

2021



1. 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.

Ook 2021 was een 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. bpostgroup ontwikkelde een intern traceer-systeem 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. Sinds het begin van de pandemie worden alle doelstellingen van de regering onmiddellijk omgezet in praktische tools voor de operationele diensten, zowel bij verstrengingen als versoepelingen van de maatregelen.

Het is onze plicht om al onze medewerkers de beste bedrijfscultuur aan te bieden, goede werkomstandigheden te verzekeren en ethisch ge-drag, 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 absentieisme 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 ontwik-keling, 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. De enquête m.b.t. het engagement van de werknemers werd eind 2020 voor het eerst gehouden; in 2021 implementeerden alle business units, op basis van nationale aanbevelingen, deze prioritaire acties in hun business units. De enquête wordt gehouden op het terrein, iets wat in 2021 helaas niet mogelijk was door de coronapandemie.

BPOST BELGIUM				
PEOPLE (MENSEN) - STRATEGISCHE KPI'S ⁽¹⁾	UNIT	2019	2020	2021
Engagement van de medewerkers	Score	6,90	7,00	n.v.t. ⁽²⁾
Absenteïsme ⁽³⁾	%	7,96	8,36	8,33

(1) Er zijn geen vergelijkbare gegevens beschikbaar op het niveau van de dochterondernemingen of van bpostgroup.

(2) De enquête m.b.t. het engagement van de werknemers wordt gehouden op het terrein, iets wat in 2021 helaas niet mogelijk was door de coronapandemie.

(3) 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 absentieisme niet op het niveau van de groep consolideren. bpost volgt wel de afzonderlijke afwezigheidsdagen voor zijn dochterondernemingen op; die informatie is op verzoek beschikbaar.

1.1 Diversiteit en ethiek

PEOPLE (MENSEN) - ETHIEK EN DIVERSITEIT	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal aantal eigen medewerkers	Personeelsbezetting	26.282	27.493	27.499	7.704	8.594	8.189	33.986	36.087	35.688
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	17.944	18.963	18.919	3.901	4.354	4.309	21.845	23.317	23.228
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	8.338	8.530	8.580	3.803	4.240	3.880	12.141	12.770	12.460
Totaal aantal FTE's ⁽¹⁾	FTE	23.512	24.862	24.721	7.374	7.823	7.538	31.585	33.358	32.259
Totaal aantal mannelijke FTE's ⁽¹⁾	FTE	16.436	17.525	17.393	3.827	4.024	3.991	20.696	21.953	21.384
Totaal aantal vrouwelijke FTE's ⁽¹⁾	FTE	7.076	7.337	7.327	3.552	3.799	3.546	10.894	11.405	10.873
DIVERSITEIT EIGEN MEDEWERKERS (PERSENEELSBEZETTING)										
Aandeel van vrouwelijke medewerkers (eigen medewerkers)	%	31,73	31,03	31,20	49,36	49,34	47,38	35,72	35,39	34,91
Aandeel vrouwen op executive niveau	%	28,57	25,00	16,67	26,42	22,58	19,06	26,67	22,86	22,41
Aandeel vrouwen in managementfuncties (behalve executive niveau)	%	37,79	39,98	40,00	39,16	40,95	38,33	37,79	40,46	39,16
PERSENEELSBEZETTING PER TYPE CONTRACT										
Totaal aantal eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	531	1.507	1.154	384	958	958	915	2.465	2.112
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	313	1.064	762	245	505	489	558	1.569	1.251
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	218	443	392	139	453	377	357	896	769
Totaal aantal eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	25.751	25.986	26.341	7.319	7.636	7.329.00	33.070	33.622	33.670
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	17.631	17.899	18.156	3.715	3.849	3.819.00	21.346	21.748	21.975
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	8.120	8.087	8.185	3.605	3.787	3.504.00	11.725	11.874	11.689
PERSENEELSBEZETTING FULLTIME/PARTTIME										
Totaal aantal eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	19.925	21.369	20.292	6.981	7.251	7.014	26.906	28.620	27.306
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	14.617	15.719	15.013	3.672	3.782	3.769	18.289	19.501	18.782
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	5.308	5.650	5.279	3.309	3.469	3.245	8.617	9.119	8.524
Totaal aantal eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	6.357	6.124	7.207	723	1.341	1.175	7.080	7.465	8.382
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.327	3.244	3.906	276	572	528	3.603	3.816	4.434
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.030	2.880	3.301	447	769	647	3.477	3.649	3.948
PERSENEELSBEZETTING PER LEEFTIJDSGROEP										
Totaal aantal eigen medewerkers ≤ 30 jaar oud	Personeelsbezetting	4.839	5.578	5.474	1.748	2.385	1.994	6.587	7.963	7.468
Totaal aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 31-50	Personeelsbezetting	12.593	12.022	11.955	3.630	3.754	3.566	16.223	15.776	15.521
Totaal aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 50+	Personeelsbezetting	8.850	9.893	10.070	2.326	2.455	2.468	11.176	12.348	12.538

PERSONEELSVEROLOP										
Verloop eigen medewerkers	%	11	12	15	34	32	32	16	17	19
Verloop mannelijke eigen medewerkers	%	11	13	15	35	31	28	15	16	18
Verloop vrouwelijke eigen medewerkers	%	11	11	14	33	33	36	18	18	21
Vrijwillig verloop eigen medewerkers	%	6	6	6	20	19	27	9	9	10
ETHIEK										
Aantal aangegeven klachten in verband met onethisch gedrag op de werkvloer	Aantal	10	11	9	37	33	41	47	44	50
Aantal aangegeven gevallen van corruptie en omkoping	Aantal	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Bedrag wettelijke boetes en schikkingen van meer dan 10.000 USD in verband met inbreuken op de bescherming van gegevens, corruptie of milieuschade	EUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(1) In 2021 investeerde bpost in een nieuw en verbeterd softwareprogramma waardoor meer gedetailleerde rapportering mogelijk is. Hierdoor werden de historische gegevens voor bpost Belgium geherformuleerd.

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 en dat we ons zo kunnen omringen met de beste talenten in alle categorieën van de bevolking en wendbaarder kunnen zijn. We stelden ons Diversiteitsbeleid 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 ambitie om een cultuur van inclusie kracht bij te zetten, kunnen we rekenen op onze partners: We zetten partnerschappen op met: VDAB, FOREM, Actiris, Diversicom, Emimo, Actiris, UNIA, KLIQ 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.

bpost boost! werkt aan opleidingstrajecten in gans België om mensen in moeilijke situaties (NEET, langdurig werklozen, mensen die ver van de arbeidsmarkt af staan omdat ze weinig of geen kwalificaties hebben, mensen die de landstalen niet of minder goed spreken, mensen zonder een rijbewijs) de kans om vaardigheden te verwerven om op het einde van het traject een bpost-medewerker te worden. Dankzij onze verschillende opleidingsprogramma's konden sinds 2020 69 nieuwe collega's in ons bedrijf aan de slag.

We hebben ons 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 toegang tot een toolbox met volledige informatie, brochures, Q&A, workshops en een opleidingscatalogus. In 2021 startten we met e-learning voor alle people managers over inclusief leiderschap.

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.

In 2019 werd een Diversiteits- en Inclusieproject (analyse, opleiding en verankering) opgestart. Dit loopt nog steeds en de bedoeling is om:

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

Dit project zal in 2022 op verschillende andere locaties worden opgeschaald.

In 2021 zijn wij op managementniveau van start gegaan met werkgroepen rond de thema's gender, LGBTI en Etnische Diversiteit. Deze werkgroepen op basis van vrijwillige deelname helpen bij het bepalen van de doelstellingen, de strategie en de acties. Een communicatiecampagne, die ook in 2021 van start is gegaan, legt enerzijds de nadruk op inclusie en anderzijds op een uniforme toepassing van het nultolerantieprincipe.

Ook de Raad van Bestuur en het Group Executive Committee hebben hun rol te spelen in verband met diversiteit. 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 Corporate Governance Statement.

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 onder-

neming mogen we dat niet in de weg staan. Als beursgenoteerd bedrijf zorgt bpost ook voor een maximale transparantie, met name op het vlak van governance en de besluitvormingsprocessen, in overeenstemming met de hoogste normen op dat vlak (zie de afdeling Corporate Governance Statement).

bpost hanteert 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.

bpost besliste om diversiteit en bedrijfsethiek naar voren te schuiven en we voerden daarvoor een grondige structurele redesign en revisie van onze Gedragscode uit, zodat onze nieuwe constructie zou werken op groepsniveau. In de Gedragscode, die in 2019 werd herzien voor de volledige groep, worden de normen, waarden en minimale gedragsnormen uiteengezet die we van al onze medewerkers, aannemers en consultants verwachten. Deze principes worden versterkt door de relevante reglementeringen, policy's en procedures die van kracht zijn in alle bedrijven, filialen en ventures van bpostgroup. De Gedragscode wordt aan alle nieuwe medewerkers overhandigd als deel van het onboardingproces en wordt systematisch geïntroduceerd in de dochterondernemingen van bpost. Ze is ook beschikbaar op het intranet van bpostgroup en er wordt naar verwezen tijdens opleidingsessies. Elke inbreuk op de Gedragscode moet worden gerapporteerd aan de hiërarchische overste of de referentiepersoon van de medewerker, of aan het juridische departement van bpost, op een vertrouwelijke manier al naargelang het geval (contactinformatie is terug te vinden in de Gedragscode).

1.2 Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling

MENSEN - OPLEIDING VAN DE MEDEWERKERS EN TALENTONTWIKKELING	UNIT	BPOST BELGIUM ⁽¹⁾			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal aantal opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per FTE	21,10	20,49	22,29	43,78	9,21	48,40	25,90	17,43	28,39
Totaal aantal opleidingsuren interims	Opleidingsuren per FTE	77,50	51,23	93,45	82,11	97,25	93,31	81,19	88,62	93,33
FORMELE OPLEIDING										
Aantal formele opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per FTE	4,72	3,89	4,08	7,53	5,15	22,93	5,27	4,11	8,49
Aantal formele opleidingsuren interims	Opleidingsuren per FTE	26,45	5,42	8,11	81,93	80,06	53,79	70,96	66,06	47,52
INFORMELE OPLEIDING										
Aantal informele opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per FTE	16,34	16,60	18,21	36,25	4,06	25,47	20,63	13,32	19,91
Aantal informele opleidingsuren tijdelijke medewerkers	Opleidingsuren per FTE	51,00	45,80	85,33	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

(1) In 2021 investeerde bpost in een nieuw en verbeterd softwareprogramma waardoor meer gedetailleerde rapportering mogelijk is. Hierdoor werden de historische gegevens voor bpost Belgium geherformuleerd.

Bij bpost droeg de pandemie bij aan de snelle implementatie van hoogwaardige onlineopleidingen, die erg populair werden bij werknemers. Ook in 2021 boden wij cursussen aan die volledig op afstand werden gegeven of, waar de context dat toeliet, gemengde opleidingen waarin face-to-face- en afstandslernen werden gecombineerd. Deze mix bracht ons ertoe om blended learning-trajecten te ontwerpen waarbij de manieren van leren worden gemengd en betere leerresultaten opleveren.

We zijn ervan overtuigd dat goed opgeleide medewerkers efficiënter werken en zich nog meer engageren. Daarom hebben we bij bpost onze eigen academie opgericht om onze medewerkers te helpen om hun vaardigheden en competenties te ontwikkelen. 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). In 2021 hebben we ons aanbod geheroriënteerd om een optimale synergie te creëren tussen het bijscholings-/omscholingstraject en dat wat het open aanbod en bgood, onze online cursusbibliotheek, de medewerkers kunnen bieden. Zo kunnen de medewerkers genieten van een leerervaring die beantwoordt aan hun behoeften, terwijl hun inzetbaarheid binnen bpost gegarandeerd blijft.

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.

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.

bpost Belgium organiseert sinds 2012 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.

In 2020 lanceerden we bpost boost! om gestalte te geven aan het engagement van bpostgroup als maatschappelijk verantwoorde werkgever door een inclusief bedrijf te zijn dat een ervaring van levenslang leren aanbiedt.

bpost boost! evolueerde van een kleinschalig proefproject in 2020, naar een grootschaliger initiatief in 2021 met een geconsolideerd ecosysteem van partners in het noorden en het zuiden. Binnen de opdracht van bpost werden er overeenkomsten voor opleiding, mentoring en aanwerving van NEET's en andere groepen werklozen ondertekend met de VDAB, Actiris, FOREM en de Duitstalige Gemeenschap, zodat wij rechtstreeks in contact kunnen treden met bedrijven die herstructureringen doorvoeren. Naast een ontwikkelingsprogramma om werkzoekenden op te leiden, met interne mogelijkheden voor levenslang leren en opleidingscursussen voor externe partners, zal bpost boost! ook worden gebruikt om bij- en omscholingsprogramma's te lanceren. In 2021 hielp bpost boost! bijvoorbeeld 61 postbodes om zich om te scholen tot vrachtwagenchauffeur via het interne programma voor vrachtwagenchauffeurs. De implementatie van onze visie bevestigt het engagement van bpostgroup als maatschappelijk verantwoorde werkgever. bpost zet zijn 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 bijscholingsopportunities als antwoord op de voortdurend veranderende jobvereisten en de maatschappij in het algemeen.

1.3 Gezondheid en veiligheid van onze medewerkers ⁽¹⁾

PEOPLE (MENSEN) – GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN ONZE MEDEWERKERS ⁽³⁾	UNIT	BPOST BELGIUM ⁽²⁾		
		2019	2020	2021
GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN ONZE EIGEN MEDEWERKERS				
Beroepsongevallen van onze eigen medewerkers	Aantal	949	848	1.040
Dagen verlet van onze eigen medewerkers	Dagen	29.205	34.669	33.755
Ernstgraad van de dagen verlet van onze eigen medewerkers	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,84	0,93	0,89
Frequentiegraad van de verletdagen van onze eigen medewerkers	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	27,14	22,8	27,59
Absenteïsme van onze eigen medewerkers	%	7,96	8,36	8,33
Totaal aantal dodelijke ongevallen bij de eigen medewerkers	Aantal	2	3	0
GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN INTERIMS				
Beroepsongevallen van interim	Aantal	32	49	38
Dagen verlet bij interim	Dagen	245	283	478
Ernstgraad van de dagen verlet bij interim	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,13	0,10	0,27
Frequentiegraad van de verletdagen bij interim	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	17,43	18,61	21,01
Totaal aantal dodelijke ongevallen bij interim	Aantal	0	0	0
Totaal aantal gepresteerde uren door interim (feitelijk)	Gepresteerde uren	1.854.468	2.641.593	1.758.621
VERKEERSVEILIGHEID ⁽⁴⁾				
Verkeersongevallen door de fout van de bestuurder van de entiteit per 100.00 km ²	%	2,52	2,26	3,17
Verkeersongevallen met gedeelde schuld van de bestuurder namens de entiteit van het totale aantal verkeersongevallen	%	43,15	44,25	44,22
Aantal dodelijke verkeersongevallen bestuurders/miljoen km (tijdens arbeidsuren) namens de entiteit	Aantal per miljoen gereden kilometers	0,01	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) In 2021 investeerde bpost in een nieuw en verbeterd softwareprogramma waardoor meer gedetailleerde rapportering mogelijk is. Hierdoor werden de historische gegevens voor bpost Belgium geherformuleerd.

(3) De evolutie van de cijfers inzake arbeidsongevallen werd de afgelopen 3 jaar door twee factoren beïnvloed: 1. De coronapandemie en de daaropvolgende lockdown hebben geleid tot een hoger aantal ziektegevallen, en 2. De zeer sterke stijging van het aantal pakjes (ook als gevolg van de coronapandemie), die tot een aanzienlijke toename van het aantal arbeidsongevallen heeft geleid.

(4) 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.

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 beleid betreffende het welzijn van medewerkers 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). DynaGroup 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 en sterk de nadruk legt op toonangevende veiligheidsindicatoren.

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 volledig 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 voor 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 met wat ze moeten doen in een noodsituatie. Bovendien namen we veiligheidsthema's op in de opleidingen - Eye For Talent en Atalanta - beide opleidingen zijn bedoeld voor de hiërarchische lijn, met onder meer een online oprisningsleermodule om kennis up-to-date te houden. Na de opleiding legden de medewerkers een test af over de inhoud van de module. Die e-learningmodule was vooral bij onze retailafdeling een groot succes.

Ook verkeersveiligheid is van essentieel belang voor ons. Het is onze bedoeling om verkeersongevallen elimineren. 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. Naast een specifieke opleiding in de rijsschool werkten we ook de rijvaardigheden bij via een plaatselijke 'train the trainers'-benadering.

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 veertig minuten, met een cardiovasculaire en musculoskeletale screening om de vier jaar voor alle werknemers die in de postuitreiking werken. Aan onze medewerkers in sorteercentra vragen wij om twee keer per jaar bij de dokter langs te gaan. In 2021 ondergingen in totaal 6.800 medewerkers van bpost en 590 interimarissen een medische controle. Medewerkers van bpost kunnen tijdens de herfst ook tegen de griep worden ingeënt. In 2021 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. 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

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'. <https://werk.belgie.be/nl/themes/welzijn-op-het-werk/algemene-beginselen/codex-over-het-welzijn-op-het-werk>

2 "Toezicht op het welzijn op het werk" or "Contrôle du bien-être au travail": <https://werk.belgie.be/nl/tww>

3 Formation Rationnelle et Accélérée des Conducteurs (FRAC)

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.

Op het vlak van arbeidsongevallen was 2021 een moeilijk jaar. De permanente focus op COVID-19-preventie heeft er duidelijk toe geleid dat er minder aandacht was voor ongevallenpreventie. Als gevolg daarvan haalde de postuitreiking een frequentiegraad van 32,9, wat in de lijn ligt van de prestaties van 2019.

1.4 Sociale dialoog

PEOPLE (MENSEN) - SOCIALE DIALOOG	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Gemiddeld aantal stakingsdagen	stakingsdagen per 1.000 medewerkers	1,37	1,81	1,82	0	5,70	24,00	1,06	2,74	6,84
Aandeel eigen medewerkers die onder een cao vallen	%	95	96	95	11	11	28	76	75	76

bpost levert heel wat inspanningen om het welzijn en de goede werkomstandigheden voor al zijn medewerkers te bevorderen en is zich daar om 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. 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.

Op dit ogenblik heeft bpost Belgium een collectieve arbeidsovereenkomst voor 2021-2022. In deze cao neemt bpost recurrente en eenmalige maatregelen met betrekking tot de koopkracht die rekening houden met (i) de algemene economische en arbeidsmarktomgeving, met inbegrip van de verwachtingen inzake indexering van de lonen als gevolg van de inflatie, alsook met (ii) een goed beheer van de globale loonsom in een competitieve context.

Bovendien werden in december 2021 verscheidene uitzonderlijke betalingen toegekend aan operationele medewerkers in verband met de aanhoudende coronapandemie.