

Klachtenregeling Waardevoorjegeld BV

Inleiding

Waardevoorjegeld BV is een crowdfund platform, primair voor financieringen in het MKB bedrijf en voor maatschappelijke instellingen. Waardevoorjegeld BV doet haar uiterste best om haar investeerders en andere belanghebbenden 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 belanghebbende een klacht kan indienen bij Waardevoorjegeld BV en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Naast het komen tot een oplossing voor de klacht/klager gebruikt Waardevoorjegeld BV 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 van Waardevoorjegeld BV. Andermans belangen mogen slechts worden behartigd als de betreffende klager daartoe gemachtigd is. De machtiging moet blijken uit een document voorzien van de handtekening van de volmachtgever.

Indien de klager diens belang niet kan aantonen, wordt deze door Waardevoorjegeld BV niet ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat Waardevoorjegeld BV niet op de klacht hoeft in te gaan.

Mogelijkheden

Klacht bespreken met betrokken medewerker

In het geval een investeerder of belanghebbende van Waardevoorjegeld BV een klacht heeft over de behandeling of bejegening door een persoon die namens Waardevoorjegeld BV 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, heeft u twee mogelijkheden:

- a. De klacht legt u voor aan de directie van Waardevoorjegeld BV
- b. De klacht dient u in bij de klachten- en geschillencommissie van Waardevoorjegeld BV

a. Klacht voorleggen aan de directie van Waardevoorjegeld BV

Een investeerder van Waardevoorjegeld of een andere belanghebbende kan een klacht ook voorleggen aan de directie van Waardevoorjegeld BV. Van deze mogelijkheid wordt bij voorkeur gebruik gemaakt als het bespreken van de klacht met de direct betrokkene (zie hierboven) 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 (nogmaals) met betrokkene bespreekt.

In het geval een klager een klacht wil voorleggen aan de directie van Waardevoorjegeld BV kan de klacht op de volgende twee manieren worden geuit:

- Per brief: Waardevoorjegeld BV, t.a.v de Directie, Verlengde Kerkweg 25, 2985 AZ Ridderkerk
- Per e-mail: info@waardevoorjegeld.nl met in het onderwerp: Klacht

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

Elke klacht wordt geregistreerd. De indiener van de klacht ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling van de klacht. Een klacht wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken afgehandeld. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wel wordt afgehandeld.

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

b. Klacht indienen bij de klachten- en geschillencommissie Waardevoorjegeld BV

Klager kan er ook voor kiezen om de klacht rechtstreeks ter behandeling voor te leggen aan de klachten- en geschillencommissie Waardevoorjegeld BV. Het indienen van een klacht is altijd kosteloos. Als klager kan optreden:

Een investeerder van Waardevoorjegeld BV dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger;

De klachten- en geschillencommissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.

Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt Waardevoorjegeld aan de klager, de beklaagde en de klachten- en geschillencommissie, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk één maand na het oordeel van de klachten- en geschillencommissie, schriftelijk mee welke maatregelen het zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt Waardevoorjegeld BV dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklaagde en de klachten- en geschillencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen Waardevoorjegeld de betreffende maatregelen aan hen kenbaar zal maken.

Waardevoorjegeld BV is gehouden om het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachten- en geschillencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan

Waardevoorjegeld BV hier van afwijken. Waardevoorjegeld BV dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en/of de eventuele aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachten- en geschillencommissie te horen.

Indien Waardevoorjegeld BV afwijkt van het oordeel van de klachten- en geschillencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient Waardevoorjegeld BV zijn beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan klager, de aangeklaagde en de klachten- en geschillencommissie

KIFID

Mocht het zo zijn, dat u samen met Waardevoorjegeld niet tot een oplossing komt, dan heeft u de mogelijkheid om zich bij het Kifid te melden. Kifid is hét onafhankelijke klachteninstituut voor consumenten en kleinzakelijke ondernemers over financiële dienstverleners. Voor meer informatie kunt u de website www.kifid.nl raadplegen.

Overige

Alle communicatie rondom de klacht wordt gevoerd in de Nederlandse taal.

Een klacht die aan de klachtencommissie is gericht, kan alleen worden ingediend middels een volledig ingevuld klachtenformulier, dat beschikbaar is via de website van Waardevoorjegeld B.V.

Reglement klachten- en geschillencommissie Waardevoorjegeld BV

Artikel 1. Definities

In dit reglement hebben de volgende begrippen de daarachter vermelde betekenis:

- Ambtelijk secretaris: een, in overleg met de klachten- en geschillencommissie, door Waardevoorjegeld BV aangewezen functionaris die zorg draagt voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de klachten- en geschillencommissie uit te brengen oordelen en adviezen;
- Directie: De directeur van Waardevoorjegeld BV;
- Betrokkene: de persoon die namens Waardevoorjegeld BV een dienst verleent of een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd;
- Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een betrokkene dan wel een ander die namens Waardevoorjegeld BV een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord;
- Klager: een investeerder van Waardevoorjegeld BV of een andere belanghebbende die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken;
- Reglement: het reglement van de klachten- en geschillencommissie Waardevoorjegeld BV

Deze regeling geldt niet alleen voor Waardevoorjegeld B.V., maar ook voor de door haar gebruikte stichtingen; Stichting Zekerheden Waardevoorjegeld en Stichting Beheer Klantgelden Waardevoorjegeld.

Artikel 2. Instelling klachten- en geschillencommissie

De klachten- en geschillencommissie wordt ingesteld door de directie van Waardevoorjegeld BV

Artikel 3. Geheimhouding

De leden van de klachten- en geschillencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na

beëindiging van hun functioneren als lid. Ook al degenen die toegang hebben tot de archivering van klachten zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen bekend wordt.

Artikel 4. Samenstelling klachten- en geschillencommissie

- a. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit drie leden, met dien verstande dat:
 - één lid – geen investeerder, wordt voorgedragen door de directie van Waardevoorjegeld BV
 - één lid – tevens investeerder, wordt voorgedragen door de directie van Waardevoorjegeld BV
 - één lid – zijnde een aandeelhouder van Waardevoorjegeld BV
- b. De klachten- en geschillencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uit maakt van de klachten- en geschillencommissie.
- c. Het lid dat geen investeerder én geen aandeelhouder is bij Waardevoorjegeld BV, wordt benoemd als voorzitter.
- d. Bij de samenstelling van de klachten- en geschillencommissie wordt gestreefd rekening gehouden met de verschillende aspecten, die van belang zijn voor het goed functioneren van een klachten- en geschillencommissie, zoals relevante vaardigheden, deskundigheid op verschillende aandachtsgebieden alsmede bekendheid en affiniteit met de doelstelling van Waardevoorjegeld BV
- e. Indien en zodra het lid als bedoeld in lid 1 sub a. van dit artikel defungeert, wordt een opvolger benoemd conform het bepaalde in artikel 4 sub a eerste gedachtestreepje.
- f. Indien en zodra het lid als bedoeld in lid 1 sub b. van dit artikel defungeert, wordt een opvolger benoemd conform het bepaalde in artikel 4 sub a tweede gedachtestreepje.
- g. Indien en zodra het lid als bedoeld in lid 1 sub c. van dit artikel defungeert, wordt een opvolger benoemd conform het bepaalde in artikel 4 sub a derde gedachtestreepje.

Artikel 5. Benoeming leden klachten- en geschillencommissie

- a. De leden van klachten- en geschillencommissie worden benoemd door Waardevoorjegeld BV, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.
- b. De leden van de klachten- en geschillencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn eenmaal herbenoembaar.
- c. Het lidmaatschap van de klachten- en geschillencommissie eindigt door:
 - het overlijden van het lid;
 - door het verstrijken van de tijd waarvoor hij is benoemd;
 - het verlies van de hoedanigheid op grond waarvan hij is benoemd;

- het vrijwillig aftreden van een lid (bedanken), en
- een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van Waardevoorjegeld BV, al dan niet op voorstel van de aandeelhouders.

Artikel 6. De ambtelijk secretaris

- a. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de klachten- en geschillencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden van de klachten- en geschillencommissie, de klager en betrokkene, evenals de archivering. Archivering van de klachten vindt plaats bij Waardevoorjegeld BV.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachten- en geschillencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de klachten- en geschillencommissie.
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachten- en geschillencommissie zijn benoemd.
- d. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

Artikel 7. De klager

- a. Als klager kan optreden:
een investeerder van Waardevoorjegeld BV dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger;
een andere belanghebbende.
- b. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- c. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de klachten- en geschillencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het bericht aan de klager en Waardevoorjegeld BV dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de klachten- en geschillencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- c. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en

voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de klachten- en geschillencommissie wordt behandeld.

- d. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- e. De klachten- en geschillencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.
- f. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de klachten- en geschillencommissie vormen.
- g. Omstandigheden kunnen er toe leiden dat de ambtelijk secretaris aanvullende informatie kan opvragen bij de klager.

Artikel 9. Behandeling door de klachten- en geschillencommissie

- a. De voorzitter van de klachten- en geschillencommissie opent de vergadering alleen indien alle leden van de klachten- en geschillencommissie aanwezig zijn.
- b. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- c. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachten- en geschillencommissie heeft een besloten karakter.
- d. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachten- en geschillencommissie verwacht tot een oordeel over de klacht te komen. De klachten- en geschillencommissie streeft naar een beslissing binnen zes weken nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van zes weken ontoereikend is, worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 10. Deskundigen

- a. De klachten- en geschillencommissie kan het advies inroepen van een of meer deskundigen. De klachten- en geschillencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijf te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.
- b. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de klachten- en geschillencommissie. Indien de klachten- en geschillencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat tot de mondelinge behandeling, wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 11. Beoordeling

- a. De klachten- en geschillencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
 - de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde;
 - de klacht al eerder door de klachten- en geschillencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn
 - aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De klachten- en geschillencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De klachten- en geschillencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan Waardevoorjegeld BV.
- c. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie wordt door of namens de voorzitter van de klachten- en geschillencommissie ondertekend.
- d. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan Waardevoorjegeld BV.

Artikel 12. Slotbepalingen

- a. Waardevoorjegeld BV ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. De klachten- en geschillencommissie beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

Artikel 13. Slotverklaring

Deze klachtenregeling kan door Waardevoorjegeld BV worden gewijzigd. Voorafgaand aan wijziging vindt ter zake overleg plaats met de klachten- en geschillencommissie van Waardevoorjegeld BV. De klachten- en geschillencommissie heeft de taak om wijzigingen te accorderen. Wijzigingen van de klachtenregeling gelden niet voor de op de ingangsdatum van de wijzigingen al lopende klachten.

Aldus laatstelijk vastgesteld door Waardevoorjegeld BV op 11 maart 2022