

Professionele bereikbaarheid voor u en uw bedrijf!

(Tijdelijk) niet genoeg personeel om uw telefoon te bemensen? Of heeft u een eigen webshop, een verkoop binnendienst of een serviceafdeling waar de wachtrijen aan de telefoon, e-mail- of administratieve afhandelingen oplopen? Of bent u wellicht juist op zoek naar nieuwe klanten en is er behoefte aan kwalitatieve leads en afspraken in uw agenda?

Tijd voor een oplossing! Heeft u al eens nagedacht over uitbesteden?

Graag vertellen wij u meer over de mogelijkheden en dienstverlening van V4 Contact.

Max 10 inkomende calls per dag? Dan zijn er onze Telefoonservice Abonnementen.

Al vanaf een kleine 30 euro per maand is uw bereikbaarheid gegarandeerd en worden uw klanten professioneel te woord gestaan. Wij noteren voor u terugbelafspraken, bestellingen of storingsmeldingen en sturen deze per mail of SMS aan u door. Indien gewenst plannen wij nieuwe afspraken zelfs direct in uw agenda! Tevens zorgen wij voor een professionele sluittekst op uw telefoonnummer buiten openingstijden. Ideaal voor MKB en ZZP: doorschakelen wanneer u wenst! *Op onze downloadpagina kunt u de flyer met actuele tarieven en de verschillende abonnementsvormen downloaden.*

Een hoger callaanbod? Maak dan gebruik van onze inbound & Admi ondersteuning.

Of het nu om tijdelijke of overflowondersteuning gaat, of om de volledige uitbesteding van ál uw telefonische, schriftelijke en online klantcontacten. V4 Contact maakt gebruik van professionele systemen en medewerkers én kan u op korte termijn faciliteren door het geheel of gedeeltelijk overnemen én afhandelen van uw inkomend telefoonverkeer, maar denk ook aan de afhandeling van e-mails, chat of social media. Wij handelen alle taken voor u af en registreren uw bestellingen, storingsmeldingen, of afspraken naar wens direct voor u in uw eigen systemen. Indien gewenst kunt u ons ook inzetten voor o.a. data-entry, administratieve ondersteuning bij het opmaken en verzenden van offertes of facturen en zaken als post- en retourverwerking, het ontwikkelen en verzenden van mailings of zelfs het ontwikkelen en onderhouden van uw website.

Het tarief voor Inbound en Administratieve ondersteuning bedraagt € 41,29 per uur.

Op zoek naar meer leads/afspraken of andere outbound diensten, zoals planning?

Onze outbound dienstverlening is divers; zo worden wij o.a. ingezet voor het afnemen van enquetes/onderzoeken, mysterycalls en servicecalls, maar ligt onze kracht vooral op het gebied van leadgeneratie en afspraken maken. Voor diverse bedrijven bellen wij B2B en weten wij zakelijke leads te interesseren voor de dienstverlening van onze opdrachtgevers. Op deze manier genereren we kwalitatieve afspraken en leggen wij deze indien gewenst direct vast in de agenda van de directieuren, accountmanagers etc.

Wij zijn niet alleen een uitvoerende partij, maar kruipen juist graag in de huid van onze opdrachtgevers; successen ontstaan vanuit onze overtuiging uit partnerships. Door korte lijnen en direct schakelen, ondersteunen wij onze opdrachtgevers in de breedte en dat begint al bij het analyseren van de potentiële klantendoelgroep tot en met het genereren van een leadbestand, en het houdt ook niet op bij het maken van de afspraak.

En wist u al dat wij ook ervaren planners in dienst hebben, die de volledige agendaplanning voor service, montage en onderhoudsafspraken etc. uit handen kunnen nemen en kunnen schakelen met uw monteurs en klanten om zo efficiënt mogelijk te plannen?

Het tarief voor Outbound bellen en Planning bedraagt € 45,59 per uur.



Contact is een handelsnaam van V4 Interim Management & Coaching ~ www.V4Contact.nl

Bezoekadres V4 Contact: Netwerklaan 99 3821 AC Amersfoort ~ Tel. 085 3012252

KvK: 65037219 ~ BTW nr.: NL002110335B46 ~ IBAN: NL69ABNA0477942083

OVERZICHT INBOUND/OUTBOUND TARIEVEN 2026

- ✓ **Inbound en/of Administratieve werkzaamheden à € 41,29 per uur per medewerker**
- ✓ **Outbound bellen en/of de inzet van onze Planners à € 45,59 per uur per medewerker**

De bovenstaande uurtarieven zijn **inclusief**:

- Dagelijkse zorg voor- en aansturing van de bezetting, inclusief realtime-monitoring en afhandeling van: het callaanbod op uw inkomende lijn(en), e-mailafhandeling en/of overige werkzaamheden
- Kennisoverdracht en gesprekscoaching (quality monitoring) van onze medewerkers
- Alle loonkosten van medewerkers en evt. wervingskosten t.b.v. opschaling of campagnes
- Toegang tot onze sftp server voor veilige overdracht van data- en privacygevoelige bestanden
- Wekelijkse rapportage incl. resultaatcodes van afgehandelde werkzaamheden op onderwerpniveau
- Standaard recordings van alle gesprekken inclusief dataopslag tot 2 maanden t.b.v. opleiding en training. Verlengde opslag van recordings is mogelijk tot max. 10 maanden; indien gewenst, vraag ons dan naar de tarieven.

De bovenstaande uurtarieven zijn **exclusief**:

- Projectmanagement tijdens de inrichtingsfase; vast bedrag à € 359,00
- Ontwikkeling, inbouw en mutaties in scripting + routeringen: à € 109,50 per uur
- Inbouw/inrichting of mutaties in rapportages of exports: à € 109,50 per uur
- Inzet trainer: ontwikkelen en begeleiding training à € 109,50 per uur
- Opleiding/training medewerker à € 41,29 of € 45,59 per uur

Additionele diensten en mogelijkheden (inclusief bijbehorende tarieven)

➤ **Inbound & Administratieve werkzaamheden**

- Beschikbaar stellen doorschakelnummer V4 Contact à € 31,50 per maand
- Inbouw/ optimalisatie IVR-menu: afhankelijk van uw verzoek: *maatwerkofferte*
- Bouw/inzet nummerintake functionaliteit (Callback IVR) à € 517,00
- SMS-bevestiging na een gesprek; per SMS € 0,18
- Mail-bevestiging na een gesprek; per mail € 0,15
- Beschikbaar stellen en onderhoud Masterdatabase: € 101,38 per maand
- Bouw, inrichting en aanpassingen in de Masterdatabase: á € 109,50 per uur
- Projectmanagement/afstemmingsuren met opdrachtgever of aan opdrachtgever verbonden (toe)leveranciers en of derde partijen à € 109,50 per uur
- Voor maatwerkverzoeken, zoals API-koppelingen met uw systemen, webformulieren of koppelingen met systemen of backoffice applicaties van derden: *maatwerkofferte*
- Inrichten Webcare (chat, call me back, call me now) en social media afhandeling o.a. Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram en/of Pinterest: *maatwerkofferte*.
- Printen en verzendklaar maken van brieven/mailings: 1 A4 zwart à € 0,22 (dit tarief is incl. mergen van bestanden, printen en inpakken. Bijlagen en (gefrankeerde) Briefpapier, bijlagen en enveloppen worden bij V4 geleverd door de opdrachtgever
- Reiskosten voor halen/brengen van fysieke post/admi + afgeven uitgaande post bij het dichtstbijzijnde PostNL Business Point: o.b.v. ANWB-routeplanner à € 0,23 per kilometer



Contact is een handelsnaam van V4 Interim Management & Coaching ~ www.V4Contact.nl

Bezoekadres V4 Contact: Netwerklaan 99 3821 AC Amersfoort ~ Tel. 085 3012252

KvK: 65037219 ~ BTW nr.: NL002110335B46 ~ IBAN: NL69ABNA0477942083

➤ **Outbound & Planningswerkzaamheden**

- Uitbellen met een nieuw uniek telefoonnummer, ter voorkoming van anoniem bellen: éénmalig € 275,00 + € 31,50 per maand voor onderhoud en beheer
- Inrichting spoofing van uw eigen telefoonnummer: éénmalig € 325,00
- Agendakoppeling met Steam-Connect à € 27,50 per agenda per maand
- Postcodechecker gebruik in Steam-Connect à € 99,00 per maand
- Reistijdenberekening Nederland in Steam-Connect à € 99,00 per maand
- Voor maatwerkverzoeken, zoals API-koppelingen met uw systemen, webformulieren of koppelingen met systemen of backoffice applicaties van derden geldt altijd: *maatwerkofferte*
- Bulkberichtverzending via WhatsApp: afhankelijk van uw verzoek: *maatwerkofferte*

• **Uitbesteden telefooncentrale en beheer**

- Overhalen en beheer van het 100 nummerblock à € 38,96 per maand
- Beheer en onderhoud van de IVR en centrale à € 2,78 per nummer per maand
- Beheer van hardphone extensies à € 3,90 per stuk per maand
- Service- en mutatieverzoeken à € 109,50 per uur
- Verbruikskosten op basis van daadwerkelijk verbruik: maandelijkse specificatie
- Inbouw of optimalisatie van uw IVR-menu, afhankelijk van uw verzoek: *maatwerkofferte*.

• **Overigen diensten:**

- Externe inzet t.b.v. aanpassingen in API-koppelingen: *maatwerkofferte*
- MarCom ondersteuning zoals het ontwikkelen van een company brochure, flyers of andere uitingen: *maatwerkofferte*
- Ontwikkelen en/of onderhoud van uw website: *maatwerkofferte*

NB: Alle genoemde tarieven zijn exclusief 21% BTW

Onze voorwaarden

- ✓ V4 Contact hanteert een minimale contractduur van 6 maanden voor het volledig outsourcen van inbound telefonie. De overeenkomst wordt telkens automatisch verlengd met eenzelfde periode gelijk aan de originele contractduur, tot er sprake is van opzegging door 1 der partijen.
- ✓ Outbound campagnes zijn mogelijk voor de duur van minstens 2 weken of min. 300 calls.
- ✓ Opdrachten korter dan 6 maanden zijn niet tussentijds opzegbaar.
- ✓ Opzegging geschiedt schriftelijk en aangetekend, afhankelijk van de originele contractduur en met in acht name van een opzegtermijn van:
 - min. 2 volle kalendermaanden bij overeenkomsten met een contractduur van 6 maanden
 - min. 3 volle kalendermaanden bij overeenkomsten met een contractduur van >6 maanden
- ✓ V4 Contact behoudt zich het recht voor een aanbetaling te vragen ter grootte van maximaal de éénmalige kosten, welke voldaan dient te zijn 2 weken voor de go-live datum of start van de werkzaamheden.
- ✓ Facturatie geschiedt maandelijks achteraf over het totaal daadwerkelijk ingezette uren van medewerkers en éénmalige en/of maandelijkse kosten.



Contact is een handelsnaam van V4 Interim Management & Coaching ~ www.V4Contact.nl

Bezoekadres V4 Contact: Netwerklaan 99 3821 AC Amersfoort ~ Tel. 085 3012252

KvK: 65037219 ~ BTW nr.: NL002110335B46 ~ IBAN: NL69ABNA0477942083

- ✓ Voor spoedverzoeken en wijzigingen die plaats dienen te vinden op werkdagen na 17:00 uur of in het weekend uitgevoerd moeten worden, rekenen wij een toeslag van 50% op het geldende uurtarief.
- ✓ Wij hanteren voor al onze opdrachten een betaaltermijn van 14 dagen.
- ✓ Op alle eerdergenoemde tarieven is 21% BTW van toepassing.
- ✓ V4 Contact behoudt zich het recht voor max. 2 x per jaar haar tarieven te kunnen aanpassen (per 1 januari en 1 juli) op basis van kostenontwikkelingen in de branche. Daarbij houden wij rekening met de loonstijging uit de CAO voor Facilitaire Contactcenters, de ontwikkelingen van operationele kosten bij onze leveranciers en de verwachte inflatie (CPI) voor overige kosten. Wij streven er naar nieuwe tarieven uiterlijk 1 maand vooraf te communiceren.
- ✓ Alle genoemde tarieven in dit document zijn uitgesloten van tariefverhoging tot 30 juni 2026

Meer informatie? Maak een vrijblijvende kennismakingsafspraken!

Bel: 085 3012252 Mail: contact@v4contact.nl

of kijk op: www.V4Contact.nl



Experts in Klantcontact!

Front- & backoffice support
voor uw gehele organisatie



Contact is een handelsnaam van V4 Interim Management & Coaching ~ www.V4Contact.nl

Bezoekadres V4 Contact: Netwerklaan 99 3821 AC Amersfoort ~ Tel. 085 3012252

KvK: 65037219 ~ BTW nr.: NL002110335B46 ~ IBAN: NL69ABNA0477942083