

KLACHTENREGELING Waardevoorjegeld B.V.

Datum: september 2026

1. Inleiding

Waardevoorjegeld B.V. is een crowdfundingplatform met een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Waardevoorjegeld B.V. focust zich primair op financieringen voor het MKB en maatschappelijke instellingen.

Waardevoorjegeld B.V. doet haar uiterste best om haar investeerders en projecteigenaren zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een investeerder of projecteigenaar een klacht kan indienen bij Waardevoorjegeld B.V. en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Naast het komen tot een oplossing voor de klacht of klager gebruikt Waardevoorjegeld B.V. de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Waar in deze klachtenregeling wordt gesproken over "belanghebbende", wordt daaronder verstaan een natuurlijk persoon of rechtspersoon die rechtstreeks in zijn of haar eigen belang wordt geraakt door een besluit of handelen van Waardevoorjegeld B.V.

2. Eerste stap: klacht bespreken met betrokken medewerker

In het geval een investeerder of projecteigenaar van Waardevoorjegeld B.V. een klacht heeft over de behandeling of bejegening door een persoon die namens Waardevoorjegeld B.V. een activiteit uitvoert of een dienst verleent, dan kan hij deze klacht bespreken met degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Het bespreken van een klacht met de direct betrokkene is de meest geëigende weg om een klacht af te handelen.

Als de bespreking niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie van Waardevoorjegeld B.V. of worden ingediend bij de klachten- en geschillencommissie van Waardevoorjegeld B.V.

3. Klacht voorleggen aan de directie van Waardevoorjegeld B.V.

Een investeerder of projecteigenaar kan bij Waardevoorjegeld een klacht voorleggen aan de directie van Waardevoorjegeld B.V. Van deze mogelijkheid wordt bij voorkeur gebruikgemaakt als het bespreken van de klacht met de direct betrokkene niet tot een oplossing leidt of als de relatie tussen de klager en de direct betrokkene van dien aard is dat redelijkerwijs van de klager niet gevergd kan worden dat hij het probleem opnieuw met betrokkene bespreekt.

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- Per brief: Waardevoorjegeld B.V., t.a.v. de Directie, Gieterijstraat 87, 2984 AB Ridderkerk.
- Per e-mail: info@waardevoorjegeld.nl, onder vermelding van "Klacht" in het onderwerp.

Klachten die anoniem worden ingediend, worden uitgesloten van behandeling. Klachten die het functioneren van de directie betreffen, worden voorgelegd aan de klachten- en geschillencommissie van Waardevoorjegeld B.V.

Elke klacht die bij de directie wordt ingediend, wordt geregistreerd. De indiener ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling. Een klacht die bij de directie wordt ingediend, wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken afgehandeld. Ingeval dit niet mogelijk is, wordt de klager hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd. Het resultaat van de behandeling wordt schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

4. Klacht indienen bij de klachten- en geschillencommissie Waardevoorjegeld B.V.

De klager kan er ook voor kiezen om de klacht ter behandeling voor te leggen aan de klachten- en geschillencommissie Waardevoorjegeld B.V.

De klachten- en geschillencommissie geeft haar oordeel over de klacht.

Als een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt Waardevoorjegeld B.V. zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand na het oordeel, schriftelijk mee welke maatregelen worden genomen. Afwijkingen van deze termijn worden gemotiveerd toegelicht. Waardevoorjegeld B.V. neemt het oordeel en eventuele aanbevelingen van de klachten- en geschillencommissie in principe over. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken, mits zwaarwegend gemotiveerd en na het horen van de commissie.

5. Kifid

Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de klager zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Meer informatie is beschikbaar via www.kifid.nl (link op onze website).

6. Overige bepalingen

Alle communicatie rondom de klacht wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Een klacht aan de klachtencommissie kan uitsluitend worden ingediend via een volledig ingevuld klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van Waardevoorjegeld B.V.

REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE

Waardevoorjegeld B.V.

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Commissie:** de klachten- en geschillencommissie van Waardevoorjegeld B.V.;
- b. **Directie:** de directie van Waardevoorjegeld B.V.;
- c. **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of nalaten van Waardevoorjegeld B.V. of van een persoon die namens Waardevoorjegeld B.V. handelt;
- d. **Klager:** de investeerder of projecteigenaar die een klacht indient;
- e. **Betrokkene:** de persoon, afdeling of organisatieonderdeel op wie de klacht betrekking heeft;
- f. **Ambtelijk secretaris:** degene die de commissie administratief en organisatorisch ondersteunt;
- g. **Reglement:** dit reglement klachten- en geschillencommissie.

Dit reglement is eveneens van toepassing op klachten die verband houden met Stichting Zekerheden Waardevoorjegeld en Stichting Beheer Klantgelden Waardevoorjegeld.

Artikel 2. Instelling

De klachten- en geschillencommissie wordt ingesteld door de directie van Waardevoorjegeld B.V.

Artikel 3. Geheimhouding

Leden van de commissie en de ambtelijk secretaris zijn gehouden aan vertrouwelijkheid, ook na beëindiging van hun functie.

Artikel 4. Samenstelling

De commissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter die geen investeerder of aandeelhouder is. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Artikel 5. Benoeming

Leden van de klachten- en geschillencommissie worden ad hoc benoemd. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele privébelangen van de leden, werkervaring en de positie binnen het bedrijf. Het lidmaatschap van de commissie eindigt wanneer de betreffende klachtenprocedure in het geheel is afgerond.

Artikel 6. Ambtelijk secretaris

De ambtelijk secretaris verzorgt de administratieve ondersteuning, termijnenbewaking en archivering.

Artikel 7. Klager

Als klager kan optreden een investeerder van Waardevoorjegeld B.V. danwel zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger, of een projecteigenaar via het platform van Waardevoorjegeld B.V. danwel zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger. De klager kan zich laten bijstaan door een adviseur op eigen kosten.

Artikel 8. Voorbereiding behandeling

De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen bevestigd. Betrokkenen worden gehoord en relevante stukken worden vooraf gedeeld.

Artikel 9. Behandeling

De mondelinge behandeling is besloten. De commissie streeft naar een beslissing binnen zes weken.

Artikel 10. Deskundigen

De commissie kan deskundigen inschakelen ter advisering.

Artikel 11. Beoordeling

De commissie kan klachten gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond verklaren. Zij doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 12. Slotbepalingen

Waardevoorjegeld B.V. ziet toe op naleving. De commissie beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

Artikel 13. Slotverklaring

Dit reglement kan worden gewijzigd na overleg en instemming van de klachten- en geschillencommissie. Wijzigingen gelden niet voor lopende klachten.

Aldus bekrachtigd 9 september 2026.