

KLACHTENPROCEDURE

Het verspreidingsnetwerk van Axender bestaat uit meer dan 22.000 bezorgers die bij 6,1 miljoen adressen, op meerdere momenten in de week, huis-aan-huisreclamefolders en weekbladen verspreiden. Ondanks de zorgvuldigheid waarmee wij voor onze klanten bezorgen, kan het voorkomen dat u een opmerking of een klacht over de bezorging heeft.

Elke melding wordt in behandeling genomen en gecommuniceerd met de betrokken bezorger.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Er is sprake van een klacht indien geen drukwerk ontvangen is op één of meerdere adressen in de met u overeengekomen termijn en gebieden. Klachten worden onderverdeeld in drie categorieën: Incidentele, Frequente en Ernstige klachten. Een melding wordt standaard ingedeeld als Incidentele klacht. Bij een herhaalde melding van hetzelfde adres binnen 7 weken wijzigt de status van de melding in een Frequente klacht. Wanneer een melding een ernstige klacht betreft (zoals bijvoorbeeld gevonden folders) wordt de melding gecategoriseerd als Ernstige klacht.

Aanmeldingstermijn

Axender hanteert een aanmeldingstermijn van maximaal 5 werkdagen na de laatste verspreiddag. De praktijk wijst uit dat de herinneringswaarde van de consument na deze 5 werkdagen sterk afneemt. Hierdoor neemt ook de betrouwbaarheid van de controles af.

Vereiste informatie

Een melding moet voorzien zijn van:

- Drukwerkbenaming
- Verspreidweek
- Datum van klachtmelding
- Filiaal van de klant (indien van toepassing)
- Klachtadres; zes-positie postcode en huisnummer.
Bijvoorbeeld: 1234 AB, 1
- Klachtcode (zie hiernaast)
- Bij een melding van gevonden drukwerk is de exacte omschrijving van de locatie en de contactgegevens van de melder noodzakelijk.

Klachtcodes

1. Folder niet ontvangen
2. Gehele straat niet ontvangen
3. Gevonden drukwerk
5. Folder te laat ontvangen
6. Folder te vroeg ontvangen
7. Ondanks sticker toch ontvangen
13. Overig. Indien bovenstaande klachtcodes ontoereikend zijn, kan onder deze code de melding, voorzien van een korte omschrijving, worden weergegeven.

Klachten melden

U kunt uw klacht(en) als volgt melden:

- Email: **kwaliteitsbeheer@axender.nl**
Online: **www.axender.nl** (via het klachtenformulier)
Telefonisch: **030-7556930** (tijdens kantooruren).

Terugkoppeling

Bij **incidentele meldingen** wordt een ontvangstbevestiging gestuurd en de melding intern afgehandeld.

Bij **frequent** en **ernstige klachten** wordt binnen 5 werkdagen de status en de oplossingstermijn van de melding naar de opdrachtgever gecommuniceerd.