BRONARCHIEF KANSSPELEN

Last onder dwangsom Virtual Connect S.R.L.

24790/01.399.999

Documentdatum: 7 juli 2026 · 12 oorspronkelijke paginas

Deze publicatie is opgenomen bij het hieronder gekoppelde dossier op OnlineCasino.Amsterdam.

Origineel document volgt ongewijzigd

OCA-leeskopie met een navigatievoorblad. Vanaf de volgende pagina staat de oorspronkelijke publicatie. Dit voorblad is door OnlineCasino.Amsterdam toegevoegd en maakt geen deel uit van het oorspronkelijke document.

Lees het bijbehorende dossier

Dossiers en persinformatie

www.onlinecasino.amsterdam

Bron oorspronkelijke publicatie: Kansspelautoriteit.

OCA-voorblad toegevoegd op 17 oktober 2026. Het oorspronkelijke bestand is afzonderlijk bewaard.

OPENBAAR

Kansspelautoriteit

Besluit

Grondslag:	Besluit van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit als bedoeld in artikel 35 van de Wet op de kansspelen.
Status:	Openbaar
Kenmerk:	24790/01.399.999
Openbaarmaking onder kenmerk:	24790/01.405.736
Datum:	7 juli 2026

Samenvatting

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit heeft vastgesteld dat Virtual Connect Sociedad de Responsabilidad Limitada (hierna: Virtual Connect S.R.L.) door middel van de website luckygem.com gelegenheid geeft tot deelname aan een kansspel, terwijl voor dat laatstgenoemde aanbod geen vergunning is afgegeven op grond van de Wet op de kansspelen. Daarmee handelt Virtual Connect S.R.L. in strijd met de artikel 1, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wet op de kansspelen. De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit draagt Virtual Connect S.R.L. op het aanbieden van kansspelen waarvoor geen vergunning ingevolge de Wet op de kansspelen is verleend, te staken en gestaakt te houden door middel van het opleggen van een last onder dwangsom.

1 Inleiding

1. De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit (hierna: de Kansspelautoriteit) is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde in de Wet op de kansspelen (hierna: Wok). In de Wok is onder andere bepaald dat het in Nederland verboden is gelegenheid te geven tot deelname aan kansspelen, tenzij daarvoor ingevolge de Wok een vergunning is verleend (artikel 1, eerste lid, aanhef en onder a Wok). Daarnaast is het ingevolge artikel 1, eerste lid, aanhef en onder b, van de Wok eveneens verboden de deelneming aan een kansspel, waarvoor geen vergunning is verleend, te bevorderen.

2. Op grond van artikel 33b van de Wok heeft de raad van bestuur onder meer tot taak het verlenen van vergunningen voor diverse vormen van kansspelen, waaronder kansspelen op afstand (hierna: online kansspelen). Met het verlenen van vergunningen voor online kansspelen ontstaat er een verantwoord,

betrouwbaar en controleerbaar aanbod. De Kansspelautoriteit acht het aanbieden van online kansspelen zonder daartoe strekkende vergunning zeer ernstig en treedt hiertegen op.[1] De doelstellingen van het kansspelbeleid, wetende het voorkomen van kansspelverslaving, het beschermen van de consument en het tegengaan van mogelijke fraude en criminaliteit, worden door het zonder vergunning aanbieden van kansspelen online omzeild. De kansspelsector is bovendien geen gewone economische sector maar extra gevoelig voor fraude, bedrog en verslaving waarvan de consument de dupe kan worden. Deelnemers aan dergelijke kansspelen lopen daarbij risico's omdat er geen garantie is dat het spel betrouwbaar is, het betalingsverkeer veilig verloopt en gewonnen prijzen daadwerkelijk worden uitgekeerd.

3. Handhaving door de Kansspelautoriteit jegens illegale aanbieders van kansspelen op afstand is herhaaldelijk rechterlijk getoetst en door meerdere rechters en in verschillende instanties rechtmatig bevonden.

2 Juridisch kader

4. Op grond van artikel 1, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wok is het verboden om gelegenheid te geven tot deelname aan een kansspel waarvoor geen vergunning ingevolge de Wok is verleend.

5. Op grond van artikel 33b van de Wok heeft de Kansspelautoriteit onder meer tot taak het toezicht op de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving en de vergunningen, alsmede de handhaving daarvan.

6. De Kansspelautoriteit is op grond van artikel 35 van de Wok bevoegd tot het opleggen van een last onder bestuursdwang wegens overtreding van de voorschriften van de Wok. Artikel 5:32, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bepaalt dat een bestuursorgaan dat bevoegd is een last onder bestuursdwang op te leggen, in plaats daarvan aan de overtreder een last onder dwangsom kan opleggen.

[1] Voor sanctiebesluiten genomen door de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit zie www.kansspelautoriteit.nl

3 Bevindingen onderzoek

3.1 Aanbod van kansspelen zonder vergunning

7. Op 10 en 23 februari 2026, 13 maart 2026 en 29 juni 2026 heeft een toezichthouder van de Kansspelautoriteit (hierna: toezichthouder) de website luckygem.com (hierna: de website) onderzocht. De toezichthouder heeft onderzocht of er gelegenheid werd gegeven om vanuit Nederland deel te nemen aan kansspelen.

8. Uit het onderzoek is gebleken dat het mogelijk is om vanuit Nederland een spelersaccount aan te maken, een storting te verrichten en deel te nemen aan kansspelen. Er zijn geen technische maatregelen genomen om deelnemers vanuit Nederland de toegang tot de kansspelen te beletten.

3.1.1 Registratie

9. Op 10 februari 2026 heeft een toezichthouder zich vanuit Nederland (met een Nederlands IP-adres[2]) geregistreerd als nieuwe speler op de website. Om het registratieproces te doorlopen is allereerst een emailadres en wachtwoord ingevuld. Vervolgens is een naam en adres ingevuld. Tot slot zijn geslacht, geboortedatum en telefoonnummer ingevuld. De valuta EUR en het land Netherlands waren reeds ingevuld.[3]

10. Bij de registratie is gebruik gemaakt van de bevoegdheid als bedoeld in artikel 34c van de Wok.[4]

3.1.2 Storting

11. Op 10 februari 2026 heeft een toezichthouder een storting verricht op de website. De toezichthouder heeft de betaalmethode ING als (betaal)optie geselecteerd. Na het selecteren van de betaalmethode werd de toezichthouder doorgeleid naar een Nederlandse bank.

12. Er is vanuit de Nederlandse bank en betaalrekening een storting van € 20,00 op de spelersrekening verricht. De instructies over de betaling waren in de Nederlandse taal. Na de storting heeft de toezichthouder geconstateerd dat het saldo van het spelersaccount was opgehoogd met het stortingsbedrag.[5]

---

[2] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 2
[3] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 4-9
[4] Bijlage 24790/01.377.715
[5] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 10-19

3.1.3 Deelname aan kansspelen

13. Op 10 februari 2026 heeft een toezichthouder onderzocht of er vanuit Nederland kan worden deelgenomen aan kansspelen op de website.

14. De toezichthouder heeft een spel nader onderzocht, te weten 'Le Bandit' (hierna: het spel). Hieruit bleek dat het spel de weergave had van een virtuele versie van een slotmachine.[6]

15. De toezichthouder heeft geconstateerd dat het bedrag bij 'BET MIN' op € 0,10 stond en dat het bedrag bij 'BALANCE' op € 20,00 stond. De toezichthouder heeft op de startknop gedrukt, waarna een spin uitgevoerd werd. De toezichthouder constateerde dat de uitkomst van het spel niet door de speler te beïnvloeden was.[7]

16. De toezichthouder constateerde vervolgens dat de balans van het account gewijzigd was van € 20,00 naar € 19,90.[8]

17. Naast deelname aan een kansspel bleek het gelegenheid geven tot het mededingen naar prijzen of premies uit de homepage. Op de homepage staat een kop met 'LATEST WINNERS'. Onder deze kop worden verschillende spelers getoond, met daarbij een gewonnen bedrag in de valuta euro en het spel waarbij dit bedrag gewonnen is.[9]

18. Op 13 maart 2026 heeft de toezichthouder nogmaals deelgenomen aan het kansspel.[10]

3.2 Hercontrole

19. Op 29 juni 2026 heeft een toezichthouder van de Kansspelautoriteit (hierna: toezichthouder) een hercontrole uitgevoerd op de website luckygem.com. De toezichthouder heeft onderzocht of er gelegenheid werd gegeven om vanuit Nederland deel te nemen aan kansspelen.

20. Uit het onderzoek is gebleken dat het mogelijk is om vanuit Nederland in te loggen en deel te nemen aan kansspelen. Er zijn geen technische maatregelen genomen om deelnemers vanuit Nederland de toegang tot de kansspelen te beletten.

---

[6] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 20-24
[7] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 20-24
[8] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 20-24
[9] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 3
[10] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 42 - 50

3.2.1 Inloggen

21. Op 29 juni 2026 heeft een toezichthouder zich vanuit Nederland (met een Nederlands IP-adres[11]) met een bestaand account ingelogd op de website.[12]

22. Bij het inloggen is gebruik gemaakt van de bevoegdheid als bedoeld in artikel 34c van de Wok.[13]

3.2.2 Deelname aan kansspelen

23. Op 29 juni 2026 heeft een toezichthouder onderzocht of er vanuit Nederland kan worden deelgenomen aan kansspelen op de website.

24. De toezichthouder heeft een spel nader onderzocht, te weten 'ELVIS FROG IN VEGAS' (hierna: het spel). Hieruit bleek dat het spel de weergave had van een virtuele versie van een slotmachine.[14]

25. De toezichthouder heeft geconstateerd dat het bedrag bij 'Saldo' op € 16,88 stond en dat het bedrag bij 'Totaal Inzet' op € 1,00 stond. De toezichthouder heeft het bedrag bij 'Totaal Inzet' verlaagd naar € 0,25, het laagst mogelijke bedrag. Hierna heeft de toezichthouder op de autoplay knop geklikt, waarna de toezichthouder op 10 spins geklikt heeft. Vervolgens werden automatisch 10 spins uitgevoerd. De toezichthouder constateerde dat de uitkomst van het spel niet door de speler te beïnvloeden was.[15]

26. De toezichthouder constateerde vervolgens dat de balans van het account gewijzigd was van € 16,88 naar € 15,03.[16]

27. Naast het feit dat er geen technische maatregelen zijn genomen om deelname vanuit Nederland aan de kansspelen te beletten heeft de toezichthouder andere kenmerken aangetroffen waaruit (in onderlinge samenhang bezien) blijkt dat de website (mede) gericht is op de Nederlandse markt. Deze kenmerken zijn, naast de overige bevindingen van het onderzoek, verwerkt in onderstaand overzicht.

3.3 Overzicht onderzoek overtreding

28. Hieronder volgt een schematisch overzicht van de bevindingen van het onderzoek van de toezichthouder naar het vanuit Nederland deelnemen aan kansspelen op de website.

---

[11] Bijlage 24790/01.399.999/01, p. 2
[12] Bijlage 24790/01.399.999/01, p. 5 - 6
[13] Bijlage 24790/01.400.284
[14] Bijlage 24790/01.399.999/01, p. 7 - 16
[15] Bijlage 24790/01.399.999/01, p. 7 - 16
[16] Bijlage 24790/01.399.999/01, p. 7 - 16

	Onderzoek	Bijlage	Opmerkingen
A.	**Website vanuit Nederland te benaderen**	01.377.705/01: p. 2-29 p. 42-50 01.399.999/01: p. 2 - 16	
B.	**Aanmaken account, storten en deelnemen aan een kansspel**	01.377.705/01: p. 4-24 p. 43-50 01.399.999/01: p. 5 - 16	01.377.705/01: [p. 4-9] Aanmaken account [p. 10-19] Storten [p. 20-24] Deelname aan een kansspel [p. 43-46] Inloggen [p. 47-50] Deelname aan een kansspel 01.399.999/01: [p. 5-6] Inloggen [p. 7-16] Deelname aan een kansspel
C.	**Informatie over prijzen/winsten**	01.377.705/01: p. 3 p. 26	01.377.705/01: [p. 3] Latest winners op de homepage [p. 26] Art. 4 van de T&C
D.	**Website heeft of linkt door naar een .nl extensie**	01.399.999/01: p. 3	
E.	**Nederlandse taalknop (NL vlag)**	01.399.999/01: p. 3	
F.	**Website bevat Nederlandse of de Engelse taal**	01.377.705/01: p. 28 01.399.999/01: p. 3	Verschillende taalopties mogelijk, waaronder Nederlands (01.399.999/01, p. 3) en Engels (01.377.705/01, p. 28)
G.	**Valuta euro als betaalmiddel en/of uitkering prijzen**	01.377.705/01: p. 10-19	Betaling heeft plaatsgevonden in de valuta euro
H.	**Betaalmethode iDEAL of andere betaalmethode die doorgeleidt naar Nederlandse bank**	01.377.705/01: p. 10-19	Directe betaling via ING-bank
I.	**Nederlandstalige of Engelstalige klantenservice**	01.377.705/01: p. 29	Livechat in de Engelse taal

J.	**Overige kenmerken waaruit (mede) gerichtheid op Nederland blijkt**	01.377.705/01: p. 30-39	In de footer van de website staan logo's die doorlinken naar Nederlandstalige affiliate websites

29. Ook heeft de toezichthouder onderzoek gedaan naar het zoekvolume van de website vanuit Nederland. Gebleken is dat de website een hoog zoekvolume vanuit Nederland kent.

30. In de periode van januari 2026 is de website luckygem.com in totaal 2.600 keer opgezocht vanuit Nederland.[17]

3.4 Overtreder

31. Voor het hiervoor beschreven kansspelaanbod wordt Virtual Connect Sociedad de Responsabilidad Limitada (hierna: overtreder) verantwoordelijk gehouden, omdat zij in de footer van de website, evenals in de Terms and Conditions als eigenaar wordt aangemerkt. Op grond hiervan wordt deze onderneming als overtreder aangemerkt.[18]

32. Overtreder is volgens het handelsregister van Costa Rica gevestigd te PROVINCIA 02 ALAJUELA, CANTON 03 GRECIA, DISTRITO PUENTE PIEDRA, SITA LA ARGENTINA, TRESCIENTOS METROS NORTE DEL SALON COMUNAL, CALLE RAICERO, ENTRADA DE CALLE A MANO IZQUIERDA CASA DE UN PISO COLOR PAPAYA.[19]

33. Overtreder is niet in het bezit van een vergunning voor het aanbieden van online kansspelen in Nederland.[20]

4 Overtreding van de Wet op de kansspelen

34. Op grond van het voorgaande staat naar het oordeel van de Kansspelautoriteit vast dat overtreder gelegenheid geeft tot deelname aan een kansspel waarvoor geen vergunning is verleend.

35. Op grond van het voorgaande stelt de Kansspelautoriteit vast dat overtreder artikel 1, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wok heeft overtreden.

---

[17] Bijlage 24790/01.380.098
[18] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 3 & 26-27
[19] Bijlage 24790/01.377.705/01, p. 40-41
[20] Een overzicht van alle vergunninghouders is te vinden op https://kansspelautoriteit.nl.

5 Zienswijze

5.1 Procedureel

36. In de brieven van 10 april 2026[21] en 21 mei 2026[22] heeft de Kansspelautoriteit het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom kenbaar gemaakt aan overtreder. Hiermee is de gelegenheid geboden om binnen vier weken na dagtekening van de brief een zienswijze, mondeling of schriftelijk, te geven op het voornemen.

37. Van deze gelegenheid is geen gebruik gemaakt.

6 Overwegingen tot oplegging last

38. Handhavend optreden tegen aanbieders van kansspelen waarvoor geen vergunning is verleend is noodzakelijk om de overtreding te doen beëindigen, en beëindigd te houden, en de zwaarwegende belangen van de Wok zoals hierboven vermeld, te beschermen. Naast het opleggen van boetes, kan de Kansspelautoriteit ook handhaven door middel van het opleggen van een last onder dwangsom.

39. Met het oog op het evenredigheidsbeginsel van artikel 3:4, tweede lid, van de Awb is de Kansspelautoriteit van oordeel dat de belangen van overtreder derhalve niet onevenredig worden geschaad door dit besluit en het daarmee gediende belang. Zij verwijst daarvoor naar de overwegingen in paragrafen 5 en 6.

7 Hoogte dwangsom en begunstigingstermijn

40. Zoals in dit besluit toegelicht is handhaving van de regels in de kansspelsector en voorkomen van illegaal kansspelaanbod noodzakelijk. De kansspelsector is extra gevoelig voor fraude, bedrog en verslaving waarvan de consument de dupe kan worden. Het zijn deze te beschermen – en in beginsel geschonden – belangen die de Kansspelautoriteit heeft meegewogen bij de vaststelling van de hoogte van de dwangsom en de begunstigingstermijn.

[21] Bijlage 24790/01.377.714
[22] Bijlage 24790/01.391.941

7.1 Hoogte dwangsom

41. Ten aanzien van de hoogte van de dwangsom, bepaalt artikel 5:32b, derde lid van de Awb dat de hoogte ervan in redelijke verhouding dient te staan tot de zwaarte van het geschonden belang en tot de beoogde werking van de dwangsom. Daarnaast moet van de hoogte van de dwangsom voldoende (financiële) prikkel uitgaan voor de overtreder om de overtreding te beëindigen.

42. Bij de vaststelling van de hoogte van de dwangsom heeft de Kansspelautoriteit acht geslagen op het feit dat uit de praktijk blijkt dat van een last van deze omvang een zodanige prikkel uitgaat dat de last zal worden nagekomen. Daar komt bij dat een vergunde aanbieder van online kansspelen zeer hoge kosten maakt. Niet alleen voor het vergund toetreden tot de Nederlandse speelmarkt, maar ook voor het blijvend voldoen aan de voorwaarden waarvoor de vergunning is afgegeven gedurende de vergunningsperiode. De initiële lasten per vergunninghouder zijn berekend op circa €800.000,- en de structurele jaarlijkse lasten bedragen eveneens circa €800.000,-[23]. Daarbij merkt de Kansspelautoriteit op dat de opbrengsten van het aanbieden van kansspelen online per dag hoog kunnen zijn. Er is hierbij rekening gehouden met de hoeveelheid Nederlandse consumenten die de websites van de overtreder bezoeken.

43. De Kansspelautoriteit weegt de belangen van verslavingspreventie, kwetsbare groepen, zoals minderjarigen, een betrouwbaar spelaanbod, veilig betalingsverkeer en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit, mee bij de vaststelling van de hoogte van de dwangsom.

44. De hoogte van de dwangsom wordt bepaalt aan de hand van de lasten van vergunninghouders en het BSR. Om een schatting te kunnen maken van het in Nederland behaalde BSR van Virtual Connect S.R.L. in januari 2026, heeft de Kansspelautoriteit gebruik gemaakt van de zogenaamde zoekvolumemethode, die op 14 februari 2025 op de website van de Kansspelautoriteit is gepubliceerd.[24] Op grond van de in de zoekvolumemethode gehanteerde formule is vervolgens het BSR geschat dat Virtual Connect S.R.L., in de periode januari 2026, per week heeft behaald.

45. Op basis van de in de zoekvolumemethode gehanteerde formule wordt het BSR van Virtual Connect S.R.L., in januari 2026, geschat op €348.000,-. Dit betekent

[23] Nota van Toelichting op het besluit op de Kansspelen op afstand, Staatsblad 2021/37, paragraaf 3.
[24] https://kansspelautoriteit.nl/positief-effect-nieuwe-regels-spelersbescherming-spelers-verliezen-minder-hoge-bedragen.

een BSR van €87.000,- per week en een bedrag van €174.000,- per twee weken.

46. De hoogte van de dwangsom betreft de lasten van een vergunninghouder van €800.000,- vermeerderd met het tweewekelijkse BSR van €174.000,-. De totale dwangsom betreft dan €974.000,-.

7.2 Begunstigingstermijn

47. Volgens vaste jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State[25] geldt bij het bepalen van de lengte van de begunstigingstermijn als uitgangspunt dat deze termijn niet wezenlijk langer mag worden gesteld dan noodzakelijk is om de overtreding te kunnen opheffen. Een begunstigingstermijn mag ook niet wezenlijk korter worden gesteld dan noodzakelijk is om de overtreding te kunnen opheffen.

48. De Kansspelautoriteit houdt bij de vaststelling van de begunstigingstermijn rekening met het feit dat de gelegenheid om vanuit Nederland deel te nemen aan kansspelen op afstand zeer snel kan worden beëindigd.

8 Besluit

49. De Kansspelautoriteit legt aan overtreder de volgende last onder dwangsom op:

    a. Overtreder wordt op straffe van verbeurte van een dwangsom gelast uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van dit besluit de overtreding(en) van artikel 1, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wok te staken en gestaakt te houden.

    b. Overtreder kan dit doen door alle gelegenheid om vanuit Nederland deel te nemen aan kansspelen op afstand, waarvoor geen vergunning ingevolge de Wok is verleend, te beëindigen en beëindigd te houden. Dit omvat het aanbieden van kansspelen via de door de Kansspelautoriteit onderzochte website en alle andere websites die in eigendom/beheer zijn bij overtreder. Tevens omvat dit ook iedere andere activiteit (waaronder, maar niet uitsluitend, het aanbieden van kansspelapps) als gevolg waarvan het mogelijk is vanuit Nederland deel te nemen aan kansspelen op afstand en waarvoor geen vergunning ingevolge de Wok is verleend, te beëindigen en beëindigd te houden.

[25] ECLI:NL:RVS:2018:2196 en ECLI:NL:RVS:2015:3891.

c. Na het verstrijken van de onder a genoemde begunstigingstermijn verbeurt overtreder een dwangsom van €487.000,- per week of gedeelte van de week tot een maximum van €974.000,-.

’s-Gravenhage, 7 juli 2026

Hoogachtend,

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,
namens deze

w.g.

mr. P.J.H. Benner
Teammanager Toezicht.

Bezwaar

Dit is een besluit. Tegen dit besluit kunt u bezwaar maken. Dat doet u door een gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen. Dit moet u doen **binnen zes weken** na de bekendmaking van deze beslissing (dat is: de datum van verzending van dit besluit).

U kunt uw bezwaarschrift sturen naar het volgende adres:
Kansspelautoriteit
Afdeling Juridische Zaken & Vergunningen
Postbus 298
2501 CG Den Haag

U kunt uw bezwaarschrift ook digitaal sturen. Dit kunt u doen door uw bezwaarschrift in pdf-formaat te mailen naar griffie@kansspelautoriteit.nl.

Een bezwaarschrift kan ook door een gemachtigde worden ingediend. Als de gemachtigde geen advocaat is, moet bij het bezwaarschrift een machtiging worden bijgevoegd.

Zorg ervoor dat het bezwaarschrift in elk geval het volgende bevat:
- Naam en adres van de bezwaarmaker;
- De datum van het bezwaarschrift;
- Een kopie van het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- De gronden van het bezwaar; en
- Ondertekening door de bezwaarmaker of de gemachtigde.

Als een of meerdere onderdelen in uw bezwaarschrift, zoals bijvoorbeeld de gronden van het bezwaar, ontbreken, zullen wij u de kans geven om dit te herstellen. Mocht u dat niet of niet op tijd doen, kan uw bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard.

Let op: het instellen van bezwaar schort de werking van dit besluit niet op. Kunt u het besluit op uw bezwaarschrift niet afwachten omdat u een spoedeisend belang heeft? Dan kunt u bij de sector bestuursrecht van de rechtbank in uw arrondissement een verzoek om voorlopige voorziening indienen.

Voor meer informatie kunt u op www.rijksoverheid.nl de brochure 'Bezwaar en beroep tegen een beslissing van de overheid' downloaden.