

MVO- verslag

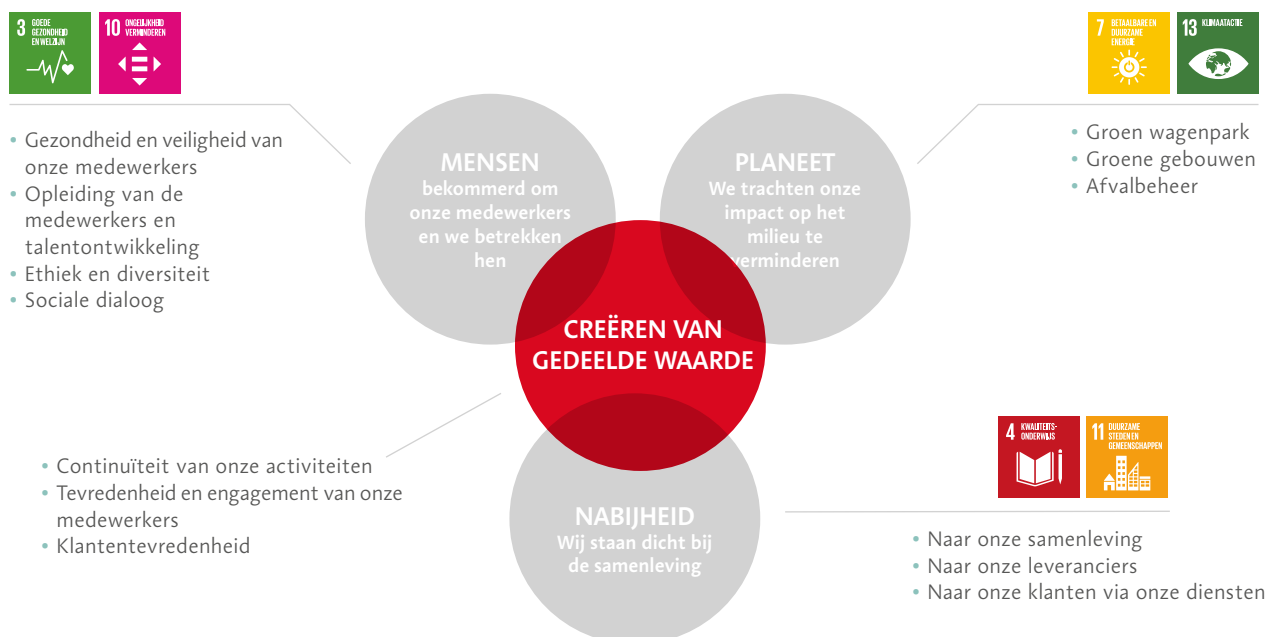
MVO-strategie: People, Planet, Proximity

bpost heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in de samenleving. Het is onze plicht om een voorbeeldrol te vervullen. Dat is de reden waarom we ernaar streven om onze processen en cultuur te verduurzamen. Door dat te doen kunnen we een 'duurzame groei' realiseren en zullen we door onze stakeholders (klanten, aandeelhouders, overheid, medewerkers, leveranciers, vakbonden, NGO's) als een maatschappelijk verantwoorde onderneming worden gezien. Het is voor ons ook belangrijk dat onze klanten weten dat hun brieven, pakjes en logistiek op een verantwoorde manier worden behandeld.

In 2017 hielden we een materialiteitsbeoordeling om te achterhalen aan welke MVO-onderwerpen bpost en onze stakeholders de meeste waarde hechten. Dankzij deze studie konden we een jaar later een strategie voor duurzame ontwikkeling opstellen, gebaseerd op drie pijlers:

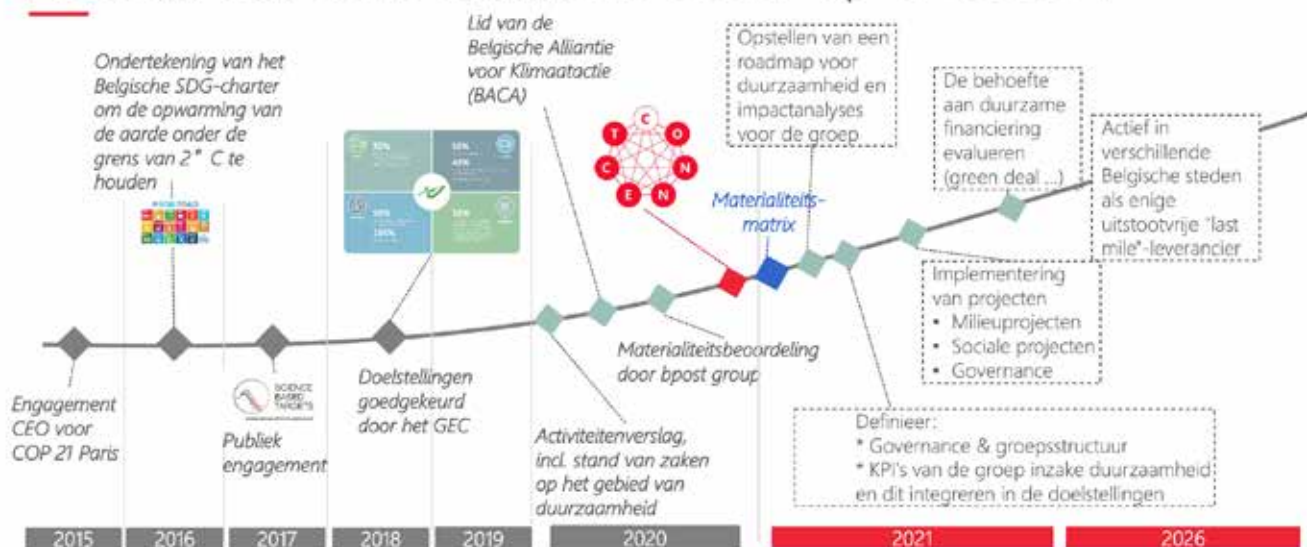
- **People (Mensen):** we zijn bekommerd om onze medewerkers en engageren ons ten opzichte van hun welzijn.
- **Planet (Planeet):** we trachten onze impact op het milieu te verminderen.
- **Proximity (Nabijheid):** we staan dicht bij de samenleving en begrijpen haar opkomende behoeften.

Op basis van deze strategie werden de volgende prioriteiten bepaald:



ONZE MVO-PRIORITEITEN (MATERIELE ASPECTEN)	BIJBEHORENDE RISICO'S EN OPPORTUNITEITEN	STRATEGISCHE KPI	DOELGROEP	RESULTAAT 2020 VS. DOELSTELLING	RESULTAAT 2020 T.O.V. EXTERNE OMGEVING
People (Mensen)					
Gezondheid en veiligheid van onze medewerkers	Verwondingen en/of ziekte kunnen niet alleen voor bpost, maar ook voor de betrokken medewerker kosten met zich meebrengen. Een preventief welzijnsbeleid kan ook helpen om de stressniveaus en dus het absentisme te verminderen.	Absenteïsme	bpost België heeft een nieuwe driemaandelijke doelstelling inzake kortdurende ziekte vastgelegd op basis van het bedrijfsbudget. Het streefgemiddelde voor 2020 bedraagt 4,39.	bpost Belgium: 4,81	Wegens de uitzonderlijke omstandigheden door COVID-19 worden de cijfers van het derde kwartaal van 2020 gebruikt voor het volledige jaar.
Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling	Goed opgeleide werknemers kunnen laten zien hoe het werk efficiënter kan worden gedaan [of: Goed opgeleide medewerkers kunnen efficiënter werken] en stimuleren het engagement van de werknemers, wat kan helpen om medewerkers aan boord te houden.				
Ethiek en diversiteit	Het beleid op het vlak van ethiek en diversiteit heeft een effect op de reputatie van bpost, en op het engagement en het behoud van onze medewerkers.	Engagement van onze medewerkers	De externe benchmark voor post en logistiek overtreffen of halen (2020 = 7,4)	2020 = 7 2019 = 6,9	In 2020 voerde Effectory, een extern bedrijf, een nieuwe eenvoudige methode in. De uit vier vragen bestaande enquête is gebruiksvriendelijk en is toegankelijk voor alle werknemers. Omwille van de continuïteit herberekende Effectory de resultaten van eerdere Pulse-enquêtes.
Sociale dialoog	Een doeltreffende sociale dialoog helpt niet alleen stakingen en de bijbehorende kosten te voorkomen, maar zorgt er ook voor dat medewerkers tevreden en geëngageerd blijven.				
Planet (Planeet)					
Groen wagenpark	Een groen wagenpark helpt ons om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen en zorgt ervoor dat het bedrijf positief wordt gepercipieerd. Het stelt ons ook in staat om te besparen op brandstofkosten. Bovendien is het een manier om de verwachte stijgingen van de koolstofkosten zo goed mogelijk af te remmen.	CO ₂ voetafdruk scope 1, 2 en 3	Onze wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen zijn: • - 20% scope 1 en 2 broeikasgasemissies tegen 2030 in vergelijking met vertrekpunt 2017: 114 395 tCO ₂ -eq. • - 20% scope 3 broeikasgasemissies tegen 2030 van upstream-transport en -distributie in vergelijking met vertrekpunt 2017: 218 016 tCO ₂ -eq.	Resultaten 2020: emissies van scope 1 en 2 stegen met 3% en emissies van scope 3 daalden met 18% vs. 2017, hetgeen neer-komt op een totale daling van CO ₂ -emissies met 11% (scope 1, 2 en 3).	De gerenommeerde onafhankelijke instantie "Carbon Disclosure Project" heeft onze inspanningen gescreend en ons een B-waardering toegekend, terwijl het gemiddelde voor onze branche C bedroeg.
Groene gebouwen	Groene gebouwen maken energiegerelateerde kostenbesparingen mogelijk en verbeteren ook nog eens onze koolstofvoetafdruk.				
Afvalbeheer	Door een degelijk afvalbeheer wordt ons bedrijf positief gepercipieerd en verbetert onze koolstofvoetafdruk van scope 3. Als zodanig kan afval ook inkomsten opleveren als grondstof voor nieuwe producten.				
Proximity (Nabijheid)					
Nabijheid tot onze samenleving	Nabijheid tot de samenleving maakt deel uit van de opdracht van bpost. Geen rekening houden met de plaatselijke gemeenschap zou nadelige gevolgen hebben voor de reputatie van bpost.	Totale som van donaties	Onze inspanningen aanhouden om impact te hebben.	563.000 EUR	We schonken niet alleen meer dan twee miljoen gratis mobile postcards, maar bleven ook lokale initiatieven steunen via ons Star4You-programma, dat onze medewerkers die zich persoonlijk inzetten voor lokale projecten een duwtje in de rug geeft. Via DigitalForYouth werden meer dan 250 laptops geschonken aan kinderen die hun school en hun vrienden niet online konden contacteren.
Dicht bij onze leveranciers	Een duidelijk zicht op onze bevoorradingsketen doet onze efficiëntie toenemen en helpt risico's op het vlak van de bevoorrading voorkomen (bv. financiële stabiliteit of bevoorradingszekerheid). Rekening houden met eisen op het vlak van duurzaamheid helpt ons ook om reputatierisico's in verband met onethisch gedrag of milieuschade te beperken.	Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder onze gedragscode voor leveranciers vallen	100%	2020 = 31% 2019 = 35%	Sinds 2018 valt 31% van de leveranciers van bpost Belgium onder de gedragscode voor leveranciers (nu opgenomen in onze algemene voorwaarden voor alle contracten). Uit een onderzoek van Ecovadis naar de duurzaamheidspraktijken van bedrijven uit 2020 blijkt dat slechts 39% van de uitgaven voor aankopen bij leveranciers onder een gedragscode valt.
Nabijheid tot onze klanten via onze diensten	We kunnen onze klanten beter behouden als we hun ervaringen met ons kunnen verbeteren en ons aanbod voor hen kunnen uitbreiden. De ontwikkeling van duurzamere oplossingen leidt ook tot opportuniteiten om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en op die manier onze marktpositie te verbeteren.	Klantentevredenheid	Het niveau van het vorige jaar evenaren of overtreffen.	2020 = 84 2019 = 82	bpost meet de tevredenheid van zijn klanten op een schaal van 1 tot 7. Andere ondernemingen gebruiken meestal een schaal van 1 tot 5 of/ van 1 tot 10. Bovendien combineren we de resultaten van particuliere en zakelijke klanten, waardoor het moeilijker is om de resultaten te vergelijken met andere bedrijven of benchmarks. De groei in 2020 is te danken aan de toegenomen tevredenheid van zowel particuliere als zakelijke klanten.

bpost group is vastbesloten om haar inspanningen op het vlak van duurzaamheid verder op te voeren



In de tweede helft van 2020 zijn wij, als een eerste stap in het eerste deel van ons duurzaamheidstraject, gestart met een nieuwe materialiteitsbeoordeling voor bpost group.

Deze beoordeling zal ons helpen ervoor te zorgen dat onze strategie op de juiste domeinen is gericht, om het veranderende duurzaamheidslandschap te beoordelen en om de materiële onderwerpen die belangrijk zijn voor ons bedrijf en onze stakeholders te begrijpen en te prioriteren.

Voor de volgende stappen zullen wij deze resultaten gebruiken om onze duurzaamheidsstrategie te laten evolueren, om de relevante KPI's te bepalen om onze business units te betrekken en om onze prestaties op het vlak van duurzaamheid op te voeren. Wij zullen onze rapportering afstemmen op de belangen en behoeften van onze stakeholders, alsook op die van bpost group.

Belangrijkste MVO-verwezenlijkingen in 2020

PEOPLE (MENSEN)

DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Het omzetten van Diversiteit en Inclusie in de praktijk is een belangrijke ambitie van de CONNECT 2026-visie. In 2020 verwelkomde bpost 9 nieuwe collega's bij bpost Belgium en 3 collega's bij DynaGroup.

Het programma "Duaal Leren" bij bpost biedt mensen die ver van de arbeidsmarkt af staan (NEET, langdurig werkzoekenden, laaggeschoolden of ongeschoolden, mensen die geen enkele van onze landstalen spreken, mensen zonder rijbewijs) een opleidingsprogramma van één jaar waarin ze een diploma secundair onderwijs, een rijbewijs en een voltijdse baan bij bpost kunnen behalen.

In Nederland werkt DynaGroup samen met FermWerk, waarbij mensen worden begeleid om hun vaardigheden te ontwikkelen en hun inzetbaarheid binnen DynaGroup of andere bedrijven te vergroten.



PLANET (PLANEET)

ECOZONE MECHELEN, DUURZAAMHEID IN HET HART VAN DE STAD

Terwijl de technologische evolutie en de COVID-19-pandemie de groei van de post- en e-commercesector aanwakkerden, openden bpost group en de stad Mechelen de eerste stedelijke uitstootvrije zone voor de levering van pakjes en brieven. Een duurzaam initiatief dat de klantentevredenheid, de luchtkwaliteit en de innovatie bevordert.

2800, de eerste ecologisch verantwoorde postcode

Wat in de zomer van 2019 begon als een proefproject, is nu een Belgische primeur geworden. bpost bezorgt nu pakjes en brieven in het centrum van Mechelen, het gebied met postcode 2800, zonder enige koolstofuitstoot. Deze ambitie werd waargemaakt door het opzetten van een hybride netwerk dat de levering door een wagenpark van 100% elektrische voertuigen en cargofietsen combineert met de installatie van pakjesautomaten op 49 strategische plaatsen in de stad, die 24/7 open zijn. Het is de bedoeling om de Mechelaars ertoe aan te zetten om naar een nabijgelegen pakjesautomaat te wandelen of te fietsen om hun pakjes op te halen.

Over een periode van twee jaar zal dit actieve partnerschap duurzame oplossingen bestuderen en implementeren, die voornamelijk gericht zijn op de lokale circulaire economie.

Gedeelde ambitie

Het partnerschap tussen bpost group en de stad Mechelen werd opgezet in het kader van het EU-project Surflogh (Smart Urban Freight LOGistics Hubs), dat gericht is op duurzame leveringen in de stad. Het was dan ook niet meer dan normaal dat de twee partners hun gezamenlijke ambitie wilden waarmaken, namelijk de uitstoot verminderen.

"Mechelen heeft grote ambities en wil tegen 2030 de koolstofuitstoot met 40% verminderen", aldus Vicky Vanmarcke, portfoli houder voor transport. "De proefprojecten en de partnerschappen met de logistieksector zullen in dit verband van doorslaggevend belang zijn. Mislukte thuisleveringen zijn goed voor 8% van het verkeer in de binnenstad en dit innoverende project biedt ons de kans om dat percentage naar omlaag te krijgen".

"Als bedrijf zijn wij vastbesloten om een leidende rol te spelen in duurzame e-commerce" aldus Jean-Paul Van Avermaet, CEO van bpost group. "Dit partnerschap met de stad Mechelen is voor ons de eerste stap in de goede richting, waarbij we de Mechelaars een schaalbaar netwerk van diensten aanbieden die elkaar perfect aanvullen en wederzijds versterken. Wij hopen uiteraard dat dit ook vele andere steden zal inspireren. We zullen binnenkort onderhandelingen aanvatten met geïnteresseerde partijen."

Stedelijke duurzaamheid in de ruimste zin

Duurzaamheid is een van onze belangrijkste bekommernissen bij bpost group, maar lang niet de enige. Aangezien meer en meer steden en gemeenten verantwoorde maatregelen nemen (zoals nul uitstoot en voetgangerszones, verkeerbeheersplannen en steun voor de circulaire economie), wil bpost zijn bereik uitbreiden en inzetten op de trend van duurzame partnerschappen om de luchtkwaliteit en de levenskwaliteit in de binnenstad van verschillende andere Belgische steden te verbeteren. Het doel is een proef op ware grootte met als doel het slaagpercentage van stadsleveringen te verhogen, meer gemak te bieden en het lokale sociaal-economische weefsel en de circulaire economie te ondersteunen.

Als organisatie heeft bpost zich reeds tot doel gesteld om minstens de helft van zijn wagenpark te vervangen door uitstootvrije voertuigen, wat neerkomt op 3 500 voertuigen in totaal.

EEN DERDE MINDER VRACHTWAGENRITTEN DANKZIJ DUBBELDEKSTRAILERS

Terwijl de vrachtwagens van bpost geleidelijk aan zullen worden vervangen door voertuigen op LNG (vloeibaar aardgas), gaat de groep nog een stap verder met zijn plan om meer dan 320 dubbeldektrailers te kopen tegen 2030 en tot 550 trailers in de komende 20 jaar.

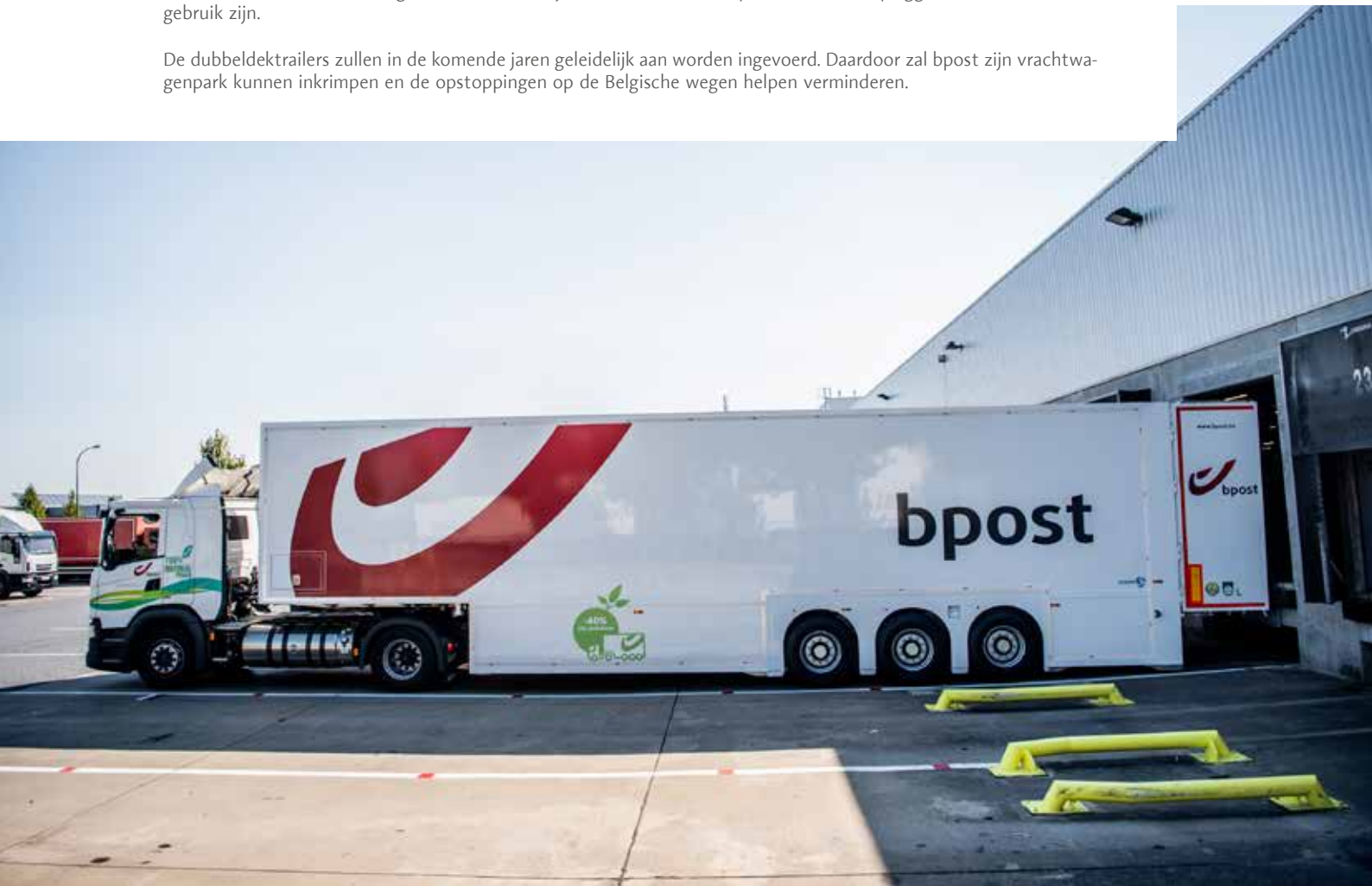
Het gaat om een Belgische primeur die het aantal ritten en de afstand die wordt afgelegd voor de levering van pakjes en brieven tegen 2030 naar verwachting met 30% zal doen dalen. Tegen 2040 zou dat cijfer moeten stijgen tot 40%.

Een beter transport en minder opstoppingen op de wegen

Transport vormt een belangrijke uitdaging voor bpost group. Het pakjesvolume neemt aanzienlijk toe (+ 56,2% vorig jaar) en er is dan ook een weloverwogen algemene strategie nodig om de impact van deze activiteiten op het milieu en op de transportinfrastructuur te controleren.

bpost biedt hier een tastbaar antwoord op met o.a. zijn dubbeldektrailers, die passen in een reeks duurzame oplossingen om zijn constante groei te ondersteunen. Deze DDT's zijn vier meter hoog en hebben twee dekken van 1,8 m over een standaardlengte van 13,60 m. Zij hebben 60% meer capaciteit dan de opleggers die momenteel in gebruik zijn.

De dubbeldektrailers zullen in de komende jaren geleidelijk aan worden ingevoerd. Daardoor zal bpost zijn vrachtwagenpark kunnen inkrimpen en de opstoppingen op de Belgische wegen helpen verminderen.





DYNALOGIC ET Wecycle RECYCLEREN MILJOENEN KILO'S ELEKTRISCH AFVAL

DynaGroup, een dochterbedrijf van bpost, draagt ook bij aan de duurzaamheidsstrategie van de groep. In het kader van het partnerschap tussen haar gepersonaliseerde logistieksspecialist Dynalogic en de Nederlandse ngo Wecycle werd in 2019 bijna 9,9 miljoen kilo elektrisch afval ingezameld. Een spectaculair resultaat, dat echter in 2020 nog zal worden overtroffen door de toename van het online shoppen als gevolg van de coronapandemie.

Het principe dat ertoe leidt dat deze grote volumes worden behaald, is simpel: bij de levering van een nieuw toestel biedt Dynalogic aan om het oude toestel mee te nemen om het op een milieuvriendelijke manier te recycleren.

DE ROBOTS VAN DE ACTIVE ANTS ZETTEN TECHNOLOGIE IN OM DE DUURZAAMHEID TE VERBETEREN

In oktober 2020 opende een ander dochterbedrijf van bpost group, Active Ants, zijn ultramoderne e-fulfillmentopslagplaats in Roosendaal. Robots en mensen werken er samen om duizenden e-commercepakjes in te pakken op de site, die zo'n 20.000 m² groot is.

De automatisering heeft de opslag, de orderpicking en de sortering vele malen doeltreffender gemaakt, terwijl ook de arbeidsomstandigheden voor het personeel zijn verbeterd. Maar dat is nog niet alles, want de robotisering heeft ook de milieu-impact van de activiteiten verminderd. De verschillende verpakkingsmachines kunnen het formaat van de doos aanpassen aan de inhoud, ze wegen en er een verzendetiket op aanbrenge. Er is dus geen opvulmateriaal meer nodig om te voorkomen dat de inhoud in de doos verschuift. Ook de opslag wordt geoptimaliseerd, want de robots kunnen op elke vierkante meter zes keer zoveel volume opslaan en gebruiken daarbij hun eigen krachtbron, waardoor het stroomverbruik in het gebouw daalt.



DUURZAAMHEID, EEN WIN-WINOPLOSSING VOOR DE PLENEET EN VOOR HET BEDRIJF

Ook Radial, het Noord-Amerikaanse dochterbedrijf van bpost group, heeft in 2020 grote stappen gezet en nieuwe ambities ontwikkeld op het vlak van duurzaamheid door ledverlichting te implementeren in de kantoren. Radial heeft zijn klanten ook meer bewust gemaakt van de voordelen van een duurzame aanpak voor de planeet, maar ook voor hun bedrijfsresultaten.

PROXIMITY (NABIJHEID)

OORVERDOVEND APPLAUS OM DE DIGITALE KLOOF TE VERKLEINEN

In juni scharden de 26 000 medewerkers van bpost zich achter DigitalForYouth, een liefdadigheidsinstelling die zich inzet voor jongeren die benadeeld zijn door de digitale kloof. Ze haalden 25.000 euro bij elkaar, genoeg voor 250 laptops voor evenveel noodlijdende jongeren.

Applaudisseren uit solidariteit

De pandemie toonde aan hoe diep de digitale kloof in België wel is. Vooral jongeren die hun lessen niet online kunnen volgen of hun huiswerk niet online kunnen maken, zijn daar het slachtoffer van. Als reactie lanceerde DigitalForYouth.be, een liefdadigheidsinstelling die in 2019 werd opgericht door DNS Belgium en Close the Gap, in maart een grootscheepse campagne om bedrijven ertoe aan te sporen om laptops te schenken.

bpost group, die actief ijvert voor toegang tot onderwijs en inclusie, gaf al snel gehoor aan de oproep. Zo werd in juni 2020 aan 26 000 medewerkers van de groep in België gevraagd om te applaudisseren voor de campagne "Make some noise". Het Fonds voor Alfabetisering van bpost, dat wordt beheerd door de Koning Boudewijnstichting, schonk voor elke geregistreerde decibel een bedrag aan DigitalForYouth. Dat resulteerde in een cheque van 25 000 euro, genoeg om 250 laptops mee te kopen.

"De golf van solidariteit die we zagen, overtrof onze verwachtingen", zegt Philip Du Bois, voorzitter van DigitalForYouth.be. "De financiële steun die we van bpost krijgen, dekt de logistieke kosten om de laptops op te halen en op te knappen. Hartelijk dank aan iedereen die met zoveel passie aan deze actie heeft deelgenomen!"

"bpost en DigitalForYouth.be delen dezelfde waarden van solidariteit, nabijheid en inclusie", aldus Jean-Paul Van Avermaet, CEO van bpost group. "Deze waarden zijn geen loze woorden voor ons bedrijf en onze werknemers. Het enthousiasme waarmee alle medewerkers op 26 juni deelnamen aan de actie "Make some noise" was daar nog maar eens het bewijs van. Ze applaudisseerden, maakten muziek, zongen... Op elke site werd lawaai gemaakt om jongeren te helpen om in contact te blijven met hun school. De officiële overhandiging van deze cheque is een bron van trots voor elke medewerker van bpost group.

"Een van de mooiste opdrachten van bpost group is mensen dichterbij elkaar brengen", zegt Nico Cools, Chief Digital Officer van bpost group. "Het is dan ook met veel plezier dat wij dit DigitalForYouth.be-project steunen, dat een grote impact heeft op het leven van jongeren. Door aan jongeren een laptop te geven, maken we de digitale kloof een beetje kleiner en brengen we kinderen in nauwer contact met hun school. Zo dragen we bij aan de continuïteit van onderwijs voor iedereen, waardoor emancipatie en gelijke kansen worden bevorderd. Duurzame ontwikkeling is heel belangrijk voor bpost group en tegelijkertijd zit er aan dit project ook een ecologische kant: elke opgeknapte laptop levert een besparing van 18,5 kg CO₂ op, hetgeen voor de 250 laptops overeenkomt met een vermindering van meer dan 4.600 kg CO₂."

TWEE MILJOEN GRATIS POSTKAARTEN OM BELGIË TE VERENIGEN

Blijf in uw kot. Dat was de oproep die werd gedaan om het coronavirus in te dijken. Om de Belgen dichterbij elkaar te brengen, tenminste in hun gedachten, lanceerde bpost group in 2020 twee campagnes voor gratis postkaarten via haar Mobile Postcard-app. De eerste campagne vond plaats tijdens de lockdown van maart, de tweede volgde in december toen grotere families de feestdagen niet samen konden vieren.

In totaal werden er bijna twee miljoen gepersonaliseerde foto- en videopostkaarten verstuurd naar adressen in het hele land. *"Samenkomen en samen vieren, wat de Belgen zo graag doen, zal dit jaar niet mogelijk zijn. Bij bpost willen we ervoor zorgen dat iedereen met elkaar in contact blijft. Laten we eens denken aan de mensen die we kennen en die er alleen voor staan. Een kaart met een vriendelijke groet of een persoonlijke boodschap, kan erg veel deugd doen in deze tijd van het jaar,"* aldus Jean-Paul Van Avermaet.



G econsolideerde MVO-rekeningen

Over onze geconsolideerde MVO-rekeningen

Dit MVO-verslag werd voorbereid in overeenstemming met de GRI Standards (Global Reporting Initiative) (kernoptie) en is gestructureerd op basis van onze materiële aspecten. U vindt de GRI Content Index op onze [website](#).

Scope en grenzen

De informatie waarop deze geconsolideerde MVO-rekeningen zijn gebaseerd, werd verzameld bij de interne departementen en is voornamelijk gebaseerd op informatie die via de interne rapportering beschikbaar is. De informatie heeft betrekking op het kalenderjaar 2020 en alle activiteiten van bpost en zijn dochterondernemingen, tenzij in dit verslag iets anders wordt vermeld.

In de geconsolideerde financiële rekeningen van bpost vindt u een volledige lijst van de dochterondernemingen van bpost. Wij omschrijven een dochteronderneming als een entiteit waar bpost meer dan 50% van de aandelen bezit en waarbij de omzet en het personeel van relevant belang zijn. De in onze gerapporteerde gegevens opgenomen dochterondernemingen worden hieronder vermeld.

BPOST ENTITEITEN	EIGENDOM	TOEPASSINGSGEBIED	PLANET (PLANEET)	PEOPLE (MENSEN)	PROXIMITY (NABIJHEID)
bpost Belgium (bpost NV)	100%	Ja	●	●	●
Radial	100%	Ja	●	●	●
Landmark Group	100%	Ja	●	●	●
DynaGroup (incl. Leen Menken)	100%	Ja	●	●	●
Ubiway (incl. Kariboo!)	100%	Ja	●	●	●
Speos	100%	Ja	●	●	●
Apple Express	100%	Ja	●	●	●
FDM	100%	Ja	●	●	●
Active Ants	75,00%	Ja	●	●	●
Euro-Sprinters	100,00%	Ja	●		
bpost bank	50,00%	Geen operationele controle			

- Beperkte gegevens beschikbaar voor dochteronderneming
- Gegevens bijna volledig voor dochteronderneming
- Gegevens volledig voor dochteronderneming

De dochterondernemingen in de scope werden opgenomen vanaf de overnamedatum. Als de dochteronderneming in 2020 werd overgenomen of verkocht, hebben de gegevens alleen betrekking op de periode na/voor de overname-/verkoopdatum.

Kwaliteit en betrouwbaarheid van de gegevens

De kwaliteit en de betrouwbaarheid van de milieugegevens in de geconsolideerde MVO-rekening worden verzekerd door het departement Energie en Leefmilieu van bpost Belgium, dat elk jaar gegevens controleert en analyseert, verminderingplannen opstelt en nauw samenwerkt met de verschillende overheidsdiensten. Bij de beoordeling van de kwaliteit van de gerapporteerde gegevens deden we een beroep op meerdere externe partijen: CO₂Logic, DNV en Deloitte.

De HR-gegevens die in de geconsolideerde MVO-rekening zijn opgenomen, worden in de meeste gevallen aan externe partijen gerapporteerd, zoals de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid.

In 2020 zetten we verdere stappen in onze interne rapporteringsprocessen met de bedoeling om de betrouwbaarheid van de gegevens die door onze dochterondernemingen ter beschikking worden gesteld, nog te verbeteren. Naast het vastleggen van formele definities van onze indicatoren zijn we ook overgestapt op een digitaal platform voor duurzaamheidsrapportering. Dit zal ons helpen om een robuuster rapporteringsproces voor de hele groep op te bouwen, waardoor onder meer de kwaliteit van de gegevens gemakkelijker zal kunnen worden gecontroleerd.

Externe controle

DNV, een externe instelling, controleert de kwaliteit van de gegevens van bpost met betrekking tot de CO₂-emissies overeenkomstig de ISO 14064-normen. bpost ontving intussen van AIB Vinçotte ook al de ISO 14001-certificatie voor zijn strategische vestigingen in België. bpost is van plan om het gegevensrapporteringsproces en de gegevensrapporteringstool van zijn dochterondernemingen in de toekomst nog meer te formaliseren voordat ze het volledige MVO-verslag aan externe partijen ter verificatie voorlegt.

Meer informatie over onze MVO-governance en prijzen en partnerschappen vindt u op onze [website](#).

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.

		BPOST BELGIUM			
PEOPLE (MENSEN) - STRATEGISCHE KPI'S	UNIT	2017	2018	2019	2020
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

PERSENEELSVERLOOP

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 interim	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 interim	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 interim	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.

Planet (Planeet)

Als logistieke dienstverlener hebben we op verschillende niveaus een impact op het milieu: door de CO₂-uitstoot van ons wagenpark, ons energieverbruik, het woon-werkverkeer van onze medewerkers, de productie van afval of het transport door onderaannemers.

bpost beheert en stuurt zijn milieupijler, 'planet', met onze CO₂-voetafdruk als meetbare basis. In 2018 stelden we een ambitieus doel voor de groep: we streven ernaar om tegen 2030 de uitstoot van broeikasgassen die onze activiteiten voortbrengen, met 20% te verlagen ten opzichte van de niveaus in 2017. Het 'Science Based Targets'-initiatief keurde intussen deze doelstelling al goed. Deze organisatie streeft ernaar om ambities van bedrijven in verband met de klimaatverandering te bevorderen door hen te helpen om doelstellingen vast te leggen die in lijn liggen met een wereldwijde temperatuurstijging van minder dan 2 °C. Om deze ecologische voetafdruk te verkleinen, richten we ons vooral op onze gebouwen, ons voertuigenpark en ons afval.

In 2020 steeg onze koolstofvoetafdruk in scope 1 en 2 emissies met 3% en in scope 3 daalde ze met 18% ten opzichte van 2017, hetgeen neerkomt op een algemene daling van CO₂-uitstoot met 11% (scope 1, 2 en 3). Dit was voornamelijk toe te schrijven aan de daling van het woon-werkverkeer van het personeel, van het aantal zakenreizen en van het luchtvervoer.

BPOST GROUP						
UNIT	2017 (GEHERWAARDEERD) (1)	2018	2019	2020	TREND	
SCOPE 1	t CO₂ eq	82.826	87.848	88.996,30	84.834,57	
Brandstof wagenpark	t CO ₂ eq	61.040	65.383	67.982,54	65.517,85	↘
Aardgas en stookolie	t CO ₂ eq	21.786	22.442	20.985,76	19.288,77	↘
Olie voor generatoren	t CO ₂ eq	-	23	28,00	27,95	↘
SCOPE 2	t CO₂ eq	31.569	28.619	30.266,06	32.553,98	
Elektriciteit (op de markt gebaseerd) ⁽²⁾	t CO ₂ eq	30.938	28.156	29.794,00	32.054,44	↗
Stadsverwarming	t CO ₂ eq	631	463	472,06	499,54	↗
Scope 1 en 2	t CO₂ eq	114.395	116.467	119.262,36	117.388,55	
SCOPE 3	t CO₂ eq	218.016	192.390	189.320,25	179.586,32	
Wegverkeer door onderaannemers	t CO ₂ eq	117.699	111.939	113.440,00	128.771,72	↗
Zakenreizen	t CO ₂ eq	1.844	1.349	1.374,00	510,44	↘
Woon-werkverkeer medewerkers	t CO ₂ eq	36.320	34.147	32.977,00	31.782,12	↘
Afval	t CO ₂ eq	6.694	6.011	3.932,25	4.651,60	↗
Luchtvervoer door onderaannemers ⁽³⁾	t CO ₂ eq	55.459	38.944	37.597,00	13.870,44	↘
TOTALE CO₂-EMISSIES (SCOPE 1+2+3)	t CO₂ eq	332.411	308.857	308.583	296.975	↘

(1) De geherwaardeerde CO₂-voetafdruk voor 2017 is gebaseerd op 100% rekeningen voor de gegevens in verband met de activiteiten van Radial (in vergelijking met 16,7% in 2017) en gebruikt de feitelijke verbruikcijfers van 2017 voor elektriciteit (in plaats van een schatting). Bovendien werden de gegevens van Ubiway over zijn bedrijfswagens met terugwerkende kracht toegevoegd.

(2) De op de markt gebaseerde methode geeft de keuzes van bpost weer op het vlak van elektriciteitsbevoorrading, zoals de aankoop van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen. Dit wordt gedetailleerd beschreven in de overeenkomsten tussen bpost en zijn energieleveranciers.

(3) Cijfers over uitbesteed luchtvervoer werden hierbij niet in rekening gebracht.

Groen wagenpark

PLANET - GROEN WAGENPARK ⁽¹⁾	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOST GROUP		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aandeel EURO 5- en EURO 6-norm [%]	96	98	99	97	97	100	96	98	99
Gemiddeld brandstofverbruik per bestelwagen [l/km]	9	10	8	15	15	12	10	10	9
Gemiddeld brandstofverbruik per vrachtwagen [l/km]	26	27	24	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	26	27	24
Aandeel voertuigen met alternatieve brandstof voor 'last mile' [%]	35	32	31	13	11	5	34	31	30

(1) De cijfers over de Green Fleet hebben alleen betrekking op de entiteiten van bpost met een voertuigenpark voor leveringen: bpost Belgium (bpost NV, Euro-Sprinters en Speos) en dochterondernemingen (DynaGroup).

Een uitgebreid en betrouwbaar wagenpark is een van de belangrijkste activa voor een post- en logistiek bedrijf. bpost heeft dan ook een van de grootste voertuigenparken voor leveringen van post en pakjes van België. Dit wagenpark heeft wel een grote invloed op de koolstofuitstoot en de luchtkwaliteit. Sinds bpost de beslissing nam om een voortrekkersrol te spelen op het vlak van duurzaamheid, treffen we verschillende maatregelen om de impact van onze wagenparken zoveel mogelijk te beperken.

In de eerste plaats transformeren we ons wagenpark naar voertuigen met een beperkte of zelfs geen koolstofvoetafdruk, zoals (elektrische) fietsen, driewielers voor leveringen en elektrische bestelwagens.

In augustus 2020 richtten we de EcoZone in Mechelen in. Dit proefproject heeft ten doel om brieven en pakjes uitstootvrij te leveren in de stad. We testen hierbij nieuwe manieren om deze 'last mile' in het leveringsproces aan te vullen door 'pakjesautomaten' te installeren waar pakjes kunnen worden opgehaald en achtergelaten, waarbij gebruik wordt gemaakt van 65 elektrische bestelwagens en 18 cargofietsen.

Dit ambitieuze project zou in de toekomst naar andere Belgische steden worden uitgebreid, met nog eens 600 elektrische bestelwagens die tegen 2022 zullen worden ingevoerd en de omzetting van 50% van ons 'last mile'-voertuigenpark naar elektrische alternatieven (ongeveer 3.400 voertuigen).

bpost heeft intussen ook Non-Prior zegels geïntroduceerd als een milieuvriendelijke maatregel. Op die manier kunnen we de postvolumes op een meer efficiënte manier bundelen en daardoor de leveringsplanning efficiënter en milieuvriendelijker maken.

Daarnaast bevorderen we milieuvriendelijke rijstijlen bij onze eigen chauffeurs en de chauffeurs in onderaanneming en moedigen we onze medewerkers aan om voor het woon-werkverkeer milieuvriendelijkere oplossingen te gebruiken. We ondersteunen daarbij alternatieve manieren om hen naar het werk te laten komen (bv. carpooling of promotie van elektrische fietsen) en/of we bieden hen de kans om flexibel te werken.

Groene gebouwen

PLANET - GROENE GEBOUWEN	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOST GROUP		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Totaal energieverbruik per werknemer [MWh/eenheid/eenheden]	5	5	5	17	16	15	8	7	7
Totaal energieverbruik [kWh]	138.382.365	129.388.488	123.832.690	138.997.380	124.404.895	129.507.750	277.379.745	253.793.383	253.340.440
Totale hoeveelheid hernieuwbare/groene elektriciteit verbruikt [kWh]	67.728.515	64.235.857	63.964.618	10.548.597	10.086.633	8.892.209	78.277.112	74.322.490	72.856.827
Aandeel hernieuwbare elektriciteit [%]	95	95	93	11	12	10	46	49	46
Totale hoeveelheid verbruikte niet-hernieuwbare/grijze elektriciteit [kWh]	3.840.338	3.543.804	4.981.205	86.272.565	74.448.078	81.792.728	90.112.903	77.991.882	86.773.932
Aandeel niet-hernieuwbare elektriciteit [%]	5	5	7	89	88	90	54	51	54
Totale hoeveelheid verbruikt aardgas [kWh]	54.194.732	49.605.667	44.032.354	40.614.887	38.377.600	36.930.293	94.809.619	87.983.267	80.962.648
Totaal verbruik stookolie [kWh]	10.110.389	9.250.382	8.146.277	1.512.050	1.457.108	1.602.398	11.622.439	10.707.490	9.748.675
Totaal verbruik stadsverwarming [kWh]	2.470.491	2.680.653	2.654.043	-	-	240.000	2.470.491	2.680.653	2.894.043
Totale hoeveelheid stookolie verbruikt voor generatoren [kWh]	37.900	72.124	54.193	49.281	35.476	50.122	87.181	107.600	104.315
Aandeel geproduceerde hernieuwbare elektriciteit [%]	5	7	7	0	0	2	2	3	3
Totale geïnstalleerde hernieuwbare energiec capaciteit [MWp]	4.825	4.830	6.610	0	0	0	4.825	4.830	6.610
Totale oppervlakte geïnstalleerde capaciteit zonne-elektriciteit [m ²]	31.503	31.503	40.098	354	14.387	14.387	31.857	45.890	54.485
Totaal waterverbruik [m ³]	144.017	149.075	136.343	n.v.t.	356.976.131	322.891.331	n.v.t.	357.125.206	323.027.674

bpost investeert ook in oplossingen om de ecologische impact van al zijn activiteiten, gebouwen en voorzieningen - die allemaal elektriciteit, gas en water verbruiken - zoveel mogelijk te beperken. Wat elektriciteit betreft, heeft bpost zwaar geïnvesteerd in hernieuwbare elektriciteit. Bijna 100% van de elektriciteit die in België wordt verbruikt, is hernieuwbaar. Daarnaast produceren we zelf 7% van de elektriciteit die we verbruiken. Om dat doel te bereiken en om onze Science Based reduction Target te ondersteunen, hebben we onze oppervlakte fotovoltaïsche cellen in 2020 naar 40.000 m² uitgebreid. Het is onze ambitie om het aandeel niet-hernieuwbare elektriciteit die door onze dochterondernemingen wordt verbruikt, nog meer te compenseren.

Bovendien levert bpost heel wat inspanningen om zijn energieverbruik te doen dalen door de energie-efficiëntie van onze activiteiten en onze voorzieningen te verbeteren. We investeren in relightingprojecten en meer energie-efficiënte verwarmingsprojecten - zowel in België als in het buitenland. Voorbeelden daarvan zijn het omschakelen naar ledverlichting, het upgraden van verwarmings- en ventilatiesystemen en de installatie van sensoren en timers voor een efficiënter gebruik van verlichting en verwarming.

Zo beschikt bpost Belgium in Mons en in de streek van Verviers over twee bijzonder geavanceerde low-energygebouwen. Ook het nieuwe sorteercentrum Brussel X (NBX) is volledig met ledverlichting uitgerust. Dit heeft een enorme impact, aangezien dit centrum veruit het grootste sorteercentrum is in België, met een oppervlakte van meer dan 70.000 m² - het equivalent van 14 voetbalvelden. Bovendien werken de retailwinkels van Ubiway uitsluitend met hernieuwbare energie en wordt er alleen led- of hogedrukverlichting geïnstalleerd. Het hoofdkantoor van Ubiway heeft een BREEAM-certificaat.

Afvalbeheer

PLANET - AFVALBEHEER	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOST GROUP		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018 ⁽¹⁾	2019	2020
Totale hoeveelheid voortgebracht afval [t]	8.110	7.317	8.136	78.901	54.924	62.242	87.011	62.241	70.378
Totale hoeveelheid voortgebracht ongevaarlijk afval [t]	8.066	7.260	8.030	78.843	54.867	62.217	86.909	62.127	70.248
Gerecycleerd afval [t]	5.288	4.539	5.663	69.448	49.840	54.522	74.736	54.379	60.185
Aandeel gerecycleerd afval [%]	65	62	70	88	91	88	86	87	86
Hoeveelheid restafval dat werd verbrand met het oog op energierecuperatie [t]	2.778	2.721	2.368	588	525	276	3.366	3.246	2.644
Hoeveelheid restafval dat werd verbrand zonder energierecuperatie of dat werd gestort [t]	-	-	-	8.807	4.499	7.419	8.807	4.499	7.419
Totale hoeveelheid voortgebracht gevaarlijk afval [t]	44	57	105	58	57	25	102	114	130

(1) De gegevens over de afvalactiviteiten van dochteronderneming Ubiway in 2018 werden gegerandeerd, wat een invloed heeft op de afvalcijfers van bpost group.

bpost is zich bewust van de resources die we gebruiken en het afval dat we produceren en beheert die afvalstromen op een verantwoorde manier. In al onze vestigingen sorteren we volgens de verschillende afvalstromen en werken we samen met een erkende afvalpartner voor recyclage (papier, kartonnen drinkbepers, plastic flessen, metaal) of verwijdering met energierecuperatie. In België wordt 100% van alle plastic-, papier- en kartonafval gerecycleerd en wordt 100% van het niet-gesorteerde afval verbrand met het oog op energierecuperatie. We willen ook in onze andere vestigingen dezelfde cijfers halen.

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 ⁽¹⁾	Score	86	84	82	84	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾

(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 ⁽¹⁾	%	39*	35*	31
Aandeel van aankopen bij belangrijke tier 1-leveranciers bij wie een screening werd uitgevoerd op MVO door Ecovadis ⁽²⁾	%	n.v.t.	39	39
Aandeel van aankopen van papier afkomstig van gecertificeerde bossen (bv. PEFC, FSC, SFI) ⁽¹⁾	%	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 ⁽¹⁾	Score	86	84	82	84
Hoeveelheid brieven waarmee klanten hun koolstofemissies voor de post hebben gecompenseerd ⁽¹⁾	Miljoen brieven	159	162	164	850
Totale compensatie koolstofemissies voor de klanten ⁽¹⁾	CO ₂ 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 CO₂logic 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 CO₂.

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.

Woordenlijst

Absenteïsme

Totaal aantal dagen waarop medewerkers afwezig waren tijdens het betreffende jaar (ten gevolge van arbeidsongevallen of ziekte) vergeleken met aantal gepresteerde dagen tijdens dat jaar maal 100.

Verkeersincidenten met schuld

Het aantal verkeersincidenten (die leiden tot een 'near-miss', verwondingen of overlijden) tijdens de werkuren die veroorzaakt worden door een bestuurder van bpost (tijdelijke) werknemer van de entiteit die werk verricht namens de entiteit).

CO₂ eq. emissies

De bpost groep gebruikt de Greenhouse Gas Protocol - A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition) en de gezamenlijke methodologie van UPU (Universal Postal Union), PostEurope en IPC (International Postal Corporation) - 'GHG Inventory standard for the postal sector last version 2010 standard' om activiteitsgegevens te verzamelen en emissies te berekenen. bpost group rapporteert alleen over CO₂-emissies. HFC-emissies van koel- of airconditioningsystemen in de vestigingen zijn verwaarloosbaar klein. NH₄-, N₂O-, PFC- of SF₆-emissies zijn verwaarloosbaar klein en niet relevant voor de activiteiten van bpost. Het IPC GHG-programma houdt daarom geen rekening met die emissies binnen het kader van de emissies waarvoor monitoring moet worden voorzien. De meeste omzettingfactoren die worden gebruikt, zijn afgeleid van IPC of worden rechtstreeks door de betreffende leverancier bezorgd.

Klantentevredenheid

Het klantentevredenheidsonderzoek van bpost gebaseerd op een schaalverdeling van 1 tot 7, waarbij de niveaus 7 en 6 enthousiaste klanten en niveau 5 tevreden klanten zijn. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen particuliere en professionele klanten.

Engagement van onze medewerkers

Het engagement van onze medewerkers wordt bepaald door een onafhankelijk bedrijf via een specifiek onderzoek, waarin het gemiddelde op de scores van de antwoorden het niveau van engagement weergeeft.

Verloop van de medewerkers

Het totale aantal medewerkers die de entiteit verlieten tijdens de rapporteringsperiode (jaar X), gedeeld door het gemiddelde aantal werknemers in jaar X en jaar X-1, vermenigvuldigd met 100.

Energieverbruik

De totale energie die wordt verbruikt - uitgedrukt in kWh - door de gebouwen en de activiteiten in de gebouwen, buiten het energieverbruik voor transportdoeleinden en logistieke doeleinden tijdens de beschouwde periode. Dit omvat het verbruik van elektriciteit, aardgas, stookolie, stadsverwarming en stookolie voor generatoren en diesel voor heftrucks.

Formele opleiding

Geplande opleiding, instructie en/of onderwijs voor medewerkers of uitzendarbeiders, die door bpost wordt betaald tijdens en buiten de werkuren in de beschouwde periode. Formele opleidingen worden georganiseerd in samenwerking met een (interne of externe) trainer of onderwijsinstelling.

Frequentie

Het aantal arbeidsongevallen dat gebeurde in het rapporteringsjaar, vergeleken met het totale aantal uren dat er in het rapporteringsjaar werd gewerkt, maal 1.000.000 gewerkte uren.

Informele opleiding

Informele opleiding bestaat uit educatieve activiteiten met een hoge mate van zelforganisatie (d.w.z. zonder trainer of onderwijsinstelling) over content op basis van de individuele behoeften van de medewerkers en met een rechtstreekse link met de werkactiviteiten.

Verletdagen

Het aantal werkdagen dat werknemers niet kwamen werken ten gevolge van arbeidsongevallen, waarbij geen rekening wordt gehouden met de dagen waarop de medewerker niet zou hebben gewerkt (bv. weekends, verlofdagen, halve verlofdagen enz.). In dit aantal was de dag waarop het arbeidsongeval plaatsvond niet opgenomen.

Arbeidsongevallen

Totaal aantal arbeidsongevallen die een verwonding met verlet of een overlijden op het werk heeft tijdens de beschouwde periode.

Ernst

Het totale aantal verletdagen in het beschouwde jaar ten opzichte van het aantal gewerkte uren in dat jaar maal 1.000 gewerkte uren.

Belangrijke tier 1-leveranciers

Belangrijke tier 1-leveranciers zijn leveranciers die minstens 80% vertegenwoordigen van het aankoopbudget dat tijdens de beschouwde periode werd besteed.

Verwijzing naar externe documenten

Voor ons Duurzaamheidsbeheer verwijzen we naar de volgende rubriek op onze [website](#).

Voor onze verbintenissen ten opzichte van onze stakeholders verwijzen we naar de volgende rubriek op onze [website](#).

Het jaarverslag van bpost over 2019 werd voorbereid in overeenstemming met de GRI Standards: Core optie. Onze materialiteitsanalyse, materialiteitsmatrix, GRI content-index voor dit verslag vindt u op onze [website](#).

Voor een overzicht van de prijzen en partnerschappen van bpost verwijzen we naar de volgende rubriek op onze [website](#).