



Regeling van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit van 25 juni 2024, kenmerk 01.320.502, 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,

Besluit:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *beklaagde*: degene over wie de klacht gaat;
- b. *bestuurslid*: lid van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit;
- c. *klacht*: een uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) de Kansspelautoriteit, die voldoet aan de eisen van artikel 9:4, van de Algemene wet bestuursrecht;
- d. *klachtenfunctionaris*: een als zodanig aangewezen medewerker van de afdeling Juridische Zaken en Vergunningen;
- e. *medewerker*: een persoon die in dienst is bij de Kansspelautoriteit of werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid of ten behoeve van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit.

Artikel 2

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

Artikel 3

Als de klacht niet voldoet aan de eisen uit artikel 9:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, krijgt de klager twee weken de tijd om dit te herstellen.

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 Vergunningen, behandeld door de voorzitter van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit;
 - b. een medewerker van de afdeling Juridische Zaken en Vergunningen, behandeld door een medewerker van een andere afdeling;
 - c. een bestuurslid behandeld door het andere bestuurslid, die de behandeling kan overdragen aan een andere medewerker.
3. In afwijking van het eerste lid en het tweede lid wordt een onafhankelijke voorzitter van de Adviescommissie bezwaarschriften Kansspelautoriteit als klachtadviesinstantie als bedoeld in artikel 9:14, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht aangewezen, indien:
 - a. het eerste en tweede lid geen uitsluitel bieden over de behandeling; of
 - b. de behandeling zoals bedoeld in het eerste of tweede lid gelet op de aard van de klacht niet wenselijk wordt geacht.
4. Indien een onafhankelijke voorzitter van de Adviescommissie bezwaarschriften Kansspelautoriteit de klacht niet kan behandelen, wordt een andere externe partij aangewezen als klachtadviesinstantie.
5. Het besluit zoals bedoeld in het derde en vierde lid wordt genomen door de raad van bestuur.



Artikel 5

1. Het horen overeenkomstig artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht geschiedt door de persoon die de klacht volgens artikel 4 van deze regeling behandelt.
2. De klager en de beklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of de beklaagde heeft aangegeven dit niet te willen.
3. De klager en beklaagde kunnen ieder voor zich kiezen of zij mondeling, schriftelijk of (video-)telefonisch worden gehoord.
4. Het naar aanleiding van het horen opgestelde verslag wordt ter informatie toegezonden aan klager en beklaagde.

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 voorzitter van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit, het betrokken afdelingshoofd, de beklaagde en zo nodig, de klachtenfunctionaris.

Artikel 7

Jaarlijks stelt het hoofd van de afdeling Juridische Zaken en Vergunningen 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 2016, nr. 41898, laatstelijk gewijzigd in Staatscourant 2021, nr. 8679) 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.

Den Haag, 25 juni 2024

*De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,
R.J.P. Jansen,
Voorzitter*