



## Regeling van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit van 1 juni 2016, kenmerk 00.073.945, voor de behandeling van klaagschriften (Regeling klachtbehandeling door de Kansspelautoriteit)

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,

Gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 14 van het Bestuursreglement Kansspelautoriteit,

Besluit:

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *beklaagde*: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- b. *bestuurslid*: lid van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit;
- c. *klacht*: een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van artikel 9:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- d. *klachtenfunctionaris*: een als zodanig aangewezen medewerker van de afdeling Juridische Zaken en Ontwikkeling;
- e. *medewerker*: persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit.

### Artikel 2

Een langs de elektronische weg ingediende klacht wordt alleen als schriftelijke klacht in behandeling genomen indien gebruik is gemaakt van het elektronische klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van de Kansspelautoriteit.

### Artikel 3

De ontvangst van het klaagschrift wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigd, tenzij de klacht binnen die termijn is afgehandeld. Bij de ontvangstbevestiging wordt een exemplaar van deze regeling gevoegd.

### Artikel 4

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris.
2. In afwijking van het eerste lid wordt een klacht tegen:
  - a. het hoofd van de afdeling Juridische Zaken en Ontwikkeling, behandeld door de directeur van de Kansspelautoriteit;
  - b. een medewerker van de afdeling Juridische Zaken en Ontwikkeling, behandeld door een medewerker van een andere afdeling;
  - c. een lid van de raad van bestuur behandeld door de overige bestuursleden, die de behandeling kunnen overdragen aan de directeur van de Kansspelautoriteit of een andere door hen aangewezen medewerker.

### Artikel 5

1. Het horen overeenkomstig artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht geschiedt door de persoon die de klacht krachtens artikel 4 behandelt.
2. De klager en de beklagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of de beklagde schriftelijk heeft aangegeven dit niet te willen.
3. Naar keuze van de klager en beklagde kan mondeling, schriftelijk of telefonisch worden gehoord.
4. Het naar aanleiding van het horen opgestelde verslag wordt toegezonden aan klager en beklagde.



---

## **Artikel 6**

De medewerker die de klacht heeft behandeld zendt een afschrift van de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht (de afhandeling van de klacht) aan de directeur van de Kansspelautoriteit, de beklagde en de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 7**

Jaarlijks stelt het hoofd van de afdeling Juridische Zaken en Ontwikkeling een geanonimiseerd overzicht op van de in dat jaar ontvangen klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties. Dit overzicht wordt in het jaarverslag van de Kansspelautoriteit gepubliceerd.

## **Artikel 8**

De Regeling klachtbehandeling door de Kansspelautoriteit (Staatscourant 2014, nr. 2130) wordt ingetrokken.

## **Artikel 9**

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtbehandeling door de Kansspelautoriteit.

## **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin deze regeling wordt geplaatst en werkt terug tot 1 juni 2016.

*Vastgesteld te Den Haag, op 1 juni 2016*

*De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,  
J.J.H. Suyver*



## TOELICHTING

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Op de afhandeling van klachten is titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing. Die titel bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Daarbij gaat het om de zogenoemde interne klachtprocedure. Die procedure gaat vooraf aan de procedure bij de Nationale ombudsman.

In aanvulling op titel 9.1 van de Awb bevat de onderhavige regeling een aantal aanvullende bepalingen betrekking hebbende op de afhandeling van klachten door de Kansspelautoriteit. Deze regeling geeft tevens uitvoering aan artikel 14 van het Bestuursreglement Kansspelautoriteit dat de opdracht bevat om een klachtenregeling op te stellen.

Titel 9.1 van de Awb en deze regeling schrijven voor hoe klachten door de Kansspelautoriteit worden afgehandeld. Doel van de regeling is uitvoering te geven aan de plicht om klachten behoorlijk af te handelen (artikel 9:2 Awb). De Kansspelautoriteit neemt klachten serieus en voorziet in de behoefte van zowel klager als beklagde om de zaak diepgaand en zorgvuldig te onderzoeken.

De eisen die de Awb stelt met betrekking tot de afhandeling van klachten zijn kort samengevat de volgende:

- de ontvangst van de klacht moet schriftelijk worden bevestigd;
- de klacht moet op tijd worden afgehandeld (binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift; die termijn kan met vier weken worden verdaagd);
- degene die de klacht behandelt moet een ander zijn dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de klager moet worden gehoord;
- de klager krijgt een schriftelijk gemotiveerd antwoord met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden;
- de Kansspelautoriteit is verplicht om de ingediende schriftelijke klachten te registreren en jaarlijks te publiceren.

In artikel 9:4 van de Awb is bepaald dat de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Awb alleen van toepassing zijn als:

- de klacht schriftelijk is ingediend;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager;
- het klaagschrift is ondertekend;
- het klaagschrift de naam en adres van de indiener bevat en is gedagtekend;
- het klaagschrift een omschrijving bevat van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De onderhavige regeling heeft alleen betrekking op de behandeling van klaagschriften die voldoen aan de hiervoor weergegeven vereisten van artikel 9:4 van de Awb. Dat wil zeggen schriftelijk ingediende klachten of klachten die zijn ingediend met gebruikmaking van het elektronische klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van de Kansspelautoriteit. Uiteraard worden ook mondelinge klachten of klachten die zijn ingediend via een e-mail zorgvuldig afgehandeld door de Kansspelautoriteit. Voor die afhandeling geldt echter een vereenvoudigde procedure. De Kansspelautoriteit heeft er niet voor gekozen om per e-mail ingediende klachten af te handelen als klaagschriften. Daarvoor is een praktische reden aan te wijzen. Openstelling van die elektronische weg vraagt een strikt beheersysteem van inkomende e-mails, dat alleen met grote inspanning en hoge kosten ingericht en in stand kan worden gehouden. Voor de elektronische klachtenformulieren geldt dat bezwaar niet.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als tegen de gedraging waarop de klacht zich richt bezwaar en beroep opstaat, dan wel heeft opengestaan. Een klacht wordt ook niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is afgehandeld of die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).

Als een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) wordt ingediend, is artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar van toepassing. Een afschrift van de klacht over een BOA zal worden gezonden aan de toezichthouder (hoofdofficier van justitie en de korpschef van het KLPD). De Kansspelautoriteit zal bij het afhandelen van de klacht het oordeel van de toezichthouder in acht nemen.