

Contactmogelijkheden BWNU met Idella

Ten aanzien van de uitvoering van de BWNU is Idella op onderstaande manieren bereikbaar.

Voor uitkeringsgerechtigden

Telefonisch – Callcenter

Telefoonnummer: 088 – 404 4601
Bereikbaar: 09:00 – 17:00
Voor: Algemene eenvoudige vragen (geen dossierinzage nodig)
Maken van een terugbelafspraak
Eerste ondersteuning

Bij dossier inhoudelijke vragen maakt het callcenter een terugbelafspraak.

Digitaal – Portaal

Bereikbaar: 24/7
Voor: Aanvragen uitkering
Maandelijks opgave sollicitatieactiviteiten en neveninkomsten
Doorgeven van wijzigingen in persoonlijke gegevens

Terugbelafspraak door Uitvoeringsteam Idella

Tijdsloten: dagelijks van 10:00 – 11:00 en van 14:00 – 16:00
Voor: Inhoudelijke dossiervragen
Recht, duur en hoogte van uitkering e.d.

Bij twee gemiste terugbelpogingen vraagt Idella aan de gerechtigde via een notitie in het uitkeringsdossier om opnieuw contact op te nemen voor het maken van een nieuwe terugbelafspraak. Als er een voicemail is ingesteld dan laten we die vraag daar ook achter.

Voor werkgevers

Telefonisch - Werkgeverslijn

Telefoonnummer: 088 – 404 4602
Bereikbaar: 09:00 – 16:00
Voor: Proces- en procedurevragen
Dossierinhoud
Statusaanvragen
Spoedverzoeken

Deze gesprekken komen direct bij de uitkeringsadministratie van Idella binnen.

Digitaal – Portaal

Bereikbaar: 24/7
Voor: Fiat op uitkeringsaanvragen
Dossierinzage
Inzage lastenspecificaties
Inzage in status van aanvragen

Digitaal – E-mail via uitkeringen.oeno@visma.com

Voor: Bevestiging afspraken/gesprekken
Aanvullende vragen
Aanvragen werkgeversaccount voor portaal
Schriftelijke spoedverzoeken (na telefonisch contact)

Financieel

Neem voor inhoudelijke vragen over facturen van Idella B.V. en nota's van Stichting Derdengelden Idella contact op met Robert Nijhuis – Customer Success Manager

 robert.nijhuis@visma.com

 06 – 1586 1146

⚠ Escalatiemogelijkheid (alleen voor werkgevers)

1 Uitkeringsspecialist BWW

Ronald Treffers

✉ uitkeringen.oeno@visma.com

☎ 06 – 5746 8824

2 Teamlead Uitkeringsadministratie BWW

Chadia Barkaoui

✉ chadia.barkaoui@visma.com

☎ 06 – 1644 3572 (ma t/m vrij)

3 Manager Uitkeringsadministratie BWW

Mohamed Amsallam

✉ mohamed.amsallam@visma.com

☎ 06 – 5753 2472

CC

Robert Nijhuis – Customer Success Manager

✉ robert.nijhuis@visma.com

☎ 06 – 1586 1146

U kunt hiervoor ook primair direct met hem contact opnemen.

🚨 Procedure spoedverzoeken

Een verzoek is spoed wanneer snel actie, aandacht en/of een oplossing noodzakelijk is. Idella streeft dan naar beantwoording binnen **24 uur**.

Werkwijze

1. Neem **altijd eerst telefonisch contact op** via de werkgeverslijn
2. Stuur daarna een e-mail naar: uitkeringen.oeno@visma.com

Vermeld in de e-mail:

- “SPOED” in de onderwerpregel
- Naam contactpersoon waarmee telefonisch is afgestemd
- Korte toelichting op de urgentie
- Beknopte inhoudelijke samenvatting