



## **Procedure van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit van 3 april 2018, kenmerk 01.030.408, voor de behandeling van klachten van derden over vergunninghouders waar de Kansspelautoriteit toezicht op houdt (Meldingsprocedure vergunninghouders)**

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,

Gelet op artikel 14, derde lid van het bestuursreglement Kansspelautoriteit;

Besluit:

### **Artikel 1 Melding maken**

1. Een ieder kan bij de Kansspelautoriteit melding maken van een situatie met betrekking tot een vergunninghouder.
2. Een melding kan per telefoon, e-mail, brief of op de website van de Kansspelautoriteit worden ingediend.

### **Artikel 2 Behandeling**

1. De melder ontvangt een ontvangstbevestiging.
2. De Kansspelautoriteit registreert de melding.
3. De Kansspelautoriteit kan naar aanleiding van een melding contact opnemen met de aanbieder van het kansspel.
4. De melder ontvangt geen inhoudelijke bericht over de afhandeling van de melding of eventueel onderzoek naar aanleiding van de melding, tenzij daartoe aanleiding bestaat.



## TOELICHTING OP DE MELDINGSPROCEDURE VERGUNNINGHOUDERS

### Algemeen

Artikel 14 van het Bestuursreglement Kansspelautoriteit luidt:

#### **Artikel 14. Klachtenregeling**

1. *De raad stelt een klachtenregeling vast op basis van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, op grond waarvan een ieder het recht heeft om over de wijze waarop de Kansspelautoriteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Kansspelautoriteit.*
2. *De wijze van behandeling van klachten is geregeld in de klachtenregeling.*
3. *De raad legt een procedure vast voor het omgaan met klachten van derden over vergunninghouders waar de Kansspelautoriteit toezicht op houdt.*
4. *De klachtenregeling zoals bedoeld in het eerste lid wordt gepubliceerd in de Staatscourant, alsmede op de website van de Kansspelautoriteit.*

In de klachtenregeling als bedoeld in artikel 14, eerste en tweede lid van het Bestuursreglement is voorzien met de Regeling klachtbehandeling door de Kansspelautoriteit. Dat is de klachtbehandeling als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en is niet het onderwerp van deze meldingsprocedure.

Deze meldingsprocedure is de procedure als bedoeld in artikel 14, derde lid van het Bestuursreglement. Hoewel in artikel 14, derde lid van het Bestuursreglement wordt gesproken over een 'procedure voor het omgaan met klachten van derden over vergunninghouders', wordt in deze procedure gesproken over meldingen. Daarmee worden deze meldingen onderscheiden van de klachten op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht over de Kansspelautoriteit. Bovendien heeft de Kansspelautoriteit niet de wettelijk taak om een inhoudelijk oordeel te vellen over de behoorlijkheid van het handelen van kansspelaanbieders.

#### **Artikel 1**

De Kansspelautoriteit heeft op grond van de Wet op de kansspelen onder meer als taak het toezicht op de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving en de vergunningen. Voor dat toezicht zijn meldingen over vergunninghouders van belang. Deze meldingen kunnen daarom door een ieder en op verschillende wijzen worden ingediend.

#### **Artikel 2**

De meldingen die de Kansspelautoriteit ontvangt zijn heel verschillend van aard. Als de melding er niet op duidt dat de aanbieder in strijd handelt met de toepasselijke wet- en regelgeving of verleende vergunning, zal de melding in de regel niet inhoudelijk worden behandeld. Niettemin zijn alle signalen van belang en zal de melding als zodanig worden geregistreerd.

Als de melding wel aanleiding geeft om te veronderstellen dat de toepasselijke wet- en regelgeving of verleende vergunning is overtreden, kan de Kansspelautoriteit passende maatregelen nemen.

Onder omstandigheden kunnen ook meldingen die er niet op duiden dat de aanbieder in strijd handelt met de toepasselijke wet- en regelgeving of verleende vergunning aanleiding geven tot maatregelen. Als er bijvoorbeeld veel meldingen binnenkomen over een bepaald onderwerp, kan dat toch aanleiding zijn om daarover het gesprek met een aanbieder aan te gaan.

Alleen als daartoe aanleiding is, zal een melder inhoudelijk bericht krijgen over de wijze van behandeling van zijn melding. Daartoe kan bijvoorbeeld aanleiding zijn als een kansspelaanbieder naar aanleiding van een melding zijn beleid heeft gewijzigd of als is opgetreden omdat een melder niet heeft gekregen waarop hij recht heeft.