

Onze kwaliteit volgens de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)

Registratie en vergunning

Merel Vastgoedbeheer b.v. is opgenomen in het officiële Incassoregister van Justis voor het mogen uitvoeren van incasso buitengerechtelijke procedures. Wij voldoen aan de wettelijke eisen omtrent betrouwbaarheid, inclusief een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Vakbekwaamheid en kwaliteit

Onze medewerkers voldoen aan de vakbekwaamheidseisen zoals vastgelegd in de Wki én het daarbij behorende Besluit en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening. Wij hanteren beroepsnormen voor hoe wij omgaan met schuldeisers én schuldenaren.

Bereikbaarheid en communicatie

Wij maken onze contactgegevens duidelijk en toegankelijk:

- Op onze website.
- In elke brief en e-mailbericht.
- Via telefoon tijdens kantooruren.

Wij zorgen dat verzoeken van schuldenaren tijdig inhoudelijk worden beantwoord door een natuurlijk persoon, telefonisch óf per e-mailbericht.

Transparantie in informatie

Wij informeren schuldenaren over:

- Hoe de vordering kan worden voldaan.
- De mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling.
- Beschikbare hulp bij problematische schulden (zoals gemeentelijke schuldhulpverlening).
- Stichting 113 Zelfmoordpreventie voor urgente psychosociale ondersteuning.

Zorgvuldige dossierinrichting

Wij houden nauwkeurige dossiers bij, inclusief:

- Overzicht van alle contactmomenten (telefonisch, schriftelijk, digitaal).
- Reacties op betwistingen door schuldenaren en onze schriftelijke antwoorden dienaangaande.

Maatschappelijk verantwoord incasseren

Wij hanteren de wets- en gedragsregels die agressieve benadering, onredelijke kosten en intimidatie uitsluiten. Onze aanpak is gericht op een professionele en respectvolle afhandeling, in lijn met de wijze die maatschappelijk verantwoord incasseren voorschrijft.

Toezicht en handhaving

De naleving van de Wki wordt gecontroleerd door de Inspectie Justitie en Veiligheid. Bij overtredingen kan de Inspectie sancties opleggen zoals boetes, schorsing of doorhaling van registratie. Ook de ACM en AFM houden toezicht op incassopraktijken en kunnen optreden bij onrechtmatige handelspraktijken.