

De dienst Informatie & Communicatie (DE-R)

1. Voorstelling

De dienst Informatie en Communicatie beschikt over een heel uitgebreid takenpakket, nl.

- het beheer van het intranet, van de website en van de webshop en de verspreiding van de digitale nieuwsbrieven.
- het beheer van de sociale mediakanalen van CDSCA.
- de coördinatie en verspreiding van drukwerken en van digitale publicaties van CDSCA.
- de prospectie, de onderhandeling en het beheer van de Benefits (webshop) CDSCA.
- het beantwoorden (via telefoon en via mail) van algemene vragen over de dienstverlening van CDSCA en van vragen specifiek over de voordelen in de webshop CDSCA (klantendienst CDSCA).
- de organisatie van evenementen voor het personeel van Defensie en deelname aan events van Defensie ter promotie van de dienstverlening van CDSCA.
- de opvolging van sponsoringsaanvragen voor events van Defensie of voor goede doelen verbonden aan Defensie.
- de aankoop en de verspreiding van relatiegeschenken en gadgets.
- de opvolging van antwoorden op parlementaire vragen en op klachten.
- de revisie van vertalingen.
- het beheer van de dienst hospitalisatieverzekering (DKV).

2. Personeel

De dienst bestaat uit 2 teams:

- Team Klantenrelaties: een gezamenlijke helpdesk die info/hulp aan de klanten geeft voor webshop en de hospitalisatieverzekering of die doorschakelt naar de juiste dienst voor info over de andere diensten van CDSCA. Dit team staat eveneens in voor de administratieve opvolging van de klachten, sponsoringsdossiers, relatiegeschenken en events. Het team bestaat uit 2 contractuele personeelsleden niveau C en staat onder toezicht van de teamcoördinator niveau A. 1 contractueel personeelslid niveau C en de teamcoördinator niveau A staan eveneens in voor het beheer van de dossiers hospitalisatieverzekering. Het team klantenrelaties beheert eveneens de sociale mediakanalen van CDSCA.
- Team Communicatie: 2 webmasters (1N + 1F) en de teamcoördinator niveau A die samen zorgen voor het beheer van de website, het intranet, de webshop, de nieuwsbrieven en de publicaties (lay-out).

Aan het hoofd van de dienst staat de directeur Informatie en Communicatie (niveau A)

	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAAL
STATUTAIR PERSONEEL	2	0	2	0	4
CONTRACTUEEL PERSONEEL	0	0	2	0	2
ALGEMEEN TOTAAL					6

3. Activiteiten 2021

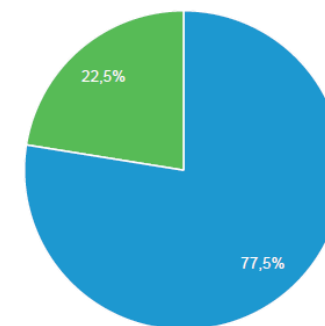
Website

De website van CDSCA kent meer en meer succes. Eind 2021 klokte de website af op 129.297 gebruikers (+ 3,8% t.o.v. 2020) en meer dan 1.000.000 paginaweergaven (+42% t.o.v. 2020). In 2021 vonden vooral nieuwe bezoekers de weg naar de website van CDSCA.

Nieuwsbrief

Het aantal abonnees van de nieuwsbrief van CDSCA blijft verder groeien. Eind 2021 had de nieuwsbrief van CDSCA 27.704 abonnees, wat een stijging van 20% betekent t.o.v. van aantal abonnees in 2020. In 2021 verzonden we 16 nieuwsbrieven met aanbiedingen uit de webshop of met algemene informatie van CDSCA. We stuurden ook 5 nieuwsbrieven met informatie over de afdeling Vakanties (aanbiedingen, start reservaties, sluiting door Corona, ...).

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Interne nieuwsbrief

Op vraag van de nieuwe administrateur-generaal van CDSCA wordt meer ingezet op interne communicatie. Er wordt op regelmatige basis een nieuwsbrief rondgestuurd naar het personeel van CDSCA om hen op de hoogte te brengen van de activiteiten van CDSCA (vb. opvang van Afghaanse vluchtelingen in onze vakantiecentra in het kader van *Red kite*), van nieuwe initiatieven van verschillende diensten (vb. wijzigingen H2U door de personeelsdienst) of over de deelname aan initiatieven van de Federale overheid. Deze nieuwsbrieven worden verstuurd naar het personeel van CDSCA via de professionele mailbox, maar wordt ook via een externe mailingsite verstuurd naar de privé mailadressen van de personeelsleden die zich hiervoor ingeschreven hebben.

Met de werkgroep NWOW wordt een aparte nieuwsbrief opgestart waarmee het personeel op de hoogte gehouden wordt van nieuws over het Nieuwe Werken en de geplande verhuis van de hoofdzetel van CDSCA naar Evere eind 2025/ begin 2026.

Sociale media

Sinds januari 2021 is CDSCA te vinden op verschillende sociale mediakanalen. De facebookpagina die tot eind 2020 enkel gebruikt werd om berichten van de afdeling Vakanties te verspreiden, werd omgevormd tot een algemene CDSCA-pagina. CDSCA beschikt sinds dan eveneens over een Instagrampagina; een LinkedIn-account en een Youtube-kanaal.

Een campagne om onze kanalen bekend te maken werd gelanceerd via een nieuwsbrief, via het intranet van Defensie en via een affichecampagne naar de militaire scholen. De link naar de verschillende kanalen werd ook toegevoegd aan de emailhandtekening van het personeel van CDSCA.

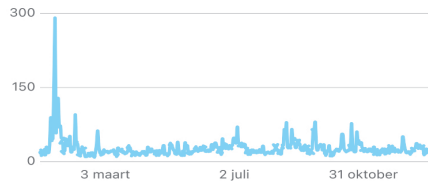


De Facebook en Instagrampagina's van CDSCA kennen een groot succes en eindigen eind 2021 op respectievelijk 2.702 en 469 volgers. De Facebookpagina werd 10.200 keer bezocht en de Instagrampagina 1.600 keer.

Bezoeken aan Facebook-pagina ①

10,2 dznd

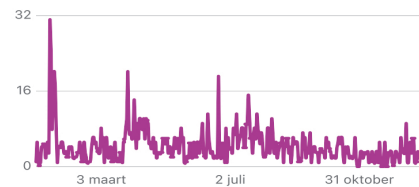
↑ 135% in de afgelopen 365 dagen



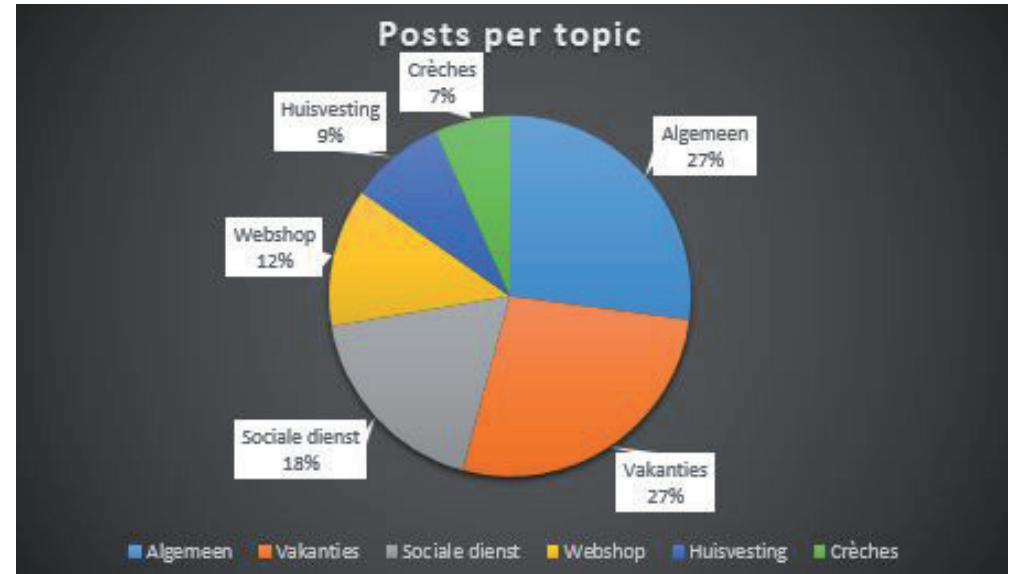
Bezoeken aan Instagram-profiel ①

1,6 dznd

↑ 3,2 dznd% in de afgelopen 365 dagen



Aanvankelijk werd meestal nog gepost over vakantieaanbiedingen, door het jaar heen vonden ook de andere diensten hun weg naar de sociale mediakanalen van CDSCA.



Statistieken

1 januari - 31 december 2021

Trends **Inhoud** Doelgroep

Beste prestaties

Sorteren op **Vind-ik-leuks en re...**

Plak eens een gezicht bij de welbekende stemmen van onze dienst Vakanties Buiten...
 Bericht • 24 augustus 2021

Bereik	Reacties	Opmerkingen	Deelacties
5.308	304	89	8

#dagvandeanimator
 29/07 Dag van de Animator !
 Bericht • 28 juli 2021

Bereik	Reacties	Opmerkingen	Deelacties
4.674	205	10	9

Getroffen door het noodweer van de afgelopen dagen ? Vraag hulp aan CDSCA
 Bericht • 19 juli 2021

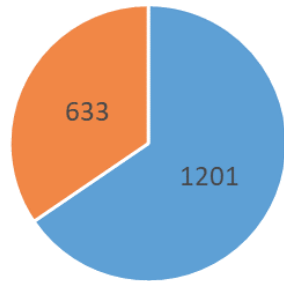
Bereik	Reacties	Opmerkingen	Deelacties
10,28K	195	10	76

We gaven ook een blik achter de schermen van CDSCA door af en toe de medewerkers van bepaalde klantendiensten van CDSCA in de kijker te zetten. De post 'Achter de schermen: Vakanties buitenland' had dan ook een heel groot succes op Facebook en Instagram. De volgers vinden het leuk om eindelijk een gezicht te kunnen plakken op de medewerkers van CDSCA die dagelijks instaan voor de verwerking van hun reservatieaanvraag voor een buitenlandse vakantie.

De LinkedInpagina van CDSCA kent voorlopig een minder succes met 138 volgers. CDSCA heeft 56 volgers op Youtube, maar wegens gebrek aan een audiovisueel team werden nog geen filmpjes gemaakt om te posten op Youtube.

Drukwerken

Scans QR code Vakanties 2022



Door de aanhoudende coronacrisis was het voor de dienst Vakanties moeilijk om ook tijdens 2021 de juiste informatie rond prijzen, periodes, reisadviezen vast te krijgen van hun verschillende partners. Daarom werd beslist om de vakantieproducten voor het seizoen 2022 te publiceren op de website van CDSCA in plaats van in een vakantiebrochure. Hierdoor kon de informatie steeds up-to-date gehouden worden. Om de klanten van de dienst Vakanties op de hoogte te brengen werd een postkaart verstuurd met daarop de melding dat de vakantieproducten te vinden zouden zijn op de website van CDSCA. We verstuurden 6.786 postkaarten naar begunstigen van CDSCA die de afgelopen jaren 1 of meerdere vakanties geboekt hadden. Op de postkaart stond een QR code die de klanten konden scannen en daardoor meteen op de vakantiepagina's op de website van CDSCA terecht kwamen. De QR codes werden in totaal 1.834 maal gescand. Door het jaar heen worden de vakantieaanbiedingen nog extra gepromoot door nieuwsbrieven en posts op de sociale mediakanalen van CDSCA.

Aan alle drukwerken van CDSCA wordt nu een QR code die linkt naar meer informatie op de website toegevoegd. Door het gebruik van het platform *QR code generator*, kan het aantal scans gemonitord worden.

Tijdens 2021 werden voornamelijk flyers gedrukt. Onze dienst ontwierp een algemene flyer voor CDSCA. We maakten ook hier gebruik van een QR code die doorlinkt naar de website en de sociale mediakanalen.

Verder maakten we flyers voor de afdeling vakanties (flyer Vakanties 2022) en de Sociale Dienst (flyer Bemiddeling) en lanceerden we een bijdruk voor de algemene flyers voor de kinderdagverblijven en van de Sociale Dienst.

Voor de kinderdagverblijven werd een kaart ontworpen met daarop de locaties en de contactgegevens van onze verschillende kinderdagverblijven.

CDSCA OCASC Vakanties Vacances

Je krijgt rechtstreeks toegang tot onze aanbiedingen door de QR code te scannen met jouw smartphone.

Vous pouvez accéder directement à nos offres en scannant le code QR avec votre smartphone.

www.cdsca-ocasc.be

Kinderdagverblijven bij Defensie
Les crèches de la Défense

SCAN ME

- BEAUVÉCHAIN | Wolfy
Base Lt Col Charles Roman - 1330 Beauvechain
02 442 52 45 wolfy@ocasc.be
- EVERE | St Exupery
Quartier Reine Elizabeth
Geveststraat 1 - 1403 Evere
02 441 80 53 stexupery@ocasc.be
- LEOPOLDSBURG | Het Beverke
Pins Bauweinstein 1 - 3270 Leopoldsburg
02 442 45 63 hetbeverke@ocasc.be
- LIÈGE | Les P tits Boutis D'choux
Quartier Herl 1 - Jander
Rue St Laurent 79, bloc M - 4000 Liège
02 442 85 72 lespetitboutisdchoux@ocasc.be
- MARCHE | Les Gauloisons
Camp Roi Albert
Chaussée de Liège 65 - 6900 Marche
02 442 29 89 lesgauloisons@ocasc.be
- NEDER-OVER-HEEMBEEK | Snoopy
Broystraat 1 - 1800 Neder-Over-Heembeek
02 443 25 47 snoopy@ocasc.be
- PEUTIE | De Puzzel
Awarler Paj, Hooisau
Marsbrandstraat 88 - 1800 Peutie
02 441 15 24 depuzzel@ocasc.be
- ZEEBRUGGE | Pinguin
Graaf Janodijk 1 - 8390 Zeebrugge
02 443 05 41 pinguin@ocasc.be

www.cdsca-ocasc.be

Follow us on [Facebook] [Instagram] [YouTube]

CDSCA: ACTIEF VOOR JOU!

- Hospitalisatieverzekering
- Kortingen webshop
- Kinderdagverblijven
- Huurwoningen
- Sociale dienst
- Vakanties

SCAN ME

www.cdsca-ocasc.be

02 443 25 13
info@cdsca.be

[Facebook] [Instagram] [LinkedIn]

Webshop

De gebruikerscijfers van het Benefits at Work-platform bleven ook in 2021 stijgen, zowel wat de geregistreerde gebruikers betreft (+20% naar 32.249) als de abonnees op de Benefits at Work-newsletter (+20% naar 23.207).

CDSCA heeft naast de Benefits at Work-newsletter ook nog een eigen nieuwsbrief. In 2021 verstuurdde we in totaal 10 nieuwsbrieven met daarin de promoties van Benefits at Work, van CDSCA zelf of met wedstrijden die in de eigen CDSCA-webshop gepubliceerd werden. Op 31/12/2021 waren er 27.704 abonnees, dit is 12% meer dan in 2020.

Het totaal aantal log-ins voor de CDSCA webshop bedraagt 217.174 sessies, dit is 22% meer dan in 2020. Hierin zijn niet enkel de bezoeken aan het Benefits at Work-platform inbegrepen, maar eveneens de bezoeken aan de eigen CDSCA-producten of partneraanbiedingen die niet door Benefits at Work werden aangeboden. De pieken werden geregistreerd ter gelegenheid van de Museumpass-actie in mei en in november bij de lancering van het aanbod van de EDENRED sport- en cultuurcheques voor het actieve personeel van Defensie.

Het benefitsplatform van Benefits at Work kende ook een ruime toename

van 55% van het aantal log-ins en bereikte een totaal aantal van 200.683. Hier liggen de pieken in juli en augustus wellicht door het aanbod van de toeristische attracties/pretparken en in november n.a.v. de Black Friday vouchers promotie.

Op het Benefits at Work platform van CDSCA staan eind 2021 307 aanbiedingen. Daarnaast heeft CDSCA nog 36 aanbiedingen in de eigen webshop. Dit zijn aanbiedingen die voortvloeien uit contracten van Defensie of aanbiedingen van partners die niet op het Benefits at Work-platform willen staan.

De criteria voor aanvaarding van een voordeel zijn: het aanbod moet tweetalig zijn en de gebruiker moet van het aanbod kunnen genieten via een voordeelcode op een website/webshop of het voordeel moet te verkrijgen zijn in winkels verspreid over de beide landsgedeelten en/of Brussel, met uitzondering voor de culturele of sportieve aanbiedingen. De helpdesk moest ook bereikbaar zijn per telefoon in België of via een tweetalig online formulier.

CDSCA zette, op vraag van Defensie, in 2021 vooral in op aanbiedingen in de sport- en culturele sector.

Eind mei 2021 lanceerde CDSCA via de eigen webshop een proefproject

Museumpass. CDSCA kocht de passen aan met 21% volumekorting en gaf daar bovenop een extra-korting. De personeelsleden van Defensie hadden de mogelijkheid om een Museumpass aan te kopen tegen de helft van de prijs (€ 29 ipv 58 €). De 200 passen waren, ondanks de coronabeperkingen, verkocht op minder dan 3 maanden tijd.

In samenspraak met Defensie lanceerde CDSCA ook via de eigen webshop een proefproject met Edenred Sport- en Cultuurcheques. 400 actieve personeelsleden van Defensie konden een sport- en cultuurcheque met een waarde van € 50 aankopen tegen de prijs van € 10. Deze cheque kon vrij besteed worden in de Edenred Sport- en Cultuurshop aan een abonnement voor een sportclub, aan sportmateriaal, aan tickets voor een culturele activiteit,... De 400 cheques waren in enkele dagen tijd uitverkocht. Dit project werd gefinancierd met budget van CDSCA. Indien het budget van Defensie het toelaat, zal dit project in 2022 uitgebreid worden naar een grotere groep begunstigden van Defensie.

Voor het Bastogne War Museum was er een extra-korting via een groepsaankoop, de gebruikers van de webshop kunnen een ticket aankopen aan € 9 i.p.v. € 14.

Op het Benefits at Work-platform werd eind 2021 nog een korting bij JIMS-fitness gelanceerd. De begunstigden van CDSCA hebben recht op 20% korting op hun jaarabonnement in de JIMS fitnesscentra.

CDSCA gebruikt zijn webshop ook om merchandising van eenheden, verenigingen,... verbonden aan Defensie in de kijker te zetten. Zo werd in 2021 publiciteit gemaakt voor de verkoop van het boek '75 jaar Marine', de verkoop van de kalender van de studentenvereniging van de Koninklijke Militaire School,....

Events

Door de maatregelen rond de coronacrisis organiseerde Defensie ook tijdens 2021 geen grote opendeurdagen. Hier en daar werden toch enkele kleinere events georganiseerd. Onze dienst nam met de infostand van CDSCA deel aan de passage van de Marche Européenne du Souvenir et de l'Amitié (MESA) in Bastogne, aan de passage van de 4-daagse van de IJzer in Ieper, de familiedag van de 15^e Wing in Melsbroek, de opendeur van de kazerne van Grobbendonk en de rekruteringsdagen in Marche-en-Famenne.

Tijdens de informatiebriefings 'Vorbereiding op het pensioen', georganiseerd door de Sociale dienst van CDSCA op verschillende locaties in België, geeft onze dienst een presentatie over de dienstverlening van CDSCA in het algemeen en over de verderzetting van de hospitalisatieverzekering na het pensioen in het bijzonder. In de ruimtes ingericht voor de pauzes, staat onze dienst met de informatiestand van CDSCA om te antwoorden op de vragen van de toekomstig gepensioneerden over verderzetting van de dienstverlening van CDSCA na hun pensioen. (meer info zie Sociale Dienst > 8. Vorbereiding op het pensioen).

Sponsoring

CDSCA sponsorde ook tijdens de coronaperiode verschillende events van Defensie (galaconcerten, familie-event,...) voor een totaalbedrag van € 2.655.

Relatiegeschenken en gadgets

Onze dienst koopt jaarlijks een aantal relatiegeschenken en gadgets aan. Gadgets worden voornamelijk gebruikt als tombolageschenk/prijs bij wedstrijden georganiseerd in de eenheden tijdens eenheidsfeesten of opendoors of bij wedstrijden georganiseerd in onze vakantiecentra. Relatiegeschenken worden gebruikt om de banden met klanten en partners

te onderhouden. We deelden in 2021, 236 relatiegeschenken en 1.480 gadgets uit.

Op vraag van de Sociale Dienst werkte onze dienst een aperopakket uit voor de families van de militairen in Operaties. We maakten in totaal 1.100 pakketten klaar. De pakketten bestonden uit versnaperingen, drankjes en gadgets van CDSCA.

Enquête

CDSCA lanceerde in september 2021, met medewerking van Defensie, een tevredenheidsenquête. CDSCA maakte hierbij gebruik van de tool Limesurvey. Defensie schoot CDSCA te hulp voor het opmaken van de enquête met deze tool.

Met deze enquête wensten we meer informatiekrijgen over de bekendheid van CDSCA; de tevredenheid over de diensten van CDSCA; over het waarom men geen gebruik maakt van de diensten van CDSCA en tot slot over welke diensten onze begunstigen in de toekomst aangeboden willen krijgen.

De looptijd van de enquête was 1 maand (01/09 - 30/09/2021). Een oproep om de enquête in te vullen werd gelanceerd via intranet van Defensie en via de nieuwsbrief van CDSCA op 1 september 2021. Een herinnering om de enquête in te vullen werd gelanceerd op 15/09/2021.

Via het intranet van Defensie hebben 305 respondenten de enquête volledig ingevuld, via de nieuwsbrief vervulde 1.764 respondenten de enquête.

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers ligt in de categorie 46 tot 65 jaar. Hier rijst de vraag of we hieruit kunnen opmaken dat CDSCA in het algemeen minder gekend is bij de jonge personeelsleden van Defensie of dat de gebruikte communicatiemiddelen minder gebruikt worden door de jonge personeelsleden van Defensie.

88,5% van de respondenten had al gebruik gemaakt van de diensten van CDSCA. Op de vraag waarom de respondent (nog) geen gebruik gemaakt heeft van CDSCA, waren de meest voorkomende antwoorden: 'De aangeboden diensten interesseren mij niet'; 'Voor deze enquête had ik nog nooit gehoord van CDSCA.'; 'k heb

anderen horen praten over slechte ervaringen met CDSCA'.

De respondenten maken het meest gebruik van de dienst vakanties, van de webshop en van de hospitalisatieverzekering. De respondenten geven goede scores aan de kwaliteit van de dienstverlening van de dienst hospitalisatieverzekering (gemiddelde score van 4,13/5), aan de prijs-kwaliteitverhouding van de kinderdagverblijven (3,96/5) een aan de bereikbaarheid van onze diensten in het algemeen (3,78/5).

De diensten die in de toekomst interessant kunnen zijn voor de respondenten zijn: kortingen in winkels (zowel online als in winkels in zijn regio), kortingen op reizen, kortingen op een verzekering voor tandzorg of voor ambulante zorgen en kortingen voor sport- en culturele activiteiten.



Tot slot konden we concluderen dat zowel de actieve als de gepensioneerde personeelsleden van Defensie het liefst op de hoogte gehouden willen worden over CDSCA via de digitale nieuwsbrief en via de website van CDSCA. De actieve personeelsleden gaven ook aan dat ze graag geïnformeerd willen worden via het intranet van Defensie.

De respondenten hadden op het einde van de enquête de mogelijkheid om opmerkingen te formuleren. In 2022 zal een actieplan opgesteld worden met te ondernemen (communicatie-) acties in functie van de geformuleerde opmerkingen.

4. Actieplan 2022

Benefits

Het huidige contract voor het beheer van het extern voordelenplatform, via een overheidsopdracht toegewezen aan Corporate Benefits Benelux, loopt af op 8 november 2022.

Daarom werd, in samenwerking met FED+, reeds in oktober 2021 een marktprospectie opgestart om de markt van de benefits opnieuw te verkennen. Naast de huidige partner Corporate Benefits Benelux, komen nog twee mogelijke andere partners in aanmerking (Monizze en Edenred) om de nieuwe opdracht binnen te halen.

Er zal worden gewerkt op basis van een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking, waarbij de 3 mogelijke partners die uit het vooronderzoek naar voren komen, uitgenodigd worden om een offerte in te dienen. In het eerste kwartaal van 2022 zal een bestek worden opgesteld en kunnen onderhandelingen worden opgestart.

Communicatie

Naar aanleiding van de tevredenheidsenquête gelanceerd in 2021, zal een aangepast communicatie- en actieplan opgesteld worden

in samenwerking met de verschillende directies. Onze dienst zal samen met het diensthoofden bekijken waar extra communicatie-initiatieven kunnen genomen worden en waar eventueel nieuwe communicatiemiddelen ingezet kunnen worden.

In 2022 is de aanwerving van een Franstalige expert Communicatie voorzien. Deze communicatiedeskundige zal ingezet worden voor het opstellen van communicaties voor de sociale mediakanalen, de nieuwsbrief, het intranet en de website van CDSCA. Hij/zij zal eveneens instaan voor het uitwerken van een meer visuele communicatiestrategie (video's, fotografie, ...).