

Questions - Vragen	Réponses - antwoorden
P4 n'est pas mentionné dans la formule - est-ce correct?	Dans la formule, PX = ... PX est P4
P4 wordt niet vermeld in de formule - is dit correct?	In de formule, PX = ... PX is P4
Le nombre de jours ouvrables ne correspond pas, sous le chapitre 6.5 il y a 5 jours ouvrables, chapitre 10.1 il y a 1 jour ouvrable - ce qui est correct?	Non, il faut lire 5 jours à la place de 1
Het aantal werkdagen komt niet overeen, onder hoofdstuk 6.5 staat er 5 werkdagen vermeld, hoofdstuk 10.1 vermeld 1 werkdag – welke is correct?	Nee, men moet 5 dagen lezen in plaats van 1
Quel est le temps de traitement pour un sondage?	Le temps de traitement dépend du nombre d'appels et sera déterminé en consultation avec chaque enquête. Il en ira de même pour la répartition des différentes enquêtes prévues. Le soumissionnaire doit pouvoir traiter 50 appels par jour pendant plusieurs semaines consécutives.
Wat is de afhandeltijd voor een enquête?	De afhandeltijd is afhankelijk van het aantal oproepen en zal per enquête in overleg worden bepaald. Op dezelfde manier wordt de spreiding van de verschillende enquêtes gepland. De inschrijver moet in staat zijn om gedurende meerdere aaneensluitende weken 50 oproepen per dag af te handelen.
Dans le cahier des charges, il fait mention de 20000 appels téléphoniques, est-ce que c'est un chiffre annuel ou sur la durée maximale ou sur une autre durée?	Ce nombre est réparti sur la durée maximale, mais avec une part plus importante (8 000 à 10 000) durant la première année.
vermelding van 20000 telefonische oproepen , is dit per jaar of over de maximale duurtijd verspreid of nog anders ?	Dit aantal is over de maximale duurtijd verspreid, met echter een belangrijker deel (8.000 à 10.000) in het eerste jaar.
Pouvez-vous donner une définition claire d'une "enquête" et de la différence avec un "appel" en termes de paramètres qui devraient être pris en compte afin de pouvoir déterminer le prix fixe? Le prix unitaire fixe d'une enquête peut-il être considéré comme un coût d'établissement et de déclaration par rapport à un service particulier à étudier?	Une enquête consiste en un certain nombre d'appels basés sur le même ensemble de questions. L'enquête peut être liée à un service spécifique ou à un certain sujet (au sein d'un service). Le prix forfaitaire concerne donc tous les coûts pour arriver à un rapport final autour d'un thème, à l'exception du coût des appels réels (qui est variable en fonction des chiffres).

Kan u een duidelijke beschrijving geven van wat precies een “enquête” inhoudt en het verschil duiden met een “oproep” in termen van de parameters waarmee dient rekening gehouden te worden om de forfaitaire prijs te kunnen bepalen? Kan de forfaitaire eenheidsprijs van een enquête gezien worden als een set up en rapporteringskost m.b.t. een bepaalde te onderzoeken afdeling?	Een enquête bestaat uit een bepaald aantal oproepen op basis van dezelfde set vragen. De enquête kan gelinkt zijn aan een bepaalde dienst of aan een bepaalde materie (binnen een dienst). De forfaitaire prijs betreft dus alle kosten om rond een thematiek tot een finaal rapport te komen, met uitzondering van de kost voor de eigenlijke oproepen (die variabel is in functie van de aantallen).
Combien et quels différents départements / enquêtes (?) Sont interrogés par an?	Cela n'a pas encore été déterminé.
Hoeveel en welke verschillende afdelingen/ enquêtes (?) worden bevraagd per jaar?	Dit is nog niet bepaald.
Combien d'appels y a-t-il, en moyenne, à passer par département / sondage?	Cela peut varier considérablement selon la taille du service, la complexité du matériel, le contexte de l'enquête, etc.
Hoeveel te oproepen worden er gemiddeld per afdeling/enquête behandeld?	Dit kan sterk variëren afhankelijk van de grootte van de dienst, de complexiteit van de materie, de context van de enquête etcetera
Faut-il établir un rapport individuel par appel?	Pour chaque appel, le résultat est enregistré selon les différentes questions afin de pouvoir présenter les chiffres globaux comme base du rapport d'enquête à la fin de l'enquête.
Wordt een individueel verslag per oproep opgemaakt?	Per oproep wordt het resultaat op de verschillende vragen geregistreerd om bij het einde van de enquête globale cijfers te kunnen voorleggen als basis voor het enquêteverslag.
Un rapport est-il établi avec les résultats agrégés après chaque enquête sur un département?	Oui
Wordt er telkens na een afdelingsbevraging een verslag opgemaakt met de geaggregeerde resultaten?	Ja
Combien y a-t-il de rapport par département par an?	Ce n'est pas encore déterminé
Hoeveel afdelingsverslagen per jaar dan?	Dit is nog niet bepaald
Faut-il rédiger un rapport annuel par département?	Non
Wordt er per jaar een geaggregeerd verslag opgemaakt over de afdelingen heen?	Neen
Combien de réceptions provisoires partielles sont effectuées par an ou par période pertinente (quelle serait la durée de cette période)?	Après chaque enquête une réception provisoire aura lieu. Le nombre d'enquêtes n'est pas encore déterminé.

Hoeveel gedeeltelijke voorlopige opleveringen worden er per jaar of per relevante periode voorzien (wat is de duurtijd van deze periode)	Na elke enquête zal er een voorlopige gedeeltelijke oplevering gebeuren. Het aantal enquêtes is nog niet bepaald
Combien de services différents seraient concernés par l'enquête ?	Le nombre de services différents concernés n'est pas encore déterminé. Une enquête concernera un service.
Hoeveel verschillende afdelingen zouden bij de enquête betrokken zijn?	Het aantal van de verschillende betrokken afdelingen werd nog niet vastgesteld. Een enquête zal betrekking hebben tot een afdeling
Nous comprenons que les grilles d'analyse seront différentes selon le service. Avez-vous une idée de la proportion des questions communes à l'ensemble des grilles d'analyse ?	Moins de la moitié des questions/réponses seront spécifiques, liées à la matière. Les paramètres à mesurer pour ces questions seront néanmoins les mêmes pour les différents services, par exemple, la qualité de la réponse.
We begrijpen dat de analyseroosters anders zijn, afhankelijk van de afdeling. Heeft u een idee van het aantal vragen dat alle analysesgrids gemeen hebben?	Minder dan de helft van de vragen / antwoorden zullen specifiek zijn, gerelateerd aan het onderwerp. De parameters die moeten worden gemeten voor deze vragen zullen niettemin hetzelfde zijn voor de verschillende afdelingen bijvoorbeeld de kwaliteit van de respons.
Pouvez-vous d'ores et déjà estimer le nombre d'éléments que vous envisagez d'évaluer dans la grille d'analyse ?	Moins de 10
Kun je al een schatting maken van het aantal items dat u wilt evalueren in het analyseraster?	Minder dan 10
Pour l'ensemble des services concernés par l'enquête, pouvez-vous nous indiquer une proportion du nombre d'appels transférés à un 2 nd interlocuteur et des appels qui sont directement traités par le 1 ^{er} interlocuteur ?	Non. L'optique de départ est de sélectionner les collaborateurs qui sont capables à donner les informations comme 1 ^{er} interlocuteur. Le comportement dans le contact pourrait en réalité se dérouler d'une autre manière.
Kan u voor alle betrokken diensten een indicatie maken van het aantal oproepen die getransfereerd worden naar de tweedelijns en van de oproepen die direct worden behandeld door de eerstelijns?	Neen. Het uitgangspunt is om de medewerkers te selecteren die de informatie als 1e gesprekspartner kunnen geven. Het gedrag in het contact zou eigenlijk op een andere manier kunnen plaatsvinden.
A la page 31 du cahier des charges, vous indiquez les différents critères à évaluer. L'ensemble de ces critères devra-t-il être étudié pour le 1 ^{er} et le 2 nd interlocuteur, dans le cas où l'appel est transféré ?	Oui

Op pagina 31 van het bestek geeft u de verschillende criteria weer die moeten worden geëvalueerd. Moeten al deze criteria worden bestudeerd voor de 1e en 2e partijen, in het geval dat de oproep wordt overgedragen?	Ja
Le nombre d'appels à réaliser par mois devra-t-il être homogène (soit un peu plus de 400 par mois), ou la répartition peut-elle être aléatoire sur l'année ?	La répartition peut être aléatoire sur l'année. La distribution des enquêtes sera planifiée en concertation
Moet het aantal te maken oproepen per maand homogeen zijn (iets meer dan 400 per maand), of kan de verdeling willekeurig zijn over het jaar?	De verdeling kan willekeurig zijn over het jaar. De verdeling van de enquêtes zal in overleg worden gepland
Concernant le rapport, à quelle fréquence souhaitez-vous une mise à jour du rapport ?	Après chaque enquête, un rapport sera livré.
Met betrekking tot het rapport, hoe vaak wilt u een update van het rapport?	Na elke enquête wordt een rapport bezorgd.
Compte-tenu de la durée de 4 ans du marché, combien de réunions seraient à prévoir ?	Le nombre de réunions est liés à l'approche de collaboration du prestataire.
Gegeven de duur van 4 jaar van de opdracht, hoeveel vergaderingen worden er verwacht?	Het aantal vergaderingen is gerelateerd aan de samenwerkingsaanpak van de aanbieder.