

## KLACHTENPROCEDURE AXEN JURISTEN B.V. (AXEN)

Wij doen er alles aan u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u een minder goede ervaring hebben dan horen wij dit graag van u. Wij hechten waarde aan uw feedback en gebruiken uw feedback om onze dienstverlening te verbeteren.

### Informatie en contactgegevens

Wij doen ons uiterste best om spoedig een reactie te hebben op uw feedback, zeker als het om een klacht gaat. Wij verzoeken u ons te voorzien van de volgende gegevens:

- Uw naam en adres
- Dossiernummer (indien van toepassing)
- Telefoonnummer waarop u van maandag tot en met vrijdag bereikbaar bent
- E-mailadres
- Een gedetailleerde omschrijving van uw klacht
- Suggesties op welke wijze wij uw klacht kunnen oplossen
- Indien u correspondentie of andere documentatie bezit met betrekking tot uw klacht verzoeken wij u ons tevens van deze informatie te voorzien bij toezending van de klacht.

### Onze procedure is als volgt:

- Binnen vijf werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw feedback
- Wij brengen u op de hoogte wie wij binnen Axen de meest geschikte persoon achten om uw klacht in behandeling te nemen
- Wij trachten binnen veertien dagen met een oplossing te komen voor uw klacht. Wij houden u constant op de hoogte van het onderzoek.

U kunt met ons in contact komen via 030-2070819 of via [klachtenprocedure@axen.nl](mailto:klachtenprocedure@axen.nl). U kunt uw klacht ook per post indienen. Dit kunt u toezenden aan Axen Juristen B.V., Maliesingel 16B, 3581 BD UTRECHT.

### Bezwaar op vordering

Hebt u een brief of e-mail van ons ontvangen en bent u van mening dat de vordering niet klopt? Neemt u dan binnen de termijn die genoemd wordt in de brief/ e-mail contact met ons op. Uw dossierbehandelaar zal inhoudelijk op uw bezwaar reageren.