

Ten aanzien van de uitvoering van de bovenwettelijke uitkeringsregelingen is Visma Idella op de volgende wijze te contacteren voor uitkeringsgerechtigden en klanten..

Uitkeringsgerechtigden

Telefonisch (met callcenter)	088 - 404 4601	09:00-17:00 Algemene vragen (geen toegang dossier), maken van terugbelafpraak
Telefonisch (met uitkeringsadministratie)	n.v.t.	10:00-11:00 & 14:00-16:00 Visma Idella belt terug voor dossier inhoudelijke vragen
Portaal	Portaal	toevoegen nieuw bericht

Het callcenter is bereikbaar van 09:00 tot 17:00 en staat paraat om eenvoudige vragen te beantwoorden.

Voor dossier specifieke vragen over bijvoorbeeld de hoogte van uitkering, zal het callcenter een terugbelverzoek maken voor verdere afhandeling. Een terugbelafpraak wordt samen met de uitkeringsgerechtigde afgestemd, op een specifieke dag en binnen een tijdslot (ingedeeld in twee tijdsblokken: 10:00-11:00 en 14:00-16:00).

Als een deelnemer na twee pogingen niet opneemt, maakt Visma Idella een aantekening, zodat het callcenter daar rekening mee kan houden als de persoon opnieuw contact met hen opneemt.

Klanten

Telefonisch (met uitkeringsadministratie)	088 - 404 4602	09:00-16:00 Proces en procedure, status dossier, spoedverzoek (aankondiging en afstemming)
Mail	uitkeringen.oeno@visma.com	Bevestiging gesprek / afspraak, spoedverzoek (bevestiging en inhoud)

Klanten kunnen Visma Idella rechtstreeks bereiken via de werkgeverslijn. Dit nummer is tenminste bereikbaar van 09h00 tot 16h00. Deze gesprekken komen direct binnen bij de afdeling uitkeringsadministratie. Hierboven geven we een houvast maar er bestaat in principe qua onderwerpen geen strikte scheiding tussen bellen of mailen. Telefonie is doorgaans sneller.

Escalatie (uitsluitend voor werkgevers)

Voor escalatie kan in eerste instantie contact worden opgenomen met:

- Teamcoördinator: Ronald Treffers via uitkeringen.oeno@visma.com of op 06 - 5746 8824

In tweede instantie met:

- Manager: Mohamed Amsallam, via mohamed.amsallam@visma.com of op 06 - 5753 2472

Zet alstublieft, als u mailt, uw customer success manager Robert Nijhuis in de CC (robert.nijhuis@visma.com). Uiteraard kunt u hem ook direct hiervoor benaderen. Eventueel telefonisch (06 - 5861 146). Afhankelijk van het onderwerp betreft hij bovenstaande personen erbij.

Procedure spoedverzoeken (uitsluitend voor werkgevers)

Een verzoek wordt als urgent beschouwd wanneer het snel actie of een oplossing vereist. Wij streven ernaar om spoedverzoeken te beantwoorden binnen 24 uur.

Omdat het in de praktijk niet altijd mogelijk is om de urgentie uit een e-mail af te leiden, vragen wij om eerst telefonisch contact met ons op te nemen via de werkgeverslijn. Zo is er sprake van een vooraankondiging en 'warme' overdracht, hetgeen de afhandeling ten goede komt. Daarna kan dit verzoek via de mail worden ingediend waarbij 'spoed' in de onderwerpregel wordt gezet en wordt uitgelegd waarom en voor wie spoed noodzakelijk is.