

## Proximity (Nabijheid)

bpost transformeert momenteel tot een internationale omni-commerce-logistiekgroep, maar hecht ook veel belang aan de nabijheid van de mensen rond de organisatie. Zo werken we nauw samen met zowel de Belgische als de internationale samenleving, met onze klanten en met onze leveranciers. We stellen die relaties op prijs, onder meer omdat we daardoor snel kunnen inspelen op bestaande en toekomstige behoeften in België en in het buitenland. Onze steun aan externe organisaties die voor en met mensen werken in België en in het buitenland, is belangrijk voor ons. We moedigen onze leveranciers ook aan om MVO zoveel mogelijk in hun bedrijfspraktijken te integreren. En aan onze klanten bieden we diensten aan die hun dagelijkse leven kunnen vergemakkelijken.

NABIJHEID - STRATEGISCHE KPI'S	UNIT	BPOST BELGIUM				DOCHTERONDERNEMINGEN				BPOST GROUP		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Totaal donaties	1.000 Euros	371	349	254	563	41	52	51	390	306	614	
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder onze Gedragscode vallen	%	n.v.t.*	39*	35*	31	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	
Klantentevredenheid <sup>(1)</sup>	Score	86	84	82	84	n.v.t. <sup>(1)</sup>	n.v.t. <sup>(1)</sup>	n.v.t. <sup>(1)</sup>	n.v.t. <sup>(1)</sup>	n.v.t. <sup>(1)</sup>	n.v.t. <sup>(1)</sup>	

(1) De klantentevredenheidsmethodologie die bpost Belgium toepast, is zeer specifiek voor de organisatie (omvat zowel residentiële als bedrijfsklanten en wordt gewaardeerd op een schaal van 1 tot 7). Daardoor is het moeilijk om de resultaten met die van onze dochterondernemingen te consolideren. We zullen onderzoeken hoe we in de toekomst een gemeenschappelijk meetsysteem kunnen uitwerken.

\* Herwaardering op basis van de standaardisatie van de definitie.

## Nabijheid tot de samenleving

PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT DE SAMENLEVING	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOST GROUP			
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Totaal donaties	1.000 Euros	371	349	254	563	41	52	51	390	306	614

bpost werkt niet in een vacuüm, maar is actief binnen de samenleving. Die samenleving bestaat uit meerdere gemeenschappen, waarvoor we dankbaar zijn: zij maken ons werk interessant en de moeite waard. Naarmate bpost groeit, groeien die gemeenschappen met ons: we begonnen ooit als Belgisch postbedrijf, maar tegenwoordig hebben onze activiteiten en gemeenschappen een internationaler karakter. Om dicht bij onze roots te blijven, steunen we tegenwoordig een aantal maatschappelijke en biodiversiteitsprojecten in België.

### FONDS VAN BPOST VOOR ALFABETISERING

In 1997 werd het Fonds van bpost voor Alfabetisering boven de doopvont gehouden met de bedoeling om het analfabetisme te bestrijden door nieuwe alfabetiseringsprojecten van een aantal organisaties te steunen. Het Fonds van bpost voor Alfabetisering, dat door de Koning Boudewijnstichting wordt beheerd, kreeg in 2009 een boost toen we voor de eerste keer een deel van de inkomsten uit de verkoop van kerstzegels doneerden. Sindsdien heeft het Fonds al ongeveer 1,5 miljoen euro ontvangen. In 2020 ontving het 100.000 euro subsidies.

### DIGITALFORYOUTH

In juni schaalden de 26.000 werknemers van bpost zich achter DigitalForYouth, een liefdadigheidsinstelling die jongeren helpt die het slachtoffer zijn van de digitale kloof. Onze medewerkers namen hiervoor deel aan de 'Maak lawaai'-campagne en zamelden zo 25.000 euro in, waarmee 250 laptops konden worden gekocht.

### STAR4U

Star4U is een initiatief van bpost dat werknemers aanmoedigt om zich in te zetten voor sociale, culturele en ecologische projecten die aansluiten op de waarden van bpost. Die projecten worden geselecteerd door een panel van medewerkers van bpost en deskundigen van buiten het bedrijf. Sinds de lancering in 2010 heeft bpost al meer dan 950 projecten gesteund voor een bedrag van 785.000 euro. In 2020 gaf bpost meer dan 70.000 euro aan 89 geselecteerde projecten.

### LOVEYOU

In 2020 wilde bpost group ervoor zorgen dat iedereen tijdens de lockdown naar aanleiding van de COVID-19-pandemie in contact bleef met zijn of haar geliefden. Door twee gratis campagnes te lanceren via de Mobile Postcard-app, werden er meer dan twee miljoen gepersonaliseerde foto- en videopostkaarten verstuurd om België te verenigen.

### BPOST FOREST

bpost helpt natuurlijke habitats te creëren om de plaatselijke biodiversiteit en flora in stand te houden. We droegen daaraan bij door twee stukken grond van bpost (één in de buurt van Ekeren en één in Ukkel) voor een periode van 33 jaar beschikbaar te stellen voor een initiatief dat de biodiversiteit moet beschermen. Het is de bedoeling om die stukken land te laten renoveren en ze daarna open te stellen voor het publiek. Bovendien plantten we samen met Natuurpunt een 'bpost bos' van 1 hectare aan in het bos van Waver.

## CHILD FOCUS

Child Focus houdt zich sinds het einde van de jaren negentig bezig met de problematiek van vermiste kinderen en de strijd tegen kindermisbruik. Naar aanleiding van de twintigste verjaardag van de organisatie bracht bpost in 2018 een postzegel uit ter ere van het harde werk dat ze leveren. bpost stelt intussen ook zijn postkantoren ter beschikking wanneer een zoektocht wordt georganiseerd naar vermiste personen, waarbij foto's van vermiste personen plaatselijk of nationaal op schermen worden getoond.

## GREEN DEAL BIODIVERSITEIT

Samen met meer dan 110 andere bedrijven, organisaties en plaatselijke overheden werkt bpost mee aan de Green Deal Biodiversiteit. Met deze vrijwillige overeenkomst engageren we ons ertoe om actie te ondernemen om de komende drie jaar de biodiversiteit en de natuurlijke waarde binnen en buiten onze bedrijfssites te vergroten. Een van de acties van bpost in het kader van de Green Deal Biodiversiteit is de installatie van een insectenhotel in NBX.

## BEEPOST

Sinds 2016 installeerden we samen met de coöperatieve vennootschap Made in Abeilles twee bijenkorven op het dak van ons hoofdkantoor in Brussel. Het achterliggende idee bestond erin om onze daken beter te benutten en tegelijkertijd een antwoord te bieden op het massale verdwijnen van bijen en het bijbehorende verlies aan biodiversiteit. Door onderdak te bieden aan meerdere bijenkolonies kan bpost niet alleen zijn milieu-initiatieven versterken, maar ook helpen om de uitdagingen op het vlak van biodiversiteit aan te gaan en tegelijkertijd zijn ecologische voetafdruk te verkleinen.

## HUISZWALUWEN

Bij bpost hebben we een klein project lopen dat gericht is op de overleving van de huiszwaluwen in Vlaanderen. In dit gewest staan deze vogels op de Rode Lijst van de IUCN en worden ze als een kwetsbare soort beschouwd. Ten gevolge van veranderingen in de woningbouw en in het ontwerp van daken, en door de renovatie van gebouwen, worden nesten van huiszwaluwen verwijderd of vernietigd, terwijl de natuurlijke broedplaatsen afnemen. bpost plaatst daarom artificiële nesten onder de dakranden van zijn postkantoren binnen de perimeter van kolonies huiszwaluwen, zodat de huiszwaluwen daar hun nesten kunnen bouwen. We hebben intussen al 5 x 2 artificiële nesten onder de dakrand van het postkantoor in Harelbeke geplaatst, evenals 2 x 2 exemplaren in Anzegem.

## Dicht bij onze leveranciers

PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT DE LEVERANCIERS	UNIT	BPOST BELGIUM		
		2018	2019	2020
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder de Gedragscode voor Leveranciers vallen <sup>(1)</sup>	%	39*	35*	31
Aandeel van aankopen bij belangrijke tier 1-leveranciers bij wie een screening werd uitgevoerd op MVO door Ecovadis <sup>(2)</sup>	%	n.v.t.	39	39
Aandeel van aankopen van papier afkomstig van gecertificeerde bossen (bv. PEFC, FSC, SFI) <sup>(1)</sup>	%	100	100	100

(1) Deze indicator is specifiek voor de postactiviteiten (bpost Belgium) en wordt daarom niet gemonitord bij onze dochterondernemingen.

(2) We werken momenteel aan de monitoring van informatie over leveranciers in onze dochterondernemingen. Deze gegevens zijn nog niet beschikbaar voor dochterondernemingen in 2021.

\* Herwaardering op basis van de standaardisatie van de definitie.

## DUURZAAM INKOOPPROGRAMMA

Bij de inkoopafdeling promoten we verantwoordelijke praktijken in het algemeen en in onze volledige leveringsketen. Dit betekent dat we aan het inkopen van **duurzame oplossingen** kunnen werken en een sterke en **duurzame leveringsketen** kunnen opbouwen door samen te werken met de juiste leveranciers om de onrechtstreekse impact nog meer te beperken. Beide niveaus worden behandeld in ons Sustainable Procurement Program. Dat programma wordt verankerd door de implementatie van de juiste tools en procedures.

Ons programma zal vooral een meerwaarde bieden door onze knowhow uit te breiden en opkomende trends op te volgen en door langdurige relaties met onze leveranciers op te bouwen. De komende jaren zal ons programma elk jaar worden geüpdatet en worden geharmoniseerd zodat het bpost nog beter kan ondersteunen in de nieuwe visie CONNECT 2026.

## DUURZAME OPLOSSINGEN INKOPEN

We streven ernaar om zoveel mogelijk inkoopcontracten te hebben waarbij duurzaamheid in het aanbestedingsproces of contract is verankerd.

Daarnaast zoeken we in ons externe netwerk naar 'best practices' en expertise. Onze relaties helpen ons om opportuniteiten en innovaties te identificeren die bij bpost kunnen worden geïmplementeerd.

## DUURZAME TOELEVERINGSKETEN

Het stimuleren van duurzaamheid in heel onze toeleveringsketen is essentieel om toegevoegde waarde te creëren voor bpost. We streven er dan ook naar om sterke relaties op te bouwen met onze belangrijkste leveranciers. Het eens worden over hoe we kunnen samenwerken is dan ook voor beide partijen voordelig, aangezien we op die manier onze samenwerking vandaag en in de toekomst verbeteren.

bpost houdt zich aan de hoogste normen inzake bedrijfsethiek, milieupraktijken, sociale normen en arbeidsomstandigheden. bpost is niet van plan om zaken te doen met derden die niet volledig aan deze normen voldoen. Dit is vastgelegd in de Gedragscode voor Leveranciers van bpost en opgenomen in de algemene voorwaarden van het contract.

Bovendien is een duurzaamheidsclausule beschikbaar die in de aanbestedingsprocedure en/of het contract wordt gebruikt. De clausule verplicht de leveranciers om een MVO-risicobeoordeling uit te voeren van hun beleid, processen en maatregelen. bpost heeft EcoVadis aangesteld om deze duurzaamheidsprestatiebeoordelingen uit te voeren. Tijdens de beoordeling wordt rekening gehouden met de milieuprestaties (energie, water, afval, producten) en sociale prestaties (gezondheid en veiligheid, arbeidsomstandigheden, kinderarbeid en dwangarbeid), ethiek en duurzaam aankoopbeleid.

## Dicht bij onze klanten

		BPOST BELGIUM			
PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT ONZE KLANTEN	UNIT	2017	2018	2019	2020
Klantentevredenheid <sup>(1)</sup>	Score	86	84	82	84
Hoeveelheid brieven waarmee klanten hun koolstofemissies voor de post hebben gecompenseerd <sup>(1)</sup>	Miljoen brieven	159	162	164	850
Totale compensatie koolstofemissies voor de klanten <sup>(1)</sup>	CO <sub>2</sub> teq.	2.404	2.533	1.809	8.000

(1) De klantentevredenheidsmethodologie die bpost Belgium toepast, is zeer specifiek voor de organisatie (omvat zowel residentiële als bedrijfsklanten en wordt gewaardeerd op een schaal van 1 tot 7). Daardoor is het moeilijk om de resultaten met die van onze dochterondernemingen te consolideren. We zullen onderzoeken hoe we in de toekomst een gemeenschappelijk meetsysteem kunnen uitwerken.

(2) Deze indicator is specifiek voor de postactiviteiten (bpost Belgium) en wordt daarom niet gemonitord bij onze dochterondernemingen.

Onze medewerkers komen dagelijks in contact met onze klanten. Omdat we zo dicht bij onze klanten staan, behouden we een duidelijk zicht op hun huidige en toekomstige behoeften. Aangezien klanten hun impact belangrijk vinden, bieden we hen verschillende verantwoorde mogelijkheden aan. We doen dan ook alles wat we kunnen om onze dienstverlening nog te verbeteren en onze klanten gelukkig te maken. Radial, onze dochtervennootschap in de VS, is gespecialiseerd in diensten in verband met customer care. We hebben daarvan geleerd en willen dit nu overall bij bpost invoeren.

## CARBON METER-DIENST

Met onze Carbon Meter helpen we onze klanten om gefundeerde beslissingen te nemen waarmee ze hun milieu-impact zoveel mogelijk kunnen beperken. Afhankelijk van bijvoorbeeld het type papier, het gebruik van karton, de afmetingen en de gebruikte inkt, kunnen ze de koolstofvoetafdruk bepalen van de reclamepost die ze versturen.

## KOOLSTOFCOMPENSATIEDIENST

We compenseren sinds 2020 de koolstofemissies die onze activiteiten rond het verwerken van post genereren. Samen met CO<sub>2</sub>logic werven we financiering voor klimaatprojecten met de Gold Standard-certificatie, waarmee we de emissies van broeikasgassen in opkomende landen willen beperken. Voor elk van die projecten dragen we ook bij aan essentiële SDG's van de VN, zoals klimaatactie, leven op land, duurzame gemeenschappen, geen armoede of goede gezondheid. Dit jaar investeerden we in Safe Water for Rwanda, waar de toegang tot veilig water beperkt is, en waar men zich uitsluitend verlaat op onveilige putten, meren en andere openwaterbronnen met een groot risico op besmetting. De enige optie om het water te zuiveren, is door het te koken, waarvoor brandhout wordt gebruikt. Dit proces leidt tot ontbossing en de uitstoot van broeikasgassen door het verbranden van hout. Door veilig water te voorzien, zorgt het project ervoor dat huishoudens minder brandhout gebruiken om het water zuiver te krijgen. Daardoor vermindert de uitstoot van broeikasgassen. Meer informatie over dit project vindt u hier. In totaal compenseerden we de verwerking van 850 miljoen poststukken voor meer dan 2.500 van onze klanten, wat resulteerde in de neutralisatie van meer dan 8.000 ton CO<sub>2</sub>.

## PAKJESAUTOMATEN

We proberen onze klanten flexibele en duurzame oplossingen aan te bieden. Een van die oplossingen zijn de pakjesautomaten, een onafhankelijk open netwerk van automaten voor pakjes voor retailers, onlineklanten en koeriers. Klanten kunnen daarbij kiezen om hun pakje naar een automaat te versturen, waar ze het met behulp van hun smartphone kunnen ophalen op een moment dat hen best past. De automaten zijn opgesteld op druk bezochte plaatsen, zoals treinstations.

## BCLOSE-DIENST

Voor mensen met weinig contacten in België zijn onze plaatselijke postbodes vertrouwde gezichten en betrouwbare bezoekers. Doordat ze elke dag overal langskomen, kunnen plaatselijke postbodes een belangrijke rol spelen in de beoordeling of ouderen nog wel voldoende sociale contacten hebben. bpost biedt daarom in een aantal Belgische gemeenten samen met de plaatselijke sociale diensten de bclose-dienst aan. Na goedkeuring door de ouderen komt hun vertrouwde postbode langs om hen enkele vragen te stellen om op die manier een zicht te krijgen op wat zij nodig hebben. Die informatie kan dan op een vertrouwelijke manier worden gebruikt om de nodige acties te ondernemen en om hen in het gemeenschapsleven te integreren.

## DYNASURE PASPOORTBEZORGING

Dankzij onze dochteronderneming kunnen burgers in Antwerpen voortaan hun vernieuwde paspoort in ontvangst nemen wanneer dat hen best past. Het enige wat ze daarvoor hoeven te doen, is in het plaatselijke gemeentehuis hun paspoort aanvragen, hun digitale vingerafdrukken bezorgen en de nodige documenten ondertekenen. Vervolgens levert Dynasure hen hun paspoort wanneer dat hen best past. Daardoor hoeven de burgers zich niet meer aan te passen aan de openingsuren van hun plaatselijke gemeentehuis.