

2021



Duurzaamheidsverslag

Materialiteitsbeoordeling: handelen rond materiële thema's

Dankzij de toenemende aandacht van overheden, kapitaalmarkten, klanten, consumenten en werknemers is economische, sociale en ecologische duurzaamheid een belangrijke vereiste voor bpostgroup. Wij streven ernaar om waarde te creëren voor alle stakeholders en willen inzicht krijgen in en actie ondernemen rond materiële thema's voor ons bedrijf en onze stakeholders.

In de eerste helft van 2021 voltooide bpostgroup, als eerste stap van de nieuwe etappe in onze duurzaamheidsreis, een nieuwe materialiteitsbeoordeling. Die beoordeling zal ons helpen om onze strategie op de juiste domeinen te richten, om het veranderende duurzaamheidslandschap te beoordelen en om de materiële thema's die belangrijk zijn voor ons bedrijf en onze stakeholders te identificeren, te begrijpen en te prioriteren.

We volgden een gestructureerd proces in vier fasen om de materiële thema's van bpostgroup te bepalen:

Fase 1: Contextanalyse

De materialiteitsbeoordeling begon met een contextanalyse van het bedrijfslandschap waarin bpostgroup actief is. Tijdens deze contextanalyse werd een peer review uitgevoerd op het gebied van materialiteitsbeoordelingen en materialiteitscommunicatie. Vervolgens werd een longlist van materiële thema's samengesteld op basis van de normen van het Global Reporting Initiative, de ISO 26000-richtlijnen en andere algemeen aanvaarde duurzaamheidskaders.

Er werden ook kwalitatieve interviews gehouden met leden van het Group Executive Committee en andere topmanagers van bpostgroup om potentiële materiële thema's voor bpostgroup te identificeren.

Fase 2: Engagement van stakeholders

In deze fase identificeerden we alle stakeholders die relevant zijn voor de materialiteitsoefening. Intern hebben we ons geconcentreerd op het Group Executive Committee en het management, de vakbonden van bpost en het personeel van de dochterondernemingen van bpostgroup. Extern richtten we ons op consumenten, bedrijfsklanten en de overheidssector, leveranciers, de financiële gemeenschap en het maatschappelijk middenveld.

Fase 3: Verzameling en prioritering van materiële onderwerpen

Op basis van de input uit de contextanalyse werd een longlist van materiële thema's die relevant zijn voor bpostgroup herleid tot een meer beheersbare lijst van 28 onderwerpen.

Om te helpen bij het bepalen van de juiste prioriteiten voor onze nieuwe duurzaamheidsstrategie, werd een webgebaseerde enquête in verschillende talen verstuurd naar een brede groep van onze geselecteerde stakeholders. In de enquête kon elke stakeholder per geselecteerd materieel thema aangeven in welke mate hij/zij dit als een prioriteit voor bpostgroup beschouwt. Meer dan 1.400 uiteenlopende stakeholders uit 13 verschillende landen hebben aan de enquête meegewerkt. De hoge responsgraad bewijst hoeveel belang onze stakeholders hechten aan duurzaamheid en waarom het voor ons van cruciaal belang is om een degelijke duurzaamheidsstrategie te hebben.

Daarnaast hebben we “één-op-één”-interviews gehouden met belangrijke grote klanten van bpostgroup om de verzamelde antwoorden diepgaander te bespreken.



Fase 4: Ontwikkeling en finalisering van de materialiteitsmatrix

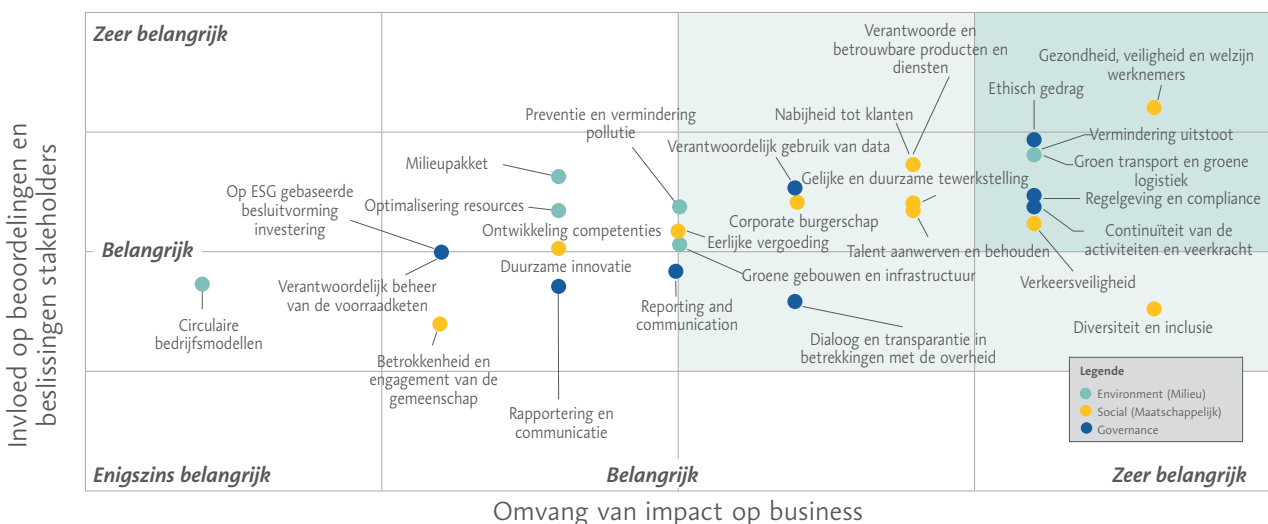
Alle input werd vervolgens samengevoegd, geanalyseerd en verwerkt, wat resulteerde in een ontwerp van materialiteitsmatrix en een interactief materialiteitsdashboard. Daarnaast werden de belangrijkste bevindingen en conclusies in een rapport uiteengezet.

Ten slotte werden in een workshop met het Group Executive Committee 11 belangrijke materiële onderwerpen voor bpostgroup geselecteerd, die passen in de categorieën Environment, Social en Governance.

Vervolgens werden de resultaten van de materialiteitsbeoordeling geïntegreerd in de update van de nieuwe bedrijfsstrategie van bpostgroup.



De volledige materialiteitsmatrix van bpostgroup wordt hieronder voorgesteld.



Nieuwe duurzaamheidsstrategie om ons bedrijf toekomstbestendig te maken

In de tweede helft van 2021 heeft het duurzaamheidsteam van de groep samengewerkt met de business en support units om een nieuwe duurzaamheidsstrategie en -roadmap voor de groep te definiëren met nieuwe ambities, KPI's en doelstellingen tegen 2040.

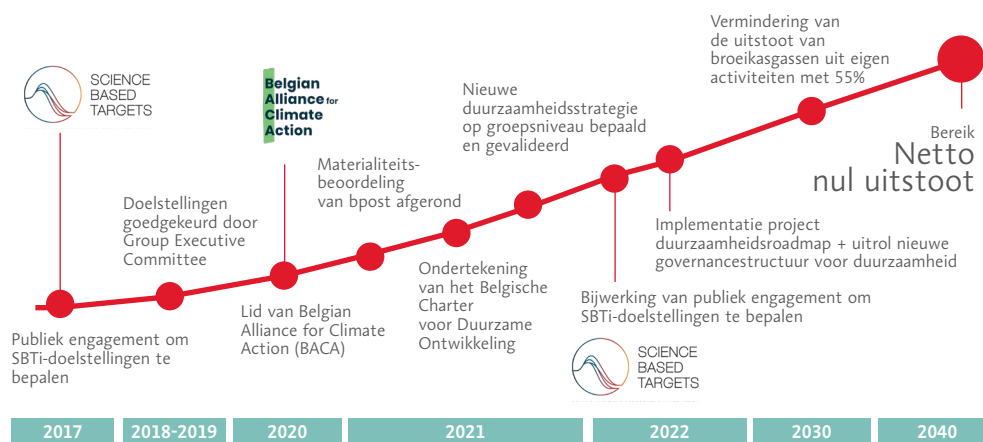
De drie belangrijkste ambities die aan de basis liggen van de duurzaamheidsstrategie van bpostgroup zijn:

1. Tegen 2040 een netto-nuluitstoot bereiken en tegen 2030 een uitstootvermindering van 55% ten opzichte van 2019 in onze eigen activiteiten (in overeenstemming met het traject van 1,5° Celsius).
2. Een nieuw sociaal contract met werknemers en de samenleving opstellen.
3. Een gezonde winstgevendheid van het bedrijf behouden om zijn toekomst en die van zijn werknemers veilig te stellen.

bpostgroup voert de inspanningen op het vlak van duurzaamheid verder op

In de loop van 2022 zal een nieuwe roadmap met ESG-initiatieven en -dashboards worden geïmplementeerd. Het duurzaamheidsteam van de groep zal op groepsniveau werken om de ESG-agenda verder vorm te geven en te integreren en de businesses te ondersteunen bij de uitvoering van hun doelstellingen. In 2022 zal ook een nieuwe governancestructuur voor duurzaamheid worden uitgerold. We zullen onze toekomstige rapportering verder afstemmen op de belangen en behoeften van onze stakeholders, alsook op die van bpostgroup.

BPOSTGROUP VOERT DE INSPANNINGEN OP HET VLAK VAN DUURZAAMHEID VERDER OP, MET EEN ACTIEPLAN TEGEN 2040



Duurzaamheidscharter tussen bpost en de Belgische federale overheid van kracht

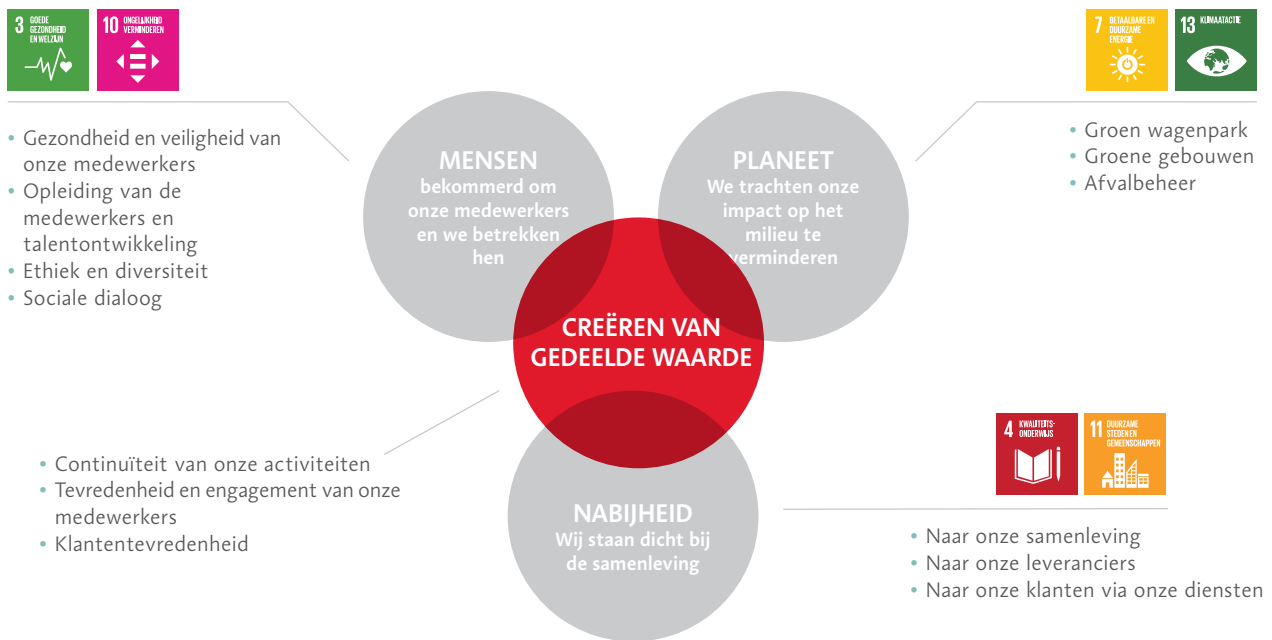
In 2021 ondertekenden bpost en de Belgische Federale Overheid een Duurzaamheidscharter tegelijkertijd met het 7e Beheerscontract tussen bpost en de Federale Overheid. In het duurzaamheidscharter verbinden beide partijen zich ertoe een voortrekkersrol te spelen op drie fundamentele gebieden:

- Een vermindering van de broeikasgasemissies in overeenstemming met het 1,5-gradenscenario: **de impact van het bedrijf op het milieu beperken**, met name in het kader van de groei van e-commerce.
- Een “social level playing field” (sociaal gelijk speelveld): het invoeren van een inclusieve werkomgeving die **kansen biedt op vlak van leren, persoonlijke ontwikkeling, groei en doorgroeimogelijkheden voor alle werknemers**, ongeacht hun afkomst, geslacht, carrière, vaardigheden en persoonlijke uitdagingen, door te zorgen voor de **voortdurende verbetering van het welzijn van zijn werknemers**.
- Duurzame rentabiliteit: een **gezonde rentabiliteit van het bedrijf** in stand houden, zodat het zijn toekomst en die van **zijn werknemers veilig kan stellen**.

Belangrijkste verwezenlijkingen op het vlak van duurzaamheid in 2021

De nieuwe materiële thema's en strategische KPI's zullen in de loop van 2022 worden ingevoerd. Ze zullen besproken worden in het volgende jaarverslag. In het huidige verslag hebben wij de verwezenlijkingen van 2021 gekoppeld aan het vroegere kader, met de volgende drie pijlers en prioriteiten:

- People (Mensen): we zijn bekommerd om onze medewerkers en engageren ons voor 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.



Aan elk van de pijlers hebben we onze materiële aspecten en strategische KPI's gelinkt waarop we ons willen focussen:

ONZE PRIORITEITEN OP VLAK VAN DUURZAAMHEID IN 2021	BIJBEHORENDE RISICO'S EN OPPORTUNITEITEN	STRATEGISCHE KPI	DOEL	RESULTAAT 2021 T.O.V. DOEL	RESULTAAT 2021 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. In dat verband kan een preventief welzijnsbeleid helpen om de stressniveaus en daardoor ook het absentieïsme te verlagen.	Absentieïsme	bpost België heeft een nieuwe kwartaaldoelstelling voor kortetermijnziekte bepaald op basis van het bedrijfsbudget. De doelstelling voor 2021 bedraagt gemiddeld 4,71%.	bpost België: 2021: 5,01% 2020: 4,81%	Als gevolg van de opeenvolgende golven van de coronapandemie (met name Omikron in 2021) stegen de cijfers van de doelstelling voor kortetermijnziekte ten opzichte van het doel.
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 logistiekbedrijven halen of overtreffen	bpost België: 2021: * 2020: 7	*De Effectory-enquête werd voor het eerst uitgevoerd eind 2020; in 2021 hebben alle business units, op basis van nationale aanbevelingen, deze prioritaire acties geïmplementeerd in hun business unit. De enquête wordt op het terrein uitgevoerd, wat in 2021 helaas niet mogelijk was vanwege de coronapandemie.
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.	Gemiddeld aantal stakingsdagen	2021 = 1,00	bpost België: 2021: 1,82 2020: 1,81	Er zijn geen specifieke externe factoren die een invloed hadden op het KPI-resultaat in 2021. De sterke dialoog met de sociale partners werden in 2021 verder gezet.

PLANET (PLANEET)

Groen wagenpark	Een groen wagenpark helpt ons om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen en zorgt ook voor een positief imago van het bedrijf. En zo'n wagenpark stelt ons in staat om te besparen op brandstofkosten. Bovendien is het een manier om de verwachte stijgingen van de koolstofkosten af te remmen.	CO ₂ voetafdruk scope 1, 2 en 3	Onze Science Based Targets* zijn: <ul style="list-style-type: none"> • 20% scope 1 en 2 broeikasgasemissies tegen 2030 in vergelijking met referentiejaar 2017: 114.395 tCO₂-eq. • 20% scope 3 broeikasgasemissies tegen 2030 uit stroomopwaarts transport en distributie in vergelijking met referentiejaar 2017: 218.016 tCO₂-eq. 	Resultaten 2021: emissies van scope 1 en 2 stegen met 12% en emissies van scope 3 daalden met 22% in vergelijking met 2017, waardoor een totale daling van CO ₂ -emissies met 10% (scope 1, 2 en 3) kon worden genoteerd.	De gerenommeerde onafhankelijke autoriteit het Carbon Disclosure Project screende onze inspanningen en kende ons een B-score toe, in vergelijking met een gemiddelde score C bij gelijkaardige bedrijven. Het Ecozone-project van bpostgroup - een emissievrije brief- en pakjeslevering in verschillende Belgische stadscentra - won de "Environmental Achievement of the Year"-prijs tijdens de Parcel and Postal Technology International Awards in Wenen in oktober 2021.
Groene gebouwen	Groene gebouwen maken energiegerelateerde kostenbesparingen mogelijk en verbeteren ook nog eens onze koolstofvoetafdruk.				
Afvalbeheer	Een degelijk afvalbeheer levert een positieve perceptie op voor de onderneming en verbetert onze koolstofvoetafdruk van scope 3. Als zodanig kan afval ook inkomsten opleveren door afval te valoriseren als grondstof.		*Deze doelstellingen werden vastgelegd in 2017. Eind 2021 hebben wij nieuwe doelstellingen bepaald voor 2040. We zullen daar vanaf 2022 verslag over uitbrengen.		

PROXIMITY (NABIJHEID)

Nabijheid tot onze samenleving	Nabijheid tot de samenleving maakt deel uit van de opdracht van bpost. De plaatselijke gemeenschap uit het oog verliezen, zou een kwalijke zaak zijn voor de reputatie van bpost.	Totaalbedrag van de donaties	Om onze inspanningen te handhaven om een impact te realiseren.	535.527 EUR	2021 was voor mensen over de hele wereld een jaar vol uitdagingen. bpost speelde een actieve rol door de eerstelijnssteun voor COVID-19 onder de aandacht te brengen via een speciale postzegel "Samen Sterker". De opbrengst ervan ging naar het fonds Solidaire Zorg. bpost steunde ook de slachtoffers van de Belgische overstromingen met speciale postdiensten, zodat de mensen hun post konden blijven ontvangen. Meer dan 140 medewerkers die het slachtoffer werden van de overstromingen, kregen ook financiële steun. Het Star4U-programma, een belangrijk gemeenschapsinitiatief van bpost, biedt financiële steun aan vrijwilligersprojecten van medewerkers; in 2021 steunde bpost meer dan 100 projecten in België en daarbuiten.
Dicht bij onze leveranciers	Een duidelijk zicht op onze leveringsketen komt onze efficiëntie ten goede en helpt risico's op het vlak van de bevoorrading voorkomen (bv. financiële stabiliteit of bevoorradingszekerheid). Door rekening te houden met eisen op het vlak van duurzaamheid kunnen we reputatierisico's in verband met onethisch gedrag of milieuschade beperken.	Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder onze Gedragscode voor leveranciers vallen	100%	bpost België: 2021 = 34% 2020 = 31%	In 2021 viel 34% van onze Belgische leveranciers onder onze Gedragscode voor leveranciers. De Gedragscode voor leveranciers is opgenomen in het contract en/of in de algemene voorwaarden. 57% van onze aankopen bij belangrijke Tier 1-leveranciers wordt door Ecovadis gescreend op duurzaamheidspraktijken.
Nabijheid tot onze klanten via onze diensten	We kunnen klanten beter aan ons binden als we hun ervaringen met ons kunnen verbeteren en ons aanbod voor hen kunnen uitbreiden. Bovendien biedt de ontwikkeling van duurzamere oplossingen ons een kans om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en op die manier onze marktpositie te verbeteren.	Klantentevredenheid	Het niveau van het vorige jaar halen of overtreffen.	bpost België: 2021 = 83 2020 = 84	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 wij de resultaten van particuliere en bedrijfsklanten, waardoor het moeilijker is de resultaten te vergelijken met andere bedrijven of benchmarks. De kleine daling in 2021 is het gevolg van de afgenomen tevredenheid van zowel particuliere als bedrijfsklanten.

Belangrijkste initiatieven op het vlak van duurzaamheid in 2021

Mensen

bpost boost!, opleidingen voor een duurzame en inclusieve tewerkstelling

Met bpost boost! geeft bpost aan al zijn medewerkers en aan werkzoekenden de kans om zich te ontplooiën en om vaardigheden te verwerven waarmee zij hun carrière kunnen uitbouwen. Dankzij dit programma kunnen de deelnemers hun studies combineren met een interne opleiding. Zo kunnen ze bijvoorbeeld een diploma secundair onderwijs of een rijbewijs behalen, of zelfs een vast contract in de wacht slepen. In 2021 waren er voor bpost boost! niet minder dan 597 kandidaten.

Diversiteit en Inclusie

Eind 2021 keurde het Group Executive Committee (GEC) een verbintenis voor Diversiteit en Inclusie goed. Elk lid van het GEC heeft zich hier uitdrukkelijk achter geschaard om een respectvolle en inclusieve werkomgeving te bevorderen waarin elke vorm van racisme of discriminatie streng wordt bestraft.

De grootste ploeg van België

De explosieve groei van de e-commerce heeft een rechtstreekse invloed op de pakjesvolumes, en dat geldt des te meer voor de eindejaarsperiode. Tussen Black Friday en eind december werden liefst 11 miljoen pakjes geleverd door bpost, waarvan 622.000 alleen al op 1 december. Maar dat is allemaal geen probleem voor de medewerkers van bpost, die de "grootste ploeg van België" vormen! Om deze duizelingwekkende volumes het hoofd te bieden, kwamen 650 collega's van de centrale diensten een handje toesteken op het terrein. Zij hielpen met het coderen, sorteren, ophalen en uitreiken van de brieven en de pakjes. Deze daad van solidariteit was voor hen een verrijkende ervaring, want zo zien ze welk werk er allemaal moet gebeuren op het terrein en maken ze kennis met collega's met verschillende achtergronden.

Ontwikkeling van de competenties bij Leen Menken

In Nederland komt HD2.0, een project voor menselijke ontwikkeling dat gericht is op opleiding, onderwijs en toegang tot informatie, de werknemers van Dynalogic ten goede. De invoering ervan zou moeten zorgen voor een vlottere integratie van Microsoft Teams, LMS365 en coaching van de werknemers in nagelnieuwe experience centers. HD2.0 liep eerst als proefproject bij Dynalogic en zal nu geleidelijk worden uitgebreid naar de andere commerciële entiteiten van DynaGroup.

Een soortgelijk proefproject, dat zich richtte op persoonlijke ontwikkeling, zag het licht bij Leen Menken in 2021. In de loop van 2022 komt het er voor alle medewerkers.

Planeet

Groen wagenpark

In 2021 verviervoudigde het aantal elektrische wagens bij bpost. In combinatie met de klassieke en elektrische fietsen en met de elektrische scooters, zal zo voortaan bijna 40% van het voertuigenpark van de "last mile" milieuvriendelijker zijn.

Ecozones: de Belgische stadscentra opteren voor een ecologisch verantwoorde uitreiking

Sedert de opstart van het proefproject in Mechelen in 2019 hebben verschillende Belgische stadscentra besloten om mee in het Ecozone-avontuur te stappen. Steden zoals Namen, Leuven, Bergen, Brussel (voetgangerszone), Brugge, Oostende en Louvain-la-Neuve - zitten weliswaar



in verschillende ontwikkelingsstadia maar streven een gemeenschappelijk doel na: een uitstootvrije uitreiking en ophaling van brieven, pakjes en kranten. Dit kan worden bereikt dankzij een aangepaste stadslogistiek. Voorbeelden daarvan: een dicht netwerk van ophalingspunten (postkantoren, postpunten en pakjespunten), pakjesautomaten of fietsen en bestelwagens die voor 100% groen zijn. Zo worden de autoritten beperkt en dat heeft een dubbel voordeel voor de steden en hun inwoners: een betere luchtkwaliteit en een betere levenskwaliteit. Er is daarvoor immers minder lawaaihinder en minder verkeer. Daarnaast schatten onderzoekers van de Vrije Universiteit Brussel (VUB) dat bpost zijn koolstofuitstoot in de ecozone van Mechelen met 97% heeft verminderd.

Het project won trouwens de "Milieuprestatie van het jaar"-award op de Parcel and Postal Technology International Awards in Wenen in oktober 2021.

Duurzame uniformen

Elk jaar worden er bijna 286.000 uniformstukken geleverd aan onze terreinmedewerkers in België. Dat zijn er heel wat, en daarom wil bpost het over een andere boeg gooien met de materialen die worden gebruikt voor de productie en verpakking ervan. Zo is de regenjas voor nieuwkomers gemaakt van polyester dat gerecycleerd is uit plastic flessen, zijn de nieuwe T-shirts en polo's vervaardigd uit gerecycleerd polyester en biologisch katoen, en werden de afzonderlijke plastic verpakkingen vervangen door een milieuvriendelijker materiaal.

Green Postal Day, duurzaamheid in de postsector

Op 17 september 2021 nam bpost deel aan de derde editie van de Green Postal Day, een gemeenschappelijke actiedag waarop 16 postoperatoren van over de hele wereld hun engagement voor een duurzamere en milieuvriendelijkere samenleving opnieuw hebben bevestigd.

Tien jaar geleden waren de postoperatoren een van de eersten die een sectorbreed programma lanceerden om de CO₂-uitstoot te meten en te verminderen via de International Post Corporation (IPC) en zijn Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS).

Sindsdien hebben de postbedrijven hun inspanningen opgevoerd en hun ambities op het vlak van duurzaamheid versterkt, ondanks de volumes die zijn toegenomen als gevolg van de pandemie en het groeiende succes van de e-commerce.

Verantwoordelijk verbruik bij bpost, Radial en Leen Menken

Met meer dan 42.000 m² fotovoltaïsche panelen op de daken van zijn gebouwen in België produceert bpost 6,2GWh per jaar, of 10% van zijn energie. Dat komt overeen met het jaarverbruik van zo'n 1.590 gezinnen in België.

En dat is nog niet alles. Want in 2020 en 2021 werden de sorteercentra van Charleroi, Luik, Antwerpen en Gent uitgerust met ledverlichting. Op een oppervlakte van 170.000 m² wordt hierdoor voor de verlichting van de sorteercentra in Vlaanderen en Wallonië 51% minder stroom verbruikt. Dat komt overeen met een vermindering van 1.000 ton CO₂ per jaar.

Leen Menken, een dochteronderneming van DynaGroup, die actief is in de voedingslogistiek, heeft gekozen voor een nieuw type ultradunne verpakingsfolie, waardoor er tot 25% aan verpakingsfolie kan worden bespaard.

Radial Poland heeft er zich toe verbonden om op termijn over te schakelen op groene stroom, de verlichting van zijn opslagplaats te automatiseren en zijn warmteverbruik te reguleren door de thermostaat verder van de deuren te plaatsen en de omgevingstemperatuur met 3 graden te verlagen.

Ook in Amerika denkt Radial momenteel na over hoe het zijn ecologische voetafdruk kan verlagen. Op zijn site in Rialto in Californië ligt er een zonnepaneleninstallatie die goed is voor 500 kW en die meer dan 44.000 m² dak bedekt.

De robots van Active Ants in Willebroek

In september 2021 opende Active Ants, een dochter van bpostgroup, zijn eerste fulfilmentcenter in Willebroek. In dat depot gebeuren de opslag, de ophaling van de bestellingen, de verpakking en de sortering volledig automatisch. Deze automatisering leidt niet alleen tot betere werkomstandigheden voor de medewerkers, maar ook tot een lagere impact op het milieu. De verschillende verpakkingmachines passen de



dozen aan de afmetingen van de goederen aan, wegen ze en brengen er een verzendingsetiket op aan. Daardoor moet er geen vulmateriaal meer worden toegevoegd om de lege ruimtes in de pakjes op te vullen. Ook de opslag is geoptimaliseerd, aangezien de robots gemiddeld zes keer meer volume per vierkante meter opslaan en hun eigen energie hergebruiken, waardoor het energieverbruik van het complex drastisch afneemt.

Duurzaam vastgoed staat centraal in de strategie van DynaGroup

Bij DynaGroup hebben ze in 2021 de koppen bij elkaar gestoken en een roadmap opgesteld die hun vastgoedprojecten in hun duurzaamheidsstrategie integreert.

Zo zag Bleizo Logistics Center, het nieuwe “BREEAM Very Good”-gecertificeerde distributiecentrum van Dynalogic, het licht in Bleiswijk. Daarnaast bouwt het bedrijf een compleet nieuw “built-to-suit” distributiecentrum in Amsterdam. Met dit gasloze gebouw zet Dynalogic de volgende stap in duurzaamheid en maakt het zich klaar voor toekomstige groei.

Nog in 2021 renoveerde Leen Menken zijn kantoren in Nederland. Het bood dit dochterbedrijf van DynaGroup een uitgelezen kans om stookgas te vervangen door een warmterecuperatiesysteem voor de koelinstallatie.



Nabijheid



Solidariteit met de slachtoffers van de overstromingen

Na de overstromingen van juli vorig jaar konden de slachtoffers van de ramp twaalf weken lang gratis gebruikmaken van de dienst voor nazending van briefwisseling van bpost. Daarnaast zette ons bedrijf alle zeilen bij om de kantoren die door de ramp waren getroffen snel opnieuw te openen en om zo de continuïteit van de dienstverlening aan de bevolking te verzekeren.

Met de giften die toekwamen bij de vzw Actisoc of bij bpost, of die werden gedaan door veel van onze collega's, en die alles bij elkaar ongeveer 225.000 euro bedroegen, konden 144 medewerkers financieel gesteund worden.

“Together stronger”, 25.000 euro voor het Fonds voor Solidaire Zorg

In januari 2021 werd de postzegel met beperkte oplage “Together stronger” uitgegeven naar aanleiding van de coronacrisis. Deze thematische zegel is een ode aan de strijd die we “allemaal samen” voeren tegen de pandemie. Voor elk verkocht vel ging er 30 cent naar het Fonds voor Solidaire Zorg van de Koning Boudewijnstichting, alles bij elkaar goed voor 25.000 euro. Dit Fonds werd in het voorjaar van 2020 opgericht om de verzorgingsinstellingen (ziekenhuizen, woonzorgcentra, instellingen voor mensen met een handicap of mensen die psychische zorg nodig hebben enz.) te ondersteunen in de strijd tegen het coronavirus.

Duurzaamheidscharter en beheerscontract

Op 14 september 2021 ondertekenden Dirk Tirez, CEO van bpostgroup, Audrey Hanard, Voorzitster van de Raad van Bestuur, en Petra De Sutter, minister van Overheidsbedrijven, het zevende beheerscontract en het eerste duurzaamheidscharter uit de geschiedenis van de groep.

Het beheerscontract voorziet onder meer in het behoud van minstens 350 geldautomaten op het Belgische grondgebied met één automaat in elke gemeente waar er geen andere operator aanwezig is. Eind 2021 telde bpost 525 automaten verspreid over het hele land.



De verbintenissen in het duurzaamheidscharter zijn ambitieus en richten zich op verschillende gebieden, want ze streven naar economische, sociale en ecologische duurzaamheid. Het gaat om doelstellingen voor de vermindering van de CO₂-uitstoot, het voortbestaan van de post- en e-commercelogistiekactiviteiten en de voortdurende ontwikkeling van de medewerkers.

Secretariaat van Sinterklaas

Al vele jaren kunnen kinderen hun briefje of tekening voor Sinterklaas ongefrankeerd posten in een rode brievenbus van bpost. Een secretariaat met vrijwilligers, dat speciaal hiervoor is opgericht, beantwoordt deze brieven en stuurt een geschenkje naar de kinderen. In 2021 behandelde het secretariaat meer dan 300.000 brieven en tekeningen.

bpost en DynaGroup steunen de collega's die zich inzetten voor een vereniging

Vele bpost-medewerkers stellen hun tijd en hun energie vrijwillig ter beschikking van verenigingen die echt iets betekenen in onze maatschappij. bpost wil hun inzet aanmoedigen via Star4U, een financieringsprogramma dat de initiatieven die de waarden van de groep weerspiegelen, beloont. Een jury die bestaat uit drie collega's van bpost en drie externe experts selecteert de dossiers die de kandidaten indienen en bepaalt het bedrag dat aan hen zal worden toegekend. Star4U werd opgericht in 2010 en verleende sindsdien al steun aan 1.054 projecten voor een totaal bedrag van meer dan 870.000 euro.

Bij DynaGroup is er het programma social2gether waarbij de medewerkers liefdadigheidsinstellingen kunnen aandragen die ze gesteund willen zien. De kandidaten worden geselecteerd aan de hand van de getuigenissen en persoonlijke verhalen van de werknemers. Vorig jaar gaf social2gether de volgende projecten een duwtje in de rug: EpilepsyNL, Ronald McDonald Children's Fund, Tour du ALS, Wilhelmina Children's Hospital, Hartekind Foundation en Leen Menken koos voor Food Banks Netherlands.

Verdubbelen van giften bij Landmark Global

Landmark Global, het dochterbedrijf dat instaat voor de internationale activiteiten van de groep, heeft een actieprogramma opgezet voor de plaatselijke gemeenschappen waarin het actief is. Hoewel de gezondheids crisis de organisatie van sommige liefdadigheidsevenementen bemoeilijkte, wilde Landmark Global zijn eerste programma voor het verdubbelen van giften toch lanceren, waarbij werknemers via een systeem met de naam *GivingTrax* een gift kunnen doen aan hun favoriete vereniging. Landmark verbindt er zich dan toe om die gift te verdubbelen (binnen de limieten van het jaarbudget).

Leen Menken koopt het liefst bij lokale leveranciers

Bij Leen Menken werd 74% van de aankopen gedaan bij DynaGroup of bij lokale leveranciers. Dit draagt bij tot een verlaging van de transportgerelateerde CO₂-uitstoot en heeft een positief economisch effect op de regio door de regionale werkgelegenheid te stimuleren.

Geconsolideerde duurzaamheidsrekeningen

Over onze geconsolideerde Duurzaamheidsrekeningen

Dit Duurzaamheidsverslag 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 Duurzaamheidsrekeningen 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 2021 en betreft alle activiteiten van bpost en zijn dochterondernemingen, tenzij specifiek anders 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 Global	100%	Ja	●	●	◐
Dynagroup (incl. Leen Menken)	100%	Ja	●	●	◐
Ubiway	100%	Ja	●	●	◐
Speos	100%	Ja	●	●	◐
Apple Express	100%	Ja	●	●	◐
FDM	100%	Ja	●	●	◐
Active Ants	75%	Ja	●	●	◐
Euro-Sprinters	100%	Ja	●		
bpost bank	50%	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 2021 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 Duurzaamheidsrekening wordt verzekerd door het departement Energie en Leefmilieu van bpost Belgium, dat elk jaar gegevens controleert en analyseert, verminderingssplannen 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 Duurzaamheidsrekening zijn opgenomen, worden in de meeste gevallen aan externe partijen gerapporteerd, zoals de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid.

In 2021 gingen we verder met de verbetering van onze interne rapporteringsprocessen om de betrouwbaarheid van de gegevens die door onze dochterondernemingen ter beschikking worden gesteld te verbeteren. Naast het verfijnen van de formele definities van onze indicatoren gebruikten we voor het tweede jaar op een rij een globaal digitaal platform voor duurzaamheidsrapportering om bpost-ESG te verzamelen en te valideren in alle entiteiten van bpostgroup wereldwijd. Dankzij de tool konden we een robuust rapporteringsproces voor de hele groep opbouwen.

Externe controle

DNV, een externe instelling, controleert de kwaliteit van de gegevens van bpostgroup met betrekking tot de CO₂-emissies overeenkomstig de ISO 14064-normen. bpost ontving van AIB Vinçotte ook de ISO 14001-certificatie voor zijn strategische vestigingen in België. bpost gaat voort met het formaliseren van het gegevensrapporteringsproces en de gegevensrapporteringstool van zijn dochterondernemingen, vooraleer het Duurzaamheidsverslag aan externe partijen ter verificatie voorlegt.

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

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 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. 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 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 absentisme 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. 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.

PEOPLE (MENSEN) - STRATEGISCHE KPI'S ⁽¹⁾	UNIT	BPOST BELGIUM		
		2019	2020	2021
Engagement van de medewerkers	Score	6,90	7,00	n.v.t. ⁽²⁾
Absentisme ⁽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 absentisme 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 LEEFTIJDGROEP										
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.

DIWERSITEIT 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 opleidingssessies. 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 interims	Aantal	32	49	38
Dagen verlet bij interims	Dagen	245	283	478
Ernstgraad van de dagen verlet bij interims	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,13	0,10	0,27
Frequentiegraad van de verletdagen bij interims	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	17,43	18,61	21,01
Totaal aantal dodelijke ongevallen bij interims	Aantal	0	0	0
Totaal aantal gepresteerde uren door interims (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 verlichtingsystemen 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 ongevalpreventie. 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 daarop 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.

2. Planet (Planeet)

Als logistieke dienstverlener hebben we op verschillende niveaus een impact op het milieu: door de CO₂-emissies 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. In de tweede helft van 2021 hebben wij een nieuwe duurzaamheidsstrategie en -roadmap voor de groep vastgesteld met nieuwe ambities, KPI's en doelstellingen tot 2040. De nieuwe roadmap moet in 2022 van start gaan, met de ambitie om tegen 2040 een netto-nuluitstoot te bereiken, en tegen 2030 een uitstootvermindering van 55% ten opzichte van 2019 van onze eigen activiteiten (in overeenstemming met het 1,5 graad Celsius-pad).

Om deze ecologische voetafdruk te verkleinen, richten we ons vooral op onze gebouwen, ons voertuigenpark en ons afval. In 2021 steeg onze koolstofvoetafdruk in scope 1 en 2 emissies met 12% en in scope 3 daalde ze met 22% ten opzichte van 2017, hetgeen neerkomt op een algemene daling van de CO₂-uitstoot met 10% (scope 1, 2 en 3). Dit was voornamelijk toe te schrijven aan de daling van het luchtvervoer.

	UNIT	BPOSTGROUP			TREND
		2019	2020	2021	
SCOPE 1	T CO₂e	88.996,30	84.834,57	95.083,32	
Brandstof wagenpark	t CO ₂ e	67.982,54	65.517,85	72.992,68	↗
Aardgas en stookolie	t CO ₂ e	20.985,76	19.288,77	22.064,83	↗
Olie voor generatoren	t CO ₂ e	28,00	27,95	25,81	↘
SCOPE 2	T CO₂e	30.266,06	32.553,98	32.837,38	
Elektriciteit (op de markt gebaseerd) ⁽¹⁾	t CO ₂ e	29.794,00	32.054,44	32.384,26	↗
Stadsverwarming	t CO ₂ e	472,06	499,54	453,12	↘
Scope 1 en 2	t CO ₂ e	119.262,36	117.388,55	127.920,70	
SCOPE 3	T CO₂e	189.320,25	179.586,32	169.889,23	
Wegverkeer door onderaannemers	t CO ₂ e	113.440,00	128.771,72	118.902,31	↘
Zakenreizen	t CO ₂ e	1.374,00	510,44	512,98	↗
Woon-werkverkeer medewerkers	t CO ₂ e	32.977,00	31.782,12	31.090,88	↘
Afval	t CO ₂ e	3.932,25	4.651,60	3.287,12	↘
Luchtvervoer door onderaannemers ⁽²⁾	t CO ₂ e	37.597,00	13.870,44	16.095,95	↗
TOTALE CO₂-EMISSIONS (SCOPE 1+2+3)	T CO₂e	308.583	296.975	297.810	↗

- (1) 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.
- (2) Cijfers over uitbesteed luchtvervoer werden hierbij niet in rekening gebracht.

In vergelijking met 2020 stellen we vast dat onze scope 1 toeneemt door een hogere activiteit van ons voertuigenpark voor leveringen, alsook door een hoger aardgasverbruik om onze gebouwen te verwarmen als gevolg van het feit dat 2021 een kouder jaar was. We stellen ook vast dat onze scope 3 afneemt, wat voornamelijk te wijten is aan de uitfasering van 2 entiteiten van bpostgroup, namelijk Imex & the Mail Group. Daarnaast blijft onze scope 2 stabiel. Globaal stellen we vast dat de totale koolstofvoetafdruk stabiel is ten opzichte van 2020.

2.1 Groen wagenpark

PLANET (PLANEET) - GROEN WAGENPARK ⁽¹⁾	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Aandeel EURO 5- en EURO 6-norm [%]	98	99	99	97	100	100	98	99	99
Gemiddeld brandstofverbruik per bestelwagen [l/km]	10	8	9	15	12	10	10	9	9
Gemiddeld brandstofverbruik per vrachtwagen [l/km]	27	24	27	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	27	24	27
Aandeel voertuigen met alternatieve brandstof voor 'last mile' [%]	32	31	33	11	5	6	31	30	33

- (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 daar waar wij actief zijn een van de groenste logistiekspelers te zijn, treffen we verschillende maatregelen om de impact van onze wagenparken zoveel mogelijk te beperken.

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

In 2019 zijn we gestart met de Ecozone in Mechelen. Sedertdien heeft bpost de Ecozone uitgebreid naar verschillende Belgische stadscentra zoals Namen, Leuven, Bergen, de Brusselse voetgangerszone, Brugge, Oostende of Louvain-la-Neuve. Dit project 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 50 pakjesautomaten te installeren waar pakjes kunnen worden opgehaald en achtergelaten, waarbij gebruik wordt gemaakt van 65 elektrische bestelwagens en 30 e-bikes met e-trailers. Het Ecozone-project won de "Environmental Achievement of the Year"-prijs tijdens de "Parcel and Postal Technology International Awards" in Wenen in oktober 2021.

Dit ambitieuze project zal in de toekomst naar andere Belgische steden worden uitgerold, waarbij er eind 2021 tot 60 e-trailers zullen worden geïmplementeerd en er in 2022 nog eens 170 e-trailers zullen bijkomen. Bovendien zijn er plannen voor de implementering van nog eens 1200 elektrische bestelwagens in 2022. Ten slotte heeft bpostgroup zich tot doel gesteld om tegen 2030 100% van de last mile-leveringen emissievrij te laten verlopen en tegen 2030 100% van de interne vrachtwagenvloot op alternatieve brandstof te laten rijden.

bpost heeft Non-Priorzegels 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 door alternatieve manieren om naar het werk te komen structureel te ondersteunen (bv. carpooling of promotie van elektrische fietsen) en/of we bieden hen de kans om flexibel te werken.

2.2 Groene gebouwen

PLANET - GROENE GEBOUWEN	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal energieverbruik per werknemer [MWh/eenheid/eenheden]	5	5	5	16	15	17	7	7	7
Totaal energieverbruik [kWh]	129.388.488	123.832.690	133.290.829	124.404.895	129.507.750	129.507.750	253.793.383	253.340.440	262.798.579
Totale hoeveelheid her-nieuwbare/groene elektriciteit verbruikt [kWh]	64.235.857	63.964.618	59.664.506	10.086.633	8.892.209	8.362.113	74.322.490	72.856.827	68.026.619
Aandeel hernieuwbare elektriciteit [%]	95	93	88	12	10	9	49	46	41
Totale hoeveelheid verbruikte niet-hernieuwbare/grijze elektriciteit [kWh]	3.543.804	4.981.205	7.857.191	74.448.078	81.792.728	89.411.459	77.991.882	86.773.932	97.268.650
Aandeel niet-hernieuwbare elektriciteit [%]	5	7	12	88	90	91	51	54	59
Totale hoeveelheid verbruikt aardgas [kWh]	49.605.667	44.032.354	53.732.548	38.377.600	36.930.293	40.435.357	87.983.267	80.962.648	94.167.905
Totaal verbruik stookolie [kWh]	9.250.382	8.146.277	9.311.547	1.457.108	1.602.398	1.034.489	10.707.490	9.748.675	10.346.036
Totaal verbruik stads-verwarming [kWh]	2.680.653	2.654.043	2.654.016	-	240.000	-	2.680.653	2.894.043	2.654.016
Totale hoeveelheid stookolie verbruikt voor generatoren [kWh]	72.124	54.193	71.021	35.476	50.122	19.463	107.600	104.315	90.483
Aandeel geproduceerde hernieuwbare elektriciteit [%]	7	7	10	0	2	2	3	3	4
Totale geïnstalleerde hernieuwbare energiecapaciteit [MWp]	4,830	6,610	7,298	0	0	0,153	4,830	6,610	7,451
Totale oppervlakte geïnstalleerde capaciteit zonne-energie [m ²]	31.503	40.098	42.917	14.387	14.387	14.387	45.890	54.485	57.304
Totaal waterverbruik [m ³] ⁽¹⁾	149.075	136.343	139.751	356.976.131	322.891.331	140.805	357.125.206	323.027.674	280.556

(1) Het waterverbruik in 2021 is aanzienlijk gedaald als gevolg van een herziening van het waterverbruik van alle dochterondernemingen.

In vergelijking met 2020 zien we een stijging van het aardgasverbruik als gevolg van het feit dat 2021 een kouder jaar was. We zien ook dat de productie van hernieuwbare elektriciteit toeneemt, omdat er meer zonnepanelen worden geïnstalleerd.

bpost investeert om de ecologische impact van al zijn activiteiten, gebouwen en voorzieningen, die allemaal elektriciteit, gas en water verbruiken, te verminderen. Wat elektriciteit betreft, heeft bpost zwaar geïnvesteerd in hernieuwbare elektriciteit. Bijna 100% van de elektriciteit die in België wordt verbruikt, is hernieuwbaar en 7% van onze elektriciteitsconsumptie produceren we zelf. bpost heeft ook zonnepanelen geïnstalleerd op een oppervlakte van meer dan 42.000 m² op de daken van zijn gebouwen in België. Zij produceren 6,2 GWh energie per jaar, wat 10% is van de totale energiebehoefte van bpost en overeenkomt met het jaarlijkse verbruik van ongeveer 1.590 Belgische gezinnen.

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. In 2020 en 2021 werden de sorteercentra in Charleroi, Luik, Antwerpen en Gent uitgerust met ledverlichting op zo'n 170.000 m². Hierdoor daalde het elektriciteitsverbruik voor verlichting in de sorteercentra in Vlaanderen en Wallonië met maar liefst 51% en werd een vermindering van de jaarlijkse CO₂-uitstoot met 1.000 ton gerealiseerd. 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.

2.3 Afvalbeheer

PLANET (PLANEET) - AFVALBEHEER	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
	2019	2020	2021	2018	2020	2021	2019	2020	2021
Totale hoeveelheid voortgebracht afval [t]	7.317	8.136	10.090	78.901	62.242	54.036	62.241	70.378	64.127
Totale hoeveelheid voortgebracht ongevaarlijk afval [t]	7.260	8.030	10.021	78.843	62.217	54.034	62.127	70.248	64.055
Gerecycleerd afval [t]	4.539	5.663	7.551	69.448	54.522	44.327	54.379	60.185	51.878
Aandeel gerecycleerd afval [%]	62	70	75	88	88	82	87	86	81
Hoeveelheid restafval dat werd verbrand met het oog op energierecuperatie [t]	2.721	2.368	2.471	588	276	5.467	3.246	2.644	7.938
Hoeveelheid restafval dat werd verbrand zonder energierecuperatie of dat werd gestort [t]	-	-	-	8.807	7.419	4.240	4.499	7.419	4.240
Totale hoeveelheid voortgebracht gevaarlijk afval [t]	57	105	69	58	25	2	114	130	71

Vergeleken met 2020 zien we een hoog aandeel gerecycleerde inhoud, meer dan 80%. Gevaarlijk afval blijft een uiterst lage hoeveelheid, met een daling in 2021. Parallel daarmee is de totale hoeveelheid geproduceerd afval in 2021 gedaald.

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 drinkbekers, plastic flessen, metaal) of verwijdering met energierecuperatie. In België wordt 100% van alle plastic, papier en karton afval 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.

3. Proximity (Nabijheid)

bpost transformeert tot een internationale omnicommerce-logistiek groep, 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 duurzaamheid zoveel mogelijk in hun bedrijfspraktijken te integreren. En aan onze klanten bieden we diensten aan die hun dagelijkse leven kunnen vergemakkelijken.

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 samen 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 een aantal maatschappelijke en ecologische projecten in België.

NABIJHEID - STRATEGISCHE KPI'S	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal donaties	1.000 EUR	254	563	439	52	51	97	306	614	536
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder onze Gedragscode vallen	%	35	31	34	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Klantentevredenheid	Score	82	84	83	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 systeem kunnen uitwerken.

3.1 Nabijheid tot de samenleving

PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT DE SAMENLEVING	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal donaties	1.000 EUR	254	563	439	52	51	97	306	614	536

2021 was een lastig jaar voor mensen overal ter wereld. bpostgroup nam actief deel waar mogelijk door het bewustzijn voor de eerstelijns-ondersteuning voor COVID te verhogen via een speciale zegel "Samen Sterker". De opbrengsten gingen naar het Fonds voor Solidaire Zorg. bpost hielp ook de slachtoffers van de overstromingen met speciale postdiensten, zodat die mensen hun post konden blijven ontvangen. Meer dan 140 medewerkers die door de overstromingen werden getroffen, kregen financiële steun. Ons Star4U-programma motiveert onze medewerkers in hun vrijwilligerswerk door meer dan 100 projecten in België en daarbuiten te steunen.

BPOST FONDS 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 mEUR ontvangen. In 2021 ontving het 90.000 euro subsidies.

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 1000 projecten gesteund. In 2021 gaf bpost meer dan 100.000 euro aan 100 geselecteerde projecten.

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 in Lier.

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 streven we ernaar om actie te ondernemen om de komende drie jaar de biodiversiteit en de natuurlijke waarde binnen en buiten onze bedrijfsites 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 zijn milieu-initiatieven versterken en helpen om de uitdagingen op het vlak van biodiversiteit aan te gaan en tegelijkertijd zijn ecologische voetafdruk te verkleinen.

3.2 Dicht bij onze leveranciers

PROXIMITY (NABIJHEID) – NABIJHEID TOT DE LEVERANCIERS	UNIT	BPOST BELGIUM ⁽²⁾		
		2019	2020	2021
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder de Gedragscode voor Leveranciers vallen ⁽¹⁾	%	35	31	34
Aandeel van aankopen bij belangrijke tier 1-leveranciers bij wie een screening werd uitgevoerd op MVO door Ecovadis ⁽¹⁾	%	39	38	57
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.

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 visie.

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 duurzaamheidsrisicobeoordeling 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.

3.3 Dicht bij onze klanten

PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT ONZE KLANTEN	UNIT	BPOST BELGIUM		
		2019	2020	2021
Klantentevredenheid ⁽¹⁾	Score	82	84	83
Hoeveelheid brieven waarmee klanten hun koolstofemissies voor de post hebben gecompenseerd ⁽²⁾	Miljoen brieven	164	850	824
Totale compensatie koolstofemissies voor de klanten ⁽²⁾	CO ₂ teq.	1,81	8,00	7,88

(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 overal bij bpost invoeren.

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. In totaal compenseerden we de verwerking van 824 miljoen poststukken voor meer dan 2.047 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 af te geven of te versturen naar een automaat, waar ze het met behulp van hun smartphone (of e-mail) kunnen ophalen op een moment dat hen best past. De automaten zijn opgesteld op druk bezochte plaatsen, zoals treinstations en supermarkten.

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 voor hen best past. Het enige wat ze daarvoor hoeven te doen, is in het plaatselijke gemeentehuis hun paspoort aanvragen, hun digitale vingerafdrukken bezorgen en hun handtekening zetten. Vervolgens levert Dynasure hen hun paspoort wanneer dat voor hen best past. Daardoor hoeven de burgers zich niet meer aan te passen aan de openingsuren van hun plaatselijke gemeentehuis.

4. EU-Taxonomie

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de belangrijkste prestatie-indicatoren die vereist zijn op grond van Verordening EU 2020/852¹ en de bijbehorende gedelegeerde handelingen² (de EU-Taxonomie). De EU-Taxonomie werd door de Europese Commissie uitgevaardigd ter ondersteuning van de doelstelling om kapitaal naar duurzame activiteiten te leiden. Het bereiken van deze doelstelling is essentieel om te voldoen aan de ambitie van de EU om tegen 2050 klimaatneutraal te worden.

De EU-taxonomie is een classificatiesysteem dat bepaalt welke economische activiteiten kunnen worden beschouwd als ecologisch duurzaam. Een ecologisch duurzame activiteit:

- is opgenomen in de gedelegeerde EU-taxonomiehandeling klimaat (d.w.z. is een "in aanmerking komende activiteit"),
- voldoet aan de technische screeningcriteria waarmee bewezen wordt dat de activiteit een substantiële bijdrage levert aan een of meer milieudoelstellingen (zie hieronder);
- benadeelt niet substantieel een van de andere milieudoelstellingen (zie hieronder);
- voldoet aan minimumgaranties³ (voornamelijk met betrekking tot mensenrechten, bestrijding van corruptie en omkoping)

De zes milieudoelstellingen die vervat zitten in de EU-taxonomie zijn:

- de beperking van de klimaatverandering,
- de aanpassing aan de klimaatverandering,
- duurzaam gebruik en bescherming van water,
- transitie naar een circulaire economie,
- preventie en bestrijding van milieuverontreiniging,
- bescherming en herstel van de biodiversiteit en ecosystemen.

Als logistiek- en postbedrijf streven wij ernaar onze impact op het milieu op verschillende vlakken te verminderen. Daarom zijn wij van mening dat rapportering over onze bijdrage aan het milieu, ook via de EU-Taxonomie, de meest transparante manier is om onze stakeholders op de hoogte te houden van hoe ver we staan in onze duurzaamheidsinspanningen.

De EU-Taxonomie zal geleidelijk aan worden ingevoerd. Voor het boekjaar 2021 hoeft bpostgroup enkel verslag uit te brengen over zijn aandeel van in aanmerking komende en niet in aanmerking komende activiteiten en hoeft het bedrijf zijn potentiële bijdrage slechts te evalueren voor de eerste twee van de zes milieudoelstellingen: de beperking van de klimaatverandering en de aanpassing aan de klimaatverandering⁴.

4.2 Proces om te evalueren of bpostgroup in aanmerking komt voor de EU-taxonomie

Een "in aanmerking komende economische activiteit" is een activiteit die in de EU-Taxonomie wordt beschreven, ongeacht of ze aan alle voor die activiteit vastgestelde technische selectiecriteria voldoet. Een "in aanmerking komende" activiteit is dus niet noodzakelijk ecologisch duurzaam. Ze is pas ecologisch duurzaam als ze voldoet aan alle vier de stappen die zijn beschreven in Deel 4.1 (en wordt dan beschouwd als een "afgestemde" activiteit).

1 Verordening EU 2020/852 van het Europees Parlement en de Raad, gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie op 22 juni 2020.

2 De gedelegeerde handeling klimaat (gedelegeerde verordening van de Commissie (EU) 2021/2139 van 4 juni 2021) en de gedelegeerde handeling inzake openbaarmaking (gedelegeerde verordening van de Commissie (EU) 2021/2178 van 6 juli 2021).

3 De minimumgaranties zijn procedures die worden toegepast door een bedrijf met een economische activiteit om ervoor te zorgen dat die activiteit in overeenstemming is met de OESO-richtlijnen voor multinationals en de VN-principes voor bedrijfsleven en mensenrechten, met inbegrip van de principes en rechten die zijn neergelegd in de acht fundamentele verdragen die zijn vermeld in de Verklaring van de Internationale Arbeidsorganisatie over Fundamentele Principes en Rechten op het Werk en het Internationaal Statuut van de Mensenrechten.

4 De criteria voor de andere vier milieudoelstellingen zullen naar verwachting eind 2022 officieel worden goedgekeurd.

De evaluatie van onze activiteiten die in aanmerking komen voor de EU-taxonomie omvatte de volgende stappen:

- a) Zoeken naar een match op basis van de belangrijkste NACE-code van bpostgroup (H53.10 - Postactiviteiten in het kader van de universele dienstverplichting). Dit resulteerde in een match met activiteit 6.6 - Goederenvervoer over de weg.
- b) Herziening van de beschrijving van de activiteiten onder onze NACE-code¹.
- c) Onze activiteiten verder screenen en matchen met andere activiteiten die in de EU-taxonomie worden beschreven (naast de hierboven vermelde activiteit 6.6).
- d) Het resultaat van deze tweede screening leidde tot de identificatie van de volgende in aanmerking komende activiteiten van bpostgroup:
 - i) 6.4 Exploitatie van persoonlijke vervoersmiddelen, fietslogistiek
 - ii) 6.5 Vervoer met motorfietsen, personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen
 - iii) 6.15 Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer (overslaginfrastructuur). Wij hebben al onze sorteercentra in de EU beschouwd als onderdeel van de overslaginfrastructuur die in de beschrijving van de EU-taxonomie is opgenomen.

De analyse om te bepalen of onze activiteiten in aanmerking komen, werd uitgevoerd in samenwerking met en met medewerking van elk van de drie business units (Mail & Retail, Parcels & Logistics Europa & Azië en Parcels & Logistics Noord-Amerika) en van de Corporate en Support Units die de hierboven beschreven mapping-oefening hebben uitgevoerd.

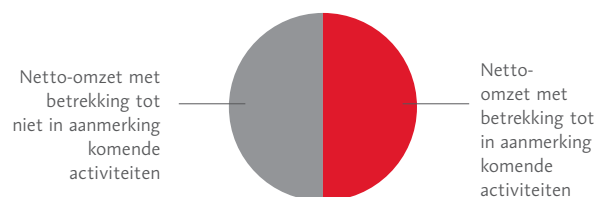
Op het moment van de voorbereiding zijn wij van mening dat de PaLo Noord-Amerika en de PaLo Eurazië e-commerce logistieke activiteiten niet binnen expliciete reikwijdte van de EU-taxonomie vallen. Voorzichtigheidshalve gaan wij er daarom van uit dat de activiteiten van al onze e-commerce-fulfilmentcenters niet in aanmerking komen. Wij merken echter op dat er weinig richtlijnen van de EU zijn over de interpretatie van wat onder een specifieke activiteit valt, en dat er nog veel "openstaande punten" zijn. Deze analyse is gemaakt op basis van onze beste interpretatie.

Hieronder worden de drie KPI's gedetailleerd weergegeven, met het aandeel van onze in aanmerking komende en niet in aanmerking komende activiteiten in onze netto-inkomsten, kapitaaluitgaven (capex) en de beperkte omvang van operationele uitgaven (opex).

4.3 KPI's EU-Taxonomie

4.3.1 Omzet

• Netto-omzet met betrekking tot in aanmerking komende activiteiten:	50,22%
• Netto-omzet met betrekking tot niet in aanmerking komende activiteiten:	49,78%
• Totaal:	100%



Teller

De teller omvat alle netto-inkomsten die verband houden met de hieronder opgesomde economische activiteiten:

- 6.4. Exploitatie van persoonlijke vervoersmiddelen, fietslogistiek
- 6.5. Vervoer met motorfietsen, personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen
- 6.6. Goederenvervoer over de weg
- 6.15. Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer.

Van deze lijst kon alleen activiteit 6.15 worden beschouwd als activerend, zoals bedoeld in artikel 10 (1) punt (i), van Verordening (EU) 2020/852.

We vermeden dubbelstellingen door ons proces van financiële rapportering te volgen; elke eenheid verstreekte de informatie afzonderlijk, op basis van de classificatie van de activiteiten. De totale netto-inkomsten werden vervolgens samengevoegd en gevalideerd door het financiële-consolidatieteam.

In lijn met de analyse om te bepalen of onze activiteiten in aanmerking komen, omvat de teller niet de inkomsten uit de activiteiten van het e-fulfilmentcenter.

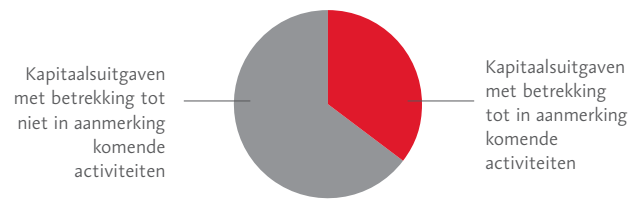
Noemer

De noemer is de totale netto-omzet over het boekjaar 2021, zoals die te zien is in de geconsolideerde omzet die opgenomen is in de geconsolideerde jaarrekening

¹ De EU-taxonomie bevat voor elke activiteit een verwijzing naar NACE-codes (Revisie 2). Dergelijke verwijzingen zijn echter slechts indicatief en primeren niet op de specifieke definitie in de tekst van de gedelegeerde handelingen klimaat.

4.3.2. CAPEX

• Kapitaalsuitgaven met betrekking tot in aanmerking komende activiteiten	35,48%
• Kapitaalsuitgaven met betrekking tot niet in aanmerking komende activiteiten	64,52%
• Totaal	100%



Teller

De teller omvat: (i) kapitaalsuitgaven in verband met de in Deel 4.3 hierboven opgesomde activiteiten die voor de taxonomie in aanmerking komen en (ii) kapitaalsuitgaven in verband met uitgaven voor andere economische activiteiten die voor de taxonomie in aanmerking komen, overeenkomstig Deel 1.1.2.2 van bijlage I bij de gedelegeerde handeling tot openbaarmaking. De totale voor de EU-Taxonomie in aanmerking komende investeringen worden hoofdzakelijk berekend op basis van de volgende economische activiteiten:

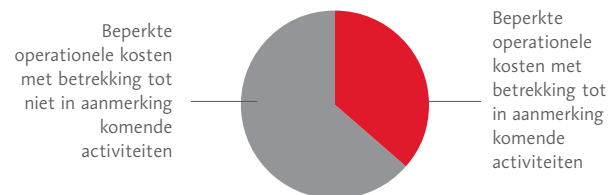
- 6.4. Exploitatie van persoonlijke vervoersmiddelen, fietslogistiek
- 6.5. Vervoer met motorfietsen, personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen
- 6.6. Goederenvervoer over de weg
- 6.15. Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer.
- 7.2. Renovatie van bestaande gebouwen
- 7.5. Installatie, onderhoud en reparatie van instrumenten en apparaten voor het meten, regelen en controleren van de energiestatistiek van gebouwen
- 7.7 Verwerving en eigendom van gebouwen

Noemer

De noemer omvat alle capex van bpostgroup (investeringen in het boekjaar 2021, zoals te zien is in 6.17 Materiële vaste activa, en 6.20 Immateriële activa van de geconsolideerde jaarrekening.

4.3.3. OPEX

• Beperkte operationele kosten met betrekking tot in aanmerking komende activiteiten	36,43%
• Beperkte operationele kosten met betrekking tot niet in aanmerking komende activiteiten	63,57%
• Totaal	100%



Teller

De teller omvat: (i) operationele kosten in verband met de in Deel 4.3 hierboven opgesomde activiteiten die voor de taxonomie in aanmerking komen en (ii) operationele kosten in verband met uitgaven voor andere economische activiteiten die voor de taxonomie in aanmerking komen, overeenkomstig Deel 1.1.3.2 van bijlage I bij de gedelegeerde handeling tot openbaarmaking.

Merk wel op dat het concept van operationele kosten (opex) in de EU-taxonomie de beperkte definitie van het gewone financiële begrip opex volgt. Volgens Deel 1.1.3.1 van bijlage I van de gedelegeerde handelingen inzake openbaarmaking zijn de uitgaven die in aanmerking mogen worden genomen als onderdeel van de opex KPI de directe, niet-gekapitaliseerde kosten van: onderzoek en ontwikkeling, maatregelen voor de renovatie van gebouwen, kortetermijnhuur, onderhoud en herstellingen en andere dagelijkse uitgaven voor het onderhoud van materiële vaste activa.

Uit die concepten kon bpost kortetermijnhuur en onderhouds- en herstellingskosten identificeren (respectievelijk onder de bpost-rekeningen "huur en huurkosten" en "onderhoud en herstellingen").

De totale voor de EU-taxonomie in aanmerking komende "beperkte" opex wordt hoofdzakelijk berekend op basis van de volgende economische activiteiten die aan de hierboven vermelde beperkte definitie voldoen:

- 6.4. Exploitatie van persoonlijke vervoersmiddelen, fietslogistiek
- 6.5. Vervoer met motorfietsen, personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen
- 6.6. Goederenvervoer over de weg
- 6.15. Infrastructuur voor koolstofarm wegvervoer en openbaar vervoer.
- 7.3. Installatie, onderhoud en reparatie van energie-efficiënte uitrusting
- 7.4. Installatie, onderhoud en reparatie van oplaadstations voor elektrische voertuigen in gebouwen

Noemer

De noemer is de opex voor het boekjaar 2021, uitsluitend gekoppeld aan de totale categoriebedragen voor "huur en huurkosten" en "onderhoud en herstellingen" zoals vermeldt in 6.12 diensten en andere goederen.

Woordenlijst

Absenteïsme

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

Verkeersincidenten met schuld

Het aantal verkeersincidenten (die leidden 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

bpostgroup 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. bpostgroup 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 is 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 transport- 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 (dus exclusief 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 rapporteringsjaar 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 procurementbudget 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 2021 werd voorbereid in overeenstemming met de GRI Standards: Kern 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