vergt, stelt het bestuur de betrokken partijen (zowel indiener als beklagde) daarvan tijdig op de hoogte en geeft het een realistische inschatting van de verwachte afhandeltijd.

Artikel 5 – Mogelijke Maatregelen en Sancties

5.1

Het bestuur is bevoegd om de volgende maatregelen en/of sancties op te leggen.

Lichtere maatregelen:

- Waarschuwing (mondeling of schriftelijk)
- Afspraken tot naleving, vastgelegd in een schriftelijke bevestiging
- (Gedeeltelijke) uitsluiting van deelname aan activiteiten of evenementen van ROTA
- (Gedeeltelijke) uitsluiting van deelname aan opleidingen, cursussen of workshops van ROTA

Zwaardere sancties:

- Ontslag als lid van een orgaan of commissie van ROTA
- Tijdelijke doorhaling van de registratie in het ROTA-register (voor een bepaalde periode, minimaal 1 maand en maximaal 2 jaar)
- Definitieve doorhaling van de registratie in het ROTA-register en opzegging van de overeenkomst met de geregistreerde autotaxateur/expert

5.2

Maatregelen en sancties kunnen gecombineerd worden opgelegd, mits dit in redelijkheid **proportioneel** is ten opzichte van de geconstateerde overtreding.

5.3

Het bestuur kan, naast een interne maatregel of sanctie, ook andere juridische stappen ondernemen (bijvoorbeeld een civiele vordering instellen) als ROTA zelf schade heeft geleden door het handelen van betrokkene. Dit staat los van de tuchtmaatregelen en doet geen afbreuk aan de bevoegdheid van het bestuur om tuchtrechtelijke sancties op te leggen.

5.4

Na een definitieve doorhaling in het ROTA-register kan de betreffende autotaxateur gedurende een periode van vier (4) jaar geen nieuwe registratie bij ROTA aanvragen. Na afloop van vier jaar kan een hernieuwde aanvraag tot registratie worden ingediend; het bestuur beoordeelt dit verzoek op basis van de dan geldende criteria en omstandigheden.

5.5

Reeds betaalde bedragen voor geplande activiteiten of evenementen van ROTA blijven verschuldigd en worden niet gerestitueerd, tenzij het bestuur in bijzondere gevallen anders beslist.

5.6

Indien een lopende opleiding, cursus of workshop voortijdig moet worden beëindigd als gevolg van een maatregel of sanctie, worden vooruitbetaalde gelden voor nog niet gevolgde onderdelen gerestitueerd. Kosten voor reeds gevolgde onderdelen van de opleiding/cursus/workshop blijven verschuldigd.

Artikel 6 – Verwerking van Persoonsgegevens in Klachtprocedures

6.1 Rechtsbasis en Doel

ROTA verwerkt persoonsgegevens in het kader van de klachtafhandeling uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is ter voldoening aan wettelijke verplichtingen en ter behartiging van haar gerechtvaardigde belang: het waarborgen van de kwaliteit en integriteit van de beroepsgroep (artikel 6, lid 1 AVG).

6.2 Categorieën van Gegevens

In een klachtprocedure verwerkt ROTA in de regel de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens van klager en beklaagde (naam, adres, contactgegevens)
- Inhoud van de klacht en het eventueel ingediende verweer
- Eventuele bewijsstukken (inclusief audiovisueel of schriftelijk materiaal)
- Verslagen of uitkomsten van het ingestelde onderzoek
- **Bijzondere persoonsgegevens** (zoals gegevens over strafrechtelijke feiten of gezondheid)

worden alleen verwerkt voor zover strikt noodzakelijk voor de behandeling van de klacht

6.3 Toegang en Vertrouwelijkheid

Alleen daartoe aangewezen personen binnen het bestuur (en eventuele leden van een onderzoekscommissie) hebben toegang tot de klachtendossiers. Deze personen zijn gehouden aan geheimhouding en verwerken de gegevens uitsluitend voor het doel van de klachtbehandeling.

6.4 Bewaartermijn

Klachtendossiers worden bewaard:

- **Minimaal 2 jaar na afsluiting van de klacht** – om eventuele vervolgacties, bezwaar of heroverweging mogelijk te maken
- **Maximaal 7 jaar** – tenzij een langere termijn wettelijk verplicht is of noodzakelijk vanwege een lopende juridische procedure

Na afloop van de bewaartermijn worden de gegevens uit het klachtendossier zorgvuldig vernietigd of gewist, tenzij er gerechtvaardigde redenen zijn voor langere bewaring (bijvoorbeeld een nog lopende rechtszaak).

6.5 Rechten van Betrokkenen

De direct betrokkenen in de klachtprocedure (klager en beklaagde) hebben, met betrekking tot de persoonsgegevens die ROTA in het dossier van hen verwerkt, de volgende rechten:

- **Recht op inzage** – zij kunnen opvragen welke persoonsgegevens er van hen zijn vastgelegd (artikel 15 AVG), met dien verstande dat informatie van derden zonder hun toestemming of informatie waarvan verstrekking de onderzoeksgang of vertrouwelijkheid schaadt, beperkt kan worden verstrekt
- **Recht op rectificatie** – zij kunnen correctie verzoeken van onjuiste persoonsgegevens (artikel 16 AVG)
- **Recht op beperking van verwerking** – zij kunnen onder bepaalde omstandigheden beperking van de verwerking vragen (artikel 18 AVG), bijvoorbeeld gedurende een bezwaar tegen de juistheid van gegevens
- **Recht op gegevenswissing** – zij kunnen na afloop van de bewaartermijn verwijdering van hun persoonsgegevens vragen (artikel 17 AVG), voor zover wettelijk toegestaan

Verzoeken inzake deze rechten kunnen schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van ROTA. Het bestuur beslist op dergelijke verzoeken binnen 4 weken na ontvangst.

6.6 Geheimhouding van derdeninformatie

Informatie verkregen van derden (bijvoorbeeld van getuigen, anonieme tipgevers of andere betrokkenen die niet als partij optreden) wordt door ROTA zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld en afgeschermd, om onnodige openbaarmaking te voorkomen. Dit tenzij het onthouden van deze informatie aan de beklaagde in strijd zou zijn met het recht op een

eerlijk verweer (fair trial) – in dat geval zal het bestuur een zorgvuldige afweging maken tussen privacybescherming en verdedigingsbelang.

Artikel 7 – Wijziging en Bekendmaking

7.1

Dit reglement is een reglement zoals bedoeld in artikel 10 van de statuten van Stichting ROTA.

7.2

Het bestuur van ROTA is bevoegd dit reglement te wijzigen of nadere voorschriften vast te stellen in een afzonderlijk reglement, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke vereisten en geldende jurisprudentie.

7.3

Wijzigingen in dit reglement worden kenbaar gemaakt aan alle geregistreerde autotaxateurs en aan de leden van de ROTA-organen, en worden gepubliceerd op de website van ROTA.
