

People (Mensen)

Bij bpost geloven we dat het van essentieel belang is om onze medewerkers te betrekken bij onze missie om een belangrijke rol in de dagelijkse levens van onze klanten te spelen. We stellen het ruime aanbod aan vaardigheden en competenties, en hun onverzettelijke trouw ten opzichte van ons bedrijf op prijs.

2020 bleek een bijzonder lastig jaar in de context van de COVID-19-pandemie. De veiligheid en het welzijn van onze werknemers zijn echter onze hoogste prioriteit en we hebben dan ook een reeks maatregelen getroffen om hen te beschermen. Zo ontwikkelden we een intern traceersysteem met specifieke quarantainemaatregelen op basis van een geïndividualiseerde risicobeoordeling. We voerden ook maatregelen in die speciaal waren aangepast aan onze Mail & Retail-teams, zodat we er zeker van konden zijn dat de preventieregels goed worden nageleefd. Daarnaast openden we een speciale telefoonlijn waar onze werknemers terecht konden met al hun vragen over COVID-19. Die lijn is nu nog altijd beschikbaar.

Het is onze plicht om al onze medewerkers de beste bedrijfscultuur aan te bieden, goede werkomstandigheden te verzekeren en ethisch gedrag, gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk centraal te stellen. We maken dit waar door in de verschillende landen, ondernemingen en business units verscheidene acties te ondernemen om dit cultuurvormingsproces te versterken en te verankeren.

Door het engagement en het absentieïsme van onze medewerkers te meten, behouden we een zicht op de manier waarop onze mensen tegen hun job aankijken. Aangezien deze indicatoren het resultaat zijn van ons beleid op het vlak van gezondheid en veiligheid, opleiding en ontwikkeling, ethiek en diversiteit en sociale dialoog, bieden ze een duidelijk inzicht in onze bedrijfscultuur en helpen ze ons om wijzigingen door te voeren wanneer en waar dat nodig blijkt.

PEOPLE (MENSEN) - STRATEGISCHE KPI'S		BPOST BELGIUM			
		UNIT	2017	2018	2019
Engagement van de medewerkers ⁽¹⁾	Score	n/a ⁽¹⁾	n/a ⁽¹⁾	6,9	7
Absenteïsme ⁽²⁾	%	7,57	7,85	7,96	8,36

(1) *New Employee Engagement-score van de medewerkers na een verandering van provider. Er zijn geen vergelijkbare gegevens beschikbaar op het niveau van de dochterondernemingen of bpost group.*

(2) *Ten gevolge van de verschillende wetgevingen en de bijbehorende definities met betrekking tot de cijfers over gezondheid en veiligheid bij onze dochterondernemingen, kunnen we deze cijfers in verband met het absentieïsme niet op het niveau van de groep consolideren. bpost volgt wel de afzonderlijke afwezigheidsdagen voor zijn dochterondernemingen op; die informatie is op verzoek beschikbaar.*

Diversiteit en ethiek

PEOPLE (MENSEN) - ETHIEK EN DIVERSITEIT		BPOST BELGIUM				DOCHTERONDERNEMINGEN				BPOST GROUP		
		UNIT	2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Totaal aantal eigen medewerkers	Personeelsbezetting	25.460	25.770	26.282	27.493	8.060	7.704	8.594	33.830	33.986	36.087	
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	17.269	17.585	17.944	18.963	4.162	3.901	4.354	21.747	21.845	23.317	
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	8.191	8.185	8.338	8.530	3.898	3.803	4.240	12.083	12.141	12.770	
Totaal aantal FTE's	FTE	23.353	23.658	24.211	25.534	7.840	7.374	7.823	31.499	31.585	33.358	
Totaal aantal mannelijke FTE's	FTE	16.202	16.500	16.869	17.929	4.080	3.827	4.024	20.580	20.696	21.953	
Totaal aantal vrouwelijke FTE's	FTE	7.152	7.158	7.342	7.606	3.760	3.552	3.799	10.918	10.894	11.405	
DIVERSITEIT EIGEN MEDEWERKERS (PERSONEELSBEZETTING)												
Aandeel van vrouwelijke medewerkers (eigen medewerkers)	%	32,20	31,80	31,70	31,0	48,40	49,40	49,3	35,70	35,70	35,4	
Aandeel vrouwen op executive niveau	%	0,00	0,00	25,00	25,0	14,29	26,42	22,58	13,04	26,67	22,9	
Aandeel vrouwen in managementfuncties (behalve executive niveau)	%	35,06	36,79	37,79	40,0	37,07	39,16	40,95	36,85	38,40	40,4	
PERSONEELSBEZETTING PER TYPE CONTRACT												
Totaal aantal eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	607	613	531	1.507	423	384	958	1036	915	2.465	
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	296	244	313	1.064	268	245	505	512	558	1.569	
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	311	369	218	443	155	139	453	524	357	896	
Totaal aantal eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	24.853	25.157	25.751	25.986	7.636	7.319	7.636	32.793	33.070	33.622	
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	16.973	17.341	17.631	17.899	3.892	3.715	3.849	21.233	21.346	21.748	
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	7.880	7.816	8.120	8.087	3.744	3.605	3.787	11.560	11.725	11.874	
PERSONEELSBEZETTING FULLTIME/PARTTIME												
Totaal aantal eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	19.137	19.370	19.925	21.369	7.419	6.981	7.251	26.789	26.906	28.620	
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	14.039	14.285	14.617	15.719	3.906	3.672	3.782	18.191	18.289	19.501	

Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	5.098	5.085	5.308	5.650	3.513	3.309	3.469	8.598	8.617	9.119
Totaal aantal eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	6.323	6.400	6.357	6.124	641	723	1.341	7.041	7.080	7.465
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.230	3.300	3.327	3.244	253	276	572	3.553	3.603	3.816
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.093	3.100	3.030	2.880	388	447	769	3.488	3.477	3.649

PERSENEELSBEZETTING PER LEEFTIJDGROEP

Totaal aantal eigen medewerkers ≤ 30 jaar oud	Personeelsbezetting	4.205	4.497	4.839	5.578	1.901	1.748	2.385	6.398	6.587	7.963
Totaal aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 31-50	Personeelsbezetting	12.717	12.601	12.593	12.022	3.924	3.630	3.754	16.525	16.223	15.776
Totaal aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 50+	Personeelsbezetting	8.538	8.672	8.850	9.893	2.235	2.326	2.455	10.907	11.176	12.348

PERSENEELSVEROOP

Verloop eigen medewerkers	%	10,94	10,49	10,91	12,31	40,92	33,98	32,04	17,94	16,27	16,90
Verloop mannelijke eigen medewerkers	%	11,14	10,43	11,08	12,71	39,94	34,53	30,91	16,29	15,42	16,04
Verloop vrouwelijke eigen medewerkers	%	10,51	10,63	10,53	11,43	41,99	33,40	33,20	20,88	17,80	18,46
Vrijwillig verloop eigen medewerkers	%	5,82	5,75	5,93	5,67	24,00	19,65	19,13	10,21	9,12	11,57

ETHIEK

Aantal aangegeven klachten in verband met onethisch gedrag op de werkvloer	Aantal	11	10	10	11	40	37	11	50	47	22
Aantal aangegeven gevallen van corruptie en omkoping	Aantal	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Bedrag wettelijke boetes en schikkingen van meer dan 10.000 USD in verband met inbreuken op de bescherming van gegevens, corruptie of milieuschade	Aantal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Bij bpost willen we mensen met verschillende achtergronden, culturen, vooruitzichten en ervaringen in dienst nemen en houden door een collaboratieve en inclusieve werkcultuur te creëren en te ondersteunen. We zijn ervan overtuigd dat diversiteit en inclusie bijdragen aan een beter contact met onze klanten en onze medewerkers, aan het binnenhalen van de beste talenten in alle categorieën van de bevolking en aan onze wens om flexibeler te zijn.

We stelden ons Diversiteitsbeleid (beschikbaar op de [website](#) van bpost) op basis van die overtuigingen op. Dit beleid dient als richtlijn om een cultuur tot stand te brengen waarin diversiteit en inclusie een dagelijkse praktijk zijn en in verschillende beleidslijnen en programma's zijn vertaald.

Om onze rekruteringskanalen te blijven uitbreiden, vormden we partnerschappen met onder meer de VDAB, Diversicom, Emino, Actiris, UNIA en Allyens.

Die organisaties richten zich vooral op de tewerkstelling van mensen op basis van hun persoonlijke vaardigheden en de bevordering van diversiteit op de werkplek.

Via ons 'Duaal Leren'-project bieden we mensen in moeilijke situaties (NEET, langdurig werklozen, mensen met weinig of geen kwalificaties, mensen die geen van de landstalen spreken, mensen zonder een rijbewijs) de kans om een opleidingsprogramma van één jaar te volgen, waarin ze een secundair onderwijsdiploma, een rijbewijs en een voltijdse baan bij bpost kunnen behalen. Via dit programma konden negen nieuwe collega's in ons bedrijf aan de slag.

We hebben ook een diversiteitsportaal gecreëerd, dat regelmatig wordt geüpdatet, waar onze people managers inzicht kunnen krijgen in kwesties op het vlak van diversiteit en inclusie, het toepasselijke kader identificeren en de rol die ze daarbij worden verwacht te spelen. Ze hebben ook toegang tot een toolbox met volledige informatie, brochures, e-learningcursussen, workshops en een opleidingscatalogus. In 2020 werd de toolbox uitgebreid met een nieuwe brochure en een uitgebreide Q&A-rubriek.

Leading@bpost is een speciaal cultureel uitwisselingsprogramma dat in het leven werd geroepen om leidinggevers van bpost groep te helpen om een evenwichtige leiderschapsstijl toe te passen.

We werken ook samen met Duo for a Job, een Belgische organisatie die jonge werkzoekenden met een immigrantenachtergrond in contact brengt met mensen van meer dan 50 jaar. Dit initiatief leidt tot een hoge motivatie, erkenning en menselijke impact en werd zelfs bekroond met de 'Coup de Coeur 2018'-prijs door de jury van PostEurop.

In 2019 werd een Diversiteits- en Inclusieproject (analyse, opleiding en verankering) opgestart met de bedoeling om:

1. een duidelijk bedrijfs- en plaatselijk kader met specifieke richtlijnen ter beschikking te stellen;
2. werkbare tools te voorzien om de managers te ondersteunen;
3. diversiteit zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Dit project zal in 2021 op verschillende andere locaties worden opgeschaald. Daarnaast hebben we een groep diversiteitsambassadeurs op bedrijfs- en lokaal niveau binnen de organisatie die de rol van klankbord spelen, diversiteit bevorderen en discriminatie voorkomen.

Ook de Raad van Bestuur en het Group Executive Committee hebben hun rol te spelen in verband met diversiteit. Dat doen ze door workshops te organiseren rond aspecten van diversiteit en inclusie en de Raad van Bestuur bekijkt elk jaar of de diversiteit in de groep erop vooruit is gegaan. Er wordt ook bijzondere aandacht besteed aan diversiteit in de samenstelling van de Raad van Bestuur en het Group Executive Committee. Bij de keuze van kandidaten voor een openstaande betrekking wordt rekening gehouden met verschillende diversiteitscriteria op het vlak van geslacht, leeftijd, professionele achtergrond en geografische diversiteit. Meer informatie over de samenstelling van de Raad vindt u in de verklaring over 'corporate governance'.

ETHIEK

Bij bpost zijn we trots op onze prominente positie in de samenleving en de rol die we spelen. Voor ons is goed gedrag als onderdeel van onze verantwoordelijke bedrijfswaarden belangrijk om vertrouwen te winnen. Wij menen dat elke mens dezelfde rechten verdient en als onderneming mogen we dat niet in de weg staan. Als beursgenoteerd bedrijf zorgen we ook voor een maximale transparantie op het vlak van governance en de besluitvormingsprocessen - in overeenstemming met de hoogste normen op dat vlak.

We hanteren een nultolerantiebeleid met betrekking tot schendingen van de mensenrechten of de anticorruptiewetgeving - in overeenstemming met de universele beginselen van de mensenrechten en de conventies van de IAO (Internationale Arbeidsorganisatie). Met dit beleid wil bpost de negatieve impact van schendingen van de mensenrechten en illegale of frauduleuze handelingen of praktijken met betrekking tot het welzijn van de mens, onze reputatie en de continuïteit van onze activiteiten voorkomen. Als een medewerker getuige is van een geval van wangedrag, kan hij/zij dat melden via onze 'Speak-Up line' (de contactgegevens zijn in onze Gedragscode opgenomen). Op die manier kan hij/zij contact opnemen met een vertrouwenspersoon, die 24 uur per dag beschikbaar is om elke vraag of elk signaal van onze medewerkers te beantwoorden.

In 2019 beslisten we om diversiteit en bedrijfsethiek naar voren te schuiven en voerden we daarvoor een grondige structurele redesign en revisie van onze Gedragscode uit, zodat de nieuwe regels op het niveau van de groep konden worden toegepast. Onze nieuwe Gedragscode werd in februari 2019 voor de volledige groep geïntroduceerd. Daarin worden de normen, waarden en minimale gedragsnormen uiteengezet die we van al onze medewerkers, aannemers en consultants op elk niveau en in elke onderneming van bpost groep wereldwijd verwachten. In de Gedragscode wordt ook uitleg gegeven over de geschikte maatregelen die moeten worden getroffen als die normen en waarden niet worden gerespecteerd.

Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling

PEOPLE (MENSEN) - OPLEIDING VAN DE MEDEWERKERS EN TALENTONTWIKKELING	UNIT	BPOST BELGIUM				DOCHTERONDERNEMINGEN				BPOST GROUP			
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
Totaal aantal opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per FTE	20,89	21,52	20,45	19,95	12,42	43,78	9,21	19,26	25,90	17,43		
Totaal aantal opleidingsuren interims	Opleidingsuren per FTE	n.v.t.	n.v.t.	48,06	6,20	n.v.t.	82,11	97,25	n.v.t.	75,58	80,18		
FORMELE OPLEIDING													
Aantal formele opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per FTE	5,71	5,57	4,58	3,79	8,94	7,53	5,15	6,41	5,27	4,11		
Aantal formele opleidingsuren interims	Opleidingsuren per FTE	n.v.t.	28,67	26,45	5,42	n.v.t.	81,93	80,06	n.v.t.	70,96	66,06		
INFORMELE OPLEIDING													
Aantal informele opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per FTE	15,18	15,95	15,87	16,16	3,48	36,25	4,06	12,84	20,63	13,32		
Aantal informele opleidingsuren interims	Opleidingsuren per FTE	n.v.t.	n.v.t.	22,61	0,78	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.		

Ondanks de moeilijkheden die de pandemie met zich meebracht, droeg deze uitzonderlijke situatie ook bij aan de snelle implementatie van hoogwaardige onlineopleidingen, die erg populair werden bij werknemers (zo lag het deelnameniveau aan de Summer Academy dubbel zo hoog in vergelijking met de persoonlijke opleidingen in 2019 (ILT)). Er werden in recordtijd opleidingen voor werken op afstand uitgerold die werknemers moesten helpen om zichzelf en hun teams te managen en om het gebruik van digitale tools te optimaliseren. Die opleidingen werden massaal gevolgd. De nieuwe manieren van leren die we hebben ontwikkeld en in onze dagelijkse levens hebben geïntegreerd, vormen een van de blijvende gevolgen van de pandemie.

De vaardigheden en de competenties van onze medewerkers ontwikkelen is iets wat we bij bpost zeer belangrijk vinden. We zijn ervan overtuigd dat opgeleide medewerkers efficiënter werken en zich nog meer engageren op werkvlak. Bij bpost hebben we onze eigen academie, waar we medewerkers opleidingsopportuniteiten bieden. De afgelopen jaren hebben we nog meer stappen gezet om ons opleidingsaanbod te verruimen om op die manier in te spelen op specifieke doelgroepen bij bpost Belgium (bv. juniors).

Naast de jobspecifieke opleidingsessies kunnen alle medewerkers van bpost Belgium opleidingen volgen op het vlak van communicatie, verkoop, talen en leadership. De Summer Academy bijvoorbeeld moedigt medewerkers aan om tijdens het kalme seizoen hun vaardigheden en welzijn te verbeteren. Daar doen ze extra kennis op over een hele reeks persoonlijke ontwikkelingsonderwerpen.

bpost Belgium organiseert sinds 2012 ook het 'FutureMe'-programma. Dit programma biedt werknemers die nog geen hoger secundair diploma op zak hebben, de kans om dit diploma via bpost te behalen. Dat diploma kan deuren openen voor de studenten: naar een nieuwe job en in sommige gevallen verdere studies. Maar het programma verhoogt in de eerste plaats hun zelfvertrouwen. bpost organiseert de opleiding in nauwe samenwerking met centra voor volwassenenonderwijs, betaalt voor de opleiding en voorziet de nodige ondersteuning met een optie voor loopbaancoaching voor kandidaten die geslaagd zijn voor het examen. Het programma combineert een beperkt aantal lessen in het klaslokaal met afstandsonderwijs via een onlineplatform. Op die manier kunnen de studenten zelf hun tijd zo flexibel mogelijk organiseren. Sinds het begin van het programma hebben we al 985 collega's kunnen bereiken. 268 collega's haalden er hun diploma en 208 van hen werken nog altijd bij bpost.

Oudere Belgische medewerkers van bpost kunnen via het cosourcingplatform Experience@work, een van de partners van bpost, bij andere organisaties solliciteren. Het platform werd in 2015 opgericht met de bedoeling om organisaties die op zoek zijn naar ervaren mensen, in contact te brengen met organisaties die heel wat ervaren mensen op de loonlijst hebben staan en die oudere medewerkers hebben die hun ervaring beter willen benutten. Experience@work biedt die organisaties de mogelijkheid om oudere medewerkers in dienst te nemen voor een loon voor jongere medewerkers en biedt oudere medewerkers de mogelijkheid om hun talenten, hun ervaring en hun knowhow in een nieuwe werkomgeving te benutten, terwijl ze op de loonlijst van bpost blijven staan.

Wanneer we de loopbaanontwikkeling van onze medewerkers bekijken, stellen we vast dat onze medewerkers op dat vlak heel wat kansen krijgen. Bij bpost wordt ook interne mobiliteit naar waarde geschat. bpost werkte daarvoor een stevig PMP-proces uit, dat de meeste medewerkers gedurende het jaar volgt. In dat kader worden de

bedrijfsdoelstellingen, de prestaties en de ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerkers elk jaar samen met de verantwoordelijke manager besproken. Het overeengekomen ontwikkelingsplan wordt na zes maanden tijdens de halfjaarlijkse beoordeling geëvalueerd. Op het einde van het jaar bekijken de medewerker en de manager de vooropgezette doelstellingen opnieuw. Tijdens dit proces kunnen ook informele 'touchpoints' worden georganiseerd voor de opvolging van de doelstellingen, de prestaties, de ontwikkeling en de loopbaan.

Daarnaast werven we constant nieuwe medewerkers aan. Onze sterke samenwerking met de VDAB en Forem in België helpt ons om rechtstreeks in contact te staan met ondernemingen die aan het herstructureren zijn en die extra medewerkers in dienst nemen.

De implementatie van onze CONNECT 2026-visie bevestigt het engagement van bpost group als maatschappelijk verantwoorde werkgever. bpost zet in CONNECT 2026 zeven ambities op een rijtje, waarvan "een inclusieve onderneming zijn die een 'levenslange leerervaring' biedt" niet de minste is. Dit leidde tot de oprichting van bpost boost, een ontwikkelingsprogramma om werkzoekenden op te leiden, met interne levenslange leeropportunities en opleidingscursussen voor externe partners.

In bpost boost streeft de groep naar duurzame werkgelegenheid op basis van continue bijschoolopportunities als antwoord op de voortdurend veranderende jobvereisten en de maatschappij in het algemeen.

Gezondheid en veiligheid van onze medewerkers

PEOPLE (MENSEN) - GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN ONZE MEDEWERKERS		BPOST BELGIUM			
		2017	2018	2019	2020
GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN ONZE EIGEN MEDEWERKERS					
Arbeidsongevallen van onze eigen medewerkers	Aantal	918	947	944	895
Dagen verlet van onze eigen medewerkers	Dagen	30.850	30.890	28.487	27.348
Ernstgraad van de dagen verlet van onze eigen medewerkers	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,90	0,90	0,80	0,73
Frequentiegraad van de verletdagen van onze eigen medewerkers	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	26,83	27,48	27,06	24,03
Absenteïsme van onze eigen medewerkers	%	7,57	7,85	7,96	8,36
Totaal aantal dodelijke ongevallen bij de eigen medewerkers	Aantal	1	0	2	3
GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN INTERIMS					
Arbeidsongevallen van interims	Aantal	57	86	25	26
Dagen verlet bij interims	Dagen	365	294	227	193
Ernstgraad van de dagen verlet bij interims	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,19	0,14	0,11	0,1
Frequentiegraad van de verletdagen bij interims	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	29,87	42,36	22,56	12,6
Totaal aantal dodelijke ongevallen bij interims	Aantal	0	0	0	0
Totaal aantal gepresteerde uren door interims (feitelijk)	Gepresteerde uren	1.908.050	2.030.019	1.663.483	2.641.593
VERKEERSVEILIGHEID(2)					
Verkeersongevallen door de fout van de bestuurder namens de entiteit per 100.000 km ²	%	n.v.t.*	2,40*	2,52*	2,06
Verkeersongevallen met gedeelde schuld van de bestuurder namens de entiteit van het totale aantal verkeersongevallen ⁽²⁾	%	77,00	75,00	76,00	79,41
Aantal dodelijke verkeersongevallen bestuurders/miljoen km (tijdens arbeidsuren) namens de entiteit ⁽²⁾	Aantal per miljoen gereden kilometers	0,01	0	0,01	0,01

(1) Ten gevolge van de verschillende wetgevingen en de bijbehorende definities met betrekking tot de cijfers over gezondheid en veiligheid bij onze dochterondernemingen, kunnen we de cijfers over gezondheid en veiligheid bij onze dochterondernemingen en op groepsniveau niet consolideren. bpost volgt wel de afzonderlijke indicatoren voor zijn dochterondernemingen op; die informatie is op verzoek beschikbaar. Merk op dat in 2021 geen enkel dodelijk ongeval te betreuren viel bij onze dochterondernemingen.

(2) De cijfers over de verkeersveiligheid hebben alleen betrekking op de entiteiten van bpost met een voertuigenpark voor leveringen: bpost N.V., DynaGroup en Euro-Sprinters.

* Herwaardering op basis van aangepaste berekeningsmethode.

De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers zijn van essentieel belang voor de activiteiten van bpost. We voeren daarom een streng preventiebeleid om arbeids- en verkeersongevallen, stress en ziekte te voorkomen en om ervoor te zorgen dat onze medewerkers veilig en gezond blijven. In dit verband leven we niet alleen bestaande voorschriften na, maar anticiperen we ook op toekomstige regels, monitoren we risico's voor de veiligheid en het welzijn en streven we er voortdurend naar om die aspecten te verbeteren.

In België is ons welzijnsbeleid gebaseerd op de wet van 4 augustus 1996 van de federale regering betreffende het welzijn van medewerkers bij de uitoefening van hun werk¹. De naleving van dat beleid wordt in de praktijk gecontroleerd door een extern comité² dat aan de hand van steekproeven inspecties over de naleving van de wetten uitvoert. Het comité voert ook regelmatig inspecties over specifieke aspecten uit. In 2020 werden bijvoorbeeld de COVID-19-preventiemaatregelen van bpost Belgium geïnspecteerd.

Wanneer we de toestand in onze dochterondernemingen bekijken, zien we dat de gezondheids- en veiligheidsprocessen bij Radial in overeenstemming zijn met de OSHA-regels (Occupational Health and Safety Act). Dynagroep in Nederland werkt volgens de Nederlandse nationale wetgeving met betrekking tot gezondheid en veiligheid op het werk (Arbo), op basis van gezondheids- en veiligheidsrisico-inventarissen en de bijbehorende controlemaatregelen. De risico-inventarissen worden ook uitgevoerd en formeel beoordeeld door een extern bedrijf. Verder werkt Apple Express in Canada volgens de OHSAS 18001-eisen (Occupational Health and Safety Assessment Series) en hebben Ubiway en Landmark een gezondheids- en veiligheidsmanagementsysteem ingevoerd.

De vaakst voorkomende veiligheidsincidenten in onze sector zijn het gevolg van uitglijden, vallen, struikelen of het verkeerde gebruik van voertuigen. Om de risico's op ongevallen en gezondheidsproblemen zoveel mogelijk te beperken, voeren we regelmatig risicoanalyses uit. De risico's die daarbij worden vastgesteld, worden binnen de organisatie bekendgemaakt, samen met duidelijke maatregelen die in dit verband moeten worden getroffen.

We implementeerden verschillende succesvolle initiatieven op het vlak van gezondheid en veiligheid. Voorbeelden daarvan zijn het gebruik van een veiligheidshoek op de werkvloer, waar medewerkers elk soort veiligheidsincident kunnen melden, en veiligheidscommunicatiecampagnes. Een Veiligheidsregister helpt om veiligheidscontroles op een gestructureerde manier te volgen. Uit dat Veiligheidsregister kunnen we belangrijke lessen leren, die vervolgens aan de medewerkers worden bekendgemaakt.

Om deze prestaties nog te verbeteren en de veiligheidscultuur te bevorderen, lanceerde bpost drie initiatieven in België. Het eerste initiatief was de 'Veiligheidsprestatiebarometer', een verbeterd welzijnsinstrument dat de veiligheidsprestaties meet.

Het werkt als volgt: door verschillende bestaande veiligheidsprestatie-indicatoren te consolideren, krijgen we inzicht in de algemene veiligheidsprestaties van een regio en kunnen we prioriteiten stellen over de plaatsen en de aspecten waar eerst actie moet worden ondernomen. De veiligheidsprestatiebarometer is verbonden met het Veiligheidsregister van bpost. Die barometer werd in 2019 ingevoerd en is nu volledige geïntegreerd in de prestatie-monitoringprocessen van het management.

In de tweede plaats organiseerden we op basis van een veiligheidsspel een veiligheidsopleiding voor onze medewerkers. Daarbij ontvangen ze via een app elke dag twee vragen over gezondheids- en veiligheidskwesties, waarmee ze hun geheugen kunnen oprispen. In totaal zijn er vijftig vragen - die verschillen naargelang van het seizoen. Tijdens de wintermaanden bijvoorbeeld worden vragen gesteld over de verkeersveiligheid en tijdens de zomermaanden over de noodzaak om genoeg water te drinken. We stellen ook vragen over gezond eten. De medewerker kan voor elk correct antwoord tien stempels verdienen. Naast de veiligheidsspelen voor Mail Distribution wordt de tool nu ook in onze logistieke unit gebruikt. Het derde initiatief is een e-learningmodule over brandpreventie voor alle leden van een brandpreventieteam. Deze medewerkers volgden een volledige onlineopleiding met animaties over alles wat te maken heeft met brandpreventie en veiligheid en over wat ze moeten doen in een noodsituatie. Na de opleiding legden de medewerkers een test af over de inhoud van de module. Die e-learningmodule was vooral bij onze retailunit een groot succes.

Ook verkeersveiligheid is van essentieel belang voor ons. Het is onze bedoeling om verkeersongevallen met onze medewerkers te voorkomen. Sinds 2018 organiseren we een groot opleidingsproject over verkeersveiligheid in België. Voor elk voertuig (inclusief elektrische fietsen en interne transportmiddelen) moeten medewerkers verplicht een rijopleiding volgen bij de rijsschool van bpost (FRAC³). De opleidingen zijn erop gericht om de kennis en de rijvaardigheden van de deelnemers te verbeteren. Er worden drie niveaus voorgesteld, afhankelijk van de bestaande kwalificaties van de bestuurders. In 2020 breidden we deze succesvolle benadering uit. Naast een specifieke opleiding in de rijsschool werkten we ook de rijvaardigheden bij via een plaatselijke 'train the trainers'-benadering.

1 Belgische wetgeving: Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van medewerkers tijdens de uitvoering van hun werk, 'Codex over het welzijn op het werk' of 'Le Code sur le bien-être'. <http://www.employment.belgium.be/defaultTab.aspx?id=556>

2 Toezicht op het welzijn op het werk' of 'Contrôle du bien-être au travail': <http://www.emploi.belgique.be/cbe.aspx>
3 Rationele en versnelde opleiding van de bestuurders (FRAC)

We willen er ook voor zorgen dat onze medewerkers gezond blijven, en dat behelst zowel psychosociale als fysieke aspecten. Hiertoe bevordert en biedt bpost aan zijn medewerkers toegang tot medische en gezondheidszorgdiensten buiten het werk (bv. bedrijfsartsen). Ons Belgische 'gezondheidstoezichtstelsel' voorziet verplichte medische controles voor alle medewerkers van bpost: een medische check-up van een half uur, met een cardiovasculaire en musculoskeletale screening om de vier jaar voor alle werknemers die in de postuitreiking werken. Medewerkers in sorteercentra wordt zelfs aangeraden om twee keer per jaar bij de dokter langs te gaan. In 2020 ondergingen in totaal 5.550 medewerkers van bpost en 900 interimarissen een medische controle. Medewerkers van bpost kunnen tijdens de herfst ook tegen de griep worden ingeënt. In 2020 maakten 2.000 medewerkers op vrijwillige basis gebruik van die mogelijkheid.

Voor het psychosociale welzijn van onze medewerkers organiseren we een onderzoek om het niveau van hun engagement te meten en organiseren we een geïndividualiseerde 'balance tool', zodat medewerkers zelf hun persoonlijke stress- en motivatieniveau kunnen opvolgen. Op basis van de resultaten geven we tips en trucs op maat van de betrokken medewerker. Medewerkers met complexere individuele problemen kunnen terecht bij externe psychologen in het kader van ons bijstandsprogramma voor medewerkers. In de nabije toekomst willen we die tools wereldwijd invoeren. Medewerkers die last hebben van stress, kunnen aan een lid van ons gespecialiseerde team stresscoaches vragen om op vrijwillige basis te worden geholpen, terwijl ons management psychologische opleidingen kan volgen waar ze signalen van bezorgdheid bij hun medewerkers leren herkennen. We beschikken ook over een veiligheidslijn, waar onze medewerkers 24 uur per dag en zeven dagen per week terecht kunnen.

Daarnaast hebben we een manager die verantwoordelijk is voor advies over de integratie van ergonomische oplossingen in de werkomgeving - niet alleen op kantoor en in onze sorteercentra, maar ook voor onze postbodes. Dit leidde enkele jaren geleden tot de omschakeling van fietsen naar driewielers. We meten ook de verschillende instellingen van de verlichtingssystemen en de luchtkwaliteit (inclusief de luchtvochtigheid) met de bedoeling om de werkomgeving te verbeteren.

We zijn blij dat ondanks de uiterst lastige omstandigheden ten gevolge van COVID-19 de frequentiegraad van de ongevallen in drie van onze vier operationele eenheden aanzienlijk is gedaald. We behaalden ons beste resultaat bij de postuitreiking (27 t.o.v. 33 in 2019), terwijl ook ons NBX logistieke en pakjessorteercentrum NBX beter presteerde dan het jaar voordien.

Sociale dialoog

PEOPLE (MENSEN) - SOCIALE DIALOOG	UNIT	BPOST BELGIUM				DOCHTERONDERNEMINGEN				BPOST GROUP		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Gemiddeld aantal stakingsdagen	stakingsdagen per 1.000 medewerkers	1,55	2,60	1,40	1,81	0	0	5,70	1,98	1,06	2,74	
Aandeel eigen medewerkers die onder een CAO vallen	%	n.v.t.	96	95	95,3	5	11	11	74	76	75	

bpost levert heel wat inspanningen om het welzijn en de goede werkomstandigheden voor al zijn medewerkers te bevorderen en is zich daarom bewust van de behoeften van zijn medewerkers. Aspecten zoals werkuren en lonen zijn in overeenstemming met de wetgeving en we respecteren het recht op vrijheid van vereniging van onze medewerkers.

Aangezien bpost een autonoom bedrijf is met de Belgische overheid als grootste aandeelhouder, voorzien zijn statuten uitdrukkelijk in een structuur en processen op verschillende niveaus om efficiënte onderhandelingen, raadpleging en delen van informatie te vergemakkelijken. Om een constructieve dialoog en relaties met de vakbonden te onderhouden, beschikt bpost Belgium over een eigen Paritair Comité en verschillende andere fora. Bovendien werden twee senior directors benoemd, hetgeen de betrokkenheid van ons management bij de sociale dialoog aantoont. Deze nauwe samenwerking stelt ons in staat om snel een zicht te krijgen op de behoeften van onze medewerkers en om daar snel op te reageren om sociale conflicten zoveel mogelijk te beperken.

De recentste collectieve arbeidsovereenkomst bij bpost Belgium werd intussen tot eind juni 2021 verlengd.

bpost Belgium is begonnen onderhandelen over een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voor de periode 2021-2022. Het is de bedoeling dat ten laatste eind juni 2021 een nieuwe overeenkomst wordt gesloten.

In juni en december 2020 werden naar aanleiding van de pandemie twee uitzonderlijke betalingen toegekend aan medewerkers van de operationele diensten.