

## Contactmogelijkheden ZANU met Idella

Ten aanzien van de uitvoering van de ZANU 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 terugbelafpraak  
Eerste ondersteuning

Bij dossier inhoudelijke vragen maakt het callcenter een terugbelafpraak.

---

#### Digitaal – Portaal

Bereikbaar: 24/7  
Voor o.a.: Aanvragen uitkering  
Doorgeven van wijzigingen in persoonlijke gegevens

---

#### Terugbelafpraak 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 terugbelafpraak. 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](mailto: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](mailto:robert.nijhuis@visma.com)

 06 – 1586 1146

## Escalatiemogelijkheid (alleen voor werkgevers)

### 1<sup>e</sup> Uitkeringsspecialist BWW

**Ronald Treffers**

 uitkeringen.oeno@visma.com

 06 – 5746 8824

### 2<sup>e</sup> Teamlead Uitkeringsadministratie BWW

**Chadia Barkaoui**

 chadia.barkaoui@visma.com

 06 – 1644 3572 (ma t/m vrij)

### 3<sup>e</sup> 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